

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

TURİZMDE REHBERLİK

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	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. TURİZMDE REHBERLİK	3
1.1. Rehberlik Kavramı	3
1.1.1. Rehber	6
1.1.2. Rehberlik Hizmeti	9
1.2. Turizm Ektöründe Rehberliğin Yeri ve Önemi	10
1.2.1. Turizm Sektöründe Rehberliğe Htiyaç Duyulmasının Nedenleri.....	10
1.2.2. Turizmde Rehberlik Yapılan Alanlar	11
1.2.3. Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri.....	11
1.2.4. Konaklama İşletmeciliği.....	12
1.3. Profesyonel Turist Rehberinde Olması Gereken Özellikler	13
1.3.1. Kişisel Özellikler	14
1.3.2. Mesleki Özellikler	16
1.4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Koşulları.....	17
1.4.1. Turist Rehberinin Müze, Örenyeri ve Diğer Turistik Çekicilik Ziyaretlerindeki Koordinasyon Rolü.....	19
1.4.2. Profesyonel Turist Rehberinin İlgi Alanına Giren Disiplinler	20
UYGULAMA FAALİYETİ.....	22
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	23
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	24
ÖĞRENME FAALİYETİ - 2	26
2. TURLARIN GERÇEKLEŞMESİNDE GÖREV ALAN ELEMANLAR.....	26
2.1. Yerel Rehber (Profesyonel Turist Rehberi).....	26
2.2. Transferman	27
2.3. Tour Repesantive (Tur Animatörü).....	28
2.4. Otel Rehberi (Ağırlayıcı-Gözetmen).....	28
2.5. Tur Lideri	29
2.6. Kokartli Rehber (profesyonel turist rehberi).....	29
2.7. Grup Başkanı.....	30
UYGULAMA FAALİYETİ-2.....	32
CEVAP ANAHTARLARI	35
MODÜL DEĞERLENDİRME	37
KAYNAKÇA	39

AÇIKLAMALAR

KOD	812STE010
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Alan Ortak (Rezervasyon /Operasyon Elemanı)
MODÜLÜN ADI	Turizm ve Rehberlik
MODÜLÜN TANIMI	Turizm sektöründe, rehberliğin yeri ve öneminin araştırıldığı turlarda, otellerde, günübirlik turlarda rehberlik hizmeti verme ile ilgili bilgi ve becerilerin kazanıldığı, materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Anadolu Kültürü Dersi modüllerini almış olmak
YETERLİK	Konuklara seyahatleri süresince rehberlik hizmeti vermek için ön hazırlık yapmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Konuklara seyahatleri süresince doğru rehberlik hizmeti verme ön hazırlıklarını gerçekleştirme yeterliğini kazanabileceksiniz. Amaçlar <ul style="list-style-type: none">➤ Turizm sektöründe rehberliğin yeri ve önemini doğru olarak tanımlayabileceksiniz.➤ Turizm rehberlerinin turlarda yerine getirdikleri görevleri doğru olarak tanımlayabileceksiniz.
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	Ders geçme yönetmeliğine uygun olarak modül sonunda, ölçme araçları kullanılarak ölçme ve değerlendirme yapılacaktır.

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 geçtiği, 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 tanıtılmaları turist rehberlerinin kendilerini en iyi şekilde yetiştirmeleriyle mümkün olacaktır. En az bir yabancı dili en iyi şekilde konuşabilen, tarihi, kültürel ve sanatsal değerlerimizi çok iyi bilen rehberler sayesinde Türk turizmi daha da gelişecek ülkemize bir döviz girdisi sağlamanın yanı sıra uygar ülkeler içerisindeki yerimiz daha da güçlenecektir.

Turist rehberlerinin yerine getirdiği bu önemli rol dikkate alınarak; bilgisi, becerisi, kültürü, tutum ve davranışları ile Türkiye'yi ve Türk insanını temsil edecek ve doğru tanıtacak, ziyaretçilerin memnun ve olumlu izlenimlerle memleketlerine geri dönmelerini sağlayacak, nitelikli kişilerin seçimi ve turist rehberi olarak eğitilmesi, hassas ve ciddi bir biçimde ele alınması gereken bir konu olarak ortaya çıkmaktadır.

Ülkemizdeki yasal mevzuat doğrultusunda, profesyonel turist rehberi kimlik kartı olmaksızın rehberlik faaliyetlerinde bulunmak suç sayılmaktadır. Turizm rehberliği, 2 modülden oluşmaktadır ve elinizdeki 1. modülde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan kurslara devam ederek veya üniversitelerin rehberlik bölümlerini bitirerek nasıl profesyonel turist rehberi olunacağı hakkında gerekli ve önemli bilgiler verilmeye çalışılmıştır.

Başarılı olmanız dileklerimle.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Turizm sektöründe, rehberliğin yeri ve önemini doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

- Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'ni inceleyerek ülkemizdeki yasal mevzuat hakkında bilgi sahibi olunuz.
- Profesyonel turist rehberi olabilmek için ne tür şartların gerektiğini araştırarak sınıfta tartışınız.
- Yakında bulunan bir seyahat acentesine giderek profesyonel turist rehberleri ile sohbet ediniz ve meslekleri hakkında bilgi ediniz.

ARAŞTIRMA

- Kitap, internet, kütüphane taraması yapınız.
- Seyahat acentasına giderek çalışma ortamlarını gözlemleyiniz.
- Topladığınız bilgi ve belgeleri dosyalayınız.
- Hazırladığınız dosyaları sınıfta karşılaştırınız

1.TURİZMDE REHBERLİK

Rehberlik mesleğinde bugünlere nasıl ve nerelerden geldiğinin bilinmesi, ülkemiz turizmi ve turizm rehberliği mesleği açısından kazanımların öneminin anlaşılmasına katkıda bulunacağı gibi meslekler arasındaki önemi hakkında bilgi vermesi açısından da çok önemlidir.

1.1. Rehberlik Kavramı

Seyahat olayı insanlık tarihi kadar eskilere dayanmaktadır. İnsanlar tarih boyunca değişik amaçlarla seyahat etmişlerdir. M.Ö. 3000 yıllarında Avrupa'dan Anadolu'ya ve buradan da Hindistan ve Çine kadar uzanan son derece iyi kervan yolları vardı. Bu yollarda insan ve yük taşımacılığında develer ve katırlar kullanılıyordu. Dini amaçlarla Müslümanlar Mekke'ye, Hristiyanlar ve Museviler Kudüs'e tarih boyunca hacı olmak için seyahat etmişlerdir. Sağlık amacıyla yapılan seyahatlerde ise insanlar belirli bölgelerdeki sıcak su kaynaklarına tedavi edici olanaklardan yararlanmak için seyahat etmişlerdir. Dünyanın yazılı kaynaklara geçmiş ilk rehberleri Mısırlı rahipler, eski çağlarda seyahat etmeyi en çok seven uygarlık ise Romalılardır. İÖ 7. yüzyılda başlayan olimpiyat oyunları, organize seyahatlerin de başlangıcı olarak kabul edilmiştir. Anadolu'da doğup büyüyen ve uygarlık tarihinde ilk eserleri veren tarihin babası Herodot, coğrafyacı Strabon ve lirik şair Homeros, bıraktıkları eserlerinde dönemleri hakkında tarihsel bilgiler vermişlerdir. Tarihsel bilgilerin yanı sıra Anadolu yarımadasını en ayrıntılı şekilde anlatmışlar ve Anadolu'yu baştan başa

gezmislerdir. Halikarnas balıkçısına göre bu kişiler, ilk tercüman rehberlerdir ve bu yönleriyle kültür turizminin öncüleri sayılabilirler.

Antik dönemde; ticaretteki artışa, yol ağlarının genişlemesine, güvenilirliğin artmasına bağlı olarak Anadolu kıyıları da turizmden ciddi paylar almaktaydı. Önemli bir turizm merkezi olan Truva'da turistler İlyada'dan bölümler okuyan eğitilmiş, ayrıntıları gözden kaçırmayan rehberler eşliğinde gezebilmekteydi; ancak genel olarak rehberlik henüz kişinin geçimini sağlayabileceği bir iş değildir ve rehberlerin anlatımları gerçeklere değil, söylencelere, kulaktan dolma bilgilere dayalıydı.

Ortaçağ Haçlı seferleri ile dünya büyük ölçekli kitlesel yer değiştirmelere sahne olur. Kutsal kentlere doğru yolculuğa çıkanların çoğu macera peşindedir. Bu tür seyahat organizasyonlarında; ulaşım, konaklama, yeme içme, sınır geçiş hizmetleri, güvenlik, rehberlik, giriş ücreti gibi çağımızın tur öğelerinin tümünü ilke biçimlerde de olsa görmek mümkündür. 17. yüzyıla gelindiğinde seyahat etmek, halâ statü kazanmak isteyenlerin, ayrıcalıklı ve zengin olanların katılabildikleri bir yaşam biçimidir; çünkü yolculuğun olağanüstü masraflarını karşılanabilmek uzun süre (kimi zaman birkaç yıl) çalışmadan geçinebilmeyi gerektirir.

Seyahat olayına katılımın gün geçtikçe daha da artmasını bazı gelişmeler sağlamıştır;

- Pusulanın icadı ve gelişen denizcilik becerileri, uzun deniz seyahatlerine olanak tanımıştır.
- Lokomotifin ve otomobilin keşfi ve ulaştırma amaçlı olarak kullanılmaya başlamasından günümüze kadar ulaşım araçlarının konfor, teknoloji ve sürat açısından gelişerek günümüze kadar gelmesi, seyahate katılan kişi sayısını arttırmış ve tehlikelerle dolu seyahatler dönemi geride kalmıştır.
- İkinci dünya savaşından sonra uçakların sivil amaçlarla kullanılmaya başlaması ve günümüzün turizm hareketlerinde yegane yeri alması ile turizmin şekli ve sayısı değişmiştir.

Thomas Cook'un 1841 yılında ilk organize turu düzenlemesinden günümüze kadar turistik amaçlı seyahatler, kitlesel bir olay haline gelmiştir.

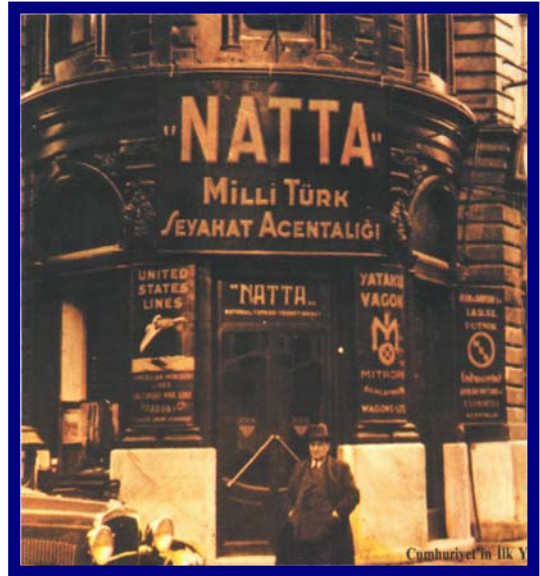
Rehberliğin ortaya çıkması ise insanların seyahat etmeye başlamaları kadar eskilere dayanmaktadır. Seyahat hareketlerinin kişisel bir olay olmaktan çıkıp kitlesel bir olay haline gelmesinden sonra uzak mesafelere yapılan yolculuklarda gidilen bölgeyi veya ülkeyi iyi bilen kişilere olan ihtiyaç daha da artmıştır. Antik dönemlerde ticaret kabilelerinin, savaşa giden orduların mutlaka bir yol göstericisi yani rehberi vardı. Bir çok antik kaynakta rehberlerin büyük ordulara yol gösterdikleri ve ticaret kabilelerini alıp dünyanın bir ucundan diğerine götürdükleri anlatılmaktadır. Büyük İskenderin Anadolu seferinde ordusuna yol gösteren Likyalı bir rehberden sık sık bahsedilmektedir. M.S.600 yıllarında Anadolu'da oldukça yoğun bir trafiğin yaşandığı ve bu dönemdeki seyahatlerin en önemli nedenlerinin askeri, ticari ve dini sebeplerle yapıldığı bilinmektedir. Tüm bu trafiğe yön veren ve Anadolu'yu karış karış bilen deneyimli rehberlerden yararlanıldığı, kayıtlarda geçmektedir.

Rehberlik mesleğinin temelleri, Osmanlı Devleti'nin son dönemlerinde atılmıştır. Yabancı ülke görevlileri Osmanlı Devleti'nin o zamanki başkenti olan İstanbul'u sık sık ziyaret etmekteydiler. Bizans İmparatorluğu'na başkentlik yapmış ve Hıristiyanlar için çok önemli bir yere sahip İstanbul'un başkent olmasından sonra bir çok yabancı İstanbul'u ziyaret etmek ve görmek arzusuyla yanıp tutuşuyordu. 1839 yılında Tanzimat Fermanı ile artık herkese hukukî ve malî güvenceler getirilmiş, bir yandan eğitim, güzel sanatlar ve ticaret alanlarında Avrupa ile ilişkiler artarken, öte yandan ulaşım teknolojisindeki gelişmeler Osmanlı Devleti başkentine gelen gideni ve hatta ev tutup oturan yabancı sayısını artırmıştı.

Osmanlı ülkesine, özellikle Orient Expres ile başlayan turizm hareketlerinin gelişmesine paralel olarak rehberlik hizmetleri de gelişmeye başlamıştır. İstanbul'u ziyaret eden yabancılara verilen rehberlik hizmeti en azından bir yabancı dilin çok iyi derecede bilinmesini gerektiren bir iş alanı olarak o dönemlerde Osmanlı devletinin başta İstanbul olmak üzere büyük kentlerde yaşayan çoğu Levanten veya azınlık mensubu kişiler tarafından yapılan bir iş olmuştur. İlk başlarda hem tercüman hem de rehber olan bu kişiler Osmanlı Devleti'nin sosyal yapısı nedeniyle azınlık nüfusun içinden çıkmıştır. Osmanlı Devletinde 1800'li yılların ikinci yarısına kadar İstanbul'da yaşayan azınlık nüfus, belirli meslekleri icra etmekteydi.

Ermeni nüfus daha çok ticaret ve el sanatlarında, Rumlar ise ticaret ve özellikle konaklama ve ağırlama işletmelerinin sahipleri durumundaydı. Beyoğlu ve civarında pansiyonlar, Galata'da meyhaneler vardı. Bu işletmelerin sahipleri ve çalışanları çoğunlukla Rumlardı. Museviler ise sarraflık, hekimlik ve daha çok da aracılık hizmetleri ile ilgileniyorlardı. Komisyonculuk yetekleri ile başta Fransızca olmak üzere yabancı dillere olan yatkınlıkları sayesinde rehberlik mesleğini icra edenlerin büyük bir kısmını Yahudiler oluşturuyordu. Yahudilerin yanı sıra kökenleri Fransız, İtalyan ve Maltalı olan ailelerin çocukları da rehberlik mesleğine başlamışlardı. Müslüman Türk nüfusun yabancı dil konusundaki yetersizliği, Osmanlı döneminde rehberlik mesleğinde daha çok azınlıkların rol oynamalarına neden olmuştu.

Hiçbir eğitimden geçmemiş, belli başlı eserler okumamış, bilgileri kulaktan dolma ve kendi gezilerine dayalı bu ilk tercüman rehberlerin, tarihsel gerçeklerle ve mensup olmaları devletle bir ilgileri olmadan sadece günlük kazançları ile meşgul olduklarını bütün kaynaklar göstermektedir. Osmanlı dönemi rehberlerinin önemli bir bölümünün azınlıklara mensup oldukları ya da kendi konumları nedeniyle sempati duydukları azınlıkların, Osmanlı Devletince haklarının korunmadığı yönündeki kişisel görüşlerini yabancı konuklarla paylaşmaları, ülkedeki azınlıkların ezildikleri yönünde bir kanının gelen ziyaretçilerde yaratılmasına yol açmıştır.



Tüm bu olumsuzlukları gören Osmanlı devlet yönetimi, nadir mevzuat çalışmalarından birini yaparak, rehberlik mesleğinin düzenlenmesi alanında 29 Ekim 1890'da "Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname" ile altı maddeden oluşan bir yasal düzenlemeye gitmiştir. Bu nizamnamenin Türkçe'ye çevrilmiş hali şöyledir:

- Seyahat ve diğer amaçlarla Memâlik-i Devlet-i Ali'ye gelenlere çevirmenlik yapmak isteyenler ile otel ve misafirhane gibi konakladıkları yerlerin müdürleri tarafından turistlere çevirmenlik yapmak üzere görevlendirilenler, öncelikle bu nizamname içeriğine uygun belge almak zorundadırlar.
- Çevirmenlik belgesi almak isteyenler, cünha ve cinayetten hüküm giymemiş, ırz ve namus sahibi kişiler olduklarına dair mahalle veya mensup oldukları millet muhtarlarından alacakları birer ilmuhaberi oturdukları belediye başkanlığına vereceklerdir.
- Sabıka kaydı maddesinde belirtilen ilmuhaberler, oturulan belediye tarafından belediye başkanlığına ibraz edilerek ilgilinin Türkçe ile birlikte bir başka memleket meselelerine hakim olduğu, yetkili kurullarca incelendikten ve onaylandıktan sonar kendisine çevirmenlik belgesi verilecektir.
- Taşralarda bu şekilde çevirmenlik yapmak isteyenler hakkında işbu nizamname uyarınca inceleme ve araştırma yapılması zorunlu olup, belge verme yetkisi ilgili belediye'ye ait olacaktır.
- Belgeli çevirmenlerden, çevirmenlik yaptıkları kişiyi rahatsız ve iğfal ettikleri hakkında şikayet edilen veyahut güvenlik veya belediye memurlarının denetlemeleri üzerine ortaya çıkarılanların belgeleri ellerinden alınacağı gibi tutuklanarak haklarında işledikleri suçun nevi ve derecesine göre cezai işlem yapılacaktır.

Osmanlı Devleti her ne kadar bu nizamnameyi uygulamaya koysa da gerekli denetimlerin olmayışı neticesinde tercüman rehberler başı boş bırakılmış ve Osmanlı Hükümeti son buluncaya kadar ülke ve Türk halkının çıkarlarına engel olacak zararlı propaganda çalışmalarının sürmesine engel olunamamıştır.

1.1.1. Rehber

Cumhuriyet öncesi dönemde Türkiye turizminin gelişme safhalarından biri olarak kabul edilen tercüman rehberlik, 1800'li yıllarda ciddi gelişmeler kaydetti. İlk yasal adım 29 ekim 1890 yılındaki 190 sayılı nizamname ile atılan tercüman rehberlik 1914 yılından 1923 yılına kadar resmi olmayan ancak amatör bazı grupların Esat Tomruk, Kıbrıslı

Hayri Bey gibi gönüllü kişilerin önderliğinde gelişmiştir.

Cumhuriyet sonrası dönemde ise Türkiye Millî Gençlik Teşkilatı, Türkiye Millî Talebe Federsyonu gibi kurumlarda açılan kurslarla iyi tercümanlarını yetiştirilmeye başladı.

Henüz hava yolları ile ulaşımın sivil amaçlarla kullanılmaya başlamasının yaygınlaşmaması ve yegane ulaşım aracının deniz yolları olması sebebiyle turizm hareketlerinin İstanbul, İzmir gibi belli bazı illerde gelişmeye başlamıştır.

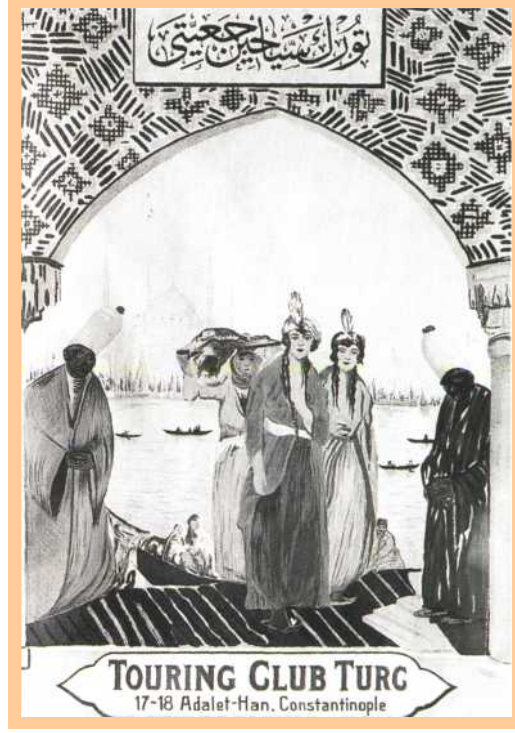


1920'li yıllarda turizm alanında faaliyet gösteren beş kadar kurumdan söz edilir. Vagon Lits-Cook, NATTA, PASSRAPİD, Feustel, City ve İnturist firmalarıdır. Yabancı firmaların Türkiye'ye gelipleriyle paralel bir gelişim kaydeden yerel acenta ve firmalar, önceleri bilet satışları ve pasaport işlemleri gibi faaliyetlerle turizme adım attı. O dönemde turizm ve seyahat acentacılığı faaliyetlerinde adı geçen kurumlardan ilki, 18 ekim 1923 tarihinde Beyoğlu Pera Palas otelinde faaliyete geçen Milli Türk Seyahat Acenteliği Ziya ve Şükerası (NATTA)'dır. Natta'dan önce, Natta'yı kuran Nurizade Ziya'nın sözünü ettiği iki şirket daha vardır; ilki Türk seyahat yazıhanesi (Ziya ve Şükerası) ve ikincisi de Türk seyahat acenteliği yani NATTA'dır.

Natta, bilet satışlarıyla birlikte otomobil kiralama, broşür basma, rehber sağlama ve iç ve dış seyahatler düzenleme gibi faaliyetlerle uluslararası seyahat acentaları federasyonu FIA'ya üye olurken, bu federasyonun Türkiye bölümü listesinde NATTA ve PASRAPİD adlarında iki seyahat acentası yer alıyordu.

Cumhuriyet Türkiye'si'nin turizm alanında attığı olumlu adımlardan en önemlisi "Türkiye Seyyahat Cemiyeti" daha sonra ismi "Türki Turing ve Otomobil Kurumu"nun kurulmasıdır. Atatürk'ün ve Cumhuriyetin önde gelen kişilerin girişimleri ile kurulan Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu; Türkiye'nin ilk tanıtım afişleri, yol haritaları, otel

broşürleri gibi ilklere imza atarken o dönemde kurulmuş olan TUTTA, NATTA, PASRAPİD gibi Türkiye seyahat acentacılığının tohumlarını atmıştır.



1923 yılında Türkiye Turing kurumunun kurulmasıyla hız kazanan seyahat acentalığı ilk yıllarda 4-5 olan acenta sayısını yıllar içinde artırmıştır. 1950 'li yıllara gelindiğinde acenta sayısı 100'ü bulmuştur. Aralarında Doktoroğlu, Moris, Hitit, H.V.Faustel, GlobTur, Kontuar, Covo, Wan Der Zi gibi isimlerin ön sıralarda yer aldığı bir dizi seyahat acentası faaliyete başlamıştır. Sektörün diğer üyesi de Türk Seyyahın Cemiyeti (Türk Turing ve Otomobil Kurumu) ile ilişkileri çok iyi olan NATTA bu kurumla ortak organizasyonlar da düzenlemiş ve 1940 yılında Türkiye turizm sektörüne bıraktığı mirasla kapanmıştır.

Aynı yıllarda Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu ile Şehremaneti ile yapılan çalışmada, taksi, kayıkçı ve hamal ücretleri belirlenmiştir. Cemiyet, rehberlik kurumunun düzenlenmesi ve ruhsat verilmesi, vize işlemlerinin kolaylaştırılması gibi faaliyetlerde bulunmuştur. 1950'li yıllarda Türkiye modern turizme önem vermeye başlamıştır. 1950 yılında yapılan "İkinci Turizm Danışma Kurulu" rehberlik mesleği üzerinde önemle durmuş, Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan ve rehberliğin turizm sektörü içindeki önemini vurgulayan "Turist Tercüman Rehberliği" başlıklı bir rapor bu kurula sunulmuştur. Rehberliğin günün koşullarına uygun hale getirilmesi ile ilgili önemli bir çalışmanın 1951 yılında TMTF (Türkiye Milli Talebe Federasyonu) tarafından yapıldığı görülmektedir. 129 üniversiteli gençten oluşan kursiyerler açılan bu kursu başarıyla bitirmiş ve mesleklerine başlamışlardır.. 1955-1960 yılları arasında yine çeşitli öğrenci derneklerinin desteği ile açılan ve İstanbul Belediyesi ile Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından

gerçekleştirilen iki ayrı kurstan 128 öğrenci mezun olmuş ve çeşitli dillerde rehberlik yapmak hakkını kazanmışlardır.

1.1.2. Rehberlik Hizmeti

Profesyonel turist rehberi; belirli bir program dahilinde, yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, gezdirdiği yerler hakkında en doğru ve gerekli bilgileri aktaran, ülke ve bölge tanıtımını yapan kişi, olarak tanımlanabilir. Profesyonel Turist Rehberi, “Profesyonel turist rehberliği Yönetmeliğinin 1. maddesine göre “Türkiyeyi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara, gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek kişi” olarak tanımlamıştır. Bir diğer tanıma göre ise “ Turist rehberi, turistlerin seyahatleri süresince onlarla iletişim kuran, turistlerin seyahat organizasyonlarını kolaylaştıran, ziyaret edilen tüm yerlerin turistlere tanıtılmasını sağlayan, olağandışı durumlarda turistlere yardımcı olan, seyahatleri boyunca turistlerin haklarını koruyan ve turun en iyi ve eğlenceli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan kimsedir”.

Türkiye Cumhuriyeti sınırları dahilinde: "Bakanlıkça kendilerine rehberlik belgesi verilmemiş kişiler turist rehberliği yapamaz. Yapanlar hakkında genel hükümlere göre savcılıklarca kovuşturma açılır. Belgesiz turist rehberi çalıştıran Bakanlık denetimindeki kuruluşlar hakkında Bakanlıkça idari işlem yapılır." (Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, Madde 38.) Turizm Bakanlığı kursları ve üniversitelerin ilgili bölüm mezunları “Profesyonel Turist Rehberi” kimlik belgelerini aldıktan sonra Turist Rehberliği yapabilirler.

1.2. Turizm Ektöründe Rehberliğin Yeri ve Önemi

1.2.1. Turizm Sektöründe Rehberliğe Htiyaç Duyulmasının Nedenleri

İnsanları seyahate yönelten nedenlerin arasında; yeni yerler görmek, yeni kişilerle tanışmak, yeni kültürler tanımak, tarihi ve turistik yerleri görmek isteği başlıcaları olarak sayılabilir. Daha önce hiç görülmeyen bir yere seyahat eden kişiler bu yerler hakkında merak içerisindedir. Seyahatleri sırasında kaybolma riski, can ve mal güvenliklerinin sağlanması, gezilecek yerler hakkında ayrıntılı bilgi edinmek, belirli bir zaman süreci ve belirli bir bütçe ile seyahat ettikleribölgede görülebilecek tüm turistik ziyaret noktalarını gezmek ve en iyi hizmeti almak isterler. Enformasyon ihtiyacı, çıkılan turda en önemli ihtiyaçtır. İnsanları bir otobüse bindirip hiçbir anlatımda bulunmadan ve ziyaret noktalarında mola vermeden gezdirmek herhalde çok monoton ve sıkıcı olacaktır. Doğal olarak da böyle bir geziye hiç kimse katılmak istemeyecektir. Turizmde rehberlere ihtiyaç duyulmasının nedenlerden bazılarını şöyle sıralayabiliriz:

- Enformasyon
- Yabancı dil sorunu
- Can ve mal güvenliğinin sağlanması
- Seyahat ve sigorta formaliteleri
- Sınırlı bir zaman ve bütçenin en iyi şekilde kullanılmasının planlanması
- Kendilerine eşlik edilmesi ihtiyacı
- Sıkıcı ayrıntıların halledilmesi ve seyahatten keyif almak isteği
- Alışveriş yaparken doğru yerden ve fiyattan almak
- Gezilip görülmesi gereken ziyaret noktaların tam olarak bilinmemesi
- Gezilen ülkenin kültürü, örf ve adetleri hakkında yeterli bilgi sahibi olunmaması
- Tatilleri sırasında yiyecek ve içecek ihtiyaçlarının uygun yerlerde karşılanması ihtiyacı,
- Eğlence, sağlık ve diğer tüm ihtiyaçları için danışıp bilgi alabilecekleri bir kişiye ihtiyaç duyulması

Tüm bu sebeplerin yanı sıra rehberin önemli görevlerinden birisi de tura katılan kişilerin birbirleriyle kaynaşmasını sağlamak ve onlara belirli bir grubun üyeleri oldukları hissini aşılaktır. Yeni insanlar tanımak amacıyla tura katılan kişilerin bu ihtiyacı da rehber sayesinde karşılanabilecektir. Çekingen yapıya sahip insanlar rehberli turlara daha çok rağbet etmektedir. Rehber, turun hem yöneticisi hem de tura katılanlara belli bir hizmet vermekle yükümlü kişidir. Tura katılan kişileri yönlendirmek ve onları aktivitelere katılmaya ikna etmek, rehberin görevleri arasındadır. Tura katılanların kaynaşmalarını sağlamak hem ambiansın sağlanması açısından hem de tur sırasında verilecek kararların ortak olarak alınmasında çok önemlidir.

Seyahat acentaları tertip edecekleri turlarda, Turizm Bakanlığınca verilen tercüman-rehber belgesini haiz en az bir tercüman rehber çalıştırır. (Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu 10. Madde)

1.2.2. Turizmde Rehberlik Yapılan Alanlar

Ülkemizde belgesiz rehberlik faaliyetleri yapılması suçtur ve sadece “Profesyonel Turist Rehberi” belgesi olan kişiler rehberlik yapabilir. Profesyonel turist rehberleri bir seyahat acentasına bağlı olarak çalışabilecekleri gibi serbest olarak da çalışabilmektedir.

Genel olarak rehberlerin çalışma koşulları işçi tanımına uymaktadır. İş kanununun 1. maddesinde “bir hizmet akdine dayanarak herhangi bir işte ücret karşılığında çalışan kişiye ‘işçi’, işçi çalıştıran tüzel veya gerçek kişiye ‘işveren’, işin yapıldığı yere ‘iş yeri’ denir.” olarak tanımlanmaktadır. 1979 yılında rehberler ile seyahat acentaları arasındaki hukuki ilişkinin işçi-işveren (hizmet akdi) hukuki ilişkisi olduğu hükme bağlanarak yargıtay 10. Dairesi tarafından onanarak yürürlüğe girmiştir.

1.2.3. Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri

Seyahat acentaları tarafından turist grupları için düzenlenen turlarda çalıştırılan profesyonel turist rehberlerine yapılan ödemelerin götürü usulde veya gelir vergisi kanunlarına göre vergilendirilmesi gerekmektedir. Bir seyahat acentasına bağlı olarak sigortalı olarak çalıştırılan rehberlerin kazançları gelir vergisinin 61. maddesinde net bir şekilde tanımlanmıştır. Buna göre seyahat acentası ile profesyonel turist rehberi arasındaki turist grubunu gezdirmeye yönelik iş görme akdi belirli süreli veya belirsiz süreli olabilir. Bu durumda, profesyonel turist rehberine, tura başlayıp turun bitimine kadar gerçekleşen süreye bağlı olarak ücret ödenmesi hem vergi hem de sosyal sigorta kesintisine tabi olmaktadır.

Herhangi bir seyahat acentası veya işletme adına çalışmayan, ancak kendi nam veya adına çalışan profesyonel turist rehberleri, rehberlik hizmetleri verdikleri seyahat acentaları tarafından kazançlarından gelir vergisi kesintisi yapıldıktan sonra, her yıl Turizm ve Kültür Bakanlığı tarafından yılda iki kez ilan edilen rehberlik taban ücretlerini net olarak Profesyonel Turist Rehberlerine ödenmek zorundadır.

Belirli bir gruba tur süresince bilgi veren ve tanıtma hizmeti gören rehberlerin ücretleri günlük veya saatlik olarak hesaplanabilmektedir. Rehberlik ücretleri gruptaki kişi sayısına bakılmaksızın ödenen bir ücrettir. Turizm Bakanlığı tarafından her yıl rehberlik taban ücretleri TÜRSAB ve TUROB görüşleri alınarak, yılda 2 defa olmak üzere ortaklaşa olarak belirlenir ve seyahat acentalarına bu konuda bilgi verilir. Rehberlik taban ücretleri, yarım günlük, tam gün şehir turu, Batı Anadolu turu ve Anadolu turu olarak değişik tarifelerde günlük ücret olarak saptanmaktadır. Seyahat acentaları Turizm Bakanlığınca kendilerine bildirilen rehberlik taban ücretlerinden daha düşük bir ücretle profesyonel turist rehberlerini çalıştıramaz ve daha düşük bir ücret ödeyemezler. 2005 yılının ikinci yarısına ait, Kültür ve Turizm Bakanlığınca öngörülen ve seyahat acentaları tarafından, profesyonel turist rehberlerine net olarak ödenmesi uygun görülen rehberlik taban yevmiyeleri aşağıdadır. Bu rakamlar net olarak profesyonel turist rehberlerine ödenmek zorunda olup vergi adı altında veya herhangi bir kesinti yapılamaz.

Batı Anadolu Turu	150.000.000 TL / 150 YTL
Doğu Anadolu Turu	200.000.000 TL / 200 YTL
Tam Gün Şehir Turu	100.000.000 TL / 100 YTL
Yarım Gün	60.000.000 TL / 60 YTL
Gece Turu	60.000.000 TL / 60 YTL
Transfer	50.000.000 TL / 50 YTL

2005 Temmuz ayı Rehberlik taban ücretleri

Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtmak, gezileri süresince turistlerin doğru bilgiler edinmelerini sağlamak ve turistlere yardımcı olmak görevini üstlenmiş bulunan ve bu anlamda kamu hizmeti ifa edebilmek amacıyla turist rehberlerinin hizmet içi eğitimi başta olmak üzere, rehberlere yönelik sosyal, kültürel ve ekonomik etkinliklerde bulunmak ve mesleki dayanışmayı arttırmak amacıyla rehber kişiler tarafından kurulmuş meslek odası, meslek birliği ve meslek derneği şeklindeki yasal örgütlenmeler vardır. TUREB, İRO, İZRO, ARED, AKREDER, KARED, MARED, KUŞDER, REHBERANT, REVAK gibi bu meslek kuruluşlarının amaçları arasında;

- Ülkemizin turistik, kültürel, tarihi ve sanatsal değerlerinin tanıtımında görevler üstlenmek,
- Sektörün ülke ekonomisinde önem ve itibarını arttırıcı, turizm potansiyeline işlerlik kazandırıcı çalışmalar yapmak ve yeni potansiyel yaratıcı projeler hazırlamak,
- Turizm politikaların belirlenmesinde, planlanmasında ve uygulanmasında kamu ve özel kuruluşları ile organizasyon ve işbirliği içinde görevler üstlenip turizm sektörüne katkıda bulunmak olarak sayılabilir.

Ülke turizmine hizmet vermesi, çeşitli ülke insanlarıyla ilk karşılaşan kişi olması, turistlerle ülke insanları arasında diyalog ve iletişim sağlaması, bu mesleği ilginç bir konuma taşımaktadır. Ülkenin ve ülke insanının tüm değerlerini eşlik ettiği grubun ana dilinde aktarabilen, konukların kolaylıkla ve güven içerisinde gezip görme, tanıma ve bilgi edinmelerini sağlayan kişi olan rehber, kuşkusuz turizm sektörünün temel hizmet taşlarından birisidir.

1.2.4.Konaklama İşletmeciliği

Rehberin; mesleğini gereği gibi benimsemesi, sevmesi, yaratıcı, aktif, araştırmacı, düzenli ve disiplinli olması, yeterli meslek ve genel kültür birikimine sahip olması, iyi bir yabancı dil bilgisinin yanı sıra kendi ana dilini iyi şekilde kullanması, grup üyeleri önünde etkili ve güzel konuşma yeteneğinin olması, onları sıkmadan onlara eşlik etmesi, mesleğinin gereğidir. Tur sırasında tur operatörü veya seyahat acentesi adına tek yetkili ve sorumlu kişi olduğundan, herhangi bir sorun karşısında en seri ve doğru şekilde çözüm üretebilmesi gerekmektedir

Grubunun beklentilerini, koşullar elverdiği ölçüde yerine getirmek, onları mutlu etmek ve turdan memnun ayrılmalarını sağlamak, rehberin temel görevlerindedir. Kendisine çeşitli konularda sorulacak sorulara vereceği cevaplar, göstereceği performans, yalnızca çalıştığı tur operatörü ve seyahat acentesinin değil, aynı zamanda ülkenin imajını daolumlu veya olumsuz etkileyecektir; bundan ötürü turist rehberleri; ülke panoramasını, gerçeklerini iyi bilmeli ve gelişmeleri izlemelidirler.

Tur sırasında aktarması gereken konular öylesine karmaşıktır ki, bir rehberin araştırmacı kişiliği yoksa ve kendisini sürekli yenilemiyorsa arzu edilen kaliteye ulaşması kolay değildir. Ülkenin coğrafik konumunu, tarihsel geçmişini ve bununla ilgili mitolojik öyküleri, iklimini, dağlarını, ovalarını, göllerini, akarsularını, bitki örtüsünü, yer altı zenginliklerini, komşu ülkelerle ilişkilerini, ekonomisini, hukuk sistemini, eğitim-öğretim kurumlarını iyi bilmeli; bununla da yetinmeyerek, bu da yetmez; yolunuza rastlantı sonucu çıkabilecek herhangi bir köyle ya da bir sanatsal etkinlikle ilgili söyleyecek sözün olmalıdır.

Köy yaşamı, köy çeşmesi, gelenekler, giysiler, kadınlar, geleneksel ve çağdaş sanatlar vb. ilgili birikimi elde etmek için rehberin her şeyden önce yüksek bir genel kültüre sahip olması ve bu disiplinlerle ilgili bir senteze varmış olması gerekir.

Turizm sektörünün ara iş gücü elemanları arasında rehber, en ağır ve yıpratıcı görevlerden birisini yerine getirmektedir. Ağır ve yıpratıcı olduğu kadar son derece önemli olan rehberlik hizmeti verilirken, ülke tüm kurumlarıyla temsil edilmekte ve rehber, kültür elçiliği de yapmaktadır. Nitelikli bir eğitimin (en az lisans düzeyinde) yanı sıra, sürekli yenilenme konusunda da çaba harcayan ve dünya rehberleri arasında haklı bir gurura sahip olan Türk rehberlerinin meslek yasasının çıkarılmamış olması, mesleği icra eden herkesi derinden üzmemekte, cesaretini kırmaktadır. Beklenti; en kısa sürede mevcut tasarının yasalaştırılarak, devlet tarafından, uzun zamandır ihmal edilmiş olan rehberlik mesleğinin ciddi şekilde sahiplenilmesidir.

1.3. Profesyonel Turist Rehberinde Olması Gereken Özellikler

Rehberlerin turizm sektöründe büyük görevleri, katkıları ve aynı oranda da sorumlulukları vardır. Bu görevi önemlelikılan, rehberlerin ülkelerini yabancılara karşı, kendi kişilikleriyle temsil etmeleridir. Rehberlik, çok büyük bir bilgi birikimi onun da ötesinde çok yönlü bir eğitim gerektirir. Rehberler, birer küçük bilgi devi olmanın yanı sıra, iyi bir yönetici, iyi bir kültür adamı, iyi bir psikolog, iyi bir sosyolog olmak durumundadır.



1.3.1. Kişisel Özellikler

Rehberler, toplumun dinamiklerini iyi izlemeli, yeni akımlar, gelenek ve göreneklerdeki değişimler, yakın gelecekte olabilecekler hakkında da fikir sahibi olabilmelidir. Bu, geriye doğru da geçerlidir. Mevcut toplumsal kuralların kökenlerini, geçmişteki hallerini, konulma nedenlerini, uğradıkları değişimleri de bilmelidir. Bir ülkeye gelen yabancı, elinde rehber kitaplar, haritalar, broşürler bulursa bile, o ülkenin dilini, gelenek ve göreneklerini bilen bir rehber ihtiyacı duyar. İyi yetişmiş bilgili rehber, yabancı turistlere kendi milleti ve ülkesi hakkında devamlı ve olumlu propaganda yapmalıdır. Hiç şüphesiz, en etkili propaganda türü de bu şekilde yapılan canlı propagandadır. İşte bu nedenle, turist rehberlerinin seçiminde ülkelerin oldukça titiz davranması ve eğitimlerine özel bir titizlik göstermesi gerekir ; bu sebeple rehberlerde bazı özellikler aranır:

- En az bir yabancı dili, çok iyi derecede bilmelidir ;Çünkü, ülke tanıtımında üstlendiği önemli görevi, yabancı dile olan hakimiyetiyle yerine getirebilecektir.
- Kültürlü, tüm disiplinler hakkında bilgi sahibi ve reel bir dünya görüşüne sahip olmalıdır. Bir rehberin en sahip olması gereken en önemli özellik kültür düzeyinin yüksek olmasıdır. Kültür sahibi olmanın en temel kuralı olan çok kitap okuma, araştırmacı ruha sahip olma ve neyi nerede bulacağını bilme iyi bir rehberin özelliklerindedir.
- Turist rehberi temel görevleri olan tanıtma ve doğru bilgi aktarımı görevlerini yerine getirebilme için bir çok konuda bilgisi olması gerektiğini bilmelidir.Rehberin arkeoloji, sanat tarihi, tarih, coğrafya, mitoloji gibi olmazsa olmaz konularda gerekli eğitimleri almış olması gerekir.
- Hitab etme sanatını iyi bilmeli ve diksiyonu düzgün olmalıdır. Grup karşısında konuşurken, grubun ilgisini çekebilecek vurgulu bir ses tonu ile konuşan, espirituél anlayışa sahip ve gerektiği yerde espiri yapabilen bir kişi olmalıdır. Anlatım sırasında insanların dikkatinin dağılması önlemek ve daha etkili bir anlatım için olayları hikayesel bir dille aktarabilmelidir.
- Beden dilini iyi bilmelidir. Grup üyeleri ile konuşurken onların gözlerinin içine bakmalıdır. El kol hareketleri yaparken aşırıya kaçmamalıdır.
- Grup üyelerinin farklı milliyet, din, dil, ırk ve cinsiyetten olabileceklerini bilmeli ve konuşmasında bu faktörleri göz ardı etmemeli saygılı olmalıdır.

- Bir rehber iyi görümlü ve hoş giyimli olmalıdır. Etkileyici tavır ve davranışlara ve her şeyden de önemlisi pozitif bir kişiliğe sahip olması, müşterileri etkileyen en önemli etkidir.
- Tur sırasında müşterileri eğlendirebilmeli ve grup üyelerinin birbirleriyle kaynaşmasını sağlayabilmelidir.
- Mizah anlayışı gelişmiş olmalıdır. Tatlı dil yılanı deliğinden çıkarır atasözünü daima uygulamalıdır. Müşterileri ciddiye almalı ve onlara önemli olduklarını hissettirmelidir.
- Tur sırasında daima grubun ve otobüsün en önünde olmalı ve grup üyelerini gerektiği gibi yönlendirebilmelidir. Grup üyelerinin isimlerini en kısa zamanda öğrenerek onlara isimleri ile hitap etmelidir.
- Protokol kurallarını iyi bilmelidir. Yemek, toplantı, saygı duruşu, milli törenler ve olaylarda nerde ve nasıl davranılması gerektiğini iyi bilmelidir.
- Rehber ülkesini ve milletini seven bir kişi olmalıdır. Unutmamalıdır ki ülkesinin tanıtımında görev alan bir kişi olarak daima ülkesi hakkında olumlu tanıtım faaliyetleri içerisinde olmalıdır ve ağızdan ağıza reklamın önemi bilerek katılımcıların ülkemizden en iyi dilek ve duygularla ayrılmasını sağlamalıdır.
- Kendisinin de grubun bir parçası olduğunu müşterilere hissettirmelidir. Tura katılanların birbirleri ile kaynaşmalarını sağlamalı ve herkesin tek bir amaç için bir araya toplanmış olduğunu müşterilere hissettirmelidir. Turistlerin ihtiyaç ve beklentilerini hissedebilmelidir.
- Grubun tüm üyeleriyle yakın ilişkiler kurabilmeli ve herkese eşit davranabilmelidir. Grupla ilk karşılaşma ve tanışma biçiminin önemini bilmelidir. İlk izlenim önemlidir felsefesiyle hareket etmelidir aksi takdirde kendisini gruba kabul ettirmekte zorlanacaktır.
- İlk yardım eğitimi almış olmalıdır. Tur sırasında olabilecek kaza ve yaralanmalar karşısında ne yapacağını bilmeli ve gerektiğinde ilk yardım kurallarını uygulayabilmelidir. Olağandışı olay ve durumlar karşısında, soğukkanlılığını koruyabilmeli; doğru ve hızlı karar verebilme yeteneğine sahip olmalıdır.
- Tur programında yer alan tüm noktaların zamanında ve en iyi bir biçimde gezilebilmesi için zamanı iyi kullanabilmelidir.
- Yasalara ve hukuka saygılı, temiz bir çevre anlayışına sahip, kendini devamlı olarak yenileyebilen ve teknolojik gelişmelerden haberdar bir kişi olmalıdır.
- Profesyonel turist rehberi, ülkemizde kaçak rehberlik faaliyetinde bulunan yerli ve yabancı kişilerin yasak faaliyetlerde bulunmalarına göz yummamalı ve derhal yasal mercileri haberdar etmelidir. Müşterilerin kandırılmasına, aldatılmasına engel olmalı ve bağlı bulunduğu seyahat acentası-tur operatörünün çıkarlarını en iyi şekilde korumalı ve gözetmelidir.
- Rehberin kararlılığında daima açıklık fark edilmelidir. Rehber grupta karar veren durumdadır. Bu kararlar, anlaşılır olmalıdır,
- Rehber her yönden objektif olabilme özelliğinkorunmalıdır. Kararları mantıklı olmalı, duygulara yer verilmemeye çalışılmalıdır. Ayrıca, sadece grubun belli bir kesimi ile ilgilenmeyip, grubun tümüyle sözle olmasa da gözle iletişim kurabilmelidir,

- Turist rehberi, sorunları yöntemli ve mantıklı yollarla ele alabilmelidir. Profesyonel turist rehberleri, bir acentaya bağlı olarak çalıştığına göre işverenine bağlı olmalıdır. Seyahat acentasının çıkarlarını önde tutmalıdır,
- Grupla ilk karşılaşma ve tanışmanın yeri biçimi ve zamanı, rehberin kendini kabul ettirmesinde rol oynar, bu nedenle rehber, bunlara da dikkat etmelidir.

1.3.2. Mesleki Özellikler

Yapılan araştırmalar sonunda; turist rehberlerinin genel olarak psiko-sosyolojik ve organizatörlük yeteneklerinin eksikliği tespit edilmiştir. Yapılan anketlere göre; aşağıda belirtilen yedi profesyonel iş özelliğinin rehberlerde bulunması beklenmektedir.

- Yöntem ve mesleki öğretim bilgisi
- Başkasının ruh halini anlama yeteneği, seyahat edenlere yönelme ve iletişim
- Sosyal-bütünleştirici rehberlik tarzı
- Organizasyon ve planlama yetisi, işletme bilgisi
- Kişisel fedakarlık, mesleki sorumluluk, yüksek bir motivasyon, olumlu davranış biçimi
- Rehberlik yetisi, özgüven, kendi yeteneklerine güven duygusu ve başarıya yeteneği
- Ruhsal ve fiziksel güce sahip olmak

Ülkemizde ise profesyonel turist rehberlerinin altı temel işlevi yerine getirdiği varsayılabilir. Bu işlevler;

- İletişim,
- Yönetim (planlama, organizasyon, liderlik, denetim)
- Tanıtma ve bilgi verme,
- Eğlendirme,
- Olağandışı durumlarla baş edebilme,
- Hakkaniyeti sağlama fonksiyonlarıdır.

- **İletişim:** Bir rehber, kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde yazılı ve sözlü olarak iletişim kurabilme niteliğine sahip olmalıdır. Bireyler arası iyi ilişkiler kurulabilmesi için ise, rehber adaylarının dürüst, güvenilir, hoşgörülü, nazik ve esprili, bakımlı, dışa dönük ve sosyal olması; çatışmaları önleyebilme ve ikna yeteneği, grup bilgisi, dinleme ve topluluk önünde konuşabilme yeteneği gibi niteliklere sahip olması gerekmektedir
- **Yönetim:** Turist rehberleri, tur programı hazırlama, turistleri karşılama, turistlerin konaklama, yiyecek-içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılama, gezi programını uygulama, turistleri bilgilendirme vb hizmetleri yerine getirmektedir. Bütün bu işlevler, turistin turizm bölgesine gelişinden ayrılışına kadar bir tur programı ve grup yönetimini gerektirmektedir. Bu nedenle bir rehberin yönetim fonksiyonları olan planlama, organizasyon, liderlik, koordinasyon ve denetim konularında ve bunların kendi meslek alanlarında uygulamaları ile ilgili bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

- **Tanıtma ve Bilgilendirme:** Rehberlerin en önemli işlevlerinden biri de turizm bölgesini tanıtmak ve ziyaret ettikleri yer hakkında turistlere bilgi vermektir. Bunu yapabilmesi için rehberin, tanıttığı turizm bölgesini tüm yönleriyle tanınması, anlaması gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında rehberin tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi farklı alanlarda çok geniş alanda bilgi sahibi olması kaçınılmazdır
- **Eğlendirme:** Turistlerin, zevk ve eğlenme, rutin yaşamdan ve stresli ortamdaki geçici olarak kaçma ve yeniden canlanma, kendine gelme amacıyla turistik seyahati gerçekleştirdiği bilinmektedir. Bu durumda turist rehberlerinin, turistlerin rehber refakatinde seyahati süresince eğlenmesini, zevkli zaman geçirmesini sağlama gibi bir fonksiyonu ortaya çıkarmaktadır. Rehberin bunları yapabilmesi için, gerektiğinde eğlenmesini bilme, dışarı dönük ve sosyal olma, insanları anlama ve hoş görme, esprili olma gibi nitelikleri kazanmış olması gerekmektedir.
- **Olağan Dışı Durumlarla Baş Edebilme :** Rehber seyahat sürecinin herhangi bir aşamasında beklenmedik olaylara karşı hazırlıklı olmalıdır. Gezi programı esnasında rezervasyon sorunları, hastalık, ölüm, hırsızlık, kaza, doğal afet vb. beklenmedik olaylar çıkabilir. Bu olağan dışı olaylar karşısında grubun sorumluluğu rehberdir. Bu nedenle, rehberin teknik, sağlık ve hukuk bilgisi yanında dayanıklılık ve soğukkanlılık gibi nitelikleri ön plana çıkmaktadır.
- **Hakkaniyeti Sağlama:** Hakkaniyet, hak edene hakkını verme ilkesidir. Turistlerin turizm işletmeleri ile olan ilişkilerinde, abartılı ve gerçeğe aykırı vaatler verilmesi, vaat edilen hizmetin zamanında ve eksiksiz verilmemesi gibi durumların ortaya çıktığı anlarda turist rehberinin, turistlerin hakkını arama ve alma, turizm işletmelerinin hukuki sorumluluklarını yerine getirmesi konusunda turistleri destekleyerek hakkaniyeti sağlamaya yardımcı olma gibi bir rolü ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde turistlerin bir işletmeye zarar vermesi durumunda, söz konusu işletmenin hukuki haklarını destekleyerek hakkaniyeti sağlamada dolaylı bir rolü vardır. Ayrıca rehber, kılavuzluk ettiği grupta yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her üyeye aynı ilgi ve saygıyı göstererek davranmak suretiyle hakkaniyet işlevini yerine getirebilir.

1.4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Koşulları

Birçok önemli niteliğin yanı sıra yoğun bir bilgi birikimini de gerektiren turizm rehberliği ve tur yönetimi, dışarıdan her ne kadar çok hoş, insanların çalışmaktan ziyade eğlendikleri ve üstüne para kazandıkları bir iş kolu olarak görünse de gerçek durum bu önyargı ile örtüşmemektedir. Profesyonel turist rehberliği mesleği, bazen son derece sınırsız bozucu, basit, sıradan bazen de çok karışık olabilir. Bir deniz gezintisi yapan gemideki rehber için işi çok rahatlatıcı olabilir. Diğer yandan, Afrika'da safarideki bir grubu olan rehber ise çok büyük problemler, hastalık ve kişisel bozukluklarla karşılaşabilir.

Turizm rehberliği çok sorunlu bir meslektir; fiziki güce dayalı olması, iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu olması gibi özellikleri turist rehberliği mesleğinin güçlüğünü ortaya koymaktadır. Bu özellikleri açıklayacak olursak;

- **Rehberlik Mesleğinin Fiziki Güce Dayalı Olması:** Kültürel turlar, profesyonel turist rehberine en çok gereksinim duyulan tur çeşididir. Gezilen ören yerlerinin birçoğu sarp yamaçlar, üzerine kuruludur. Buna, Meksika'daki Aztek tapınaklarını, Anadolu'daki Nemrut Tümülüsünü veya Sümela Manastırı'nı örnek verebiliriz. Dolayısıyla bir rehber ancak kendi yaş grubuna rehberlik etmek veya ileri yaşlarda bile deyim yerinde ise gençlere taş çıkartmak zorundadır.
- **Mevsimlik Bir İş Olması:** Her ülkenin kimi zaman mevsim, kimi zaman kültürel ya da sosyal etkinlikler gibi farklı nedenlerle daha yoğun olarak talep edildiği yüksek sezonları vardır. Seyahat acentalarının rehber gereksinimleri de tur olduğu zaman ortaya çıkar. Sezonun yoğunluk derecesi yükseldikçe toplam rehber talebi de yükselecektir. Ölü sezonlarda da turlar yapılıyorsa da bunların yaratacakları talebe göre rehber yetiştirilse dahi yüksek sezon talebi karşılanamayacaktır. Bu nedenle rehber gereksinimi planlaması yapılırken daima yüksek sezon verileri esas alınır. Sonuç olarak rehberler, yılın bir bölümündeki kazançları ile tüm yıllık giderlerini karşılamak durumunda olan insanlardır. Bu durum, rehberlere iş güvencesi kadar gelirlerinin sürekliliği ve güvencesi konusunda da sorun oluşturmaktadır.
- **Rehberlik Mesleğinin İş Güvencesinin Olmaması:** Turları düzenleyenler, yani seyahat acentaları ticari, kar amacı güden kuruluşlardır. Bu işletmeler, doğal olarak çalıştırdıkları elemanlara boş yere bedel ödememek için sürekli ve geçici personel istihdam eder. Rehberler de geçici personel içerisinde yer alırlar yani iş garantileri yoktur. Diğer yandan tur operatörleri grupları emanet edecekleri kişilere güvenmek ister, bu nedenle rehber adaylarını mülakata alarak, referans ister. Bu, özellikle mesleğe yeni başlayan rehber adayları için önemli bir handikap oluşturur. Eski ve güvenilir rehberlerden birisinin hakkındaki olumsuz bir görüşü, adayın meslek yaşamını başlamadan bitirecektir. Daha önemlisi ise, çalışırken bir kaza geçirirse ve daha sonraki tarihler için iş bağlantısı kurmuş olduğu işlere gidemezse hiçbir gelir elde edemeyecektir.
- **Rehberlik Mesleğinin Dış Faktörlere Bağımlı Olması:** Turizm rehberleri kendileri ne kadar bilgili, yetenekli olurlarsa olsunlar bir turun gerçekleşmesi sırasında çıkabilecek kimi aksaklıklara engel olabilmeleri mümkün değildir. Otobüsteki bir arıza nedeniyle gezilemeyecek bir müze katılımcıların canını sıkacak, fatura rehberine çıkacaktır. Ülkede bir yönetim krizi doğacak olur ve turist gelmez ise rehber işsiz kalacaktır.
- **Rehberlik Mesleğinin Sürekli Kendilerini Yenileme Zorunluluđu Olması:** Turizm rehberliği birçok disiplin ile iç içe çalışmayı gerektiren iş alanıdır. Gerek sosyal yapıda gerek ekonomik alanda ve gerekse arkeoloji gibi teknik bilgi alanlarında sürekli gelişmeler olmaktadır. Rehber, bunları sürekli olarak

- izlemek yenilikleri turistlere aktarmak ve bir yandan da bunların temellerini ve gelişimlerini etkileyen faktörleri analiz edebilmek durumundadır. Bütün bu işlevleri eksiksiz yerine getirebilmesi için de hem aktüaliteyi ve hem de bilimsel gelişmeleri takip etmek, kendini ve bilgilerini yenilemek zorundadır.
- **Profesyonel Turist Rehberi ve Yöneltil Davranış:** Seyahat amacıyla bir araya gelmiş turist grubu, bir grup anlayışı içerisinde incelenebilir. Üyeler ve bir başkan vardır. Bu ortamda başkan rehberdir. Rehber; grubun başkanı, lideri, grubun gereksinmelerine cevap veren kişidir. Grubu doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendiren her şey, rehberin sorumluluğundadır. En önemli faktör grubu benimsemektir. Rehber, kendisini de grubun bir parçası, daha sonra da lideri olarak görüp, grupla bütünleştirerek bunu gruba hissettirmelidir. Rehber, grubun her şeyinin, maddi ve manevi kaynaklarının kendi ellerine teslim edildiğini hissetmeli ve bu sorumluluğu yerine getirmelidir. Grupla iletişimin başlayıp gelişmesi için üyeler ve liderler arasında güvenin sağlanması gerekir.
 - **Profesyonel Turist Rehberi Grup İlişkileri:** Her ne kadar turizmin bireyci yönü onun karakteristik bir özelliği ise de turist, gezilerde grupsal ilişkilerden ayrılmaz. Özellikle örgütlü, programlı turistik gezilerde bu, daha belirgindir. Zaten turist rehberlerinin mesleki görevleri, genellikle örgütlü gezilere liderlik yapmaktır. Bu nedenle turist rehberinin mesleki görevleri içine; grupla çalışma, grubu yönlendirme, etkileme ve düzenleme, grubu tanıtmaya, gerektiğinde grup oluşturma gibi konular girmektedir.

1.4.1. Turist Rehberinin Müze, Örenyeri ve Diğer Turistik Çekicilik Ziyaretlerindeki Koordinasyon Rolü

Turist rehberinin müze, örenyeri ve diğer turistik çekicilik ziyaretlerinde gerçekleştirdiği koordinasyon faaliyetleri aşağıda özetlenmiştir:

- Gezi mahallerine gelindiğinde, turistlere, tur aracının nereye park edileceği, gezinin ne kadar zaman alacağı ve yorucu olup olmayacağı anlatılmalıdır. Ayrıca, gezi sırasında gerekli olabilecek fotoğraf makinesi, şemsiye, güneş gözlüğü ve şapka gibi eşyaların alınması için hatırlatmalar yapılmalıdır (Çimrin 1995).
- Turist rehberi, özellikle çok kalabalık olan yerlerde, kendisinin uzaktan görülmesini sağlayacak bazı eşyalar taşınmalıdır. Bunlar renkli bir şapka, bayrak ya da başka bir işaret olabilir.
- Turist rehberi, gezilecek yerdeki kuralları belirtmeli ve bunlara uyulması gerektiğini vurgulamalıdır. Zira birçok yerde fotoğraf çekmek, video kamera kullanmak ya da eserlere yaklaşmak yasaktır.
- Gezilecek mahallin girişinde, o yerin bir planı ya da haritası varsa, burada o yerle ilgili genel bilgiler verilmeden önce, izlenecek güzergah da belirtilmelidir. Böylece turistler gruptan ayrılma dahi grubu bulmaları kolaylaşacaktır.
- Turist rehberi, anlatım yapacağı yeri çok iyi seçmelidir. Turistlerin güneşin ya da yağmurun altında rehberin anlatımını dinlemesi zordur. Ayrıca, gürültülü ya da diğer turist gruplarını engelleyecek bir yer seçilmemelidir.

- Turistlere her anlatımdan sonra, fotoğraf çekmek için (eğer yasak değilse) gerekli süre verilmelidir. Bunun yanı sıra, her müze ve ören yeriyle ilgili hediyelik eşya veya kitap satılan sergilerin gezilmesi için de yeterli zaman ayrılmalıdır.

1.4.2. Profesyonel Turist Rehberinin İlgi Alanına Giren Disiplinler

Rehberlik mesleğinin çalışma alanlarını incelediğinde, iki tip rehberlik yapıldığını görmekteyiz. Bunlar; genel kültür rehberi ve konularında uzman olanlardır. Ülkemizde turist rehberi ise, belirli bir program dahilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde, doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal-ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir. Bu duruma göre, rehberleri verdikleri hizmetin kapsadığı alana göre üç gruba ayırmamız mümkündür.

- **Genel Kültür Rehberleri (Klasik Rehberler):** Turizmin bu farklı disiplinlerle iç içe olması gibi, turistlerin de farklı ilgi alanları olması nedeniyle turist rehberinin de çok çeşitli alanda bilgi sahibi olması zorunlu olmaktadır. Burada tanımlanmaya çalışılan, klasik anlamda genel kültür rehberleridir. Genel kültür rehberleri, daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi etraflı bilgi sahibi olan, ancak hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir. Ortalama bir turistin beklentilerini karşılamak üzere yetiştirilirler. Müze ve ören yerlerini anlatan, yol gösteren, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapan kişidir.
- **Konferansçı Rehberler:** Yine genel kültür rehberlerinin işlerini yapan ve bunlarla birlikte; özellikle kentler arası uzun etaplarda ve akşam yemekleri sonrasında, gruba programlarında öngörülen konularda seminerler veren kişilerdir. Seminer konuları, ülkenin eğitim sisteminden köy el sanatlarına kadar değişik konuları kapsayabilir. Konferansçı rehberler, özel programlar için görevlendirilir, genel kültür rehberleri arasından, ele alınacak konularla ilgili eğitim almış ya da o konulara karşı özel ilgisi olanlardan seçilir.
- **Uzman Rehberler:** Belirli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Belirli bir konu derken kastedilen Hititoloji, Hıristiyanlık tarihi, fauna, kuşların göçü gibi alanlardır. Belirli bir etkinlik alanı derken kastedilen ise; sörf, avcılık, sualtı araştırmaları, yürüyüş vb. daha çok sportif yanı ağır basan etkinliklerdir. Uzmanlık alanlarındaki rehberlik gereksinimi daha çok genel kültür rehberleri arasından konuyla ilgili kişilerin seçilmeleri ile giderilmeye çalışılır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda ise doğrudan doğruya konunun profesyonellerinin hizmetlerinden yararlanma yoluna gidilir.

Grup katılımcı sayıları kimi zaman bir tek rehberin ya da tur liderinin yönetebileceği boyutları aşabilir. Aynı tarihlerde aynı programı uygulayan birçok grubun eş zamanlı hareketi, özellikle mikro turist varış noktalarında (otel, müze, ören yeri, lokanta vb.) yığılmalara ve gereksiz zaman kayıplarına, karmaşaya yol açabilir. Bu gibi durumlarda rehberlerden biri, tur alternatiflerinin saptanması ile görevlendirilir. Bu kişiye **şef rehber** unvanı verilir. Sektör terminolojisi çerçevesinde “şef rehber” unvanı, bir tur operatörünün

bünyesinde sürekli çalışan ve turlara rehber bulmakla ya da mevcut rehberlere turların dağıtımını ile görevli kişi içinde kullanılır. Bu kişinin, rehberlik hizmetleri yöneticisi ya da operasyon görevlisinden farkı kendisinin rehber olması ve zaman zaman fiilen turları yönetmesidir. Profesyonel turist rehberlerinin, temel görevleri olan tanıtma ve doğru bilgi aktarımını yerine getirebilmesi için birçok farklı konuda eğitim almış olması gerekir.

Tura katılan kişilerin ilgi alanlarının farklı olması ve gezdirilen destinasyonlarda anlatılması gereken konuların çeşitliliği rehberlerin “bilgi”, “genel kültür” ve “sosyal” olarak en azında üç ana başlık altında sıralanabilecek başlıca disiplinler konusunda bilgi sahibi olmasını gerekli kılmaktadır.

Bilgi Açısından	Genel Kültür Açısından	Sosyal İlişkiler ve Yönetim Açısından
Yabancı Dil	Ülkenin Sosyal Yapısı	İnsan İlişkileri
Tarih	Ülke Ekonomisi	Görgü Kuralları
Coğrafya	Uluslararası İlişkiler	Psikoloji
Sanat Tarihi	Ülkenin Örf ve Adetleri	Sosyoloji
Arkeoloji	Felsefe	Protokol
Mitoloji	Konukların Sosyo Kültürel Özellikleri	Animasyon
Etnoloji	Güncel Konular ve Olaylar	Vücut Dili
Antropoloji	Flora ve fauna	
Dinler Tarihi	Sosyoloji	
Mimari	Kamu yönetimi	
Folklor		

Şekil.1: Bir rehberin ilgi alanına giren disiplinler

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 ederken bölgeye ait internet sitelerinden de yararlanabilirsiniz.➤ Seyahat acentelerinden bu konuda yardım alabilirsiniz.➤ Uygun bir alanda sergilemek okul idaresi ve turizm, gezi ve inceleme kolu öğretmeni ile irtibat kurunuz.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

UYGULAMA FAALİYETİNİN KONTROL LİSTESİ-1

Değerlendirme Konuları	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?		

DEĞERLENDİRME

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

- 1) Aşağıdakilerden hangisi 1841 yılında ilk organize geziyi düzenlemiştir?
A)Albert Einstein
B)Herodot
C)Thomas Cook
D)Evliya Çelebi
- 2) Antik çağlarda rehberlik hangi amaçlarla yapılıyordu?
A)Ticaret
B)Din
C)Sağlık
D)Hepsi
- 3) Osmanlı döneminde rehberlikle uğraşan kişiler daha çok hangi azınlık gruplardan oluşuyordu?
A)Ermeni, Rum ve Yahudi
B)Arap, Rus ve Bulgar
C)Afrika, Yunan ve Sırp
D)Hırvat, Çek ve Azeri
- 4) Osmanlı döneminde rehberlikle ilgili yapılan ilk yasal düzenleme hangisidir?
A)Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname
B)Tanzimat Fermanı
C)Mondros Mütarekesi
D)Paris Sözleşmesi
- 5) Cumhuriyet döneminde açılan ilk rehberlik kursunu kimler düzenlemiştir?
A)Turizm Umumiye Teşkilatı
B)Türk Ofis'in Neşriyat ve Propaganda Servisi
C)Emniyeti Umumiye Müdürlüğü
D)Türk Milli Gençlik Teşkilatı ve Türkiye Milli Talebe Federasyonu
- 6) Aşağıdakilerden hangisi Türkiye'de kurulan ilk Seyahat Acentasıdır?
A)PASSRAPİD
B)FAUSTEL
C)NATTA
D)İNTURİST

- 7) 1920'li yıllarda kurulan ve ilk adı Türkiye Seyyahin Cemiyeti ve günümüzde Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ismiyle faaliyet gösteren kuruluşumuz aşağıdakilerden hangisidir.
- A)Türkiye Kamyoncular ve Otomobilciler federasyonu
B)Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu
C)Türkiye Karayolları Taşımacılığı Birliği
D)Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Odası
- 8) Aşağıdakilerden hangisi ülkemiz sınırları içerisinde rehberlik yapabilir?
- A)Profesyonel turist rehberi
B)Repesant
C)Transformen
D)Otobüs Şöförü
- 9) Belgesiz rehberlik faaliyetinde bulunmanın cezası nedir?
- A)Hapis cezası
B)Para cezası
C)Vatandaşlıktan çıkarma
D)Disiplin cezası
- 10) Aşağıdakilerden hangisi ilk kurulan rehberlik meslek odasıdır?
- A)ARO B)AKREDER C)İRO D) MARED

ÖĞRENME FAALİYETİ - 2

AMAÇ

Turizm rehberlerinin turlarda yerine getirdikleri görevleri doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Profesyonel turist rehberliği yönetmeliğini inceleyerek ülkemizdeki yasal mevzuat hakkında bilgi sahibi olunuz ve kaçak rehberlik faaliyetleri yapanların nasıl engellenmesi gerektiğini bilinçli birer turizm neferi olarak sınıfta tartışınız ve çözüm önerileri getiriniz.
- Tur lideri ve grup başkanının görevleri arasındaki farkları sınıfta tartışınız.
- Yakında bulunan bir seyahat acentesine giderek tur lideri, profesyonel turist rehberi, transfürcüler ve grup başkanları ile sohbet ediniz ve görevleri hakkında bilgi ediniz.

AÇIKLAMA

- Kitap, internet, kütüphane taraması yapınız.
- Seyahat acentalarına giderek çalışma ortamlarını gözlemleyiniz.
- Topladığınız bilgi ve belgeleri dosyalayınız.
- Hazırladığınız dosyaları sınıfta karşılaştırınız

2. TURLARIN GERÇEKLEŞMESİNDE GÖREV ALAN ELEMANLAR

2.1. Yerel Rehber (Profesyonel Turist Rehberi)

Bölgesel kokarta sahip profesyonel turist rehberidir. Tur operatörlerin hazırlamış oldukları paket turların gerçekleşmesi (operasyonu) sırasında tur ayrıntılarının yerine getirilmesi, rehberin en önemli görevidir. Tur ayrıntıları ne kadar iyi hazırlanırsa hazırlansın rehber olmaksızın organizasyonun mükemmel olması mümkün değildir. Turun başarısı ve organizasyonun en iyi şekilde gerçekleştirilmesi, rehberin uzmanlığına ve yeteneğine bağlıdır. Tur boyunca öngörülmeleyen olaylar karşısında rehberin vereceği kararlar, turun akışını ve konukların memnuniyet derecelerini çok yakından etkileyecektir. Tur operasyonun başlamasıyla, rehberin görevi de başlamıştır. Ziyaret noktalarında, yiyecek içecek işletmelerinde ve konaklama yapılan işletmelerde müşteriye verilen hizmetin kalitesinin ölçülmesi de rehberin görevlerindedir. Tur operatörü veya seyahat acentaları, organize ettikleri turların gerçekleşmesi aşamasında verilen hizmetlerin kalitesinin ve anlaşma detaylarına uygunluğunu denetleyecek bir yöneticiye ihtiyaç duyar ve bu kişi de profesyonel turist rehberdir.

Rehberin görevi, turun başlangıcından sona ermesine kadar tur teknik programına uygun şekilde turun gerçekleştirilmesi ve yönetilmesidir. Profesyonel turist rehberleri seyahat acentalarına bağlı veya bağımsız olarak çalışan ve bir yönelime ulaşmış turistlere yol gösteren, bilgi aktarımı yapan ve yönelimi tanıtan kişilerdir.

Rehberlik, genel anlamda yol göstericiliktir. anlamındadır. Tura katılanları, bilmedikleri bir konuda ve yerde gerekli bilgileri veren ve doğru yerlere götüren kişidir. Turizm rehberliği, turizmle ilgili bilgileri vererek, turistik yerlerin turistlere gezdirilmesi faaliyetini kapsar. İnsanlar yazılı ve görsel kaynakları, bilgi edinmek amaçlı kullanabilecekleri gibi çağımızın gelişen bilgisayar teknolojilerinden de yoğun olarak faydalanmaktadır.

İnsanlar kendi başlarına gezip görmeyi çoğu zaman eğlenceli bulmamaktadır. **Statik rehberler** diye adlandırdığımız, insan faktörü içermeyen, çoğunlukla basılı eserlerden oluşan bir şehir, bir müze, bir ören yeri veya ülke hakkında tarihi ve turistik bilgileri içeren, ulaşım yollarını kapsayan basılı ve görsel metaryellerdir. Bu araçlardan faydalanan kişiler genel olarak **gezgin** diye adlandırılan kendi gezisini kendisi yönetmek isteyen ve istediği gibi hareket edebilme serbestliğine sahip kişilerce kullanılmaktadır.

Statik rehberlik içerisinde; rehber kitaplar, foto-rehber kitaplar, broşürler, kataloglar, ses ve görüntü kayıtları, bilgisayar sistemleri, internet ve uydular aracılığıyla veya programlar yardımıyla yol ve yön gösteren sistemler sıralanabilir. Bir ören yerini ziyaret eden kişinin, bir taraftan kitap okuyup bir taraftan ören yerini gezmesi pek de kolay olmayacaktır. Halbuki insan doğası gereği tembeldir ve bunca çaba yerine her şeyin kendisine hazır olarak sunulmasını tercih eder. Sanat tarihi, arkeoloji, mimari, seramik yapımı ve şarap yapımı ve benzeri konularda bir uzman tarafından yönlendirilen bir geziye katıldıklarında, daha fazla bilgi edinebilecekler ve ayrıca duygusal olarak tatmin olabileceklerdir. Uzmanların belirttiklerine göre bir metni okuyarak akılda tutabilmenin oranı yüzde 20 ise görüp, dinleyerek ve yaşayarak öğrendiklerinin akılda kalabilme oranı en az yüzde 50'dir ve insan belleğinde saklanma süresi çok daha uzundur. Üstelik uzman bir rehber tarafından vurgulu bir anlatım ve espirilerle ve küçük hikayelerle süslenmiş bir anlatım çok daha çekicidir. Zaten bir betimleme yaparak, insanları düşünmeye ve gezdikleri yerleri zaman öncesinde hayallerinde canlandırmalarını sağlamak profesyonel turist rehberin en önemli görevleri arasındadır. Profesyonel turist rehberliği, dinamik turizm rehberliğinin konusunu teşkil etmektedir.

2.2. Transferman

Transferman turistlerin transferlerini ve yolcu geliş/gidiş planlarını yapmak, transferleri gerçekleştirmek, ulaşım araçları sağlamak, turistlerin konaklama işletmelerine yerleşmelerini sağlamak ve ayrılışlarında onları yolcu etmekle görevlidir. Transfer personeli genel olarak ulaşım araçları ile tatilcileri seyahatlerinin başlangıç noktasından varış noktalarına kadar her türlü ulaşım ve refakat hizmetlerini veren kişilerdir. Transfercileri; şoför, muavin, transfer görevlisi, araç kontrol görevlisi olarak saymak mümkündür.

Transfer görevlileri belirli bir eğitimden geçmiş ve bir yabancı dili en az konuşma düzeyinde, biliyor olmalıdır. Transfer sırasında transforman tarafından yol güzergahı, seyahat süresi ve mola yeri hakkında kısaca bilgi verilmelidir. Yapacakları anlatımlar, doğru bilgiler içermelidir. Ülkemize gelen müşterilerle ilk muhatap olacak kişinin transforman olması nedeniyle mümkünse transferlerin profesyonel turist rehberleri eşliğinde yapılması en doğru biçimdir. Rehberin vereceği olumlu izlenim ve doğru bilgiler aktarması, tatilcilerin seyahatleri hakkında edinecekleri ilk intibanın olumlu olmasını sağlayacaktır.

2.3. Tour Representative (Tur Animatörü)

“Rep” olarak adlandırılan personel; tanıtım görevlisi veya temsilci olarak genellikle tur operatörü veya seyahat acentası adına tatil bölgelerinde konaklayan müşterilerin sorunlarıyla ilgilenebilmek, onlara konakladıkları otel işletmeleri hakkında bilgiler verebilmek amacıyla çalışır. Belirli bir bölgede, bağlı oldukları seyahat acentası adına tatil yapan müşterilerin kaldıkları konaklama işletmelerini haftanın belirli günlerinde ziyaret ederek onlarla iletişim kurarlar ve varsa sorunlarını gidermeye çalışırlar. Temsilciler müşterilerin tatil yörelerine ve konaklama işletmelerine geliş ve gidiş transferinden ayrıca sorumludurlar. Konaklama işletmelerinde kalan müşterilerin kaybolması, zarara uğraması, hastalanması ve vefat etmesi gibi olagandışı durumlarda gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar.

2.4. Otel Rehberi (Ağırlayıcı-Gözetmen)

Ağırlayıcı personel, genel olarak özel bir eğitim almış ve tatil yörelerinde acenta temsilcisi olarak çalışan kişilerdir. Asıl görevleri, bir acenta veya tur operatörü adına belirli bir yörede veya otelde konaklayan konukların sorunlarıyla ilgilenen ve acenta adına çalışan yardımcı personeldir. Bu personel, acenta adına çalıştığı için konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin kalitesini, sözleşme şartlarına uygunluğunu denetleyebilir. Kendi acentalarının gönderdiği konukların tüm sorunlarıyla ilgilenmek ve tatilleri boyunca onlara yardımcı olmak ve konakladıkları otelin imkânlarından maksimum yararlanmalarını sağlamak amacıyla belirli bir yerde desk açarak çalışırlar. Eğer birden çok konaklama tesisinden veya belirli bir bölgeden sorumlu iseler, haftanın belli günlerinde ve saatlerinde tüm konaklama işletmelerini ziyaret ederek stand açarlar ve müşterilerinin sorunlarıyla ilgilenirler. Ağırlayıcı personel turizm sektöründe değişik isimlerle tanımlanmaktadır. Bu kişiler, çoğu zaman aynı işi yaptıkları halde değişik isimlerde tanımlanmıştır.

Otel rehberi olarak da adlandırılan personelin Rep'ten tek farklı devamlı olarak aynı otelde sabit olarak çalışmasıdır. Bazı konaklama işletmeleri ile yoğun olarak çalışan seyahat acentaları, bu işletmelerde devamlı olarak bir personeli istihdam edebilir. Otel rehber, adından da anlaşılacağı üzere konaklama işletmesinin müşterilere tanıtılmasını sağlamak ve müşterilerin otel hizmetlerinden maksimum faydalanmalarını sağlamakla görevlidir.

Kitle turizmin bir parçası olan paket tur satışlarında ve özellikle her şey dahil sistemde, acenta ve tur operatörü kar marjlarının son derece düşük olması, ağırlayıcı personelin tur operatörü veya seyahat acentası adına; günübirlik tur, sportif faaliyet ve değişik etkinliklerin satışından elde edeceği komisyon gelirleri çok önemlidir.

2.5. Tur Lideri

Tur liderinin görevleri; müşterilere ya da turistlere kendi ülkelerinde veya gittikleri ülkelerde eşlik etmek, turistlere turlar hakkında bilgi vermek, seyahatlerle ilgili düzenlemeleri yerine getirmek, müşterilerin günlük sorunları ile ilgilenmek, seyahat belgelerini hazırlamak, verilen hizmetleri denetlemek, turlar ile ilgili raporlar hazırlamak ve görüş bildirmektir. Bütün bu işler hem yönetsel hem de problem çözme becerileri gerektirir.

Tur lideri; grubu oluşturan bireyleri daha önceden tanıyan kişidir. Tur lideri, genel olarak tura katılan kişileri daha önceden tanıdığı için çoğunlukla bir derneğin veya organizasyonun başkanı olabilir. Bütün tur boyunca grupla gezen, grubu turun sonunda turun başladığı yere getiren kişidir.

Tur liderleri, bir gruba uygulanacak gezinin başlangıcından bitimine kadar eşlik eden, katılımcılara yol gösteren, yasal ya da rutin işleri onlar adına yapan ya da yapmalarına yardımcı olan kişidir. Gerekli hallerde grup üyeleri adına toplu mal veya hizmet alımlarını yapan, müşterilerin sorunlarında yardımcı olan ve gezinin teknik programa uygun gerçekleşmesini sağlayan kişidir. Tura katılan müşterilerin beklentileri, büyük ölçüde bireysellik arz etmektedir ;ancak, birlikte tur liderinin bu beklentiler karşısında esnek ve hoşgörülü olması gerekmektedir.

Tur liderinin görevi, rehberle karıştırılmamalıdır. Tur lideri, genel olarak tura başkanlık eden ve müşterilerin isteklerini rehberle ileten kişidir. Rehber 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 sahiptir.

2.6. Kokartli Rehber (profesyonel turist rehberi)

Profesyonel turist rehberi; belirli bir program dahilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, gezdirdiği yerler hakkında en doğru ve gerekli bilgileri aktaran ülke ve bölge tanıtımını en etkili olarak yapan kişi olarak tanımlanabilir. Profesyonel turist rehberi, “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” 1. maddesine göre “ Türkiyeyi, yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtabilecek ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek kişi” olarak tanımlanmıştır. Bir diğer tanıma göre ise “ Turist rehberi, turistlerin seyahatleri süresince onlarla iletişim kuran, turistlerin seyahat organizasyonlarını kolaylaştıran, ziyaret edilen tüm yerlerin turistlere tanıtılmasını sağlayan, olağandışı durumlarda turistlere yardımcı olan, seyahatleri boyunca turistlerin haklarını koruyan ve turun en iyi ve eğlenceli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan kimsedir.” Değirmencioğlu ise turist rehberini “ Turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek, sit alanları, müzeler, anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, sanat eserleri, el sanatları, hatıra eşyalar, eğlence yer ve olanakları hakkında doğru bilgiler verip gezdiren, gerektiğinde yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji,

paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını kapsayan çeşitli spor türlerinin uygulanmasına yardımcı olan kişidir” diye tanımlamıştır.

2.7. Grup Başkanı

Grupların bir araya gelmelerinde ve oluşumlarında kendilerinden faydalanılan ve çevreleri sayesinde grup sayısını artıran kişileridir. Tura katılan kişi sayısını artırdıkları için genel olarak kendilerinden tura katılım bedeli alınmamakta veya belli bir oranda indirim uygulanmaktadır. Buna karşılık kendilerinden tur liderinin görevlerini yapmaları beklenebilir. Tura katılan kişilerin yönlendirilmeleri ve ambiyansın sağlanması gibi önemli bir görevleri vardır. Tura çıkılan ülkeden başlayarak üstlendikleri birtakım önemli görevler vardır. Bazı seyahat formalitelerini yerine getirmek, gümrük ve vize işlemlerine yardımcı olmak gibi katılımcılar ile seyahat acentası arasında bir köprü görevi görürler.

➤ **Turizm Rehberlerinin Turlarda Yerine Getirdikleri Görevler**

• **Tur Öncesi Hazırlığı**

Tur başlamadan profesyonel turist rehberleri tur öncesi birtakım hazırlıkları yerine getirirler. Rehber dosyasını hazırlarlar ve belgeleri kontrol ederler.

• **Teyit Telefonları**

Acentalardan ve otel işletmelerinden gelen telefonları teyit ederler.

• **Bilet İşlemleri**

Müterilerin bilet işlemlerinin tam ve eksiksiz olduğunu kontrol ederler. Uçağa binişte ve inişte yardımcı olurlar.

• **Sınır Formaliteleri**

Sınır formaliteleri çok önemlidir. Müşterilerin bilmedikleri formaliteler onlara yardımcı olurlar. Gerekliğinde acentadan yardım isterler. Bazı seyahat formalitelerini yerine getirmek, gümrük ve vize işlemlerine yardımcı olmak gibi katılımcılar ile seyahat acentası arasında bir köprü görevi görürler.

➤ **Bagaj İşlemleri**

Bagaj kuponlarının alınmasını, bagajların üzerine yapıştırılmasını, uçaktan iniş ve inişlerde müşteri bagajlarının eksiksiz olarak teslim alınmasını sağlarlar.

➤ **Raporlama İşlemleri**

Tur ile ilgili olayları, tur sırasında yaşanabilecek olumsuzlukları, müşterilerin karşılaştıkları problemleri bir rapor haline getirip acentaya tur sonunda teslim eder.

➤ **Özel Hazırlık Gerektiren Durumlar**

Özel hazırlık gerektiren olayları daha önceden planlayarak herhangi bir olumsuzluğun yaşanmamasını sağlar.

➤ **Bahşış (Tip)**

Tur sırasında müşterilere verilen hizmetler karşılığında toplu olarak bahşış ödemelerini yapar. Kendisine verilen bahşışleri şöfor ile paylaşmalıdır.

➤ **Tur Esnasında Karşılaşılan Olağan Durumlar**

Tur sırasında, rehber uyanık olmalıdır. Müşterilerin rahatsızlanması, ödemelerde bir aksaklık olması, kazalar, yemeklerin gecikmesi vs. gibi olaylarda, pratik çözümler üretmelidir. Gerekli hallerde grup üyeleri adına toplu mal veya hizmet alımlarını yapan, müşterilerin sorunlarında yardımcı olan ve gezinin teknik programa uygun gerçekleşmesini sağlayan kişi rehberdir. Tura katılan müşterilerin beklentileri büyük ölçüde bireysellik arz etmekle birlikte tur liderinin bu beklentiler karşısında esnek ve hoşgörülü olması gerekmektedir.

➤ **Acil Durumlarda İzlenecek Yöntemler**

Acil durumlarda ne yapacağını çok iyi bilmeli ve pratik çözümler üretebilmelidir. Devamlı bağlı bulunduğu acenta ile iletişim içerisinde bulunmalı ve kendi başına hareket etmemelidir. Profesyonel turist rehberliği mesleği bazen son derece sinir bozucu, basit, sıradan bazen de çok karışık olabilir. Bir deniz gezintisi yapan gemideki rehber için işi çok rahatlatıcı olabilir. Diğer yandan, Afrika'da safarideki bir grubu olan bir rehber, çok büyük problemler, hastalık ve kişisel bozukluklarla karşılaşabilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

- Profesyonel turist Rehberliği yönetmeliğini inceleyerek ülkemizdeki yasal mevzuat hakkında bilgi sahibi olunuz.
- Yakında bulunan bir seyahat acentesine giderek tur lideri, profesyonel turist rehberi, transperciler ve grup başkanları ile sohbet ediniz ve görevleri hakkında bilgi ediniz.

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 altlarına 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 okul idaresi ve turizm, gezi ve inceleme kolu öğretmeni ile irtibat kurunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi Tur Liderini tanımlar?
A)Gruba başkanlık eder
B)Rehberin yardımcısıdır
C)Grup üyelerini daha önce tanıyan kişidir
D)Hepsi
2. Rehberin çağlar boyunca değişmeyen yegane görevi aşağıdakilerden hangisidir?
A)Yol gösterme
B)Liderlik
C>Eğlendirme
D)Formaliteleri azaltma
3. Ülkemizde Profesyonel turist rehberliği mesleği hangi yasa ile düzenlenmiştir?
A)Profesyonel turist rehberliği Maddesi
B)Profesyonel turist rehberliği Yönetmeliği
C)Profesyonel turist rehberliği Kanunu
D)Profesyonel turist rehberliği Anayasası
4. Aşağıdakilerden hangisi Profesyonel Turist Rehberinin görevlerindedir?
A)Yol göstermek, bilgi vermek
B))Müze ve ören yerlerini gezdirmek
C)Animasyon
D)Hepsi
5. Profesyonel turist rehberliği yönetmeliğinin 1. maddesi ne ile ilgilidir?
A)Profesyonel turist rehberinin tanımı
B)Profesyonel turist rehberinin çalışma şartları
C)Profesyonel turist rehberinin görevleri
D)Profesyonel turist rehberinin eğitimi
6. Aşağıdakilerden hangisi Profesyonel Turist Rehberinin özelliklerinden değildir?
A)İlk yardım eğitimi almış olmak
B)Protokol kurallarını bilmek
C)Rahatına düşkün olmak
D)Mizah anlayışı gelişmiş olmak
7. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel turist rehberliği kurslarına katılabilmek için gerekli şartlardan birisi değildir?
A)T.C. vatandaşı olmak
B)Ehliyet sahibi olmak
C)En az 18 yaşında olmak

- D)En az lise mezunu olmak
8. Aşağıdakilerden hangisi ağırlayıcı personelin görevlerinden birisi değildir?
- A)Otel müşterilerinin sorunlarıyla ilgilenmek
- B)Acenta müşterilerinin haklarını korumak
- C)Yöre ve bölge hakkında bilgi vermek
- D)Rehberlik yapmak

CEVAP ANAHTARLARI

UYGULAMA FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

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

UYGULAMA FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

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

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 DEĞERLENDİRME

“Turizmde Rehberlik” ile ilgili toplamış olduğunuz bilgileri power point sunusu ile Türkçe ve Yabancı dilde tanıttınız.

Değerlendirme Konuları		EVEET	HAYIR
TAVIR	1) Beden dilini etkili kullanabiliyor musunuz?		
	2) Sabırlı mısınız?		
	3) Zamanı iyi kullandınız mı?		
	4) Pratik misiniz?		
	5) Güvenilir misiniz?		
	6) Dikkatli misiniz?		
	7) Sakin misiniz?		
BİLGİ	8) Konuya hakim misiniz?		
	9) Turist rehberini tanımlayabiliyor musunuz?		
	10) Profesyonel turist rehberinin görevlerini biliyor musunuz?		
	11) Yeterli bilgiye ve dökümana sahip misiniz?		
BECERİ	12) Profesyonel turist rehberliği Yönetmeliği hakkında bilgi sahibi misiniz?		
	13) Turizm ve Kültür Bakanlığı, TUREB, TURSAB ve diğer meslek kuruluşlarının web sayfalarını inceleyip takip ediyor musunuz?		
	14) Sorulara yabancı dilde hatasız ve eksiksiz yanıt verebildiniz mi?		
DEĞERLENDİRME			

YETERLİK ÖLÇME

- Tavır, Bilgi ve Beceri olmak üzere 3 alanda değerlendirme yapılmalıdır.
- Öğrenci bu modül sonunda Turizmde Rehberlik mesleğini tanımalı ve turizm sektörü içerisindeki yeri ve önemini kavramalıdır.
- Ölçme yaparken kazanmış olduğu becerinin değerlendirmesinde tavırların ve bilginin iyi kullanılması temel olduğu düşünülerek becerinin yüzde 70'i, bilginin yüzde 20'si ve tavrın yüzde 10'u oranında değerlendirmeye alınması tavsiye edilir.

DEĞERLENDİRME

- Öğrencinin başarı düzeyi yüksek ise bu beceriyi kazanmıştır. Şayet olumsuz durumu yüzde 40'ının üzerindeyse öğrencinize modülü tekrarlatınız.
- Zümre kararıyla kendinize uygun gördüğünüz başka bir yöntemi de kullanabilirsiniz.

KAYNAKÇA

- AKTAŞ Ahmet, “Turizm Pazarlamasında Aracı Kuruluşlar ve Sorunları” Bolu Yüksekokullar Dergisi, Sy. I.
- ARGÜN Doğan, Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şt. Yayın No: 473, İstanbul; 1998.
- ARIKAN İrfan: İş Seyahatleri: Business Travel, Ekin Yazım Grubu, İstanbul, 2004.
- ÇETİNER Ertuğrul, İşletmelerde Mali Analiz, 3. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, 2000.
- ÇETİNER Ertuğrul, Maliyet Muhasebesi, Teori ve Uygulama, Gazi Kitabevi, Ankara, 2000.
- COLTMAN Michael M., Tourism Marketing, Van Nostrand Reinhold, New York, 1989.
- CRYSTAL Susan, What is the Meeting Industry Worth?, Meeting News, July, 1993.
- DEĞİRMENCİOĞLU Özdal, Turizm Rehberliği Ders Notları, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği Bölümü, Ankara, 1996.
- GÖKDENİZ Ayhan, Ülkemizde Düzenlenen Paket Turların Yönetim Devrelerinde Karşılaşılan Sorunlar, Turizm İşletmeciliği Dergisi, Aydın, 1991.
- GÖKDENİZ Ayhan, Seyahat İşletmelerinde Turistik Ürün (Paket Tur) Üretimi ve Dağıtımını, Turizm Yıllığı 1991, Türkiye Kalkınma Bankası Yayını, Ankara, 1992.
- GÖKDENİZ Ayhan, Uluslararası Turizm Hareketleri İçerisinde Dinsel Amaçlı Seyahatler ve Türkiye, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 1996.
- GÜLCAN Bilgehan, Özendirme Aracı Olarak Kullanılan Turistik Bir Ürün; Inceville Seyahatler Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:1.
- GÜRDAL Mehmet, Turizm Ulaştırması, ikinci Basım, Adım Yayınları 8, Ankara, 1990.

- HACIOĞLU Necdet, Seyahat Acentaları ve, Tur Operatörlüğü, Uludağ Üniv. Yay, Bursa, 1995.
- İÇÖZ Orhan, Turizm İşletmelerinde Pazarlarna, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1996.
- İÇÖZ Orhan, Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Anatolia Yay., Ankara, 1996.
- KARABULUT Erol, Kongre Turizmi Gelişiyor, TÜRSAB Turizm Dergisi, Sayı 163, 1997.
- KOZAK Sabah, Seyahat Acentalarından Tur Düzenleme, Anadolu Üniv. Yay. Eskişehir 1999.
- KOZAK Nazmi, Turizm Mevzuatı El Kitabı, Turhan Kitabevi. Ankara, 1999.
- LINDSAY Patrida, New Hospitality and Tourism Products: CRS Supply and Demand, Tourism Management, March 1992.
- MACINTOSH Robert and Charles Goeldner, Tourism: Principles, Practices, Philosophies, 5th Edition. New York, Wiley, 1986.
- MIDDLETON Victor T., Marketing in Travel and Tourism, Second Edition, Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford, 1994.
- MILL Robert C. and Atastair M. Morrison, The Tourism System; An Introductory Text, Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall, Inc., 1985.
- MORRISON Alastair M., Hospitality and Travel Marketing. Delmar Publishers New York, 1989.
- MOTELKA Charles J., The Dictionary of Hospitality, Travel and Tourism, New York, 1990.
- NELSON Wolin and Peter Steward, Package Holiday, Practical Guide, London, 1989.
- OKUMUŞ Fevzi,(Editör) Seyahat ve Otel İşletmeciliği Degisi, <http://www.e-sosder.com>
- ORAL Sairne, Türk Turizm Pazarlamasında Dağıtım - Fiyat Politikaları Turist Profili Analizi, İstiklal Matbaası, İzmir, 1988.

- ÖSYM (2005), Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu, ÖSYM. Ankara, 2005.
- ÖZEKİN Murat, “Seyahat İşletmelerinde Elektronik Ticaret Uygulamaları”, Yayınlanmamış Lisansüstü Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sos. Bil. Ens., Antalya 2002.
- ÖZTÜRK Yüksel, Türkiye’ye Seyahat Edenlerin Beklentileri Odaklı Pazar Bölümlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 2001.
- PEKÖZ Metehan , Şükrü Yarcan, Seyahat İşletmeleri, Boğaziçi Üniversitesi yayını, 1995.
- POLAT, Tülay Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri, Anadolu Üniversitesi, 2001.
- SEVİLENGÜL Orhan, Tekdüzen Muhasebe Sistemi Uygulaması, Dokuzuncu Baskı, Gazi Kitabevi Tic. Ltd. Şti., Ankara, 1999.
- SHELDON Pauline and James Mak, The Demand For Package Tours: A Choice Model, Wournal of Travel Research, vol. 25, no. 3.
- TUNCER Doğan, Turizmde Dağıtım Sistemi ve Türkiye İçin Bir Önerisi, Hacettepe Üniversitesi IIBF Yayın No. 14, Ankara, 1986.
- TURSAB, Dünyada ve Türkiye’de Turizm ve Seyahat Acenteciliğinin Gelişim Tarihi, 1998.
- USTA Öcal, Turizm, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1992.
- ÜNLÜÖNEN Kurban, Turizm Sektöründe Tüketicinin Can ve Mal Güvenliği Üzerine Bir Araştırma, Tic.Tur.Eğt. Fakültesi Dergisi, 2000.
- ÜNLÜÖNEN Kurban, Yasin Boylu, Türkiyede Yüksek Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi” <http://www.e-sosder.com>, 2005.
- ÜNSEVER İlker, Seyahat Acentası İçin Hukuk, Sözleşmeler, TÜRSAB Yayınları, May Ofset, İstanbul, 1995.
- WITT Stephen F. and Luis Moutinho, Tourism Marketing and Management Handbook, New York, 1989.