

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN SAHİP
OLMASI BEKLENEN NİTELİKLERİ İLE SERGİLEDİKLERİ
PERFORMANSIN YERLİ TURİSTLER TARAFINDAN
DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HARUN AKKÖZ

GAZİANTEP
TEMMUZ 2015

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN SAHİP
OLMASI BEKLENEN NİTELİKLERİ İLE
SERGİLEDİKLERİ PERFORMANSIN YERLİ TURİSTLER
TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HARUN AKKÖZ

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK

İkinci Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Atınc OLCA Y

GAZİANTEP
TEMMUZ 2015

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN SAHİP OLMASI BEKLENEN
NİTELİKLERİ İLE SERGİLEDİKLERİ PERFORMANSIN YERLİ TURİSTLER
TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Harun AKKÖZ

Tez Savunma Tarihi: 15.08.2015
Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. Hilmi BAYRAKTAR
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığımı onaylarım.

Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımca (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY
İkinci Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK (Jüri Başkanı)

Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK (Üye)

Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY (Üye)

Doç. Dr. Rüstem Yanar (Üye)

Yrd. Doç. Dr. Yakup DURMAZ (Üye)

İmzası
Yüksel ÖZTÜRK
Yusuf BOZGEYİK
Atınç OLCAY
Rüstem Yanar
Yakup DURMAZ

ÖZET

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN SAHİP OLMASI BEKLENEN NİTELİKLERİ İLE SERGİLEDİKLERİ PERFORMANSIN YERLİ TURİSTLER TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

AKKÖZ, Harun

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ABD

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK

İkinci Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCAY

Temmuz 2015, 149 sayfa

Son yıllarda artan iletişim ve ulaşım olanakları, turizm sektöründe de etkisini göstermiştir. Bu imkanların artması neticesinde hem yurtiçi hem de yurtdışı turizm seçeneklerinin daha fazla olduğu, bunun yanında turistlerin de internet ve sosyal ağlar sayesinde, daha bilinçli olduğu bir döneme girilmiştir. Daha bilinçli turistlerin oluşması ise daha bilinçli turizm hizmetlerini zorunlu kılmıştır. Bu hizmetlerin başındaysa, turizm hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden olan profesyonel turist rehberlik hizmetleri gelmektedir. Profesyonel turist rehberi (PTR), paket turların başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Bu kapsamda araştırmanın temel amacı yerli turistler açısından PTR'lerin sahip olması beklenen özelliklerin, önem düzeylerini belirleme ve PTR'lerin sergiledikleri performanslarını ortaya koymaktır. Söz konusu bu araştırma, 2014 yılının Mart ve Nisan aylarında Gaziantep iline PTR eşliğinde paket turlarla gelen 472 yerli turist üzerinde gerçekleştirilmiş ve araştırma sonucunda, PTR'lerin performans puanlarının, özelliklerin önem puanlarından daha düşük olduğu görülmüştür. Buradan hareketle, araştırmaya konu olan yeterlilik ve özellikler çerçevesinde, PTR performans düzeylerinin, yerli turistlerin beklenti düzeylerinin altında kaldığı söylenilebilir. Ayrıca, yerli turistlerin tura katılım sıklığı, cinsiyeti, medeni durumu, yaş grubu ve eğitim düzeyleri ile PTR'lerin bilgi-donanım, karakter ve yetenek özellikleri önem ve performans değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Turizm Rehberliği, Yerli Turist, Rehberlik Hizmetleri.

ABSTRACT**ASSESSMENT OF THE EXPECTED QUALIFICATIONS OF
PROFESSIONAL TOUR GUIDES AND THEIR PERFORMANCES BY
LOCAL TOURISTS**

AKKÖZ, Harun

M. Thesis, Department of Tourism Business

Supervisor: Assist. Prof. Dr. Yusuf BOZGEYİK

Co-Supervisor: Assist. Prof. Dr. Atınç OLCAY

July 2015, 149 pages

Recently increasing communication and transportation opportunities have also affected tourism sector. As a result of increase in these opportunities, a new are in which there are more domestic and international tourism selections, and more conscious tourists with help of internet and social networks. More conscious tourist structure made compulsory to have conscious tourism services. One of the most important tourism service components is professional tourism guide (PTG) services. The PTG contributes tremendously to the success of packaged tours. As such, this research aims to determine the importance levels of the expected PTG's qualifications and assessing the performance of PTG's from the local tourists' perspectives. In order to ascertain the aim, survey was conducted with 472 local tourists that visited Gaziantep in 2014 with guided package tours in the months of March and April. The findings indicated that the ratings given to PTGs' performances were lower than that of their qualifications' importance level. From this point of view, it can be suggested that PTGs' performance levels stay under local tourists' expectations within the research framework. The results also indicate statistically significant differences with %5 significance level between local tourists' assessments on knowledge, abilities/skills and characteristics of PTGs and local tourist' education levels, genders and package tour participation frequencies.

Key Words: Tourism, tourism guidance, domestic tourist, guidance services.

ÖNSÖZ

Profesyonel turist rehberleri, turizm sektöründe sahnenin en önünde yer alan aktörler gibidirler. Turistle hep yüz yüze olan, bir anlamda turistik ürünün temsilciliğini yapan profesyonel turist rehberlerinin sektör için önemi henüz tam anlamıyla kavranamamıştır. Bu çalışmada, turistin, seyahat acentesinin, tur operatörünün ve hatta yerel halkın bile tatmin düzeyinde büyük etkileri bulunan profesyonel turist rehberlerinin, yerli turistlerin gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. PTR eşliğindeki paket turlarla 2014 Mart ve Nisan aylarında Gaziantep şehrini ziyaret eden yerli turistlere uygulanan anketlerle, katılımcılara bir PTR’de bulunması beklenen yeterlilik ve özelliklerin önem derecelerini ve bu açılardan hizmet aldıkları rehberlerin performanslarını değerlendirmeleri istenilmiştir.

Özverili bir çalışma sürecinin ürünü olan bu tez çalışması 4 bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde PTR’lerin sektördeki yerine ve araştırmayla ilgili temel bilgilere değinilmiştir. İkinci bölüm, kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere 2 temel bölümde ele alınıp, bu bölümlerde çalışmanın temel konusu olan PTR’lerle ilgili derinlemesine yerli ve yabancı literatür taramalarına ve konu ile ilgili araştırmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümü olan materyal ve yöntem kısmında, araştırmanın istatistiki çalışmalarına ve bulgularına, dördüncü ve son bölümde ise, araştırma sonucu elde edilen bulgulardan yola çıkılarak, tartışma ve öneriler bölümleri oluşturulmuştur. Araştırma sonucunda PTR’lerin hizmet performanslarının artırılmasına yönelik olarak turizm paydaşlarına öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışma süresince bana her türlü yardımı ve fedakârlığı sağlayan, bilgi ve tecrübesiyle, hem araştırmama hem de hayatıma ışık tutan, manevi desteğiyle beni motive eden, sayın hocam Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK’e,

Araştırmamın şekillenmesi ve nihayete ermesinde değerli katkılarını esirgemeyen, sayın danışman hocalarım Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY ve Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK’e, geceler boyunca birlikte çalıştığımız ve zamanını cömertçe benimle paylaşan Metin Sürme’ye,

Dualarını eksik etmeyen, maddi manevi desteklerini hep hissettiğim canım aileme teşekkürlerimi sunarım.

Harun AKKÖZ
Temmuz, 2015

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|-----|
| ÖZET..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| ÖNSÖZ..... | iii |
| İÇİNDEKİLER..... | iv |
| KISALTMALAR LİSTESİ..... | vi |
| TABLolar LİSTESİ..... | vii |
| BİRİNCİ BÖLÜM..... | 1 |
| 1.GİRİŞ..... | 1 |
| İKİNCİ BÖLÜM..... | 3 |
| 2. KAYNAK ÖZETLERİ..... | 3 |
| 2.1. Kuramsal Çerçeve..... | 3 |
| 2.1.1. Turist Rehberliği Tanımı, Önemi ve Kapsamı..... | 3 |
| 2.1.2. Rehberlik Mesleğinin Tarihsel Gelişimi..... | 5 |
| 2.1.3. Turist Rehberliğinin Sınıflandırılması..... | 8 |
| 2.1.4. Profesyonel Turist Rehberinin Rollerini..... | 15 |
| 2.1.5. Turist Rehberinin İşlevleri..... | 19 |
| 2.1.6. Turist Rehberlerinde Bulunması Gereken Nitelikler..... | 22 |
| 2.1.7. Turist Rehberliği Mesleğinin Turizm ve Ülke Açısından Önemi..... | 31 |
| 2.1.8. Turist Rehberliği Mesleğinin Yasal Çerçevesi..... | 33 |
| 2.2. İlgili Araştırmalar..... | 34 |
| ÜÇÜNCÜ BÖLÜM..... | 47 |
| 3. MATERYAL ve YÖNTEM..... | 47 |
| 3.1. Araştırmanın Amacı..... | 47 |
| 3.2. Araştırmanın Önemi..... | 48 |
| 3.3. Problem Durumu..... | 48 |
| 3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi..... | 49 |
| 3.5. Anket Formunun İçeriği ve Veri Çözümleme Yöntemi..... | 49 |
| 3.6. Pilot Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği..... | 51 |
| 3.7. Esas Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği..... | 51 |
| DÖRDÜNCÜ BÖLÜM..... | 52 |
| 4. BULGULAR..... | 52 |
| 4.1. Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular..... | 52 |
| 4.2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özelliklerine İlişkin Bulgular..... | 55 |
| 4.2.1. Profesyonel Turist Rehberlerinin Bilgi-Donanım Özelliklerine İlişkin Bulgular..... | 55 |
| 4.2.2. PTR'lerin Yeteneklerine İlişkin Bulgular..... | 58 |
| 4.2.3. PTR'lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Bulgular..... | 61 |
| 4.3. Diğer Bulgular..... | 64 |
| 4.3.1. Yerli Turistlerin Cinsiyetleri ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular..... | 65 |
| 4.3.2. Yerli Turistlerin Medeni Durumları ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular..... | 66 |
| 4.3.3. Yerli Turistlerin Yaş Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa Bulgular..... | 67 |

| | |
|--|-----|
| 4.3.4. Yerli Turistlerin Meslek Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular | 68 |
| 4.3.5. Yerli Turistlerin Eğitim Düzeyleri ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular | 70 |
| 4.3.6. Yerli Turistlerin Tura Katılım Sıklığı ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular | 72 |
| SONUÇ ve TARTIŞMA | 74 |
| Öneriler | 77 |
| KAYNAKÇA | 80 |
| EKLER | 90 |
| EK 1. ANKET FORMU | 90 |
| EK 2. TURİST REHBERLİĞİ MESLEK KANUNU | 93 |
| EK 3. TURİST REHBERLİĞİ MESLEK YÖNETMELİĞİ | 106 |
| Ek.4. ÖZGEÇMİŞ (VITAE) | 138 |

KISALTMALAR LİSTESİ

| | |
|--------------|------------------------------------|
| AB | Avrupa Birliği |
| ABD | Amerika Birleşik Devletleri |
| PTR | Profesyonel Turist Rehberi |
| RG | Resmi Gazete |
| TUREB | Turizm Rehberleri Birliği |
| OSYM | Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi |
| WTO | Dünya Turizm Örgütü |

TABLOLAR LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Tablo 2. 1. 2015 Yılı İtibariyle Öğrenci Alan Turizm Rehberliği Önlisans Bölüm ve Kontenjanları..... | 13 |
| Tablo 2. 2. 2015 Yılı İtibariyle Öğrenci Alan Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Bölüm ve Kontenjanları | 14 |
| Tablo 2. 3. Araştırmacıların Rehberler İçin Yaptıkları Rol-Görev Tanımları | 15 |
| Tablo 2. 4. Turist Rehberinin Temel İşlevleri ve Nitelikleri..... | 19 |
| Tablo 2. 5. İletişimin Kaynak ve Hedef Açısından İşlevleri | 20 |
| Tablo 2. 6. Turist Rehberinin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular | 25 |
| Tablo 2. 7. Bir Rehberin İlgi Alanına Giren Disiplinler | 25 |
| Tablo 4. 1. Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular | 53 |
| Tablo 4. 2. Yerli Turistlerin Yurtiçi Turlara Katılım Sıklığı ve PTR Eşliğindeki Bir Tura Katılım Nedenlerine İlişkin Bulgular | 54 |
| Tablo 4. 3. PTR Bilgi-Donanım Özelliklerinin Önem Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular..... | 55 |
| Tablo 4. 4. PTR Bilgi-Donanım Özelliklerinin Performans Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular..... | 56 |
| Tablo 4. 5. PTR Bilgi-Donanım Konusunda Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklara Yönelik Bulgular | 57 |
| Tablo 4. 6. PTR Yeteneklerine İlişkin Önem Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular | 58 |
| Tablo 4. 7. PTR Yeteneklere İlişkin Performans Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular | 59 |
| Tablo 4. 8. PTR'lerin Yeteneklerine İlişkin Önem Ve Performans Puanları Arasındaki Farklara Yönelik Bulgular | 60 |
| Tablo 4. 9. PTR'lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Önem Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular..... | 61 |
| Tablo 4. 10. PTR'lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Performans Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular | 62 |
| Tablo 4. 11. PTR'lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklara Yönelik Bulgular | 63 |
| Tablo 4. 12. PTR'lerin Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özelliklerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular..... | 64 |
| Tablo 4. 13. Yerli Turistlerin, Cinsiyetleri ile PTR'lere İlişkin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları..... | 65 |
| Tablo 4. 14. Cinsiyete Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları..... | 65 |
| Tablo 4. 15. Yerli Turistlerin, Medeni Durumları ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları..... | 66 |
| Tablo 4. 16. Medeni Duruma Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları | 67 |
| Tablo 4. 17. Yerli Turistlerin, Yaş Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları..... | 67 |
| Tablo 4. 18. Yaşa göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları..... | 68 |
| Tablo 4. 19. Yerli Turistlerin, Meslek Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları..... | 69 |

| | |
|--|----|
| Tablo 4. 20. Mesleğe göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları | 69 |
| Tablo 4. 21. Yerli Turistlerin, Eğitim Düzeyi ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları..... | 71 |
| Tablo 4. 22. Eğitim Durumuna göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları | 71 |
| Tablo 4. 23. Yerli Turistlerin, Tura Katılım Sıklığı İle PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları | 72 |
| Tablo 4. 24. Tura Katılma Sıklığına Göre Yeterlilik Ortalamaları ve Standart Sapma Sonuçları | 73 |

BİRİNCİ BÖLÜM

1.GİRİŞ

Turizm, bir ülkenin sahip olduğu sosyal, kültürel, doğal güzellikleri, jeopolitik önem ya da tarihi geçmişi gibi zenginliklerinin insanlar tarafından görülmek istendiği, bunun sağlanması sırasında da ciddi bir ekonominin ortaya çıktığı önemli bir ekonomik faaliyettir. Bir ülkenin bacasız sanayisi olarak nitelendirilen turizm, aynı zamanda insanları farklı kültürlerden bir araya getiren, bunu yaparken de her iki tarafın da etkilediği ve etkilendiği bir alandır. Bu nedenle, dünyanın pek çok gelişmiş ülkesi turizme ciddi destekler vermekte ve turizm potansiyellerini arttırmanın yollarını aramak üzere pek çok bilimsel çalışma düzenlenmekte ve araştırmalar yapmaktadır. Çağımızda, sadece turistik değerlerin değil, aynı zamanda turizmin kamu imkanları, yerel halk, ulaşılabilirlik gibi bazı kriterlerinin de turizmde ciddi önem taşıdığı bilincine erişilmiştir. Dünya Turizm Örgütü (WTO) turizm destinasyon raporunda, bir turizm destinasyonunun turistik değerler, yerel imkanlar, kamu imkanları, insan kaynakları, yerel halk gibi bileşenlerinin de turist tatmin düzeyinde önemli olduğunu ifade etmiştir (WTO, 2007). Buna göre bir yerin turistik değerlere sahip olması günümüz turizm alanında tek başına yeterli bir olgu değildir. Bunun yanında turistin geldiği bölgede memnuniyet düzeyini etkileyen diğer etkenlerin de önem arz ettiği görülmektedir.

Turizm alanında yaşanan bu düşünce değişiminde kuşkusuz teknolojik gelişmeler, iletişim ve seyahat imkanlarının artmasının da önemli etkisi vardır. Eskiden ulaşım imkanları kısıtlı olduğundan, bir bölgeye gidebilecek turist sayısı sınırlıyken, artık bu sınırların yok olma derecesinde genişlediği görülmektedir. Bunun yanında bir bölgeye gitmek isteyen turistler eskiden sadece acenteler, o bölgeye daha önce giden yakın çevre ve turizm destinasyonunun medya aracılığı ile verdiği bilgilerle sınırlı bir değerlendirme imkanına sahipken, şimdi sosyal ağlar üzerinden insanlar deneyimlerini paylaşmaktadır. Bir bakıma bu durum, seyahat

etmeyi planlayan insanların kısa sürelerde, çok uzun zaman gerektirecek olan deneyimleri farklı kaynakla yoluyla kıyaslamalarına imkan vermektedir.

Turist yapısında yaşanan bu değişimler beraberinde, turizmi profesyonel anlamda icra eden kişilerin de kendilerini geliştirmelerini kaçınılmaz kılmaktadır. Bunun yanında seyahat acenteleri ya da turizmin konaklama tesisi gibi işletme bileşenlerinin de bu yeni yapıya ayak uydurması gerekmektedir.

Değişen turist yapısına göre, profesyonel tur rehberlerinin de değişmesi ya da kendilerini geliştirmesi gerekir. Çünkü modern çağda turistlerin, bölge ile ilgili bilgileri bir forum sitesinden ya da internet üzerindeki bir sosyal ağdan yanlarında taşıdıkları akıllı telefon ya da tabletler aracılığı ile kısa sürede alabilmeleri mümkündür. Bu nedenle PTR'lerin bundan daha fazlasına sahip olmaları, sadece bölgenin belli başlı tarihi ve turistik yerleri ile ilgili bilgileri vermekten öte, yerel renklerle ve kültürel değerlerle sunumlarını zenginleştirip, turistin yapısına ve isteklerine yönelik anlatımlar gerçekleştirmesi gerekmektedir. Bunun için ise ilk olarak PTR'lerin mevcut yeterlilik düzeylerinin, özellikle turistler açısından ne düzeyde olduğunun ortaya konması ve bu doğrultuda PTR performans ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik çalışmaların yapılması uygun görülmektedir.

Yapılan bu çalışmada bu bağlamda, PTR'lerin mesleki yeterliliklerinin ne düzeyde olduğunun yerli turistler tarafından değerlendirilmesi, aynı zamanda bu değerlendirmede turistlerin demografik özelliklerinin etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Çalışmada PTR'lerin bilgi-donanım, yetenekler ve karakter özellikleri yerli turistler tarafından önem ve performans anlamında değerlendirilmiştir.

Çalışmada turistlerin PTR hizmet bileşenlerine verdikleri önem ve PTR performans düzeylerinin ölçülmesinin ardından, bu değerlendirmelerin turistlerin cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, eğitim durumu gibi demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Daha sonra elde edilen bulgular önem ve performans puanları arasındaki farklar neticesinde değerlendirilmiş ve sonuçta gerek ileri dönemde yapılacak olan çalışmalar gerekse alan uygulamaları açısından rehberlik eğitimi veren eğitim kurumlarına, PTR birliğine ve bölgesel PTR odalarına, turizm hizmet sağlayıcılarına ve PTR'lerin bizzat kendilerine, turist rehberliği hizmet kalitesini artırmaya yönelik bir takım öneri sunulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAYNAK ÖZETLERİ

Bu bölüm kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere 2 temel bölümden oluşmaktadır. Kuramsal çerçeve bölümünde; turist rehberliği ve turist rehberliği mesleğinin gelişimine değinilmiştir. Ayrıca profesyonel turist rehberinin rolleri detaylı bir biçimde açıklanmış olup turist rehberlerinin sahip olması gereken nitelikler detaylı bir biçimde açıklanmıştır. İlgili araştırmalar bölümünde ise konuyla ilgili daha önce yapılan araştırmalar gerek ulusal anlamda gerekse uluslararası anlamda incelenmiş ve genel hatlarıyla belirtilmiştir.

2.1. Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve bölümünde; turist rehberliği ve turist rehberliği mesleğinin gelişimine değinilmiştir. Ayrıca profesyonel turist rehberinin rolleri detaylı bir biçimde açıklanmış olup turist rehberlerinin sahip olması gereken nitelikler üzerinde de durulmuştur.

2.1.1. Turist Rehberliği Tanımı, Önemi ve Kapsamı

Turist rehberliği, ülkemizde Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yetki verdiği kişilerce yapılabilen bir meslektir ve bu meslek mensuplarına profesyonel turist rehberi denilmektedir. Bu mesleği icra eden kişiler, yerli veya yabancı turistleri gezi öncesinde seçmiş oldukları dili kullanılarak kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ve varlıkları tanıtarak gezdirip, seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programını belgelerde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde uygulayarak acente adına yöneterek, turizm sektörü için çok önemli bir fonksiyonu yerine getirirler. Turistlerle birebir iletişim kuran turist rehberleri, turistlerin tatmin düzeyleri üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptirler. Bu tatmin

turistik ürün satışı yapan seyahat acentaları için müşteri memnuniyeti ve yeni müşteri kazanma, ülke açısından ise iyi ve doğru bir tanıtım sonucu oluşan olumlu bir imaj anlamına gelmektedir. Turizmin amacına ulaşmasında mesleklerinin yapısı gereği turist rehberleri anahtar bir rol oynar. Bu nedenle turizm rehberliği mesleği iyi anlaşılması ve üzerinde ciddiyetle durulması gereken bir konudur. Ülkemizde turist rehberliği mesleği henüz hakettiği konumu ve değeri kazanamamış bir meslektir. Bu tez çalışmasının bu yolda küçük de olsa bir katkı sağlaması umut edilmektedir.

Rehberlik turizm dışındaki alanlarda da kullanılan ve bilinmeyene giden yolda doğru yolların gösterilmesi olarak ifade edilebilir. Teknolojik bir cihaz aldığımızda yanında mutlaka bir kullanım kılavuzu veya rehberi bulunur. Rehberlik ve psikolojik danışmanlık uzmanları insanlara hayatlarıyla ilgili yol ve seçenekleri göstermeyi amaçlar. Bu örnekler gibi birçok alanda farklı tanımlarla karşılaşmak mümkündür. Bu tezin kapsamı turizm sektörü için rehberlikle sınırlı olduğundan aşağıda turist rehberi tanımlarına yer verilmiştir.

Ahipaşaoğlu (2001:87) turizm alanındaki rehberliğin kapsam çizgilerini şöyle çizmiştir; "Turizm rehberliği turizmle ilgili bilgi verme ve yol göstermeyi, turizmle ilgili konulara doğrudan ulaşmayı kapsar. Doğal şartlar altında bir geziye çıkıldığında bir rehberin refakatinden ve bilgi aktarından yararlanır". Gelbman ve Maoz (2011:108)'a göre "rehber, görülecek yerlerin seçimi, görülen yerlerin güzelliklerinin ön plana çıkarılması, bilgi verme ve yorumlama gibi kritik görevleri olan kültür elçisi olarak tanımlanmaktadır".

"Rehber yerli ve yabancı turistlere ülkemizin doğal, arkeolojik ve kültürel değerlerini en iyi şekilde tanıtabilecek, onlara gezileri süresince yardımcı olabilecek ve doğru bilgiler verebilecek personeldir" (Sezgin, 2001:18). Rabotic (2010:1157) tarafından yapılan "turist rehberleri, diğer turizm oyuncularına hiç benzemeyen, ziyaretçilerle yakın ve sıkı bir iletişim kuran, ön cephede yer alan profesyonellerdir." Bu tanımında rehberlerin diğer turizm çalışanlarından ayrılan yanlarına dikkat çekilmektedir.

Çimrin (1995:9) ise "turistlere, ziyaretçilere ve konaklara eşlik ederek; anıtlar, türbeler, mabetler, sanat eserleri, tarihi eserler, tarihi yerler, kalıntılar, folklor, doğal güzellikler, ulaştırma, konaklama, eğlence yerleri, avcılık, kayakçılık, hatıra eşyaları hakkında bilgiler veren, gezdiren, temaslar sağlayan kimselere turist rehberi diyerek daha kapsamlı bir tanımlama yapmıştır.

Yıldız vd. (1997:10) tarafından yapılan tanıma göre turist rehberi, turistlerin seyahatleri sürecinde, turistlerle iletişim kuran, turistlerin seyahatinin başlangıcından bitişine kadar olan seyahat organizasyonunu kolaylaştıran, ziyaret edilen mahalli tüm yönleriyle turistlere tanıtan, turistlerin turizm mahallinde hoş vakit geçirmesini sağlayan, olağandışı durumlarda turistlere yardımcı olan ve turistlerin seyahat sürecince haklarını koruyan kimsedir".

Rehber, "yerli ve yabancı ziyaretçilere, grup veya bireysel olarak, ziyaretçinin seçtiği dilde müze ve ören yerlerini gezdiren, gezi yerlerini ve anıtları yorumlayan, doğal ve kültürel çevreyi ve kalıntıları zevkli bir biçimde tanıtan ve gezilerinde ziyaretçilere eşlik eden profesyonel turizm çalışanıdır" (Yarcan, 2007:35).

Prakash ve Chowdhary (2010:56) yapıları tanımda ise rehberlerin liderlik ve yöneticilik özelliklerine atıf yapılmaktadır. Bu tanıma göre; "rehber, grupla seyahat eden ve konaklama, yemek, ulaşım ve diğer seyahatle ilişkili hizmetleri tur boyunca düzenleyen tur lideri, tur refakatçisi veya tur yöneticisi kişidir."

Bu tanımlar içinde en kapsamlı ve mesleğin de sınırlarını belirtmesi açısından Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 4. maddesinde yapılan tanım önem taşımaktadır. Bu madde; "bu yönetmelikte belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisi kazanmış olup, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişileri turist rehberi" olarak tanımlamaktadır (www.başbakanlık.gov.tr, 2012).

Turist rehberliği ile ilgili tanımlara bakıldığında yapılan tüm tanımları içeren tek bir tanımın yapılamadığını söyleyebiliriz. Yapılan tanımlarda kimi zaman rehberin işlevi, kimi zaman görevi ve rolü ön plana çıkarılmıştır. Çünkü bunlar bir tanımda sıralanamayacak kadar fazladır. Turist rehberliğinin tam olarak anlaşılabilmesi için yapılan tanımların yanında mutlaka rehberlik türleri, rehberin rol ve nitelikleri, önemi ve sorumlulukları gibi bilgilerin edinilmesi gerekmektedir.

2.1.2. Rehberlik Mesleğinin Tarihsel Gelişimi

Turizm rehberliği mesleğinin tarihsel gelişiminin daha iyi anlaşılabilmesi için bu bölüm iki başlık altında ele alınmıştır. İlk bölümde dünyadaki gelişim ilk

dönemlerden başlatılarak ele alınmıştır. İkinci bölümde ise Osmanlı Devleti ve cumhuriyet dönemi Türkiye'sindeki gelişmelere yer verilmiştir.

2.1.2.1. Dünya'da Turizm Rehberliğinin Gelişimi

"İlk rehberli turların ne zaman yapıldığı konusunda tarihte araştırma yapanlar, turist rehberliği mesleğinin "piri"ni de tespit etmekte zorluk çekmemişlerdir. Onlara göre, dünyada yazılı kaynaklarda bilinen ilk turist rehberi Hz. Musa (A.S.)'dır." (Çimrin, 1995:21).

İnsanların yaşadıkları mekanların dışına çıkma eylemleri her ne kadar insanlık tarihi kadar eskilere uzanmakta ise de turizm rehberliği grup seyahatlerinin başlamasıyla tarihsel süreç içerisinde yer almaya başlamıştır denilebilir. Müslümanların Mekke'yi Hristiyanların Kudüs'ü ziyaret etmeleri, grup seyahatlerinin dolayısıyla da rehberliğin ilk örnekleri olarak kabul edilebilir. (Batman vd., 2001:1).

Bu seyahatlerin sadece semavi dinler için yapıldığını söylemek yanlıştır. Çünkü Eski Yunan ve Roma'da hem dini hem de sportif amaçlı seyahatlerin yapıldığı bilinmektedir. Dinçer ve Kızılırmak (1997:124) 'a göre Yunanlı tarihçi Herodot kültür turizmini başlatan ve ülkesinin ilk tercüman rehberlerinden biridir. Resmi iş gezilerinde gezgincilere yol gösteren, yardım eden kişi anlamına gelen tur liderliği geleneğini başlatanlar Yunanlılardır ve "Praxemos" isimli ilk rehber kitap da bu dönemde yazılmıştır.

Seyahati turizm faaliyeti haline getiren gezme, görme, öğrenme, dinlenme, eğlence unsurlarını taşıyan ilk turizm hareketi Grand Tour ile başlar. 1841 yılında Thomas Cook tarafından düzenlenen ilk organize tur, günümüz seyahat acenteciliğinin ilk adımları olarak kabul edilmektedir. Thomas Cook düzenlediği bu turları kendisi yöneterek çağdaş rehberliğin de öncülüğünü yapmıştır. (Batman vd., 2001:1-2)

2.1.2.2. Osmanlı Devleti ve Cumhuriyet Dönemi'nde Rehberliğin Gelişimi

Osmanlı Devleti'nde rehberlik, yabancılara verilen ve en azından bir yabancı dilin iyi derecede bilinmesini gerektiren bir iş alanı olarak, özellikle İstanbul başta olmak üzere büyük kentlerinde yaşayan çoğu levanten ve azınlık mensubu tebaalar tarafından yapılan bir iş olmuştur. Osmanlı Devleti'nin özellikle son dönemlerinde

Şark Ekspresi ile başlayan turizm hareketlerinin gelişmesi ile rehberlik hizmetleri de gelişmeye başlamıştır (Ahipaşaoğlu, 2001:14).

1789 Fransız Devrimi ile başlayan ulus devletlerin oluşma süreci içerisinde, Osmanlı İmparatorluğu içinde yer alan ülkeler de bağımsızlıklarını aramaya başlamışlardır. Bunlar, kendilerine güçlü batılı ülkelerde taraftar bulabilmek için Osmanlı aleyhine, çoğu haksız söylemler üzerine kurulu bir propaganda çalışmasına girmişlerdir. Şark Ekspresi ile İstanbul'a gelen yabancı turistler de bu propagandadan nasiplerini almışlardır. (Ahipaşaoğlu, 2002:99) Bunun üzerine Osmanlı yönetimi nadir mevzuat çalışmalarından birini rehberlik mesleğinin düzenlenmesi alanında yapmış ve 20 Ekim 1890'da "Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 sayılı Nizamname" yayınlanmıştır. Osmanlı hükümeti bu nizamnameyi yürürlüğe koymasına rağmen uygulanmasıyla hiç ilgilenmedi. Tercüman ve rehberler başıboş bırakıldı (Ahipaşaoğlu, 2001:17-19).

Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşu ile birlikte 1923 yılında yabancı turistlere yapılabilecek olumsuz propagandayı engellemek amacıyla gönüllü rehberlik ve çevirmenlik yapmak üzere bir grup yabancı dil bilen genç tarafından "Türk Seyyahin Cemiyeti" kurulmuştur. Bu cemiyet daha sonra "Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu" adını almıştır (Ahipaşaoğlu, 2001:17-19). "Turing Kulüp devlet adına bütün tercüman-rehberleri bir kurstan geçirerek ilk kez bir lisana bağlamıştır" (Batman vd., 2001:2).

8 Kasım 1925 tarihinde 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname" yayımlanmıştır. Bu ilk yönetmelikte hala Türk vatandaşı olmak zorunluluğu yoktur (Değirmencioğlu, 1998:10).

1929 yılında dünyada yaşanan ekonomik kriz, turizm faaliyetlerini Türkiye'de de durma noktasına getirdi. 1928 yılı Aralık ayında, İstanbul İktisat Müdürlüğü tarafından bir rehberlik kursu açıldı. Gazetelerde yer alan bu kurs ilanının önemi, geçici tercümanlar ile mesleğe yeni başlayanları kapsaması ve kursiyerlerin mutlaka sınavdan geçme mecburiyetinin ayrıntılı olarak belirtilmesiydi. İlk kez bir sınavdan geçerek girme hakkı kazanılan kurstan mezun olan rehber sayısı 50 idi. 1935 yılında belediyelerde turizm şubeleri kuruldu ve bir rehberlik kursu daha açıldı. Bu kez kurstan 53 kişi mezun oldu. 1940'lı yıllarda II. Dünya Savaşı'nın etkisi ile turizm adeta durdu ve rehberlerin büyük bir kısmı mesleği bırakmak zorunda kaldılar (Değirmencioğlu, 1998:10).

1983 yılında ilk “Profesyonel Tercüman Rehber Yönetmeliği” yayımlanmış ve meslekte profesyonel – amatör ayırımına gidilmiştir. Bu ayırımın piyasada meydana getirdiği huzursuzluklar üzerine 1986 yılında başka bir “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” yayımlanmıştır. Bu yönetmelik ile o tarihten itibaren rehberlik kursu açma yetkisi yalnızca Turizm Bakanlığı'na verilmiştir (Ahipaşaoğlu, 2001:25-26).

Yönetmeliğe 9 Ağustos 1995'te eklenen bir madde ile üniversitelerin turist rehberliği bölümlerini bitirenlere de Kamu Personeli Yabancı Dil Sınavından en az 70 puan almak ve uygulama gezisine katılmış olmak koşulları ile profesyonel turist rehberi kokart ve kimlik kartı verilmesi mümkün olmuştur (Ahipaşaoğlu, 2001:25-26).

Rehberliğin gerektirdiği çağdaş yasal düzenlemeleri içeren bir yasa önerisi “6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 07.06.2012 tarihinde TBMM’de kabul edilmiş, 22.06.2012 tarihli RG’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 26 Aralık 2014 tarih ve 29217 sayılı RG’de yayınlanarak yürürlüğe giren, turist rehberliği meslek yönetmeliği ise bu alandaki son yasal çalışmadır. Bu meslek kanunu ve yönetmelik tez eki olarak sunulmuştur.

2.1.3. Turist Rehberliğinin Sınıflandırılması

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma alanlarının ülkelere göre değişik gruplamaları mevcuttur. Ülkemizde turist rehberi, belirli bir program dahilinde yol gösteren, program kapsamında ziyaret edilen yerler hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan kişidir ve bu hizmet, genel kültür rehberliği kavramıyla ilgilidir.

Turist rehberleri çeşitli ölçütlere göre aşağıda sınıflandırılmıştır.

2.1.3.1. Hizmet Alanına Göre Sınıflandırma

Turist rehberleri verdikleri hizmetin kapsadığı alana göre üç gruba ayırabilir (Ahipaşaoğlu, 1997:145);

- Genel kültür rehberleri (klasik rehberler)
- Konferansçı rehberler
- Uzman rehberler

Genel kültür rehberleri, daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi etraflı bilgi sahibi ancak hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir. Ortalama bir turist beklenenini karşılamak üzere yetiştirilirler. Müze ve ören yerlerini anlatan, yol gösteren, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapan kişilerdir(Ahipaşaoğlu, 1997:145).

Konferansçı rehberler ise, yine aynı işleri yapmakla birlikte; özellikle kentler arası uzun etaplarda veya akşam yemekleri sonrasında; gruba programlarında öngörülen konularda seminer veren kişidir. Seminer konuları ülkenin eğitim sisteminden, köy el sanatlarına kadar değişik konuları kapsayabilir. Çoğunlukla kapalı gruplar ve özel programlar için görevlendirilir (Ahipaşaoğlu, 1997:145).

Uzman rehberler, belli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Belirli bir konu derken kastedilen Hititoloji, Hristiyanlık tarihi, fauna, kuşların göçleri gibi bilgi alanlarıdır (Ahipaşaoğlu, 1997:145).

2.1.3.2. Rehber Oluş Yoluna Göre Sınıflandırma

Ülkemizde iki yolla rehber olunabilmektedir. Bunlar; Turizm Bakanlığı Kursları ve üniversitelerin iki veya dört yıllık turizm rehberliği bölümünü okumaktır. 2001 yılı itibariyle Türkiye'de rehberlik eğitimi konusunda üç farklı yapı karşımıza çıkmaktadır. Bunlar Kültür ve Turizm Bakanlığı kursları, iki yıllık meslek yüksekokulları ve dört yıllık turizm yüksekokulu bölümleridir (Ahipaşaoğlu, 2001:28).

2.1.3.2.1. Kurslar Yoluyla Rehberlik

Kültür ve Turizm Bakanlığı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği uyarınca gerek görülen yer ve zamanlarda ilgili Turizm İl Müdürlüğü'nün talebi ile ihtiyaç duyulan dillerde ve ihtiyaç duyulan sayılarda rehber yetiştirmek üzere kurslar açma yetki ve ayrıcalığına sahiptir (Ahipaşaoğlu, 2001:28).

6326 sayılı turist rehberliği meslek kanununun 3. Maddesine göre turist rehberliği sertifika programlarına başvuru şartları aşağıdaki gibi sıralanmıştır (RG, 2012):

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.
- b) Başvuru tarihi itibarıyla onsekiz yaşını doldurmuş olmak.
- c) Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki

diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamak.

ç) Birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin ortak önerileri ve Bakanlığın onayı ile belirlenen yabancı dillerden birinde, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında yapacağı veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptıracığı yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikle belirlenen yabancı dil yeterlik belgelerinden birine sahip olmak.

d) Birlikler tarafından Bakanlığın gözetim ve denetimi altında düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak ve gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olmak.

e) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53. maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile Devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, Devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından; bu Kanuna veya 21/7/1983 tarihli ve 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanununa muhalefetten mahkûm olmamak.

f) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak” (RG, 2012).

Kurslar ihtiyaca bağlı olarak, ülkesel veya bölgesel düzeyde açılabilir. Türkiye'deki toplam PTR sayısı 15.802'dir. Kokartlı turist rehberleri, ülkesel ve bölgesel olarak bir ayrıma tabi tutulduğunda; 11.188'i aktif ve 3.665'i de pasif olmak üzere toplam 14.853 rehberin ülkesel rehberlik kokartına sahip olduğu ve 234 adeti aktif ve 715 adeti de pasif olmak üzere toplam 949 rehberin ise, bölgesel düzeydeki rehberlik kokartına sahip olduğu görülmektedir (Çetin ve Kızılırmak, 2012:309).

PTR sayılarına ilişkin ulaşılabilen en güncel kaynak kullanılmış olup, bu tarihten sonra yapılan herhangi resmi bir istatistiki bilgi yayınlanmamıştır.

2.1.3.2.2. Ülkesel Kurslarla Turist Rehberliği

Ülke çapında kurslarda Türkiye'nin tüm bölgelerinde rehberlik yapabilecek özellikte eleman yetiştirilir. Ülkesel kokart almış kişiler Türkiye'nin tüm coğrafi bölgelerinde rehberlik yapabilir (MEB, 2006:4).

Profesyonel turist rehberliği seçme sınavlarının dört aşamasından da başarılı olan turist rehberi adayları, profesyonel turist rehberliği sertifika programına katılma hakkı kazanırlar. Kurslarda rehber adaylarına, sertifika programında okutulacak dersler ve konferanslar şunlardır (RG, 2014);

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

Yukarıda belirtilen temel ders gruplarına ek olarak güncel ve gerekli görülen konularda Bakanlık tarafından belirlenecek dersler de okutulabilir (www.basbakanlik.gov.tr, 2012).

Turist rehberliği meslek yasasının çıkması ve yönetmeliğinin değişmesi nedeniyle rehberlik mesleğine kabul şartlarında da değişiklikler olmuştur. Yasayla kurulan Turist Rehberleri Birliği (TUREB), Kültür ve Turizm Bakanlığı kararınca açılacak sertifika programlarından sorumludur. Turist rehberliği meslek yasasının 4.

maddesinin 3. bendinde “Birlik dışında hiçbir kurum ve kuruluş turist rehberliği sertifika programı düzenleyemez” ifadesi bulunmaktadır (TUREB, 2015).

2.1.3.2.4. Üniversitelerin Turizm Rehberliği Bölümlerinden Mezuniyet Yoluyla Turist Rehberliği

10-15 yıl öncesine kadar rehber, biraz yabancı dil bilen ve birkaç antik merkezi tanıyıp anlatan bir kişi olarak anlaşılıyordu. Ancak zamanla rehberlik hizmetlerinin bir takım standart bilgilerin aktarılmasından ötede daha kapsamlı donanımları içermesi gerektiği görülerek, bu ölçütlere göre rehber yetiştirilmesi için yepyeni bir anlayışla faaliyete geçilmiştir. Yüksekokul ve üniversite bünyesinde rehberlik eğitimi verilmesi eskiden sanıldığı gibi aksine, hafife alınarak geçiştirilmemesi gerektiğinin geniş halk kitleleri tarafından da anlaşılması olduğunu göstermektedir (Gündüz ve Albustanlıoğlu, 2007:98).

08.09.1995 tarihinde Profesyonel Turist Rehberliği yönetmeliğinde yapılan değişiklikte, fakülte ve yüksekokulların rehberlik bölümlerinden mezun olan ve en az (C) seviyesinde (70-79 arası) KPDS belgesi bulunanlar, Bakanlıkça açılacak kursun sonunda yapılan veya üniversitelerce düzenlenen uygulama gezisine katıldıklarına ilişkin belgelerini Bakanlığa bir dilekçe ekinde ibraz etmeleri halinde, adlarına profesyonel turist rehberliği kimlik kartını alabilmekteydi. En az (C) seviyesinde KPDS belgesi bulunmayanların, bakanlıkça müstakilen yapılacak yabancı dil sözlü ve yazılı sınavlarında başarılı olmaları gerekmekte (Temizkan, 2010:80-81) iken 2014 yılında yayınlanan yönetmelikle, kaldıran KPDS sınavı yerine yabancı dil sınavı (YDS) konulmuş ve seviyesi en az 75 puan olarak düzenlenmiştir (RG, 2014).

2.1.3.2.4.1. Önlisans Düzeyinde Rehberlik Bölümleri

2015 yılı itibariyle Türkiye'de öğrenci kabul eden 10 üniversitenin 11 meslek yüksekokulunda turizm rehberliği bölümü bulunmaktadır. Bu okulların isimleri ve kontenjanları aşağıdaki tabloda verilmiştir. Kontenjanlar ikinci öğretimler dahil edilerek verilmiştir.

Tablo 2. 1. 2015 Yılı İtibariyle Öğrenci Alan Turizm Rehberliği Önlisans Bölüm ve Kontenjanları (OSYM, 2015)

| Üniversiteler | Meslek Yüksek Okulu/Bölüm | Kontenjan |
|--|--|------------|
| Ankara Üniversitesi | Beypazarı MYO/Turizm Rehberliği | 41 |
| Uludağ Üniversitesi | İznik MYO/Turizm Rehberliği | 41 |
| Süleyman Demirel Üniversitesi | Yalvaç MYO/Turizm Rehberliği | 41 |
| Marmara Üniversitesi | Sosyal Bilimler MYO/Turizm Rehberliği | 41 |
| İstanbul Arel Üniversitesi | MYO/Turizm Rehberliği | 63 |
| İstanbul Aydın Üniversitesi | Anadolu Bil MYO/Turizm Rehberliği | 50 |
| Kocaeli Üniversitesi | Kartepe MYO/Turizm Rehberliği | 46 |
| Selçuk Üniversitesi | Silifke Taşucu MYO/Turizm Rehberliği | 162 |
| | Beyşehir Ali Akkanat MYO/Turizm Rehberliği | 51 |
| Yüzüncü Yıl Üniversitesi | Van MYO/Turizm Rehberliği | 41 |
| Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi | Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz MYO/Turizm Rehberliği | 102 |
| Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi | Marmaris Turizm MYO/Turizm Rehberliği | 87 |
| Toplam | | 766 |

Turizm rehberliği eğitiminde önlisans eğitiminin yetersizliği konusunda bir çok görüş bulunmaktadır. Ahipaşaoğlu (2001:31)'na göre; meslek yüksekokullarında Turizm Bakanlığı kurslarında olduğu gibi tek düze bir eğitim programı olmamakla birlikte bunların çoğu Bakanlığın kurs programının iki yıla dağıtılmış ve yanına yabancı dil dersleri eklenmiş halinden öte bir görünüm taşımamaktadır. İki yıllık meslek yüksekokullarında verilen eğitimin özellikle lisan eğitimi bakımından yeterli olmaması üzerine bazı üniversitelerin turizm yüksekokulları bünyelerinde de 4 yıllık turizm rehberliği bölümleri açılmıştır.

2.1.3.2.4.2. Lisans Düzeyinde Rehberlik Bölümleri

Türkiye'de 2001 yılı itibariyle 8 üniversitede lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi için öğrenci kabul edilmiştir. Bu okullardaki toplam kontenjan 487 kişidir. Önceki yıllarla karşılaştırıldığında lisans düzeyinde rehberlik eğitimi veren üniversite sayısında artış bulunmaktadır. 2008 yılında 5 üniversitede 72'si ikinci öğretim olmak üzere 377 kişilik kontenjan bulunmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012c).

Tablo 2. 2. 2015 Yılı İtibariyle Öğrenci Alan Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Bölüm ve Kontenjanları (OSYM, 2015)

| Üniversiteler | Fakülte/Yüksekokul/Bölüm | Kontenjan |
|--|---|-------------|
| Adnan Menderes Üniversitesi | Turizm İşl.ve Otelcilik YO/Turizm Rehberliği | 94 |
| Afyon Kocatepe Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 82 |
| Akdeniz Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 41 |
| Anadolu Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 41 |
| Balıkesir Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 134 |
| | Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği | 79 |
| Ege Üniversitesi | Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu/Turizm Rehberliği | 62 |
| Gazi Üniversitesi | Turizm Fakültesi/ Sey.İşl. ve Turizm Rehberliği | 89 |
| İzmir Katip Çelebi Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 32 |
| Kastamonu Üniversitesi | Turizm İşl.ve Otelcilik YO/ Turizm Rehberliği | 49 |
| Mersin Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 62 |
| Necmettin Erbakan Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 36 |
| Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi | Turizm Fakültesi/Turizm Rehberliği | 63 |
| Pamukkale Üniversitesi | Turizm Fakültesi | 41 |
| Selçuk Üniversitesi | Turizm Fakültesi/ Sey.İşl. ve Turizm Rehberliği | 206 |
| Yaşar Üniversitesi | İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi/Turizm Rehberliği | 30 |
| Toplam | | 1141 |

TUREB-Turist Rehberleri Birliği tarafından 2003 yılı içinde uygulanan ve bugüne kadar yapılan en geniş katılımlı anket sonucunda; Turist rehberlerinin %13.4'ü lise, %7.8'i önlisans, %50.6'sı lisans, %18'i yüksek lisans, %4'ü doktora çıkışıdır (TUREB, 2012b).

Yukarıda bahsedilen araştırmada verilen oranlara bakıldığında turist rehberlerinin %86.6'sının üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Ancak mezuniyet alanlarının ne kadarının turist rehberliği bölümlerinden olduğu konusunda bilgi bulunmamaktadır. Ülkemiz açısından turist rehberlerinin eğitim seviyelerinin yüksek olması sevindirici bir durumdur. Ama arzu edilen rehberlik hizmeti standardı için turist rehberliği bölümlerinde verilen eğitim kalitesinin artırılması ve özel uzmanlık gerektiren rehberlik konuları haricinde turist rehberliği bölümleri haricinde bu mesleğe girişin kısıtlanması gerekmektedir. Turist rehberliği mesleği birkaç aylık rehberlik eğitiminin sağlayacağı niteliklere emanet edilemeyecek derecede önemlidir.

2.1.4. Profesyonel Turist Rehberinin Roller

Yapılan çalışmalarda genel olarak turist rehberlerinin; bilgi aktarıcı, bilgi çeşmesi; öğretmen ya da eğitici, turist deneyimlerini yönlendiren ya da turistleri motive eden, arabulucu, ülkesi için bir misyoner ya da büyükelçi, diplomat, grubun animatörü ya da analizcisi, dert ortağı, çoban, grubun lideri ya da disipline eden kişi, danışman ya da akıl hocası, anlatıcı, dinleyici, sosyolog, psikolog, yol gösterici, kültürel aracı, aktör, denge unsuru, bakıcı ya da gözetmen, katalizör, yorumcu ya da çevirmen, satış elemanı, organizatör, kurye, yönetici vb. pek çok rolünün bulunduğu ifade edilmektedir (Köroğlu vd., 2012:132-133).

Tablo 3'te bazı araştırmacıların turist rehberleri için yaptıkları farklı rol-görev tanımlamaları, araştırmacı ve araştırmanın yapıldığı yıllarla birlikte verilmiştir.

Tablo 2. 3. Araştırmacıların Rehberler İçin Yaptıkları Rol-Görev Tanımları (Zhang ve Chow, 2004:83)

| Tanım | Araştırmacı | Yıl | Tanım | Araştırmacı | Yıl |
|----------------|----------------|----------|---------------|------------------|------|
| Aktör | Holloway | 1981 | Lider | Cohen | 1985 |
| Elçi | Holloway | 1981 | | Geva and Goldman | 1991 |
| Tampon | Schmidt | 1979 | Aracı | Schmidt | 1979 |
| | Pearce | 1982 | | Holloway | 1981 |
| Bakıcı | Fine and Speer | 1985 | | Cohen/ Katz | 1985 |
| Dağıtıcı | Holloway | 1981 | Aracı | Van den Berghe | 1980 |
| Kültür Sımsarı | Holloway | 1981 | Düzenleyici | Hughes | 1991 |
| | Katz | 1985 | | Pearce | 1982 |
| Bilgi Verici | Holloway | 1981 | | Schuchat | 1983 |
| | Hughes | 1991 | Satış Elemanı | Fine and Speer | 1985 |
| Aracı | Schmidt | 1979 | | Gronroos | 1978 |
| Yorumcu | Almagador | 1985 | Kam-/Kaman | Schmidt | 1979 |
| | Holloway | 1981 | Öğretmen | Holloway | 1981 |
| | Katz | 1985 | | Pearce | 1982 |
| | Ryan and Dewar | 1995 | | Fine and Speer | 1985 |
| | | Manchini | | 2001 | |

Turist rehberliği turizm sektöründe yer alan önemli statülerden biridir ve turist rehberlerinin iş yaşamında yerine getirmekle yükümlü olduğu pek çok rolü bulunmaktadır (Köroğlu vd., 2012:132). Bu rollerin en temel olanları aşağıda açıklanmıştır.

2.1.4.1. Liderlik Rolü

Liderliğin, öncelikle belirli bir amacı gerçekleştirmeye yönelik ortaya çıkan, lider ve izleyicileri içine alan, bunun yanında güç, etkileme, yönlendirme ve motive etme kavramlarıyla da özdeşleşmiş bir faaliyet ya da süreçten oluşan kapsamlı bir ifade olduğu söylenebilir (Taşkıran, 2006:171).

Liderlik, tamamen aletsel liderlik üzerine yoğunlaşan yol gösterici, asıl rehber kavramından ortaya çıkmaktadır. Görevi turistin güvenle gideceği yere ulaşip dönmesini sağlamaktır (Cohen vd., 2002:920). Ayrıca turist rehberi, lider olarak turistleri sadece yönetmemeli aynı zamanda hizmet etmelidir. Liderler sıklıkla turistlere katılımcı olarak tavır sergilerler. Fakat bazen katı bir rol oynamaları, onların güvenlik ve düzenleri için emir verirler. Bu nedenle bir tura liderlik etmek karmaşık ve çoğunlukla çelişkilerle doludur (Wong ve Lee, 2012:2).

2.1.4.2. Bilgi Verici Rolü

Turist rehberliği hakkında ilk sistematik çalışmalardan birini yapan Holloway (1981), çalışmasına rol teorisiyle başlar ve turist rehberlerini, bilgi verici, bilgi kaynağı, öğretmen, eğitmen, turist deneyimlerini motive eden ve başlatan, ülkesinin misyoneri veya büyükelçisi, grubun eğlendiricisi-sanatçısı, sırdaş, çoban, hizmet meleği, grup lideri ve disiplinci olarak nitelendirir (Dahles, 2002:785). Bilgi vericilik rolünde rehberlerin kalitesi kişisel olarak, eğitimlerine ve uzmanlıklarına bağlıdır (Rabotic, 2010:1158).

2.1.4.3. Aracılık Rolü

Bir rehber, yabancı bir kültürün ilginç yönlerini ziyaretçilerin anlayacağı bir biçimde aktarır. Yani farklı iki kültürel çevre; ev sahibi ile konuk ülke arasında arabulucu konumundadır (Kukeyser, 2005:59).

Rehberler turist ile yerli halk, satıcılar ve turizmde çalışan diğer personel arasındaki ilişkilerde, genelde turisti ve muhatabını yönlendiren, karşılaşılan sorunların çözümünde rolü olan ve birbirlerini tanıma ve anlamalarında etkili bir aracıdır (Temizkan, 2010:59).

Tur rehberleri kültürel aracı olarak önemli bir rol oynarken aynı zamanda yerel nüfus ile turistler arasında bağlantı sağlarlar (Leclerc ve Martin, 2004: 181). Modern profesyonel rehberlik, aracılık ve danışmanlık yapmaya daha yakındır (Cohen vd., 2002:920).

2.1.4.4. Yorumcu Rolü

Çağdaş rehberin genel olarak anahtar rolü, belirli bir yöreye geleneklerin, yaşayan kültürün ve kültürel kimliğin anlatılması ve yorumlanmasıdır (Rabotić, 2010: 1157). Yorumlama, doğal ve kültürel çevrenin aktarımına hizmet eder ki bu sıradan bir eğlenceyi sadece onu anlamalarını sağlayarak rekreasyona dönüştürür (Reisinger ve Steiner, 2006:486).

Turist rehberleri ziyaret edilen alanlar, karşılaşılan insanlar ve fotoğraflanmış yerlerle ilgili bilgiler ve hikayeler ve tur otobüsünün camından geçen manzara hakkında bir metin sunarlar. Onlar çoğunlukla, yerel halk ile gelen turistler arasındaki kültür yorumcuları veya kültür simsarlarıdır (Leclerc ve Martin, 2004:182).

2.1.4.5. Elçilik Rolü

Turist rehberi, görülecek yerlerin seçimi, görülen yerlerin güzelliklerinin ön plana çıkarılması, bilgi verme ve yorumlama gibi kritik görevleri olan kültür elçisidir (Gelbman ve Maoz, 2011:108). Bununla beraber turist rehberi, bulunulan yerin halkla ilişkiler görevlisi, destinasyonun özünü korumakla görevlendirilmiş ev sahibi, topluluğun elçisi olma ve gidilen yerin penceresi gibi hizmet vermektedir (Mak vd., 2010:207). Rehberler, ön sahne profesyonelleri olarak, turistlerin gözünde gidilen yerin temsilcisi ve elçisi olarak hareket ederler (Rabotic, 2010:1).

2.1.4.6. Satış Elemanı Rolü

Seyahat acentaları, turiste ulaşmada ve turistin alternatif rakip ürünler içerisinde acentanın ürününü tercih etmesinde, diğer unsurların yanı sıra, istihdam ettikleri rehberden de azami ölçüde faydalanma gayreti içindedirler. Turun tüketimi aşamasında turistlerle yoğun iletişime geçen, acenta-turist ilişkisinde acentayı her yönüyle temsil eden ve acenta adına bazı yetkilere sahip olan rehber, turist üzerinde sahip olduğu yönlendirme gücü ile acentanın ve diğer işletmelerin pazarlama faaliyetlerine önemli katkılarda bulunmaktadır (Tangüler, 2002:108).

Çok çeşitli alternatifler arasında tercih yapmakta zorlanan turist, pazar şartlarını ve kendisinin ihtiyaçlarını iyi bildiğine inandığı rehberin tavsiyeleri doğrultusunda karar verebilmektedir. Turistik ürünler, ekstra turlar, eğlence ve gösteri programları ve hediyelik eşya alış-veriş merkezlerinin turiste

pazarlanmasında rehberin etkisi büyüktür. Rehberin etkisi genellikle, alış-verişin yapılacağı yer, turiste motivasyon sağlama ve turistin harcadığı miktarı etkileme şeklinde görülmektedir (Temizkan, 2010:43).

2.1.4.7. Öğretmenlik Rolü

Öğretmenlik rolü, rehberler ve diğer insanlar tarafından mesleğin başlıca niteliklerinden biri olarak kabul edilmektedir (Kukeyser, 2005:58-59). Rehber artık kamp yapmaya eğilimli ve iz işaretlerini okuyan bir yol bulucu değil, turistlerin gördüklerinin anlamını bulmalarına yardımcı olan, onları eğiten ve manen yol gösteren kişidir. Turist rehberleri sadece rehberlik yaptıkları yerin tarihi ve coğrafyası konusunda değil, grup dinamikleri, motivasyon ve kültürel/etnik birikim gibi sosyolojik, psikolojik alanlarda da çok iyi eğitmek ve daha da profesyonelleşmek zorundadırlar (Cohen vd., 2002:920).

2.1.4.8. Cohen'e Göre Turist Rehberinin Roller

Cohen (1985) belki de turist rehberlerinin rolünü, katkısını tespit etmede en kapsamlı veya geçerli çalışmalardan birini yapmıştır. Bunun yanında şimdiye kadar hiç bahsedilmeyen veya az bahsedilen bir ayırıma gitmiştir. Cohen bu çalışmasında turist rehberliğinin kökenini, yapısını ve dinamiklerini çok ayrıntılı bir şekilde sosyolojik bir perspektiften yansıtır (Arslantürk, 2003:36).

Rehberin rolünü oluşturan bu dört temel bileşenin her biri, iki farklı kritere göre sınıflanmıştır: birinci kriter, rol bileşeninin liderlik alanında veya aracılık alanında olma durumu dikkate alınarak, ikinci kriter ise, rol bileşeninin grup içine veya grup dışına yönelik olma durumu dikkate alınarak sınıflandırma yapılmıştır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006:72).

- Araçsal rol; yön tayini, yön gösterme, bölgeye erişim ve güvenlik üzerine,
- Kaynaştırıcı rol; takipçilere bölgenin tanıtımını tehdit edici olmayan bir tavırla yapılması ve organizasyon üzerine odaklanmaktadır,
- Sosyalleşmeyi sağlayıcı rol; mizah ve eğlence kullanma ile grup moralini korumak gibi tansiyon yönetimi, sosyal kaynaşma ve bağlılık üzerine odaklanmaktadır,

- İletişimi sağlayıcı rol; grubun ilgilerine göre seçilen konular alanlar üzerine odaklanma, bilinmezlere doğru bilgilerin verilmesine ve yorumlanması üzerine odaklanmaktadır (Randall ve Rollins, 2009:359).

2.1.4.9. Pond'a Göre Turist Rehberinin Roller

Pond (1993)'a göre ise turist rehberi: Grubun sorumluluğu üstlenecek yetenekte bir lider, ziyaretçilerin ziyaret ettikleri yerleri anlamalarına yardımcı olacak bir eğitmen, ziyaretçilerin geri dönmek isteyecekleri şekilde destinasyonu sunan, misafirperverliği genişleten bir büyükelçi, misafirler için rahat bir ortam yaratabilen bir ev sahibi, ve önceki dört rolü ne zaman ve nasıl gerçekleştireceğini bilen bir aracı, kolaylaştırıcıdır Ap ve Wong, 2001:552).

2.1.5. Turist Rehberinin İşlevleri

Turist rehberinin altı temel işlevi yerine getirdiği varsayılabilir (Yıldız vd., 1997:11). Bu işlevler ve işlevlerin gerektirdiği nitelikler aşağıda Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 2. 4. Turist Rehberinin Temel İşlevleri ve Nitelikleri (Yıldız vd., 1997:11)

| Rehberlerin Temel İşlevleri | Nitelikler |
|--------------------------------------|--|
| 1. İletişim | - Sözlü ve yazılı bilgi becerisi - Bireyler arası iletişim becerisi |
| 2.Yönetim | - Planlama - Organizasyon - Liderlik - Koordinasyon - Denetim Becerileri |
| 3.Tanıtma ve Bilgilendirme | - Tanıttığı turizm mahallini tüm yönleriyle tanıma, anlama ve sevmeye |
| 4.Eğlendirme | - İnsanları anlama ve hoş görme - Dışa dönük ve sosyal olma - Esprili olma |
| 5.Olağanüstü Durumlarla Baş Edebilme | -Teknik bilgi ve beceriler - Soğukkanlı ve dayanıklı olma |
| 6.Hakkaniyet Sağlama | - Hukuk bilgisi - Dürüst davranma - Hakkaniyet ve iş ahlakı duygusu |

Tablo 2.4'ten yararlanılarak turist rehberlerinin yerine getirdikleri veya getirmek zorunda oldukları fonksiyonlar ile bu fonksiyonları yerine getirmeleri için gereken nitelikler aşağıda detaylı bir şekilde açıklanmıştır.

2.1.5.1. İletişim İşlevi

Rehber her şeyden önce kendi yaşadığı ve ikamet ettiği yerlerden başka yerlerde olan yerli ve yabancı kişilere rehberlik ettiğine göre bir iletişim süreci gerçekleşecektir (Yıldız vd., 1997:10).

İletişim, "bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci" veya "bilgi, fikir, duygu ve düşünceleri kapsayan anlamların, semboller yardımıyla aktarıldığı süreç" olarak tanımlanabilir (Tutar ve Yılmaz, 2010:16). İletişim sadece konuşmak demek değildir. Simgeler aracılığı ile bilgilerin, düşüncelerin, duyguların, biriktirilip aktarılmasıdır. (Akgöz ve Sezgin, 2009:7).

İletişimin bilgi verme yanında başka işlevleri de bulunmaktadır. Bu işlevler kaynak ve hedef açısından şu şekilde sınıflandırılabilir;

Tablo 2. 5. İletişimin Kaynak ve Hedef Açısından İşlevleri (Tutar ve Yılmaz, 2010: 23)

| Kaynak Açısından İletişim | Hedef Açısından İletişim |
|---------------------------|--------------------------|
| - Bilgilendirme | - Anlamak |
| - Öğretme | - Öğrenmek |
| - Eğlendirme | - Eğlenmek |
| - İkna Etme | - Karar Vermek |
| - Güdülemek | - İsteklenmek |
| - Kültürü Aktarma | - Kültürlenme |
| - Beceri Kazandırma | - Beceri Kazanma |

Tablo 5'te görüldüğü üzere iletişimin kaynak ve hedef açısından işlevleri birebir turist rehberinin kurduğu iletişimle örtüşmektedir. İletişim işlevinin turist rehberliği mesleğinin üstlendiği rollerle de ilişkili olduğu görülmektedir.

2.1.5.2. Yönetim İşlevi

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 hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir (Antalya Rehberler Odası, 2012). Ayrıca rehberin yönetim işlevini daha iyi yerine getirebilmesi için turizm endüstrisini, seyahat acentaları, tur operatörleri, konaklama işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri, eğlence işletmeleri gibi turizm işletmelerini ve işlevlerini,

bunların birbiriyle ilişkilerini ve bu işletmelerin makro ve mikro çevreleri konusunda bilgi sahibi olması da zorunludur (Yıldız vd., 1997:12).

2.1.5.3. Tanıtma ve Bilgilendirme İşlevi

Rehberlerin en önemli işlevlerinden biri de, başka yerlerdeki insanları, kültürleri, coğrafyayı tanımak ve anlamak, bunlarla ilgili bilgilerini artırmak amacıyla seyahat eden insanlara turizm mahallini tanıtmak ve ziyaret ettikleri yer hakkında bilgi vermektir (Yıldız vd., 1997:12). Seyahat edenlerin çoğu rehberlere eğitimci ve öğretici gözüyle bakarlar, ziyaret ettikleri yerler hakkında bilgi sahibi olmak isterler ve tüm sorularına mantıklı cevaplar verilmesini beklerler (Güzel, 2007:31). Bu açıdan bakıldığında rehberin tanıttığı turizm mahallinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi farklı alanlarda çok geniş bir bilgi birikimine sahip olması gerekmektedir (Yıldız vd., 1997:12). Turist rehberinin sahip olması gereken bilgi birikim ve alanlarından ilerideki bölümlerde bahsedilecektir.

2.1.5.4. Eğlendirme İşlevi

Turistler kendi güvenlik ve sağlıklarının yüksek öncelikli olarak ele alınmasını beklerken aynı zamanda da keyifli ve tatmin edici bir seyahat deneyimi beklentisi içindedirler (Parakash, vd., 2011:67).

Turistlerin, zevk ve eğlenme, rutin yaşamdan ve stresli ortamdan geçici olarak kaçma ve yeniden canlanma, kendine gelme amacıyla turistik seyahati gerçekleştirdiği bilinmektedir. Bu durum turist rehberlerinin, turistlerin seyahati süresince eğlenmesini ve zevkli zaman geçirmesini sağlama gibi bir görevi ortaya çıkarmaktadır. Rehberin bunları yapabilmesi için, gerektiğinde eğlenmesini bilme, dışa dönük ve sosyal olma, insanları anlama ve hoş görmek, esprili olma gibi nitelikleri kazanmış olması gerekmektedir (Antalya Rehberler Odası, 2012).

Değişik turistik yöreler arasında günler süren bir turda rehberlik yapan kişi genel bilgiler dışında; fıkra, şarkı, oyunlarla turistleri eğlendirme becerisine sahip olmalıdır (Dinçer ve Kızıllırmak, 1997:133). Rehberler, turistleri ülkeye özgü yemek, halk oyunları, müzik gibi kültür ürünlerini tanıyabilecekleri yerlere götürerek onların daha eğlenceli vakit geçirmelerini sağlayabilirler (Güzel, 2007:34).

2.1.5.5. Olağanüstü Durumlarla Baş Edebilme İşlevi

Turlarda her şey, her zaman olağan seyrinde devam etmeyebilir. Acil durumlar konusunda daima hazırlıklı olunmalıdır. Bir turda ortaya çıkabilecek acil durumlar çok çeşitli olabilir. Örneğin; grup üyelerinden bir ya da bir kaç hastalanabilir, hatta ölebilir, çalışanlar greve gidebilir, yangın çıkabilir, iflasla karşılaşılabilir, doğal afetler yüzünden bir takım sınırlama ve engellemelerle karşı karşıya kalınabilir (Batman vd., 2001:145). Rehber, 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 (Değirmencioğlu, 2003:21).

Böyle durumlarda da rehberlik görevinin hala devam ettiğini ve sorumlulukları olduğunu da unutmamalıdır (Güzel, 2006:33). Bunun için rehberin her şeyden önce; sakin olması, sağduyusunu kullanmayı bilmesi, inisiyatifi ele alması ve soğukkanlılığını yitirmemesi gerekir (Batman vd., 2001:145).

2.1.5.6. Hakkaniyeti Sağlama İşlevi

Hakkaniyet, hak edene hakkını verme ilkesidir. Turistlere turizm işletmeleri ile olan ilişkilerinde, abartılı ve gerçeğe aykırı vaatler verilmesi, vaat edilen hizmetin zamanında ve eksiksiz verilmemesi gibi durumların ortaya çıktığı anlarda rehberin turistlerin hakkını arama ve alma ve 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. Bunun yanında hakkaniyeti sağlama konusunda rehberin doğrudan bir rolü de vardır. Rehber, kılavuzluk ettiği grupta yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her üyeye aynı ilgi ve saygıyı göstererek muamele etmek suretiyle hakkaniyet işlevini yerine getirebilir. Bunun için ise rehberde adalet duygusunun ve iş ahlakı anlayışının gelişmiş olması gerekmektedir (Yıldız vd., 1997:13-14).

2.1.6. Turist Rehberlerinde Bulunması Gereken Nitelikler

Ülkemizde turist rehberliği mesleği başındaki profesyonel ekiyle nitelendirilmektedir. Yarcan (2007:35-36)'a göre turist rehberliğinde profesyonellik şu konuları içerir; turistin güzel bir seyahat ve tatil deneyimi yaşamasına yardımcı olmak, ülke hakkında olumlu ve iyi bir imaj oluşmasına katkıda bulunmak, turistin

beklentisini seyahat işletmesinin hizmetleri doğrultusunda karşılamak, bilgisini doğru, anında ve ilginç bir biçimde sunmak, bilgiyi anlaşılabilir şekilde ve yorum yaparak aktarmak, ülkeyi, turiste sunulan ürünü, turu ve hizmetin özelliklerini iyi tanımak, turistin ve sunulan hizmetin özelliklerine göre davranmak, bireylerarası iletişim becerilerinde yetkin olmak, sürekli kendisini yenilemek, bilgi, kültür ve deneyimini artırmak, meslek sırlarını başkalarıyla paylaşmamak, dürüst, doğru, adil ve tutarlı olmak, sorumluluk sahibi ve disiplinli olmak ve liderlik nitelikleri taşımak.

Bu bölümdeki nitelikler turist rehberinin yukarıdaki bölümde sayılan işlevlerini yerine getirebilmesi için gerekli temel niteliklerdir.

2.1.6.1. İletişim ve Konuşma Yeteneği

İletişim kısaca bir gönderici ile alıcı arasındaki bir mesaj alışverişidir. Rehberin kılavuzluk ettiği grup veya birey ile iyi iletişim kurabilmesi için ise sözlü ve yazılı iletişim ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme becerilerine sahip olması gerekmektedir. Dolayısıyla rehber, kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde yazılı ve sözlü olarak iletişim kurabilme yeteneğine sahip olmalıdır (Yıldız vd., 1997:11).

Turist rehberleri, gidilen yerin kültürü hakkındaki bilgi ve yorumlamaları, iletişim ve hizmet yetenekleriyle turistlerinin ziyaretlerini bir deneyim ve bilgilenme boyutuna taşıma gücüne sahiptirler (Chang vd., 2012:1). Ancak rehber ne kadar bilgili olursa olsun grupta iyi bir iletişim kuramıyorsa başarılı olamayacaktır. İletişim becerileri; net telaffuz, göz teması, doğal hareketler ve açık bir konuşma tonunu içermektedir (Temizkan, 2010:57). Bu yaklaşımı destekleyen başka bir ifade de ise, rehberin sadece bilgi vermesi yeterli değildir; bilgi doğru, ilginç, zevkli ve içten bir biçimde iletilmelidir (Yarcan, 2007:35). Rehberin sahip olduğu bu bilgileri turiste nasıl aktardığı da önem arz eder. Çünkü ne kadar çok bilgi birikimine sahip olsa da rehberin müşterilere kurduğu iletişim tarzı, bilgiyi anlatım becerisi, beden dilini iyi kullanabilmesi, kişisel imajı turistlerin hizmet kalite algısını etkileyecek önemli etmenlerdir (Temizkan, 2010:31).

Profesyonel turist rehberi; tanıtma, bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm getirici olmalıdır. Diğer rehberlerle, araç sürücüsü ile müze, otel ve mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmelidir (TUREB, 2012a). Ayrıca turist rehberi, dilinin anlattıklarını beden dili ile de desteklemelidir. Yoksa inandırıcılığını

kaybeder. Bu nedenle anlatacağı konuya uygun takınacağı rolü iyi oynamalıdır (Enomoto, 1998:297)..

Bir rehber, turist rehber ilişkisi bağlamında iki tür anlatım gerçekleştirir. Rehber tarafından tek taraflı anlatım olabileceği gibi rehberle turist arasında etkileşim de olabilir (Enomoto, 1998:297). Her iki durumda da rehberin iyi bir konuşmacı olması gerekmektedir. Ancak konuşmada da yetenek, tek başına belirleyici etken değildir. Yetenek ancak bilgi ve deneyimle birleşirse bir anlam taşır. İyi bir konuşmacının bilgileri hafızasına gelişigüzel değil sistemli ve bilinçli bir şekilde depolaması gerekir. Düzenli bir şekilde depolanmayan bilgiler, konuşma esnasında geri çağrıldığında ulaşılamayarak çeşitli konuşma kusurlarına yol açar. Bilgileri hafızasından düzenli alamayan bir konuşmacı çeşitli anlamsız sesler çıkarır ve gereksiz duraklamalar yapmak zorunda kalır. Bu durum, akıcı, etkili ve anlamlı konuşma yapmayı güçleştirir (Yelok ve Sallabaş, 2009:583).

Grup önünde konuşma çoğu insanın çekindiği bir durumdur. Bu becerinin korku olmaktan çıkarılması, eğlence ve hatta rehberin kendisine güven duymasını sağlayan bir öge haline getirilmesi gerekmektedir (Tetik, 2006:57). Ayrıca iyi bir rehber dinleyenleri de anlatımın içine katabilmelidir. Arada bir sorular yönelterek, onlardan alacağı cevaplarla konusunu hem zenginleştirmiş olur, hem de onların sıkılmasına fırsat tanımaz (Sağır, 2007:41).

2.1.6.2. Bilgi ve Donanım

Rehberlik büyük bir bilgi birikimi, onun da ötesinde çok yönlü bir eğitim gerektirir (Ahipaşaoğlu, 1999:149). Çünkü ülkeyi tanıtacaktır. Ülkenin coğrafyasını, tarihini, kültürünü, sosyal özelliklerini bilmek zorundadır. Bunun yanında, ülkenin ekonomik yapısını, siyasal özelliklerini, benimsediği dış politikayı, hukukunu da bilmek zorundadır. Turist bu konularda da bilgilendirilmek ve hatta tartışmak istemektedir. Turist rehberi, ulaştırma, konaklama ve ağırlama hizmetlerinin tümüne ve her aşamasına ilişkin profesyonel bilgi sahibi olmak zorundadır. Zira karşılaştığı sorunları giderecek ve bu sorunların yeniden ortaya çıkmasını engelleyecektir. Bu bilgiye sahip olması da yeterli değildir. Bilginin sürekli güncellenmesi ve genişletilmesi de gereklidir (Yenen, 2002:57).

Aşağıdaki tabloda PTR'lerin anlatım yapması beklenen konuları içeren disiplinler ayrıntılarıyla gösterilmektedir.

Tablo 2. 6. Turist Rehberinin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular (Genç, 1992:215)

| | |
|----------|--|
| Tarih | Milli tarih, sanat ve dinler tarihi, geçmiş uygarlıkların politik durumları, sosyal yapılan, günlük yaşamları, dini yaşamları, savaş ve barışları, mimari tarzı, mitoloji, arkeolojik kazılar, eserlerin sınıflandırılması, sergilenmesi, tarihleme yöntemleri, tarihi eser kaçakçılığı. |
| Coğrafya | Dağlar, ormanlar, akarsular, göller, denizler, yeraltı zenginlikleri, iklim. |
| Ekonomi | Ekonomik yapı, ekonomik durum, tarımsal yapı. |
| Yaşam | Kent ve köy hayatı, hukuki yapı, eğitim öğretim durumu, sendikal örgütlenme, gelenek ve görenekler, müzik, folklor, dans, giyim, yemek, basın-yayın, TV tartışmaları, kadın sorunları, çocuk ve insan hakları, düşünce ve konuşma özgürlüğü, suç işleme oranları. |
| Politika | Ülkedeki politik geçmiş ve şimdiki durum, uluslar arası ilişkiler. |
| Sanat | Edebiyat, tiyatro, bale, sergiler, sezonluk kutlama ve gösteriler. |

Bir rehber ayrıca birden fazla dil yeteneğiyle, tarih, coğrafya ve gelenekler hakkında belli ölçüde bilgi sahibi olmalıdır (Prakash ve Chowdhary, 2010:56). Mesleğin gerektirdiği bu bilgiler yanı sıra müzik, sanat, politika konularında da genel kültür sahibi olmalıdır (TUREB, 2012a).

Aşağıda yer alan Tablo 2.7 incelenirse genel anlamda bir rehberin bilgi sahibi olması gereken alanlar görülebilmektedir.

Tablo 2. 7. Bir Rehberin İlgi Alanına Giren Disiplinler (Ahipaşaoğlu, 2001:96)

| 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 | Animasyon |
| Etnoloji | Özellikleri | |
| Antropoloji | Aktüalite | |
| Mimari | | |
| Dinler Tarihi | | |
| Folklor | | |

Burada üzerinde durulan ve betimlenmeye çalışılan klasik anlamda genel kültür rehberidir. Öte yandan klasik rehberlerin bilgi birikimlerinin yeterli olmadığı özel durumlar ortaya çıkabilir. Bu durumda rehber gezide yeterli bilgileri aktarırken, etaplar arası uzun karayolu yolculuklarında turistlerin özel ilgi alanına yönelik konularda ayrıntılı konferans için yetersiz kalacaktır (Ahipaşaoğlu, 2001:96).

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 2006 ile 2011 yılları arasında sualtı dalış turizmi, flora-fauna turizmi, dağ doğa kültür turizmi, GAP, İstanbul kültür ve sanat rehberliği, Likya yolu olmak üzere dokuz rehberlikte uzmanlaşma eğitimi düzenlenmiş olup, bu eğitimler sonucunda 629 rehber uzmanlık belgesi almaya hak kazanmıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012d).

2.1.6.3. Liderlik Yeteneği

En basit tanımıyla lider; insanları bir amaç doğrultusunda peşinden sürükleyen ve sahip olduğu iç motivasyonlar nedeniyle insanlar üzerinde etki sahibi kişi olarak tanımlanmaktadır (Dinçer ve Bitirim, 2007:65). Liderlik; etkilemek, yönlendirme, izlenecek yol, düşünce ve olaylarla ilgili rehberlik etmektir (Uslu, 2011:423).

Hatipoğlu (2003: 96-97)'na göre, bir liderde bulunması gereken nitelikler şu şekilde sıralanabilir (Çatır, 2009: 11-12);

Saygı: Liderin, grubundan verimli sonuçlar alabilmesi için en başta kendisine saygısı olması gerekir.

Kişilik: Lider, sağlam kişilik sahibi, dürüst, şerefli ve doğru sözlü olmalıdır.

Zeka: Zeki bir insanın düşünme ve iletişim yeteneği daha gelişmiştir. Bu yüzden, liderin zeka düzeyi, gruptaki bir elemanın zeka düzeyinden üstün olmalıdır.

Eğitim: Lider, yaptığı işin eğitimini almış olması gerekir.

Sosyallik: Liderin, iş hayatındaki başarısını sosyal hayatında da yakalaması gerekir.

Kendine Güven: Liderin kendine güveni olması gerekir. Ancak, bu güven aşırıya kaçmamalı, kendini beğenmişlik derecesine ulaşmamalıdır.

Uyumluluk: Lider, grubundaki üyeler gibi davranmalı, onlardan uzaklaşmamalıdır.

İstek: Lider, bir işi yapmak için istekli olmalıdır. Ancak bunu dengelemesini bilmelidir.

İnanç: İnanç bir işi başarmada en önemli etkidir. Lider, bir işe başlamadan önce kendine inanmalı daha sonra etrafındakilere de inandırmalıdır.

Cesaret: Cesaret bir işe başlamaya olan istektir. Lider, bir işe grup elemanlarından önce başlamalı ve onları da özendirmelidir.

Başarı Eğilimi: Lider her zaman için daha iyiyi hedeflemelidir.

Etkileycilik: Lider sahip olduğu zeka ve bilgi birikimi ile grup elemanlarını ikna etmelidir.

Enerji ve Dayanıklılık: Lider, zihinsel ve bedensel olarak daima hazır olmalıdır.

Sezgi ve Tahmin: Lider, iyi bir sezgi ve tahmin yeteneği ile geleceği ve fırsatları görebilme yeteneğine sahip olmalıdır. Fırsatları ve engelleri zamanında tahmin ederek ona göre bir hedef çizmelidir.

Sorumluluk: Lider, başarı için liderliği de bir sorumluluk olarak görmesi gerekmektedir.

Liderlik, zor ve karmaşıktır. Rehberin sahip olması gereken önemli özelliklerden birisi, rehberin grubu benimseyerek kendisini grubun bir parçası ve lideri olarak görüp, grupla bütünleştiğini hissettirmesi ve turu elinden geldiğince iyi bir şekilde bitirmesidir. Görüldüğü gibi liderlik rolü rehberin en önemli karakter özelliklerinden birisidir. Çünkü liderlik doğuştan gelir ve yönetim gibi sonradan kazanılmaz (Güzel, 2007:17).

Bazı insanların liderlik özellikleri doğuştan daha fazla olabilmektedir. Ancak her rehberin iyi bir lider olabilmek için kendisini bu yönde geliştirmesi gerekmektedir. Liderlik tesadüfen kazanılan bir özellik değildir. Liderlik rolü, rehberin görev ve sorumluluklar listesinin en başında bulunmakta ve çoğu işveren rehberin grup üzerindeki etkisini ve yöneltme becerisini bilgi ve tecrübe üzerinde tutmaktadır (Tangüler, 2002:11).

Turist rehberi lider olarak turistleri sadece yönetmemeli aynı zamanda hizmet de etmelidir. Liderler sıklıkla turistlere katılımcı olarak tavır sergilerler. Fakat bazen turistlerin güvenlik ve düzenleri için emirler verirler. Bu nedenle bir tura liderlik etmek karmaşık ve çoğunlukla çelişkilerle doludur (Wong ve Lee, 2012:2).

2.1.6.4. Planlama Yeteneği

Turlar belirli bir program çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu da rehberin bu programı gerçekleştirebilmek için önceden ve tur içerisinde planlı hareket etmesini gerektirir. Bu nedenle turist rehberleri, tur operatörlerince yapılan genel tur planlamasına ilaveten, her tur öncesinde mutlaka o turla ilgili bir hareket planı yapmalıdırlar. Bu da, yönetimin birinci fonksiyonlarından olan planlama fonksiyonuna turist rehberlerinin tur operasyonu aşamasında önem vermelerinin

gerekliliğine işaret etmektedir. Bu türden bir planlama, üç alt bölümden oluşmaktadır; turla ilgili verilerin toplanması, günlük zaman kullanımının planlanması ve tur öncesinde yapılan diğer hazırlıklar (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006:71-72).

Bu planlama çalışmalarında özellikle günlük programın planlanması önemlidir. Turist rehberinin günlük planlama yaparken göz önünde bulundurması gereken noktaların başlıcaları; gezilecek yerler ve konaklama merkezi arasındaki toplam ulaşım süreleri, öğle yemeği için gerekli mola süresi, ziyaretler için gereken süre ve yol boyu molalar için gerekli toplam süredir (Ahipaşaoğlu, 2001:152).

Turist rehberlerinin tur esnasındaki başarıları ve turun genel başarısı için, planlama ve ön hazırlığın önemi göz ardı edilemez. Planlama ve ön hazırlıklar ne kadar iyi yapılırsa, tur da o denli sorunsuz gerçekleşebilmektedir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006:72).

2.1.6.5. Koordinasyon ve Denetleme Yeteneği

Turist rehberinin başarılı bir tur gerçekleştirmek için farklı hizmet sağlayıcıları ve turistler arasında koordinasyonu sağlaması zorunludur. Bu işlemi yerinde ve düzgün yapabilmek bir yetenek gerektirir.

Koordinasyon her şeyden önce iletişim, bilgi akışı ve işbirliğinin ürünü olduğuna göre paket turlarda rehberin turist grubunda bulunan bireylerle ve hizmet sağlayıcılarının tümüyle iletişim ve işbirliği içinde olup, gerekli bilgi akışını sağlaması gerekmektedir. Turist rehberinin tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde ve turistlerin isteklerine uygun verilebilmesini sağlamak için; ulaştırma işletmeleriyle, konaklama işletmeleriyle, yeme-içme işletmeleriyle, eğlence işletmeleriyle, hediyelik eşya işletmeleri ile müze ve ören yeri gibi hizmet sağlayıcılarıyla her zaman mümkün olduğunca sık haberleşmeli ve bilgi alışverişinde bulunmalıdır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006:73).

Rehber, müşteri tatmini sağlamak için, gezilen yerlerde karşılaştığı olumsuz durumları, ilgili kurum ve kişilere aktararak bu olumsuzlukların giderilmesine yardımcı olur. Örneğin, bir ören yerini gezdirirken karşılaşmış olduğu kirlilikle ilgili olarak o ören yerindeki personeli uyarır, gereken yapılmazsa daha üst makamlara bu şikâyet iletilir. Hizmetlerde karşılaşılan aksamalarda diğer turizm personelini de ikaz etmelidir. Turist rehberi, tur esnasında alınan hizmetlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığını denetler ve işletmeye iletir. Diğer tur personelinin

çalışma kurallarına uyup uymadığını ve kılık kıyafetini kontrol eder. Kurallara uymayan personeli uyarır, müdahale eder veya acentaya bildirir. Tura çıkmadan önce tur araç ve gereçlerinin uygun nitelikte olup olmadığını kontrol eder. Tur yolcu listesine göre yolcuları kontrol eder ve eksik olan yolcunun kendisine veya acentaya ulaşarak durumlarını kontrol eder (Temizkan, 2010:59-60).

2.1.6.6. Fiziksel Yeterlilik

Bir rehberin fiziki bir sakatlığının olmaması gerekir. Fiziki sakatlık, rehberin hareket yeteneğini engeller. Alışılmışın dışında bir fiziki bozukluk, insanlar üzerinde rahatsız edici bir etki oluşturabilir. Dolayısıyla bir rehberin sağlıklı, rahat ve seri hareket edebilen, turist üzerinde güvenilir bir izlenim uyandıracak bir fiziki yapıya sahip olması beklenir (Akmel, 1992:220).

Doğal ve kültürel değerlere sahip çekim merkezleri genellikle ulaşılması zor yerlerde bulunurlar. Bu durum da rehberliği ancak gençken yapılabilen, fizik gücüne dayalı bir meslek haline getirmektedir (Polat, 2001:35). Bu nedenle profesyonel turist rehberi, uzun yürüyüşlere, araçla yapılan uzun yolculuklara, uykusuzluğa, zor koşullara, yükseklik ve farklı iklim koşullarına dayanıklı olmalıdır (TUREB, 2012a).

2.1.6.7. Sorumluluk Sahibi Olma

Profesyonel turist rehberliği mesleğinin uygulanmasından etkilenen en önemli kesim yerli ve yabancı turistlerdir. Kurumsal açıdan en fazla etkilenen ve aynı zamanda mesleği etkileyen taraflar, başta seyahat işletmeleri olmak üzere konaklama kesimi ve turizm hizmeti sunan işletmeler ile bu şirketlerde çalışanlardır. Rehberlik mesleğinin yerine getirilmesinden etkilenen başlıca taraflar, çalışan rehberler ve rehber adayları, üniversitelerin rehberlik bölümlerinde öğrenim görenler, turistlere, yerli ve yabancı gezginler, seyahat işletmeleri, yerli ve yabancı tur operatörleri, turiste hizmet sunan şirketlere, lokantalar, ulaştırma şirketleri, müze ve ören yerleri ile alışveriş işletmeleridir. Bir rehberin mesleki davranışlarından diğer rehberler doğrudan etkilenir (Yarcan, 2007:37).

Turist rehberlerinin bu sayılan muhataplara karşı sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar 4 bölümde incelenmiştir.

2.1.6.7.1. Turistlere Karşı Sorumlulukları

Turist rehberinin turistlere karşı sorumluluğu, onlara en iyi şekilde rehberlik etmektir. Başka bir ifadeyle, rehberlerin görevi, turistlerin tura çıkış amaçlarına uygun bir şekilde grubunu yöneterek, gezilen yere anlam kazandırmak ve turistlerin o yerden memnun kalmalarını sağlamaktır. Rehber, müşterilerinin mutluluğundan ve iyi durumda olmalarından tam anlamıyla sorumludur. Bu sorumluluğu yerine getirebilmesi için bütün dikkatini turistler üzerine yoğunlaştırması gerekmektedir. Bu rehberin turistlere karşı temel görevidir (Tangüler, 2002:11-36).

2.1.6.7.2. Seyahat Acentesine Karşı Sorumlulukları

Bir rehberin her zaman şık ve temiz olması, gerekli ise uygun üniforma giyip, rehber kimliğini görevi başında her zaman takması, rehberin sosyal açıdan kabul gören bir iş adamı görünümünde olması, küfürlü konuşmaktan ve içkiden uzak durması gerekmektedir. Tur programını takip edip turun hava muhalefeti, sırada bekleme, aksilikler ya da kötü organize edilmiş program gibi nedenlerle gerçekleşmemesi gibi durumlarda derhal acentayı bilgilendirmeleri (Tangüler, 2002:37).

Turist rehberi, çalıştığı acentayı mümkün olan en iyi şekilde temsil etmek, aldığı tur dosyasının gereklerini yerine getirmek ve çıktığı turun hesaplarını ilke olarak, en geç 1 hafta içinde teslim etmekle yükümlüdür. (Batman vd., 2001:34).

Bağımsız rehberleri, bir acenta adına çalışan rehberlerden ayıran yönlerinden birisi de, bağımsız rehberin, birbirleriyle rekabet halindeki işletmelerle çalışmak zorunda kalmalarıdır. Bu rehberler, acentaların aslında gizli kalmasını yeğleyecekleri müşteri bağlantılarını, ticari sırlarını, pazarlama tekniklerini ve her işletmenin gizli olarak niteleyebilecekleri özel olayları bilebilmektedir. Rehberler bu sırları rakip acenta elemanlarıyla, diğer rehberlerle ve müşterilerle paylaşmamaları gerekmektedir (Tangüler, 2002:11-37).

Seyahat acentası ile turist rehberi arasındaki iş kabulleri genellikle sözlü olarak yapılmaktadır. Turist rehberinin eğer gerçekten zorunlu olduğu bir durumda daha önceden söz verdiği tura çıkamayacak ise bu durumu acentanın zor durumda kalmaması için mümkün olan en kısa zamanda bildirmesi gerekir ve eğer mümkün ise yerine başka bir turist rehber bulup tavsiye etmesi uygun bir davranıştır.

2.1.6.7.3. Mesleğine ve Meslektaşlarına Karşı Sorumlulukları

Profesyonel turist rehberi mesleki sorumluluklarını ve rehberlik görevlerini yetenekleri doğrultusunda, işine sadık olarak yerine getirir. Yükümlülüklerini yerine getirirken, mesleğin algılanışına ve imajına zarar verecek davranışlardan kaçınır. Mesleğini ilgilendiren yasal ve yönetsel konuları bilir, meslek kurallarını uygular, rehberlik etik ilkelerini özümser, benimser ve bunlara uyar (TUREB, 2012c).

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlediği yevmiyelerin altında çalışmamak, çalıştığı sırada, meslek onur ve saygınlığını zedeleyecek tutum ve davranışlardan özenle kaçınmak, meslek örgütünün düzenlediği eğitim etkinliklerine mümkün olan en yüksek ölçüde katılmak ya da bireysel çabalarıyla mesleki bilgi açısından kendini sürekli yenilemek de rehberin mesleğiyle ilgili uyması gereken ilkelerdendir (Batman vd., 2001:34).

2.1.6.7.4. Çevre ile İlgili Sorumlulukları

Profesyonel turist rehberinin sorumluluğu yalnız turiste veya acenteye karşı değildir. Rehber, kültür varlıklarının ve çevrenin korunmasından da sorumludur (TUREB, 2012a). Her turistik gezi hem doğa hem de ev sahibi topluluklar üzerinde belirli sonuçlar meydana getirir. Ziyaret edenin bunun farkında olması, olumsuz sonuçları sınırlayabilmek açısından önem taşır (Taylı, 2003:16). Rehberlerin en önemli görevi turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak ve tatmin düzeylerini artırmaktır ki bunu kaza riskinden kaçınırken ve doğal çevre üzerindeki etkilerini azaltırken yapmalıdır. Ayrıca rehberler turistlerin doğaya, yerel kültüre olan ilgilerini artırmalı ve çevreye karşı sorumlu davranışlar geliştirmelerini teşvik etmelidir (Yamada, 2011:143).

Rehber, mesleğinin çevre ile ilgili etik ilkelerine de uymakla yükümlüdür. Bu ilkelere göre rehber, turistik çekim öğelerinin, anıtların, müze ve ören yerlerinin korunmasına çalışır, sürdürülebilir turizme önem verir ve doğal, tarihsel, arkeolojik çevreyi korur. Konukların da turistik değerlere duyarlı ve saygılı olmalarına; turistik çevre ile ilgili kuralları anlamaları ve bunlara uymaları konusunda gayret gösterir (TUREB, 2012c).

2.1.7. Turist Rehberliği Mesleğinin Turizm ve Ülke Açısından Önemi

Turizm sektörünün önemli çalışanlarından olan turist rehberlerin turistlerle temas düzeylerinin derecesi ve süresi de oldukça yüksektir (Doğan vd., 2010:3432).

Bu nedenle, rehberin turizm sektöründe büyük görevleri, katkıları ve aynı oranda da sorumlulukları vardır. Bu görevi önemli yapan, rehberlerin ülkelerini yabancılara karşı kendi kişilikleriyle temsil etmeleridir (Çimrin, 1995:65).

Bir anlamda ülkeyi temsilen gönüllü elçi olan profesyonel turist rehberlerinin birebir tanıtımda ne kadar etkin olabileceği bir gerçektir. Türkiye'nin turizmde bugüne kadar olması gereken yere gelememesinin nedenleri sıralanırken "tanıtım yetersizliği" daima ilk sıralarda sayılmaktadır. Tanıtım yetersizliği ve öteden beri bir sorun olan olumsuz imaj, tanıtımda rehberlerin daha aktif kullanılmasıyla çözüme kavuşturulabilir (Batman vd., 2001:6). Rehberlerin tur sırasında yaptığı Türkiye tanıtımı kuşkusuz en iyi ve en etkili tanıtımdır (Güzel, 2007:119).

Turist rehberinin yorumlama ve anlatım şekli, turistlerin deneyimlerinin artırılması, destinasyonun ve kültürünün anlaşılması yönünden hayati bir rol oynamaktadır (Gelbman ve Maoz, 2011:117). Dahles (2002:783) de yine benzer bir ifadeyle "tur rehberliği, gidilen bölgenin temsil edilmesi, turist deneyimlerinin kalitesine etkileme, kalış süresinin uzunluğu ve yerel toplumun ekonomik fayda sağlaması açısından stratejik bir faktör oluşturur" diyerek bu durumu vurgulamıştır.

Turist rehberleri, seyahat edenlerle, tarihi ve kültürel miras arasında da bağ kurmakta, onların doğal ve toplumsal yaşamı, geçmişi ve bugünü anlamalarına yardımcı olmaktadır. Turizm sektörünün belki de insanla, çevresel, toplumsal ve kültürel ihtiyaçlarla en ilişkili ayağını rehberler temsil etmektedirler. Rehberlerin turistlerle olan ilişkileri ve etkileşimleri turistlerin yerel halk ile olan ilişkilerini ve turist memnuniyetini de doğrudan etkilemektedir. Ayrıca, turist rehberleri, kaynakların uzun vadeli kullanılmasında ve turist davranışlarının yönlendirilmesinde önemli rol oynamakta ve sürdürülebilir turizm anlayışının benimsenmesinde etkin bir role sahiptir (Avcıkurt, 2009:76).

Özellikle organize turlarla Türkiye'ye gelen bir turistin en uzun süre beraber olduğu ve en çok etkilendiği kişi turist rehberidir. İlk ziyaretlerde, Türkiye ve Türklerle ilgili izlenimde, oluşacak imajda rehberin etkisi oldukça büyüktür. Her zaman için, turist, memnun ayrılmasında en etkili faktörlerden biri, turist rehberinin bilgisi, becerisi, tutum ve davranışdır (Akmel, 1992:219).

Yıldırım ve Atay (1997:85) seyahat işletmeleri için rehberin önemini şu şekilde dile getirmektedir; turun tüketimi aşamasında turistlerle yoğun iletişime geçen, acente-turist ilişkisinde, acentayı her yönüyle temsil eden ve acenta adına bazı yetkilere sahip olan rehber, turist üzerinde sahip olduğu yönlendirme gücüyle,

acentanın ve diğer işletmelerin pazarlama faaliyetlerine önemli katkılar sağlayabilmektedir.

Turist rehberinin önemini, sektörde faaliyet gösteren farklı işletme türlerine göre ayrı ayrı ele almak mümkündür. Turizm sektörünün dinamik elemanlarından biri olan seyahat işletmelerinin özellikle paket turlarda yerine getirdikleri birçok hizmet vardır. Bunlar; ulaştırma, biletleme, yeme-içme, konaklama, eğlence, müze ve ören yerlerine girişleri gibi hizmetlerdir. Bütün bu hizmetlerin eyleme dönüştüğü anlarda, diğer bir deyişle üretilen paketin, tüketildiği süreçte, bütün yetki ve sorumluluk turist rehberinde olacaktır. Dolayısıyla bir paket turun beklenen kaliteye ulaşabilmesi rehberin göstereceği performansla yakından ilgilidir (Batman vd., 2001:7).

Aynı önem, konaklama işletmeleri tarafından da göz ardı edilmemelidir. Çünkü bir turist rehberi bir konaklama işletmesi açısından, “kendisine grup getiren acentenin yetkili ve ağırlıklı bir temsilcisidir. Konaklama işletmeleri ile gelen gruplar arasındaki diyalog ancak rehberler vasıtası ile kurulabilir. Rehber, hem hizmet verdiği grubun yapısını tanıyan, istek ve beklentilerini bilen, onların dilinden anlayan, hem de oteldeki muhtemel aksaklıkları hoşgörüyle karşılayabilecek ve alternatif çözüm üretebilecek tek kişidir.

Turizme bağlı diğer konularda faaliyet gösteren işletmeler açısından da turist rehberleri ayrı bir öneme sahiptir. Örneğin bir hediyelik eşya mağazası rehberlerle sürekli iletişim halindedir. Rehber hem grubun menfaatlerini düşünerek en iyi alışveriş merkezlerini seçer, hem de gidilen işletmelerde turistlerin en yüksek düzeyde alışveriş yapmaları için teşvik eder (Batman vd., 2001:7).

2.1.8. Turist Rehberliği Mesleğinin Yasal Çerçevesi

Turist rehberliği ile ilgili yasal düzenlemelerin başında, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve 29217 sayılı, 26.12.2014 Resmi Gazete 'de yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği gelmektedir.

6326 sayılı kanunun birinci maddesinin ilk fıkrasında, kanunda:“ turist rehberliği mesleğine kabule, meslek içi eğitime ve mesleğin icrasına, turist rehberleri odaları ile turist rehberleri odaları birliklerinin kuruluşuna, organlarının niteliklerine ve seçimlerine, organlık niteliğini yitirme hâl ve usullerine, görev ve yetkilerine, çalışma usullerine, üyeleri ile olan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine, gelir ve giderleri ile bütçelerine, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve

yetkilerine, meslek kuruluşlarıyla iş birliğine ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları” kapsadığı hükmedilmiştir. Buna göre PTR’lerin çalışma ve mesleki şartlarında temel kanun, 6326 sayılı kanundur. Bunun yanında kanunda mesleğin korunması, ilgili kurumlar gibi mesleğin seçimi, icrası ve diğer konularda yasal bir çerçeveye bağlanmıştır.

Kanunda yönetmelikle belirlenmesi gereken bazı göndermeleri yerine getirmek üzere, 29217 sayılı yönetmelik hazırlanmıştır. Yönetmelikle “7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında, turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişine, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, Bakanlık ile meslek kuruluşları arasındaki işbirliğine ve meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları” düzenlenmiştir. Yine aynı yönetmelikle “turist rehberliği mesleğine kabule, turist rehberliği seçme sınavları ile turist rehberliği sertifika programlarının düzenlenmesine, meslek içi eğitim ve meslekte uzmanlaşmaya, mesleğin icrasına, turist rehberleri odaları ile Turist Rehberleri Birliği’nin kuruluşuna, organlarının niteliklerine ve seçimlerine, organlık niteliğini yitirme hâl ve usullerine, görev ve yetkilerine, çalışma usullerine, üyeleri ile olan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine, gelir ve giderleri ile bütçelerine ve turist rehberliği hizmetine yönelik sözleşmelerde bulunması gereken asgari unsurlara, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, Bakanlık ile meslek kuruluşları arasındaki işbirliğine ve meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar” konusunda yasal çerçevenin hazırlandığı görülmektedir.

2.2. İlgili Araştırmalar

Profesyonel turist rehberleri, turistlerin, doğal ve toplumsal yaşamı, geçmişi ve bugünü anlamalarına yardımcı olmaktadır. PTR’lerin turistlerle olan ilişkileri ve etkileşimleri turistlerin yerel halk ile olan ilişkilerini ve turist memnuniyetini de doğrudan etkilemektedir (Avcıkurt, 2009:76). Ancak bir anlamda ülkeyi temsil eden gönüllü elçi olan profesyonel turist rehberlerinin niteliklerinin yeterliliği uzun yıllardır tartışılmaktadır. Bu kapsamda konu ile ilgili yapılan geçmiş çalışmalar taranmış ve aşağıda özetlenmiştir.

Mossberg (1995), turistlerin memnuniyeti üzerinde tur liderlerinin etkilerini araştırmak amacıyla İsveç tur operatörü Vingresor’un müşterileri olan 518 turist

üzerinde Bulgaristan, Rodos, Sri Lanka ve Türkiye turlarında varış anından önce ve tur sonunda olmak üzere iki aşamalı bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, Türkiye ve Bulgaristan turlarında turistlerin beklentileri ile gerçekleşen algıları olumlu tespit edilmiştir. Bununla birlikte Bulgaristan ve Türkiye’de seyahat deneyimleri fazla olan turistlerin tur liderinin performansları konusunda beklentilerinin daha düşük olduğu görülmüştür.

Grabowski ve Genge (2000), turistlerin katıldıkları turu seçme nedenleri ve tur sonu memnuniyet derecelerini araştırmak amacıyla Çin İpek Yolu turuna katılan 7 farklı Avrupa ülkesinden 78 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda, PTR’lerin kendilerinin verdikleri hizmetin turistler tarafından nasıl değerlendirileceğinin tahminlerinde ise PTR’lerin %60’ı normal, %35 iyi, %5 ise mükemmel olarak belirtmişlerdir. Bu oranın oldukça mütevazı olduğu ve bu durumun kültürden gelen alçak gönüllülüğün etkisinin olduğu düşünülmektedir.

Weiermair (2000), çalışmasında turistlerin, karşılaştırmalı kültürel bir yapı geliştirme yoluyla, turistlerin kalite yargılarını açıklama ve turist davranışlarını tahmin etme amacını taşımaktadır. Kültürel normlar turistlerin beklentileri ve aldıkları hizmet kalitesi algılarında bir etkiye sahiptir. Turizm hizmetleri, dört unsur tarafından şekillendirilen bir turizm kültürü içerisinde gerçekleştirilmektedir. Bu unsurlar; turistin milliyeti veya bölgesi, turist destinasyonda yaşayan halk, turistlerin çok çeşitli alt kültürleri, turizm işletmelerinin kurumsal kültürleridir. Bu çalışma ile küresel, ulusal ve alt-ulusal kültürleri ayırt etmeye yönelik farklılaştırılmış bir yaklaşım geliştirilmiştir.

Cohen vd. (2002) çalışmalarında turist rehberlerinin yol göstericilik ve müşavirlik gibi geleneksel rollerinin tersine, İsrail gençlik turlarındaki danışmanlık rolleri, rol model olarak ele alınmıştır. Bu model türü, resmi olmayan eğitim için daha uygun görülmektedir. Araştırmada hem nitelik hem de nicelik yöntemler kullanılmıştır. Nitelik açısından dört örnek gruptaki da 30 danışmanla mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Daha sonra İngilizce, Fransızca, İspanyolca ve İbranice hazırlanan anketler danışmanlara uygulanmış ve 977 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Gençlere yapılan rehberlikte, bu yaklaşım, kişisel rehber turist iletişimi altında vazgeçilmez olarak nitelendirilmektedir. Madrich (danışmanlık) modeli, sadece resmi olmayan eğitim değil aynı zamanda kolaylaştırıcı, arkadaş ve taydaş gibi bilimsel rehberlik literatüründe yer almayan yönleri içermektedir.

Dahles, (2002) turist rehberlerinin arabuluculuk rollerinin, rehberliğin politik ögesini kapsama yetersizliği üzerinde durmaktadır. Hükümetlerin, ulusal konuları ve özellikleri ifade etmek için turizmi stratejik olarak kullandıkları belirtilirken, turist rehberlerinin Endonezya'daki Suharto'nun yeni rejimi altındaki bu rolleri üzerine, turistlerin anlatım ve propagandalarının etkileri üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu konu ile ilgili iki temel soru ortaya atılmıştır: Hükümetler, turist rehberlerini nasıl kontrol etmektedir ve hükümetlerin turist rehberliği hizmetlerine müdahalesinin, kısıtlamalarının ne gibi etkileri bulunmaktadır. Araştırma, 1994-1996 yılları arasında Endonezya'nın Java adasındaki Yogyakarta şehrinde, 50 turist rehberi, turizm ile ilgili hükümet temsilcileri ve turizm sektör temsilcileri ile resmi olmayan ve yapılandırılmış mülakatlar yoluyla toplanmıştır. Araştırma sonuçlarında, rehberlerin, doğrudan turizm polisi ve dolaylı olarak kalıtım zorunluğu olan kurumlar ve eğitimler aracılığıyla kontrol altında tutulduklarını, anlatımların önceden şekillendirildiğini ve bir standarda bağlanması yönünde çalışmaların yapıldığını göstermiştir. Bu baskılar altında turizmin ve turist rehberlerinin geleceğinin ne olacağına düşündürücü olduğu araştırma sonucunda vurgulanmaktadır.

Christie ve Mason, (2003) yaptıkları çalışmada rehberlik eğitimi ele alınmıştır. Turist rehberliği eğitiminin, bilgi aktarma ve yetenek kazandırmaya odaklanan yapısına karşın bu çalışma, iyi bir eğitimin sadece bilgi ve yetenekte değil, tavır ve davranışlarda da değişikliğe odaklanması gerektiğini önermektedir. Turist rehberliği eğitiminin, kendi bilgi, tavır ve davranışlarını değerlendirmeyi öğretme ve müşterilerine (turistlere) yüzeysel bir kültür, ülke ve yeni bir çevre tanıtmanın ötesinde bir hizmet sağlaması gerektiği üzerinde durmaktadır. İngiltere, Kanada ve Avustralya'daki rehberlik eğitimleri incelenmiş ve Avusturalya Kakadu Ulusal Parkı'ndaki turist rehberliği eğitimi örnek olay olarak ele alınarak, 'dönüştürücü turist rehberliği' adı altında bir model oluşturulup, kavramsallaştırılmıştır. Bu sistemin, ekotur rehberlik hizmetlerinin kalitesini artırarak, sürdürülebilir turizme katkıda bulunabileceği ifade edilmiştir.

Leclerc and Martin, (2004) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın amacı, farklı ulusların, kültürel değişkenlere bağlı olarak turist rehberlerinin iletişim yetkinliklerinin algılanışını incelemektir. Turist rehberleri, kültürler arası tampon görevi ve turistlerle yerel halk arasında iletişim kanalı oluşları gibi çok önemli roller oynarlar. Bu çalışma, iki varsayım temelinde, davranışsal-idrak yaklaşımını

kullanmaktadır. Bu varsayımlardan birincisi, bireyler iletişim yeterlilikleri konusunda bilişsel yaklaşım sergilemektedir. İkincisi ise, kişiler rehberlerin davranışlarını değerlendirirken beklentileri doğrultusunda yargıda bulunurlar. Çalışmada, Güneybatı Amerika'yı ziyaret eden Fransız, Alman ve Amerikalı turistlere, 3 sözlü (dil adaptasyonu, kişiler arası iletişim ve özgüven) ve 4 sözsüz (ulaşılabilirlik, duruş, ilgi ve üslup) boyutun önemlerini algılayışları değerlendirmek üzere anket çalışması uygulanmıştır. Toplam 11 turdan, 441 anket formu elde edilmiştir. Anket formlarının, 234'ü Amerikalı, 72'si Fransız ve 135'i Alman turistlere aittir. Araştırma sonuçları, çok açık bir şekilde farklı kültürlerdeki turistlerin, rehberlerin iletişim yeterliliklerinin önemini farklı algıladıklarını göstermiştir. Amerikalı turistlerin, PTR'lerin iletişim yeteneklerinin önemini, Avrupalı turistlere oranla çok daha önemli gördükleri anlaşılmıştır. Araştırma, farklı ulusların farklı algılarının araştırılarak, rehberlerin hizmet verdikleri grupların algıları doğrultusunda hizmet sunmalarının hizmet kalitesini artıracaklarını savunmaktadır.

Wang, (2004) yüksek lisans çalışmasında, Güney Kaliforniya'yı ziyaret eden Çinli turistlere rehberlik eden, Çinli turist rehberinin mesleklerinde yaşadıkları zorluklar ve rehberlik rolleri üzerine görüşleri ele alınmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle, çok farklı deneyim ve özelliğe sahip 10 turist rehberi araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarından, rehberin çok çeşitli roller üstlendiğini, bu rolleri başarıyla gerçekleştirebilmesi için özel eğitimler almaları gerektiği anlaşılmıştır. Ucuz turların ve dolayısıyla düşük gelir durumunun, rehberlerin daha fazla para kazanabilmek için etik dışı davranışlara yönelebildiğini göstermiştir. Araştırma sadece Çinli turist ve rehberlere yönelmekle birlikte, kendi ülkesi dışında, kendi milliyetinden kişilere kendi dilinde rehberlik hizmeti sunulan başka ülkelerde uygulanabilecek sonuçlar ortaya koymuştur. Turist rehberlerinin önerileri doğrultusunda araştırmacı tarafından, bu araştırmanın sonuç ve bulguları kullanılarak bir turist rehberliği için bir sektör denetim ve kontrol mekanizması geliştirilmiştir.

Zhang ve Chow, (2004) Hong Kong'ta rehberlik hizmetinin kalitesini ölçmek ve rehberlerin performanslarını belirlemek amacıyla 426 Çinli turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda Hong Kong'ta verilen turizm rehberlik hizmetlerinin yeterli olduğu özellikle dakiklik, nezaket ve Hong Kong

hakkındaki bilgi düzeylerinin yeterli olduğu görülmüştür. Bununla birlikte rehberlere yabancı dillerini geliştirmeleri konusunda öneride bulunulmuştur.

Black ve Ham, (2005) Avustralya Eko-Rehber hizmetlerinin kalitesini artırabilecek bir sertifika ve ruhsat modeli geliştirmek amacıyla 6 grup üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu gruplar; doğa rehberleri, doğa temelli tur operatörleri, eko-rehber geliştirme komitesi üyeleri, eko-rehber değerlendiricileri, bilim, kaynak ve endüstri bölümü ve Avustralya'nın korunan alanlarının yöneticileridir. Bu araştırma sonucunda, genel bir sertifika modeli sunulmuştur. Sunulan bu model, meslek için kişilerin yetenek, bilgi ve davranış açısından sertifika programına uygunluğunun dikkate alınarak seçilmesini tavsiye etmektedir.

Salazar, (2005)'a göre küreselleşme ve yerelleşme birbirine zıt olarak düşünülen iki kavramdır. Bu çalışmada iki yaklaşım birleştirilerek, küreselleşen dünyada ve turizm piyasasında yerel öğelerin ön plana çıkarılması ve bu iki kavramın buluştuğu noktada turist rehberlerinin durumları ve rolleri ele alınmaktadır. Araştırma Endonezya'nın bir adası olan Java'da Yogyakarta şehri çevresinde 2003 yaz dönemi boyunca gerçekleştirilmiştir. Araştırmada yerel bir işletme tarafından istihdam edilmiş 5 turist rehberinin ve işletmenin diğer çalışanlarının küresellik ve yerellik anlamında yaklaşımlarını ele alınmıştır. Mülakat ve gözleme dayalı araştırma sonucunda, turist rehberlerinin, kendi kişiliklerinde küresel bir yapıyı taşıırken, rehberlik yaparken yerel davrandıklarını ortaya koymuştur. Ayrıca çalışma sonucu, rehberlerin küresel yapı üzerine bilgileri ve diğer kültürleri tanımalarının, turistlere verdikleri hizmetin kalitesini olumlu yönde etkilediği görülmüştür.

Chang, (2006) seyahat hizmetleri verilirken tur liderlerince verilen hizmetin müşteri memnuniyeti ve memnuniyetsizliği üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, tur liderlerinin hizmet yaklaşımının, tur katılımcılarının memnuniyeti konusunda yeterli olduğunu ortaya koymakla beraber, tur liderinin yorumlama yeteneğinin müşteri memnuniyet derecesini artıracığı görülmüştür.

Reisinger ve Steiner, (2006) araştırmalarında, turist rehberlerinin yorumlama fonksiyonu üzerine, Martin Heidegger (1996)'in otantik turizmde rehberlerin mevcut yapısının fazlasıyla lüzumsuz olabileceği yönündeki felsefesini temel alarak, yorumlamaya rolünün yeniden anlamlandırılmasını amaçlamaktadır. Çalışma, otantik turizm ve turistik deneyimlerinin artırılabilmesi için turist rehberlerinin sadece bilgili olmalarının, yön göstermelerinin otantik turizm için yeterli olmadığını, istenilen

turist deneyiminin yaşanılabilmesi için rehberinin turistlerin kendi deneyimlerini edinebilmelerine imkan verecek şekilde konumlandırılmasının ve turist rehberlerinin psikoloji ve sosyoloji alanında ciddi bir eğitim almaları gerektiğini savunmaktadır.

Güzel, (2007) PTR'lerin Türkiye imajının geliştirilmesindeki rolü ve etkilerini belirlemek amacıyla 335 Alman turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda katılımcılar, Türkiye'yi ve Türk halkını rehberli turdan sonra daha çok sevdiklerini, Türkiye ve Türkler hakkındaki sahip oldukları kötü imajın tur rehberleri sayesinde yok olduğunu belirtmişlerdir. Aynı zamanda rehberli turdan sonra tekrar Türkiye'ye gelmeyi düşündüklerini ve başkalarına tavsiye etmek istediklerini de belirtmişlerdir.

Huang ve Wang, (2007) Büyük Britanya'daki turist rehberlerinin yeterliliklerinin, Çinli turistler tarafından algılanışını ve rehberlerin performanslarının kalitesini değerlendirmeyi amaçlamıştır. Veri toplama işi Şangay, Pekin ve Guangzhou şehirlerindeki havalimanlarında Çin'li turistlere uygulanmış ve toplam 462 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Anket formu literatür araştırmaları sonucu oluşturulmuş 16 kültürlerarası yeterlilikler başlığı altındaki 16 rehber niteliğinin önem derecesinin ve rehberlerin performans değerlendirmelerini içermektedir. Turistlerin demografik dağılımlarına bakıldığında, %47.2 oranında 26-35 yaş aralığında, %57.6 erkek, %51.5 oranında kolej veya üniversite mezunudur. Yeteneklerin önem derecelerine bakıldığında, tüm özelliklerin ya önemli ya da çok önemli olarak işaretlendiğidir. En yüksek önem dereceleri, beklenmedik olayları yönetebilme, Çin dilini konuşabilme ve anlayabilme ve farklı kültürlere saygı gösterme özelliklerinde görülmüştür. En düşük önem dereceleri ise, Çin toplumunu anlama, Çin kültürünü anlama ve yargılayıcı olmama özelliklerinde görülmüştür. Performans değerlendirmelerinde ise en yüksek puanlar, Çince konuşabilme ve anlama, Çin ve Britanya kültürleri arasındaki farklılıkların ayırında olma ve empati kurma özelliklerinden gelmiştir. En düşük performans puanları ise Britanya kültürünü ve toplum yapısını anlama, yerel halkla turistler arasında iletişimi sağlama konularında gelmiştir. Araştırmacı bu sonucu, rehberlerin Britanya vatandaşı olsalar da, köken olarak Çin'li oluşlarıyla ilişkilendirmiştir.

Hu, (2007) doktora çalışmasında, Çin Hainan'da sürdürülebilir turizm ve turist rehberlerinin bu açıdan hizmetleri ele alınmıştır. Araştırma çerçevesinde, 112 turist rehberi, 6 seyahat acentesi yöneticisi veya sahibi ve devleti temsilen turizm alanında çalışan 4 müdür ile mülakatlar gerçekleştirilmiş, ayrıca 348 turiste rehberlik

hizmetleri hakkındaki görüşleri üzerine bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, turist rehberlerinin kendilerinden beklenen hizmetleri gerçekleştirmekte yetersiz kaldıkları görülmüştür. Bunun sebeplerine bakıldığında ise çok farklı etmenler ortaya çıkmıştır. Bu etmenlerden belli başlıları; rehberin çalışma şartları, gelir durumları, adaletsiz uygulamalar, haksız rekabet, eğitim eksikliği, temsil sorunu olarak görülmektedir.

Tsang ve Ap, (2007) tarafından yapılan araştırma, Asyalı ve Batılı turistlerin verilen turistik hizmetlerin kalitesi yönündeki bakış açılarını karşılaştırmak amacıyla, Hong Kong'u ziyaret eden Asya'lı ve Batı'lı turist üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, Asyalı turistlerin büyük ölçüde hizmetlerin kalitesini kişiler arasındaki iletişim temelinde değerlendirirken Batılı turistler, turistik hizmetlerin kalitesini büyük ölçüde sonuç odaklı, etkililik ve zamanlama açılarından değerlendirmektedir. Araştırmanın bulguları, turizm endüstrisi çalışanlarının kültürel eğitimleri açısından da ele alınmıştır.

Yarcan, (2007) profesyonel turist rehberliği mesleğinin uygulanmasında karşılaşılan zorlukları saptamak amacıyla bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma sonucunda, profesyonelliği sağlamak için etik ilkelerin geliştirilmesinin bir gereklilik olduğu tespit edilmiştir.

Scherle ve Nonnenmann, (2008) çalışmalarında, turist rehberlerinin kültürler arası arabuluculuk rolü ile ilgili olarak, konuyu daha çok turistlerin ve tur operatörlerinin bakış açısından ele almaktadır. Araştırma sadece Almanca yayınlanmış olan iki araştırma bulgularından faydalanmaktadır. Bunlar; Nonnenmann (2004)'in 243 turist rehberi, 8 tur operatörü ve 10 turist ile gerçekleştirdiği turist rehberlerinin günlük yaşamları, imajlarının farklı açılardan ele alındığı bir çalışması ve Sherle (2006)'nin turizm sektöründeki kültürler arası işbirlikleri temelinde turist rehberleri ile ilgili sorun temelli mükalat yöntemi uyguladığı çalışmasıdır. Araştırma sonucunda, turist rehberlerinin çok farklı bir yaşam tarzına sahip, farklı kültürler arasında seyahat eden, sürekli dinamik bir değişim ve gelişim içinde olan kişiler olduğunun altı çizilmiştir.

Müküs, (2009) Doğu Anadolu Bölgesi'nde görev yapan rehberlerin meslekleri konusunda yeterli olup olmadıklarını araştırmak amacıyla 217 yabancı turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda rehberlerin genel kültürleri hakkındaki görüşleri %57'lik bir oranla yeterli bulunmuştur. Ayrıca özellikle rehberlerin arkeoloji, sanat tarihi, yabancı dil bilgisi, yenilikleri izleme,

yöre hakkında bilgisi, iletişim becerisi gibi birçok özelliğin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Huang ve Weiler, (2010) sürdürülebilir turizm açısından, Çin'de uygulanan, rehberlik hizmetlerinin kalitesinin temini sisteminin etkinliğini araştırmayı amaçlamaktadır. Çin'deki toplam 131000 turist rehberinin turizm açısından önemine dikkat çekilmiştir. Hizmet kalitesinin kontrolü açısından, yeterliliklerin sorgulanması, çalışma belgelerinin verilmesi, sertifikasyon, eğitim, uzmanlığın ödüllendirilmesi, mesleki birlikler ve etik ilkeler ele alınmıştır. Yapısal olarak bu sistemin özellikle sertifikasyon ve lisans verilmesi açısından, diğer ülkelerde kullanılmasının önerilebileceği belirtilmektedir. Bununla birlikte bu sistemin büyük ölçüde devletin kontrolünde oluşu ve sadece belirli rehberlik rolleri üzerinde durduğu belirtilip, rehberlerin üstlendikleri, rol modellik, savunuculuk, danışmanlık, yorumlayıcılık, kültür müşavirliği ve çevresel gözlemci gibi rollerin dikkate alınması ve performans ödüllendirilmesinin, geleceğin anahtar gelişim noktaları olacağına işaret edilmiştir.

Rabotic, (2010) araştırmasında PTR'lerin rolleri üzerinde çalışmıştır. Yerel mirasın, yaşayan kültürün, değerlerin ve kültürel kimliğin yorumlanarak aktarılması, çağdaş rehberliğin anahtar rolünü teşkil etmektedir. Turist rehberleri diğer turizm çalışanlarından farklı olarak, ziyaretçilerle yakın, yoğun ve etkileyici bir iletişim içinde bulunurken aynı zamanda sürdürülebilir turizmin gerekliliklerini koruma görevini de yerine getirirler. Turizm elçileri olarak isimlendirilen PTR'lerin meslekleri genel algıyla, destekleyici, sürekli kendini tekrar eden ve kitle turizm aktiviteleri olarak algılanmaktadır ancak turist deneyimlerini oluşturmada rehberler çok etkin bir araç olabileceği belirtilmektedir. Bir turist rehberini iyi bir rehber yapan şeyin ne olduğu konusunda, işverenlerin, diğer turizm çalışanlarının, turistlerin ve rehberin kendisinin öncelikleri, bakış açıları ve kalite algıları gibi değişkenlere bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Çalışmada rehberlerin rollerinin ve eğitimlerinin gereken önemi ve dikkati göremediği ve bu alanda farklı algılar oluşturulması gerektiği belirtilmektedir.

Huang ve Kao, (2011) farklı stratejik yönelimler altında, yurtdışı seyahat acentelerinin deneysel olarak turist rehberlerinin performanslarını ölçmeye yönelik puan cetveli ölçüm sistemini incelemek amacıyla Tayvan'da 260 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda tur rehberi performansı ölçümü

için; finansal açıdan, müşteri perspektifinden, operasyonel işleyiş açısından ve öğrenme açısından olmak üzere 4 boyut ortaya konulmuştur.

Weiler ve Kim, (2011) turist rehberlerinin ziyaretçilere verdikleri bilgiler, kurdukları iletişim, doğal ve tarihi değerlerin yorumlanması yoluyla, turistlerin destinasyonla bağ kurmalarını sağladıkları ancak sürdürülebilir turizm açısından potansiyellerinin yeterince kullanılmadığı öne sürülmektedir. Araştırma, alandaki önceki çalışmalar ışığında, konuya yaklaşmaktadır. Araştırma, rehberlerin, tur içeriği ve uygulamada, iletişim imkanlarının ve rol model oluşturma potansiyellerinin tam olarak farkında olmadıklarına dikkat çekmektedir. Rehberlerin, ekolojik ve kültürel sürdürülebilir turizm açısından bir aracı olabilecekleri ve bunun rehberlerin bu alandaki yeterliliklerinin artırılması ve akademik çalışmaların pratiğe uygulanması yoluyla sağlanabileceği belirtilmektedir.

Best, (2012) turist rehberliğinin müze ziyaretleri doğrultusunda etkinliği ve özelliklerini ele alan çalışmada, rehberlik hizmetinin interaktif yapısı dikkate alınarak, PTR ile elektronik müze rehberleri karşılaştırılmaya çalışılmıştır. Çalışma çerçevesinde Northampton Belediye binasını rehber eşliğinde gezen 100 tur kameralarla kaydedildi. Çalışma sonucunda turist rehberlerinin müze veya galerilerde, dinleyicilerin katılım ve deneyimlemeleri açısından, karşılıklı iletişim imkanlarıyla birlikte önemli bir rol oynadıklarını ortaya koymuştur.

Min, (2012) turist rehberleri için Duygusal Yetenek Değerlendirme İşlemi Aracı'nın Çince sürümünün kısaltılmış versiyonunu üretmek ve değerlendirmek amacıyla, 660 turist rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada Amerika'da geliştirilen Duygusal Yetenek Değerlendirme İşleme Aracı'nda bulunan orijinal 104 madde 35'e düşürülmüştür. Bu ölçek, PTR'lerin dayanma gücü, zaman yönetimi, etik ilkelerine uyma, tur güzergâhını değiştirme, stres yönetimi, hakkını arama gibi özelliklerini olası tepki ve duygu seçenekleri çerçevesinde belirlenebileceği ve değerlendirmeye katılan kişinin öz değerlendirmesini yaparak, gerçekçi yanıtlar vermesine dayalı bir ölçüm yöntemi şeklinde ortaya konmuştur.

Şahin, (2012) turistlerin rehberin iletişim yeterliliklerine verdikleri önemi, rehberin iletişim performansına yönelik görüşleri ile turistlerin seyahatlerine ve turist rehberlerine yönelik görüşlerinin farklı milliyetlere sahip turistler açısından nasıl algılandığını belirlemek amacıyla, 1177 yabancı turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, turistlerin görüşlerini etkileyen en önemli faktörün, milliyet, bir başka deyişle kültür farklılığı olduğu görülmüştür.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan diğer bir önemli bulgu ise İngiliz turistlerin Alman ve Rus turistlere göre rehberin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiği ve rehberin iletişim performansını daha yeterli gördüğüdür.

Tetik, (2012) ekotur rehberlerinin niteliklerinin turistler açısından önem düzeylerini ve rehberlerin performans düzeylerini belirlemek amacıyla 402 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, Ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin önem düzeylerini tam olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin önem düzeylerinin üzerinde olduğu tek faktörün “sosyo-ekonomik katılım sağlama” olduğu görülmüştür.

Jonasson ve Scherle, (2012) rehberli turlardaki karmaşık yapıyı ve buna bağlı olarak rehberli turları performans açısından incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, turist rehberliğinin edimsel yönlerinin, sözlü ve beden dili iletişimi yoluyla yorumlamalar, arabuluculuk ve bilgi aktarımını içermesi gerektiğinin altı çizilmiştir. Ayrıca turizm eğitim programlarına bilimsel bakış açılarıyla melezleme eğitim çıktıları üretmenin zorluklarının olduğunu, ancak bunun turist rehberinin pratiğe dökebileceği faydacı bir yaklaşım da olabileceği sonucunu ortaya koymuşlardır.

Hu ve Wall, (2013) tur rehberi yönetimini sistematik bir şekilde incelemek amacıyla Hainan’da, 112 turist rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırmada sonucunda PTR yönetimiyle ilgili belli başlı sorunları tespit etmişlerdir. Bunlar; yetersiz sertifikasyon ve ruhsat gereklilikleri, efektif olmayan yetersiz eğitim, uygun bir kontrol sisteminin eksikliği, adil olmayan mesleki ilişkiler ve ödeme sistemi, rehber haklarının korunmaması ve destek yoksunluğudur. Ayrıca bu araştırmada; Hainan’daki rehberlik hizmetlerinin kalitesinin arzu edilenin çok gerisinde olduğu, turist rehberlerinin adada iyi bir üne sahip olmadıkları, yönetsel eksiklikler nedeniyle PTR’lerin komisyon geliri elde etmek amacıyla turu istedikleri gibi değiştirebildikleri ortaya çıkmıştır.

Nebioğlu, (2013) turist rehberlerinin çalışma hayatında meslek etiğine uygun davranıp davranmadıklarını araştırmak ve rehberlerin hangi konularda etik dışı davranışlarda bulunduğunu tespit etmek amacıyla 403 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda turistlerin %87’sinin Türkiye’deki rehberlik hizmetlerinden memnun olduğu, yabancı turistlerin %99’unun Türkiye’ye tekrar gelmeyi düşündüğü, yabancı turistlerin %90,1’inin rehberlerin ülke tanıtımında önemli rol oynadıklarını düşündükleri ve %74,3’ünün ise Türkiye’yi

tekrar ziyaret etmesinde veya etmeyi düşünmesinde turist rehberlerinin büyük bir etkisinin olduğu görülmüştür.

Nyahunzvi ve Njerekai, (2013) turist rehberliğini, anahtar konular ve küresel anlamda rehberlerin karşılaştıkları zorluklar açısından ele almaktadır ve bu konunun yeterince araştırılmamış bir konu olduğunu öne sürmektedir. Zimbabwe turist rehberlerini temel alan çalışmada, , aktif çalışan 30 turist rehberi ve rehberlik eğitimi veren 3 kurum temsilcisi ile yarı yapılandırılmış mülakat yöntemiyle veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda, rehberlerin karşılaştıkları temel zorlukları, iş güvenliği eksikliği, düşük ödeme, limitli ve pahalı eğitim olanakları ve kariyer geliştirme olanaklarının az oluşu olarak ortaya konmuştur.

Acar, (2014) araştırmasının temel amacını, PTR'lerin liderlik özelliklerini "insana yönelik" ve "göreve yönelik" boyutlar bağlamında incelemek olarak belirtmektedir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Şubat 2014 tarihi itibariyle Aydın Rehberler Odası'na kayıtlı ve aktif olarak çalışan 431 eylemli turist rehberlerine internet yoluyla ve yüz yüze uygulanmış ve toplamda 200 anket geri dönüşü sağlanmıştır. Araştırma sonucunda, PTR'lerin göreve yönelik boyuttaki liderlik yönelimlerinin, insana yönelik boyuttaki yönelimlerden daha yüksek olduğu ve PTR'lerin "acenteye bağlı olarak çalışma" haricindeki diğer tüm demografik özellikleri ile insana yönelik ve göreve yönelik liderlik yönelimlerinde anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır.

Su vd., (2014) gerçekleştirdiği çalışmada, tur liderlerinin performanslarının, turistlerin memnuniyet ve deneyimlerini şekillendirmedeki önemine vurgu yapılmaktadır. Araştırma, tur liderlerinin kullandığı, algı yönetimi taktiklerinin ve performanslarının, tur katılımcılarının kendi gözlemleri sonucu değerlendirmesindeki etkilerini ölçmeye yöneliktir. Veriler, Tayvan'ı ziyaret eden 485 yabancı turiste kendi kendine uygulanabilen anket tekniğiyle toplanmıştır. Sonuçlar, tur liderinin pozitif algı yönetimi taktiklerinin (kendisini sevdirmeye, kendini yüceltme, örneklendirme), turistlerin verdikleri performans puanlarını olumlu etkilediğini, olumsuz algı yönetim tekniklerinin (acıdırma ve gözdağı verme) ise değerlendirmeleri olumsuz etkilediğini ortaya koymuştur.

Weiler ve Walker, (2014) rehberli paket turlara katılan müşterilerin tatminini etkileyen çeşitli değişkenlerin "turist rehberleri, turist rehberlerinin rolü, hizmet performansı, seyahat plan düzenlemeleri, hizmet sağlama ve destek" konularındaki etkisini belirlemek üzere İskandinavya turlarına katılan farklı uluslardan oluşan

bireyler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda müşterilerin tavır ve beklentilerinin hizmet sağlama sürecinde tatmin düzeylerini etkilediği belirlenmiştir. Bununla birlikte iki adet şikâyet kaynağı belirlenmiş olup bunlardan ilki tur operatörlerinin seyahat planları ve otel seçimleri, ikincisi ise tur liderlerinin yeterlilikleri (performans etkisi) olarak tespit edilmiştir. Bulgular açık bir şekilde tur liderinin, turun psikolojik ve pratik başarısı üzerinde temel belirleyici olduğunu ortaya konmuştur.

Chang, (2014) Tayvanlı turistlerin alışveriş yönelimleri ile davranışlarını ve bunların yerel turist rehberlerini, satış personellerini ve diğer tur katılımcılarını nasıl etkilediğini belirlemek amacıyla 37 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; fayda sağlama, algılanan iyi niyet ve sosyal kabulün hizmet sağlayıcıları tarafından turistleri satın almaya ikna etme aracı olarak kullanıldıkları belirlenmiştir. Bu araştırmanın Çin'deki rehberli paket turların kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

Lin ve Diğ., (2014) mükemmel seyahat deneyimleri sunmak için iyi bir tur liderinin sahip olması gereken nitelikleri ele almak amacıyla, Çin'deki Tayvanlı turistlerin yaşadıkları 15 örnek olay incelemesini kullanmıştır. Örnek olay incelemeleri sonucu, tur liderinin sahip olması gereken iyi niteliklerin profesyonellelikle sınırlı olmayıp, bilgi donanımı, mesleğiyle ilgili coşku, sorumluluk ve sabırlı olma gibi özellikleri de içerdiği belirlenmiştir. Ayrıca tur liderinin bunlarla birlikte esprili olma ve acil durumları yönetebilme yetisine ek olarak, konuklara karşı saygılı ve kibar olması da gerekli özellikler arasında sayılmaktadır.

Chan ve Diğ., (2015) tur hizmetleri performanslarının turistlerin deneyim ve hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla Hong Kong'ta paket turlara katılan 580 Çinli turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma sonucunda tur hizmetleri ve seyahat deneyimi açısından, tatmin düzeyinin çok çeşitli tur bileşenleriyle ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Belirlenen 7 tur hizmetinin “Cezbedicilik, eğlenme ve dinlenme, alışveriş, turist rehberliği hizmeti, yemek, ulaşım ve konaklama” turist rehberlik hizmeti tatmin düzeyi üzerinde büyük etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Kuo ve Diğ., (2015) Tayvan'daki Kinmen Savaş Alanları'nı ziyaret eden turistlerin turist rehberlerinin yorumlama ve destinasyona bağlılık duygularının yönlendirici ve arabulucu rolleri çerçevesinde değerlendirilmesi amacıyla 453 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda, turist

rehberinin yorumunun tur destinasyonuna duygusal bağıllık oluşturması ve turistin memnuniyetinde de bu ilişkiyi güçlendirme yetisine sahip olduğu görülmüştür. Bununla birlikte sadece yüksek kalitedeki yorumlamanın, yalnız bir kişinin burayı tekrar ziyaret etme isteği oluşturmada veya başkalarına ziyaret için önermesinde tek başına yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Bu niyeti sağlamak için turist tatmininden de emin olmak gerektiği sonucu ortaya konmuştur.

Quinn ve Ryan, (2015) turist rehberlerinin bir tarihi alandaki anıları nasıl dile getirdikleri konusunu ele alırken Dublin Kalesi örneğini kullanmıştır. Kalenin, İrlanda'nın İngiltere yönetimi altındayken kullanılmış olması, politik ve duygusal açıdan turistler tarafından farklı anlamlar taşımaktadır. Turist rehberlerinin, anlatımlarını yaparken, politik yorumlardan kaçındıkları ve anlatımlarının büyük ölçüde kişisel ilgi ve deneyimlerinden oluştuğunu göstermiştir. Araştırmacıların doğrudan katıldıkları turlarda aldıkları kayıtlar karşılaştırılmış, ayrıca burada görevli 7 rehber ile ayrıntılı mülakat yöntemi kullanılmıştır. Araştırma, rehberlerinin anlatımlarının daha detaylı incelenmesi gerektiğini belirtmektedir.

Konu ile ilgili daha önce gerçekleştirilen araştırmalar genel olarak, yabancı turistlere hizmet veren PTR'lere yöneliktir. Dolayısıyla araştırma alanının yabancı turistlerle sınırlı tutulduğunu söylemek mümkündür (Güzel, 2007; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012). Bununla birlikte turist rehberlik hizmetinin, turist memnuniyeti üzerinde etkili olduğu gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur (Chan ve Diğ., 2015; Grabowski ve Genge, 2000; Güzel, 2007; Hu ve Wall, 2013; Kao, 2011; Kuo ve Diğ., 2015; Lin ve Diğ., 2014; Min, 2012; Mossberg, 1995; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012; Yarcın, 2007; Weiler ve Walker, 2014). Bu nedenle turist rehberliği mesleği, iyi anlaşılması ve üzerinde ciddiyetle durulması gereken bir konudur. Bu bağlamda, PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve PTR'lerin; Bilgi-donanım, Yetenek ve Karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin tura katılma sıklıkları, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri arasında farklılık olup olmadığı ise diğer bir amaç olarak belirlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. MATERYAL ve YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın yöntemi hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda öncelikle araştırmanın amacı ve araştırmanın önemi ortaya konulmaktadır. Sonraki başlıklarda ise bu araştırmayı temsil edebilecek evren ve örneklem grubu açıklanmakla birlikte anket formunun içeriği ve veri çözümleme yöntemi, pilot uygulama ve ölçümün geçerliliği, asıl uygulama ve ölçümün geçerliliği hakkında çeşitli bilgiler yer almaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Dünyada boş zamanın artması ile ekonomik refah düzeyinin yükselmesi insanları seyahat etmeye ve dolayısıyla turizm faaliyetlerine daha çok katılmaya sevk etmiştir. Uluslararası turizm hareketlerinin artması sonucu ülkeler turizm endüstrisinden daha fazla pay almak ve turizm hareketlerini kendi ülkelerine çekmek amacıyla çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar. Bu konuda en önemli görevlerden biri de turist rehberlerine düşmektedir (Şahin, 2012:3).

Turist rehberi; turizm endüstrisinde kilit oyuncularından biridir ve destinasyonlar ve kültür hakkındaki bilgi ve yorumlarının, hizmet ve iletişim becerilerinin yanı sıra, turistlerin ziyaretlerini deneyime dönüştürme yeteneğine de sahiptirler. Turist rehberi; yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir.

Bu araştırmanın temel amacı PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesidir. Bu araştırmanın diğer bir amacı da, PTR'lerin; Bilgi-

donanım, Yetenek ve Karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesidir. Ayrıca PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin sahip oldukları demografik özellikler arasında istatistiksel olarak bir farklılık olup olmadığı ise diğer bir amaç olarak belirlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Önemi

Turist rehberleri, seyahat edenlerle, tarihi ve kültürel miras arasında bağ kurmakta ve turistlerin buldukları destinasyonun doğal ve toplumsal yaşamı, geçmişi ve bugünü anlamalarına yardımcı olmaktadır. Turizm sektörünün belki de insanla, çevresel, toplumsal ve kültürel ihtiyaçlarla en ilişkili ayağını rehberler temsil etmektedirler. Rehberlerin turistlerle olan ilişkileri ve etkileşimleri turistlerin yerel halk ile olan ilişkilerini ve turist memnuniyetini de doğrudan etkilemektedir (Avcıkurt, 2009:76).

Seyahat olgusunda bu kadar önemli bir etki ve rolü olan turist rehberliğinin farklı yönleriyle doğru olarak öğrenilmesi, dinamiklerinin anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Bu tez çalışmasıyla turizm rehberliği alanına literatür derlemesiyle katkı sağlanacağı gibi yapılacak alan araştırma ile yerli turistler açısından bu nitelik ve yeterlilikler değerlendirilecektir. Araştırma doğrultusunda getirilecek öneriler alan yazıma bir katkı sağlanacaktır. Ayrıca ilgili literatürde rehberlerin nitelik ve yeterlilik düzeyleri hakkında yapılan araştırmalar büyük oranda yabancı turistlere hizmet veren rehberler düşünülerek hazırlanmış ve araştırma alanı yabancılarla sınırlı tutulmuştur (Güzel, 2007; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012). Bu tez ile yerli turistlerden elde edilen veriler ortaya konularak bu alandaki veri eksikliğinin giderilmesine yardımcı olunacaktır.

3.3. Problem Durumu

Turist rehberleri, seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programını belgelerde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde uygulayarak acente adına yöneterek, turizm sektörü için çok önemli bir fonksiyonu yerine getirir. Bu fonksiyonu yerine getirirken çok çeşitli roller üstlenirler. Turist rehberliğinin tam olarak anlaşılabilmesi için rehberin rol ve nitelikleri, önemi ve sorumlulukları gibi bilgilerin edinilmesi gerekmektedir.

Yapılan çalışmalarda genel olarak turist rehberlerinin; bilgi aktarıcı, öğretmen ya da eğitici, turist deneyimlerini yönlendiren ya da turistleri motive eden, arabulucu,

ülkesi için bir misyoner ya da büyükelçi, diplomat, grubun animatörü ya da analizcisi, dert ortağı, çoban, grubun lideri ya da disipline eden kişi, danışman ya da akıl hocası, anlatıcı, dinleyici, sosyolog, psikolog, yol gösterici, kültürel aracı, aktör, denge unsuru, bakıcı ya da gözetmen, katalizör, yorumcu ya da çevirmen, satış elemanı, organizatör, kurye, yönetici pek çok rolünün bulunduğu ifade edilmektedir (Köroğlu vd., 2012:132-133).

Profesyonel Turist Rehberlerinde bulunması gereken nitelikler ile bu niteliklerin ne kadarını taşıdıklarını ölçen bir yasal düzenleme bulunmamaktadır. Turist rehberlerinin bu nitelikleri ne ölçüde taşıdığı ve yeterlilik düzeyleri konusunda daha önce yapılan araştırmalar büyük oranda yabancı turistler düşünülerek yapılmıştır. Ancak turist rehberi sadece yabancı dilde ve yabancılara rehberlik yapmaz. PTR'lerin yerli turistler açısından da yeterliliklerinin değerlendirilmesi gerekmektedir.

3.4.Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Evren, araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. Her araştırmanın kendine özgü bir evreni olup, araştırmanın amacına uygun olarak çeşitli değişken ve özelliklere göre sınıflandırılmaktadır (Altunışık vd., 2007:123).

Yapılan bu araştırmanın evrenini, 2014 yılında Gaziantep ilini ziyaret eden yerli turistler oluşturmaktadır. Buna göre 2014 yılında Gaziantep ilini ziyaret eden yerli turist sayısı 149.310'dur (www.gaziantepturizm.gov.tr). Dolayısıyla bu araştırmanın evrenini 149.310 kişi oluşturmaktadır.

Evreni temsil eden örneklem sayısının kaç olması gerektiğine yönelik yapılan bazı araştırmalar, bu büyüklükteki bir evren için kabul edilebilir örneklem sayısının 384 olduğunu belirtmektedir (Altunışık vd., 2007:127).

Bu araştırmanın örneklem sayısı ise 2014 yılında profesyonel turist rehberi eşliğindeki paket turlarla Gaziantep'i ziyaret eden 472 yerli turisttir. Dolayısıyla bu sayının evrenini temsil etme yeteneğine sahip olduğu görülmektedir.

3.5.Anket Formunun İçeriği ve Veri Çözümleme Yöntemi

PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada veri

toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Söz konusu bu anket formu, Tetik (2006) ve Tetik (2012)'in daha önce gerçekleştirdiği araştırmalardan faydalanarak oluşturulmuştur.

Bu araştırma kapsamında hazırlanan anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yerli turistlerin demografik özelliklerini belirlemeye ilişkin 5 soru yer almaktadır. İkinci bölümde; PTR'lerin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından ne derece önemli olduğunun belirlenmesi amacıyla 47 soru sorulmuştur. Bu sorular araştırma bulguları başlığı altında önem puanları şeklinde gösterilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde ise yerli turistlerin beraber tura katıldıkları rehberlerin, söz konusu bu nitelikleri hangi düzeyde taşıdığı; diğer bir ifade ile PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarını ölçmeye ilişkin 47 soru sorulmuştur. Bu sorular ise araştırma bulguları başlığı altında performans puanları şeklinde gösterilmiştir.

Araştırma verileri 2014 yılının Mart-Nisan aylarında profesyonel turist rehberi eşliğindeki paket turlarla Gaziantep'i ziyaret eden yerli turistlerden elde edilmiştir. Anket formu yerli turistlere 3 farklı yolla tur sonunda doldurtulmuştur. Bu yöntemlerden ilki, araştırmacının bir PTR olması sebebi ile kendisinin rehberliğini yaptığı turların bitiminde turistlere doğrudan doldurtmuştur. İkinci olarak Zeugma Müzesi, sine-vizyon ve sesli rehber sistemi başvuru masasına anket formu bırakılmış ve çalışanların desteği ile anket formu turistlere doldurtulmuştur. Son olarak ise Gaziantep Rehberler Derneği desteği ile bölgedeki diğer PTR'lere ulaşılmış ve anket formlarının bu sayede diğer rehberlere bırakılarak toplanılması sağlanmıştır. Bu sayede yapılması hedeflenen 600 adet anket formundan 472 tanesi geri dönmüştür. Bununla birlikte bölgedeki yoğun rekabet ortamı düşünülerek ve araştırmanın hassasiyetinden dolayı turu düzenleyen acente isimleri, rehberlerin kim oldukları ve hangi turlarda uygulandıklarına dair bilgilere araştırmada yer verilmemiştir. Ayrıca anket uygulama esnasında yerli turistlerin anketi doldurmaya istekli olmadığı görülmüş ve müşteri memnuniyeti düşünülerek anketin doldurulması için ısrarcı olunmamıştır.

Analizlere geçmeden önce mevcut kayıp verilerin varlığı ile ilgili çözüm yolu aranmıştır. Buna göre, veri analizlerinde silmeye dayalı yöntemlerden; dizin silme yöntemi, basit atama yöntemlerinden 0 atama, seri ortalamaları ataması, gözlem birimi ortalaması ataması, yakın noktalar ortalama ataması, yakın noktalar medyan ataması, doğrusal interpolasyon ve doğrusal eğilim noktası ataması yöntemleri, en

çok olabilirlik yöntemlerinden regresyon atama, beklenti-maksimizasyon algoritması ve veri çoğaltma yöntemleri, çoklu veri atama yöntemlerinden ise Markov zincirleri Monte Carlo yöntemi olmak üzere 12 farklı kayıp veri yöntemi olduğu görülmüştür (Çokluk ve Kayrı, 2011; Demir, 2013). Söz konusu bu araştırmada, veri setinin hassasiyetini artırabilmek amacıyla, kayıp verilerin atanmasıyla ilgili olarak basit atama yöntemlerinden 0 atama tercih edilmiştir. Bu doğrultuda kayıp veriler 0=Yanıtsız şeklinde kodlanmıştır. Ayrıca elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.6. Pilot Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

Bu araştırmada esas uygulamaya geçmeden önce ölçümün güvenirliliği ile anket formunun uygulanabilirliğini ölçmek amacıyla 100 kişi üzerinde pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama 2014 yılı Mart ayında gerçekleştirilmiştir.

Buna göre pilot uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmış ve bu katsayının 0,92 olduğu görülmüştür. Akbulut (2010)'a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ($0,80 \leq \alpha < 1,00$). Bu analiz sonuçlarından yola çıkılarak veri toplama aracına son şekli verilmiş ve esas uygulamaya geçilmiştir.

3.7. Esas Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

Bu araştırmada pilot uygulamanın güvenirlilik analizlerinden sonra anketin esas uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama, 2014 yılı Mart ve Nisan aylarında gerçekleştirilmiştir.

Buna göre esas uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach's Alpha Katsayısı 0,94 olarak hesaplanmıştır. Akbulut (2010)'a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ($0,80 \leq \alpha < 1,00$).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4.BULGULAR

Araştırmanın bulgular bölümü 3 kısımda ele alınmıştır. Buna göre birinci kısımda, yerli turistlerin demografik özelliklerine yönelik bulgular ortaya konulmuştur. İkinci kısımda bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler önem puanları şeklinde adlandırılmış ve önem puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler tarafından tur sonunda değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler ise performans puanları şeklinde adlandırılmış ve performans puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri de hesaplanmıştır. Ayrıca bununla yetinilmeyip önem ve performans puanlarının aritmetik ortalamalar farkı da hesaplanmıştır.

PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin bulgular ise "diğer bulgular" başlığı altında verilmiştir.

4.1. Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan yerli turistlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik; cinsiyet, yaş, meslek, medeni durum, eğitim durumu olmak üzere 5 soru sorulmuş ve elde edilen bulgular Tablo 4.1'de gösterilmiştir. Bununla birlikte yerli turistlere yurtiçi turlara katılma sıklığı ile PTR eşliğindeki bir tura katılım nedenleri olmak üzere 2 soru sorulmuş elde edilen bulgular Tablo 4.2'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 1. Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

| Cinsiyet | N | % |
|----------------------|------------|--------------|
| Erkek | 205 | 43,4 |
| Kadın | 267 | 56,6 |
| Toplam | 472 | 100,0 |
| Yaş Grubu | N | % |
| 24 yaş ve altı | 25 | 5,3 |
| 25-34 yaş arası | 73 | 15,5 |
| 35-44 yaş arası | 114 | 24,2 |
| 45-54 yaş arası | 103 | 21,8 |
| 55-64 yaş arası | 98 | 20,8 |
| 65 yaş ve üzeri | 53 | 11,2 |
| Yanıtsız | 6 | 1,2 |
| Toplam | 472 | 100,0 |
| Eğitim Düzeyi | N | % |
| İlköğretim | 57 | 12,1 |
| Lise | 146 | 30,9 |
| Önlisans | 125 | 26,5 |
| Lisans | 112 | 23,7 |
| Lisansüstü | 32 | 6,8 |
| Toplam | 472 | 100,0 |
| Meslek Grubu | N | % |
| Memur | 54 | 11,4 |
| Öğretmen | 38 | 8,1 |
| Doktor | 10 | 2,1 |
| Yönetici | 55 | 11,7 |
| İşçi | 15 | 3,2 |
| İşveren | 62 | 13,1 |
| Emekli | 56 | 11,9 |
| Serbest | 90 | 19,1 |
| Ev Hanımı | 75 | 15,9 |
| Öğrenci | 15 | 3,2 |
| Diğer | 2 | 0,4 |
| Toplam | 472 | 100,0 |
| Medeni Durum | N | % |
| Evli | 346 | 73,3 |
| Bekâr | 126 | 26,7 |
| Toplam | 472 | 100,0 |

Tablo 4.1'e göre, yerli turistlerin %43,4'ü erkek ve %56,6'sı ise kadındır. Genel olarak kadın yerli turistler çoğunlukta olsa da, cinsiyete göre dağılımın homojen olduğu ifade edilebilir.

Tablo 4.1'e göre, yerli turistlerin %5,3'ü 24 yaş ve altı, %15,5'i 25-34 yaş arası, %24,2'si 35-44 yaş arası, %21,8'i 45-54 yaş arası, %20,8'i 55-64 yaş arası,

%11,2 si 65 yaş ve üzeridir. Yerli turistlerin daha çok 35 ile 64 yaş aralığında oldukları görülmektedir.

Tablo 4.1'e göre, yerli turistlerin %12,1'i ilköğretim, %30,9'u lise, %26,5'i ön lisans, %23,7'si lisans ve %6,8'i ise lisansüstü eğitime sahiptir. Genel olarak değerlendirildiğinde, lise ve üzeri eğitime sahip yerli turistlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tablo 4.1'e göre yerli turistlerin, %11,4'ü memur, %8,1'i, öğretmen, %2,1'i doktor, %11,7'si yönetici, %3,2'si işçi, %13,1'i işveren, %11,9'u emekli, %19,1'i serbest, %15,9'u ev hanımı, %3,2'si öğrenci ve %0,4'ü ise diğerdir. Serbest meslek sahiplerinin en fazla oranda olduğu, bunu ev hanımları ve işverenlerin izlediği görülmektedir. Yine birbirine çok yakın oranlarla emekli, yönetici ve memurlar gelmektedir. Doktor ve öğrenci olan katılımcıların ise oranı oldukça azdır.

Tablo 4.1'e göre yerli turistlerin %73,3'ü evli olup, geriye kalan %26,7'lik kesim ise bekârdır. Genel olarak evlilerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tablo 4. 2.Yerli Turistlerin Yurtiçi Turlara Katılım Sıklığı ve PTR Eşliğindeki Bir Tura Katılım Nedenlerine İlişkin Bulgular

| Yurtiçi Turlara Katılım Sıklığı | N | % |
|---|------------|--------------|
| Bir kez | 291 | 61,7 |
| 2-5 kez | 169 | 35,8 |
| 6-9 kez | 7 | 1,5 |
| 10 ve üzeri | 2 | 0,4 |
| Yanıtsız | 3 | 0,6 |
| Toplam | 472 | 100,0 |
| PTR Eşliğindeki Bir Tura Katılma Nedenleri | N | % |
| Gezdiğim yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma | 228 | 48,3 |
| Daha ayrıntılı ve fazla bilgi edinme | 121 | 25,6 |
| Eğlenceli vakit geçirme | 207 | 43,9 |
| Organizasyon ve sorumluluğun acente ve rehberine ait olması | 189 | 40,0 |
| Güven duygusu | 169 | 35,8 |
| Diğer | 4 | 0,8 |
| Toplam | 472 | 100,0 |

Tablo 4.2'ye göre yerli turistlerin %61,7'sinin bir kez, %35,8'inin 2-5 kez, %1,5'inin 6-9 kez ve %0,4'ünün ise 10 ya da üzeri kez yurtiçi turlara katıldığı görülmektedir. Genel olarak yerli turistlerin büyükçe bir bölümü, genel olarak senede bir kez yurt içi tura katıldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 4.2'ye göre yerli turistlerin PTR eşliğindeki bir tura katılım nedenlerinin; %48,3'ü gezdiğim yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma, %25,6'sı daha ayrıntılı ve fazla bilgi edinme, %43,9'u eğlenceli vakit geçirme, %40'ı organizasyon ve sorumluluğun acente ve rehberine ait olması, %35,8'i güven duygusu ve %0,8'i ise diğer şeklinde olduğu görülmüştür. Buna göre yerli turistler, daha çok gezilen yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma nedenlerinden dolayı profesyonel bir turist rehberliğinde tura katılmayı tercih etmektedir. Bunu eğlenceli vakit geçirme ve organizasyon ve sorumluluğun rehberine ait olması nedenleri izlemektedir.

4.2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerine ilişkin araştırma bulgularına yer verilmiştir.

4.2.1. Profesyonel Turist Rehberlerinin Bilgi-Donanım Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde PTR'lerin; bilgi-donanım, özelliklerine ilişkin araştırma bulgularına yer verilmiştir. Buna göre Bilgi-Donanım özelliklerinin önem puanlarının ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.3'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 3. PTR Bilgi-Donanım Özelliklerinin Önem Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular

| PTR'lerin Bilgi-Donanım Özelliklerinin Önem Puanları | \bar{x} | SS |
|---|-----------------------------|-----------|
| Genel Kültür | 4,63 | 0,58 |
| Tarih | 4,68 | 0,47 |
| Coğrafya | 4,62 | 0,49 |
| Arkeoloji | 4,20 | 1,09 |
| Mitoloji | 4,20 | 1,09 |
| Sanat Tarihi | 4,61 | 0,58 |
| Dinler Tarihi | 4,68 | 0,56 |
| Yöre Kültürü | 4,79 | 0,40 |
| Yön-Güzergâh | 4,79 | 0,40 |
| Fauna-Flora | 4,60 | 0,49 |
| Ekonomi | 4,23 | 0,68 |
| Politika | 4,07 | 0,75 |
| İletişim | 4,35 | 0,58 |

Tablo 4.3'e göre "Genel Kültür $\bar{x}=4,63\pm0,58$, Tarih $\bar{x}=4,68\pm0,47$, Coğrafya $\bar{x}=4,62\pm0,49$, Arkeoloji $\bar{x}=4,20\pm1,09$, Mitoloji $\bar{x}=4,20\pm1,09$, Sanat Tarihi $\bar{x}=4,61\pm0,58$, Dinler Tarihi $\bar{x}=4,68\pm0,56$, Yöre Kültürü $\bar{x}=4,79\pm0,40$, Yön-Güzergâh $\bar{x}=4,79\pm0,40$, Fauna-Flora $\bar{x}=4,60\pm0,49$, Ekonomi $\bar{x}=4,23\pm0,68$, Politika $\bar{x}=4,07\pm0,75$ ve İletişim $\bar{x}=4,35\pm0,58$ " şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre genel olarak tüm bilgi-donanım konularında verilen önem puanları yüksek olduğu görülmektedir. En yüksek önem puanı "yöre kültürü ile yön-güzergâh" konularındadır. En düşük önem puanının ise "politika" konusunda olduğu tespit edilmiştir.

PTR'lerin bilgi-donanım özelliklerinin performans puanlarının ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 4. PTR Bilgi-Donanım Özelliklerinin Performans Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular

| PTR Bilgi-Donanım Özelliklerinin Performans Puanları | \bar{x} | SS |
|--|-----------|------|
| Genel Kültür | 2,99 | 0,48 |
| Tarih | 3,05 | 0,42 |
| Coğrafya | 3,05 | 0,42 |
| Arkeoloji | 3,12 | 0,44 |
| Mitoloji | 3,17 | 0,48 |
| Sanat Tarihi | 3,14 | 0,56 |
| Dinler Tarihi | 3,14 | 0,56 |
| Yöre Kültürü | 3,19 | 0,59 |
| Yön-Güzergâh | 3,17 | 0,58 |
| Fauna-Flora | 3,17 | 0,58 |
| Ekonomi | 3,20 | 0,40 |
| Politika | 3,15 | 0,35 |
| İletişim | 3,31 | 0,55 |

Tablo 4.4'e göre "Genel Kültür $\bar{x}=2,99\pm0,48$, Tarih $\bar{x}=3,05\pm0,42$, Coğrafya $\bar{x}=3,05\pm0,42$, Arkeoloji $\bar{x}=3,12\pm0,44$, Mitoloji $\bar{x}=3,17\pm0,48$, Sanat Tarihi $\bar{x}=3,14\pm0,56$, Dinler Tarihi $\bar{x}=3,14\pm0,56$, Yöre Kültürü $\bar{x}=3,19\pm0,59$, Yön-

Güzergah $\bar{x}=3,17\pm0,58$, Fauna-Flora $\bar{x}=3,17\pm0,58$, Ekonomi $\bar{x}=3,20\pm0,40$, Politika $\bar{x}=3,15\pm0,35$ ve İletişim $\bar{x}=3,31\pm0,55$ şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre Bilgi-donanım konularında performansların beklentiyi karşılamadığı görülmektedir. Bilgi-donanım konusunda en yüksek performans puanı “iletişim ile ekonomi” konularındadır. En düşük performans puanı ise “genel kültür” konusunda olduğu tespit edilmiştir.

PTR’lerin bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları arasındaki farklar Tablo 4.5’te gösterilmiştir.

Tablo 4. 5. PTR Bilgi-Donanım Konusunda Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklara Yönelik Bulgular

| Bilgi-Donanım Konusunda Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklar | Ortalama Farkı | Büyüklik Sırası |
|--|----------------|-----------------|
| Genel Kültür | 1,64 | 1 |
| Tarih | 1,63 | 2 |
| Yön-Güzergâh | 1,62 | 3 |
| Yöre Kültürü | 1,60 | 4 |
| Coğrafya | 1,57 | 5 |
| Dinler Tarihi | 1,54 | 6 |
| Sanat Tarihi | 1,47 | 7 |
| Fauna-Flora | 1,43 | 8 |
| Arkeoloji | 1,08 | 9 |
| İletişim | 1,04 | 10 |
| Mitoloji | 1,03 | 11 |
| Ekonomi | 1,03 | 12 |
| Politika | 0,92 | 13 |

Tablo 4.5’e göre önem puanları 4 ve üzerinde bir ortalamaya sahipken performans puanlarının 3 civarında bir ortalamaya sahiptir. Bununla birlikte önem puanları ve performans puanları karşılaştırıldığında en yüksek farkın genel kültür, en düşük fark ise politika konularında olduğu görülmektedir.

4.2.2. PTR'lerin Yeteneklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde PTR'lerin; yeteneklerine ilişkin araştırma bulgularına yer verilmiştir. Buna göre Yeteneklere ilişkin önem puanlarının ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.6'da gösterilmiştir.

Tablo 4. 6. PTR Yeteneklerine İlişkin Önem Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular

| Yeteneklere İlişkin Önem Puanları | \bar{x} | SS |
|-----------------------------------|-----------|------|
| Konuşma Yeteneği | 4,49 | 0,50 |
| Liderlik Yeteneği | 4,55 | 0,50 |
| Yorumlama Yeteneği | 4,49 | 0,50 |
| Beden Dili | 4,44 | 0,59 |
| Planlama Yeteneği | 4,49 | 0,59 |
| Tur Programına Uyuma | 4,49 | 0,59 |
| Koordinasyon ve Denetleme | 4,54 | 0,59 |
| Sorumluluk Alabilme | 4,81 | 0,43 |
| Esprî Yapabilme | 4,44 | 0,53 |
| Dikkati Toplama | 4,72 | 0,48 |
| Hızlı Karar Verme | 4,72 | 0,45 |
| Duygularını Kontrol Etme | 4,62 | 0,49 |
| Empati Kurma | 4,44 | 0,50 |
| Zamanı İyi Kullanma | 4,92 | 0,32 |
| Sorunlarla Baş Edebilme | 4,76 | 0,46 |

Tablo 4.6'ya göre “Konuşma Yeteneği $\bar{x}=4,49\pm 0,50$, Liderlik Yeteneği $\bar{x}=4,55\pm 0,50$, Yorumlama Yeteneği $\bar{x}=4,49\pm 0,50$, Beden Dili $\bar{x}=4,44\pm 0,59$, Planlama Yeteneği $\bar{x}=4,49\pm 0,59$, Tur Programına Uyuma $\bar{x}=4,49\pm 0,59$, Koordinasyon ve Denetleme $\bar{x}=4,54\pm 0,59$, Sorumluluk Alabilme $\bar{x}=4,81\pm 0,43$, Esprî Yapabilme $\bar{x}=4,44\pm 0,53$, Dikkati Toplama $\bar{x}=4,72\pm 0,48$, Hızlı Karar Verme $\bar{x}=4,72\pm 0,45$, Duygularını Kontrol Etme $\bar{x}=4,62\pm 0,49$, Empati Kurma $\bar{x}=4,44\pm 0,50$, Zamanı İyi Kullanma $\bar{x}=4,92\pm 0,32$ ve Sorunlarla Baş Edebilme $\bar{x}=4,76\pm 0,46$ şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre en yüksek önem puanı

“zamanı iyi kullanma ile sorumluluk alabilme” konularındadır. En düşük önem puanının ise “beden dili ile empati kurma” konularında olduğu tespit edilmiştir. PTR’lerin yeteneklerine ilişkin performans puanlarının ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.7’de verilmiştir.

Tablo 4. 7. PTR Yeteneklere İlişkin Performans Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular

| Yeteneklere İlişkin Performans Puanları | \bar{x} | SS |
|---|-----------|------|
| Konuşma Yeteneği | 3,21 | 0,51 |
| Liderlik Yeteneği | 3,21 | 0,51 |
| Yorumlama Yeteneği | 3,21 | 0,51 |
| Beden Dili | 3,21 | 0,51 |
| Planlama Yeteneği | 3,12 | 0,32 |
| Tur Programına Uyma | 3,12 | 0,32 |
| Koordinasyon ve Denetleme | 3,10 | 0,30 |
| Sorumluluk Alabilme | 2,94 | 0,69 |
| Esprî Yapabilme | 3,15 | 0,67 |
| Dikkati Toplama | 3,11 | 0,71 |
| Hızlı Karar Verme | 3,12 | 0,77 |
| Duygularını Kontrol Etme | 3,11 | 0,54 |
| Empati Kurma | 3,05 | 0,61 |
| Zamanı İyi Kullanma | 3,14 | 0,76 |
| Sorunlarla Baş Edebilme | 3,05 | 0,61 |

Tablo 4.7’ye göre “Konuşma Yeteneği $\bar{x}=3,21\pm0,51$, Liderlik Yeteneği $\bar{x}=3,21\pm0,51$, Yorumlama Yeteneği $\bar{x}=3,21\pm0,51$, Beden Dili $\bar{x}=3,21\pm0,51$, Planlama Yeteneği $\bar{x}=3,12\pm0,32$, Tur Programına Uyma $\bar{x}=3,12\pm0,32$, Koordinasyon ve Denetleme $\bar{x}=3,10\pm0,30$, Sorumluluk Alabilme $\bar{x}=2,94\pm0,69$, Esprî Yapabilme $\bar{x}=3,15\pm0,67$, Dikkati Toplama $\bar{x}=3,11\pm0,71$, Hızlı Karar Verme $\bar{x}=3,12\pm0,77$, Duygularını Kontrol Etme $\bar{x}=3,11\pm0,54$, Empati Kurma $\bar{x}=3,05\pm0,61$, Zamanı İyi Kullanma $\bar{x}=3,14\pm0,76$ ve Sorunlarla Baş Edebilme $\bar{x}=3,05\pm0,61$ şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre Yetenekler konusunda en yüksek performans puanı “konuşma yeteneği, liderlik yeteneği, yorumlama yeteneği

ile beden dili” konularında olduğu tespit edilmiştir. En düşük performans puanının ise “sorumluluk alabilme” konusunda olduğu tespit edilmiştir.

PTR’lerin yeteneklerine ilişkin önem ve performans puanları arasındaki farklar Tablo 4.8’de verilmiştir.

Tablo 4. 8. PTR’lerin Yeteneklerine İlişkin Önem Ve Performans Puanları Arasındaki Farklara Yönelik Bulgular

| PTR’lerin Yeteneklerine İlişkin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklar | Ortalama Farkı | Büyüklik Sırası |
|---|-----------------------|------------------------|
| Sorumluluk Alabilme | 1,87 | 1 |
| Zamanı İyi Kullanma | 1,78 | 2 |
| Sorunlarla Baş Edebilme | 1,71 | 3 |
| Dikkati Toplama | 1,61 | 4 |
| Hızlı Karar Verme | 1,6 | 5 |
| Duygularını Kontrol Etme | 1,51 | 6 |
| Koordinasyon ve Denetleme | 1,44 | 7 |
| Empati Kurma | 1,39 | 8 |
| Planlama Yeteneği | 1,37 | 9 |
| Tur Programına Uyma | 1,37 | 10 |
| Liderlik Yeteneği | 1,34 | 11 |
| Esprî Yapabilme | 1,29 | 12 |
| Konuşma Yeteneği | 1,28 | 13 |
| Yorumlama Yeteneği | 1,28 | 14 |
| İletişim ve Beden Dili | 1,23 | 15 |

Yetenekler konusunda verilen öncüllerin puan ortalamaları incelendiğinde, buradaki önem puanlarının bilgi-donanımdan daha yüksek olduğu görülmektedir. PTR’lerin sahip olması gereken yetenekler konusunda yöneltilen soruların aritmetik ortalama dağılımları incelendiğinde, performans puanlarının 3 civarında olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre PTR’lerin, araştırmaya katılan turistlere göre yetenekler konusunda, orta düzeyde bir performans puanına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Yetenekler konusunda önem puanı ile performans puanları arasında en büyük farkın olduğu konu sorumluluk alabilmektir. Bunu sırasıyla; zamanı iyi kullanma,

sorunlarla baş edebilme, dikkati toplama, hızlı karar verebilme gibi öncüller izlemektedir. Beden dili, yorumlama yeteneği, konuşma yeteneği ve espri yapabilme gibi daha kişisel yeteneklerde ise önem puanları ile performans puanları arasında oldukça düşük bir ortalama farkı olduğunu söylemek mümkündür.

4.2.3. PTR'lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde PTR'lerin; karakter özelliklerine ilişkin araştırma bulgularına yer verilmiştir. Buna göre Yeteneklere ilişkin önem puanlarının ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4.9'da gösterilmiştir.

Tablo 4. 9. PTR'lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Önem Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular

| PTR'lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Önem Puanları | \bar{x} | SS |
|--|-----------|------|
| Ahlaklı Olma | 4,85 | 0,36 |
| Dinleyici Olma | 4,73 | 0,45 |
| Dürüst Olma | 4,85 | 0,36 |
| Disiplinli Olma | 4,90 | 0,30 |
| Enerjik Olma | 4,62 | 0,49 |
| Güler Yüzlü Olma | 4,90 | 0,31 |
| Güvenilir Olma | 4,90 | 0,31 |
| Hoşgörülü Olma | 4,95 | 0,22 |
| Yardımsever Olma | 4,95 | 0,22 |
| Düzenli Giyimli Olma | 4,65 | 0,57 |
| Özgüvenli Olma | 4,63 | 0,48 |
| Misafirperver Olma | 4,63 | 0,48 |
| Saygılı ve Kibar Olma | 4,96 | 0,21 |
| Sabırlı Olma | 4,95 | 0,22 |
| Sorumluluk Sahibi Olma | 4,86 | 0,35 |
| Önyargılı Olmama | 4,66 | 0,47 |
| Maddiyatçı Olmama | 4,91 | 0,29 |
| Sinirli Olmama | 4,96 | 0,21 |
| Israrcı Olmama | 4,82 | 0,38 |

Tablo 4.9'a göre "Ahlaklı Olma $\bar{x}=4,85\pm 0,36$, Dinleyici Olma $\bar{x}=4,73\pm 0,45$, Dürüst Olma $\bar{x}=4,85\pm 0,36$, Disiplinli Olma $\bar{x}=4,90\pm 0,30$, Enerjik Olma $\bar{x}=4,62\pm 0,49$, Güler Yüzlü Olma $\bar{x}=4,90\pm 0,31$, Güvenilir Olma $\bar{x}=4,90\pm 0,31$, Hoşgörülü Olma $\bar{x}=4,95\pm 0,22$, Yardımsever Olma $\bar{x}=4,95\pm 0,22$, Düzenli Giyimli Olma $\bar{x}=4,65\pm 0,57$, Özgüvenli Olma $\bar{x}=4,63\pm 0,48$, Misafirperver Olma $\bar{x}=4,63\pm 0,48$, Saygılı ve Kibar Olma $\bar{x}=4,96\pm 0,21$, Sabırlı Olma $\bar{x}=4,95\pm 0,22$, Sorumluluk Sahibi Olma $\bar{x}=4,86\pm 0,35$, Önyargılı Olma $\bar{x}=4,66\pm 0,47$, Maddiyatçı

Olmama $\bar{x}=4,91\pm0,29$, Sinirli Olmama $\bar{x}=4,96\pm0,21$ ve Israrcı Olmama $\bar{x}=4,82\pm0,38$ şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre, genel olarak tüm karakter konularında verilen önem puanlarının ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre en yüksek önem puanı “saygılı ve kibar olma ile sinirli olmama” konularındadır. En düşük önem puanının ise “enerjik olma” konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. 10. PTR’lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Performans Puanlarının Ortalama ve Standart Sapma Değerlerine Yönelik Bulgular

| PTR’lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Performans Puanları | \bar{x} | SS |
|--|-----------|------|
| Ahlaklı Olma | 3,11 | 0,32 |
| Dinleyici Olma | 3,00 | 0,00 |
| Dürüst Olma | 3,17 | 0,37 |
| Disiplinli Olma | 3,06 | 0,39 |
| Enerjik Olma | 3,15 | 0,40 |
| Güler Yüzlü Olma | 3,25 | 0,43 |
| Güvenilir Olma | 3,29 | 0,46 |
| Hoşgörülü Olma | 3,30 | 0,46 |
| Yardımsever Olma | 3,33 | 0,50 |
| Düzenli Giyimli Olma | 3,27 | 0,48 |
| Özgüvenli Olma | 3,27 | 0,48 |
| Misafirperver Olma | 3,36 | 0,51 |
| Saygılı ve Kibar Olma | 3,39 | 0,49 |
| Sabırlı Olma | 3,34 | 0,57 |
| Sorumluluk Sahibi Olma | 3,34 | 0,57 |
| Önyargılı Olmama | 3,31 | 0,50 |
| Maddiyatçı Olmama | 3,21 | 0,63 |
| Sinirli Olmama | 3,21 | 0,55 |
| Israrcı Olmama | 3,16 | 0,61 |

Tablo 4.10’a göre “Ahlaklı Olma $\bar{x}=3,11\pm0,32$, Dinleyici Olma $\bar{x}=3,00\pm0,00$, Dürüst Olma $\bar{x}=3,17\pm0,37$, Disiplinli Olma $\bar{x}=3,06\pm0,39$, Enerjik Olma $\bar{x}=3,15\pm0,40$, Güler Yüzlü Olma $\bar{x}=3,25\pm0,43$, Güvenilir Olma $\bar{x}=3,29\pm0,46$, Hoşgörülü Olma $\bar{x}=3,30\pm0,46$, Yardımsever Olma $\bar{x}=3,33\pm0,50$, Düzenli Giyimli Olma $\bar{x}=3,27\pm0,48$, Özgüvenli Olma $\bar{x}=3,27\pm0,48$, Misafirperver Olma $\bar{x}=3,36\pm0,51$, Saygılı ve Kibar Olma $\bar{x}=3,39\pm0,49$, Sabırlı Olma $\bar{x}=3,34\pm0,57$, Sorumluluk Sahibi Olma $\bar{x}=3,34\pm0,57$, Önyargılı Olma $\bar{x}=3,31\pm0,50$, Maddiyatçı Olmama $\bar{x}=3,21\pm0,63$, Sinirli Olmama $\bar{x}=3,21\pm0,55$ ve Israrcı Olmama $\bar{x}=3,16\pm0,61$ ” şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre Karakter konusunda en yüksek performans puanı ortalamalarının “saygılı ve kibar olma ile misafirperver olma” konularında olduğu

tespit edilmiştir. En düşük performans puanı ortalaması ise “dinleyici olma” konusunda olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Karakter özelliklerine ilişkin önem ve performans puanları arasındaki farklar ve sıralama Tablo 4.11’de verilmiştir.

Tablo 4. 11. PTR’lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklara Yönelik Bulgular

| PTR’lerin Karakter Özelliklerine İlişkin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklar | Ortalama Farkı | Büyüklik Sırası |
|--|-----------------------|------------------------|
| Disiplinli Olma | 1,84 | 1 |
| Sinirli Olmama | 1,75 | 2 |
| Ahlaklı Olma | 1,74 | 3 |
| Dinleyici Olma | 1,73 | 4 |
| Maddiyatçı Olmama | 1,70 | 5 |
| Dürüst Olma | 1,68 | 6 |
| Isırcı Olmama | 1,66 | 7 |
| Güler Yüzlü Olma | 1,65 | 8 |
| Hoşgörülü Olma | 1,65 | 9 |
| Yardımsaver Olma | 1,62 | 10 |
| Güvenilir Olma | 1,61 | 11 |
| Sabırlı Olma | 1,61 | 12 |
| Saygılı ve Kibar Olma | 1,57 | 13 |
| Sorumluluk Sahibi Olma | 1,52 | 14 |
| Enerjik Olma | 1,47 | 15 |
| Düzenli Giyimli Olma | 1,38 | 16 |
| Özgüvenli Olma | 1,36 | 17 |
| Önyargılı Olmama | 1,35 | 18 |
| Misafirperver Olma | 1,27 | 19 |

Genel olarak karakter özellikleri konusunda da performans puanlarının orta düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre, önem ile performans puanları arasındaki en yüksek fark “disiplin” konusunda ortaya çıkarken, bunu “sinirli olmama”, “ahlaklı olma, dinleme yeteneği ve maddiyatçı olmama” izlemektedir. “Misafirperver olma, önyargılı olmama, özgüvenli olma ve düzenli giyimli olma” gibi konularda ise önem puanları ile performans puanları arasında oldukça düşük bir ortalama farkı olduğunu söylemek mümkündür.

PTR’lerin Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özellikleri puanlarının genel ortalaması ile elde edilen bulgular Tablo 4.12’de gösterilmiştir.

Tablo 4. 12. PTR’lerin Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özelliklerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

| Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özelliklerinin Karşılaştırılması | \bar{x} | SS |
|--|-----------|------|
| Bilgi-Donanım Önem Puanları | 4,50 | 0,42 |
| Bilgi-Donanım Performans Puanları | 3,13 | 0,36 |
| Yetenekler Önem Puanları | 4,59 | 0,37 |
| Yetenekler Performans Puanları | 3,12 | 0,47 |
| Karakter Özellikleri Önem Puanları | 4,82 | 0,21 |
| Karakter Özellikleri Performans Puanları | 3,24 | 0,35 |

Tablo 4.12’ye göre Bilgi-Donanım Önem Puanları $\bar{x}=4,50\pm 0,42$, Bilgi-Donanım Performans Puanları $\bar{x}=3,13\pm 0,36$, Yetenekler Önem Puanları $\bar{x}=4,59\pm 0,37$, Yetenekler Performans Puanları $\bar{x}=3,12\pm 0,47$, Karakter Özellikleri Önem Puanları $\bar{x}=4,82\pm 0,21$ ve Karakter Özellikleri Performans Puanları $\bar{x}=3,24\pm 0,35$ şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre, genel olarak önem puan ortalamaları yüksek ve performans puan ortalamaları düşüktür. Bunun yanında, önem ortalaması en yüksek “karakter özellikleri” olup, bunu “yetenekler ve sonrasında da bilgi-donanım” izlemektedir. Performans puanlarına göre ise en yüksek puan karakter özelliklerinde görülürken, bunu “bilgi-donanım ve yetenekler” izlemektedir.

4.3. Diğer Bulgular

Araştırmanın bu kısmında PTR’lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin; tura katılım sıklıkları, yaş grubu, meslek grubu, medeni durum, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Verilerin analizi gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Verilerin normallik testi $n>30$ olduğu için Kolmogorov-Smirnov testi ile hesaplanmıştır. Bu testin sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bununla birlikte Akbulut (2010), verilerin normal dağılım sağlamadığı durumlarda verilerin belirli teknikler kullanarak normal dağılıma dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadır. Bundan dolayı değişkenlerin karesi ve LOG10 dönüşümü alınarak normal dağılıma dönüştürülme işlemleri uygulanmıştır. Ancak sonucun değişmediği ve verilerin hiçbir şekilde normal dağılım göstermediği ve bundan dolayı non-parametrik testlerin uygulanması gerektiği görülmüştür.

4.3.1. Yerli Turistlerin Cinsiyetleri ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin cinsiyetleri ile PTR'lere ilişkin önem ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için bağımsız gruplar için T testinin parametrik olmayan karşılığı Mann-Whitney U Testi ile analiz edilmiştir. Buna göre edilen bulgular Tablo 4.13'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 13. Yerli Turistlerin, Cinsiyetleri ile PTR'lere İlişkin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

| Bağımlı Değişkenler | U | W | Z | P |
|---|------------------|------------------|---------------|-------------|
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 23515,000 | 44630,000 | -2,650 | ,008 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 26999,500 | 48114,500 | -,260 | ,795 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 25947,000 | 47062,000 | -,986 | ,324 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 24790,500 | 45905,500 | -1,779 | ,075 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 27314,500 | 63092,500 | -,037 | ,971 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 23043,000 | 44158,000 | -3,033 | ,002 |

Tablo 4.13'e göre bilgi-donanım konusunda önem puanları ve karakter konusunda performans puanları ile yerli turistlerin cinsiyeti arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Buna göre yerli turistlerin cinsiyetlerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 4. 14. Cinsiyete Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

| Cinsiyet | Erkek | | Kadın | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | \bar{x} | SS | \bar{x} | SS |
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 4,44 | 0,44 | 4,55 | 0,40 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 3,14 | 0,36 | 3,13 | 0,36 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 4,57 | 0,38 | 4,61 | 0,36 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 3,06 | 0,43 | 3,17 | 0,49 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 4,81 | 0,23 | 4,83 | 0,19 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 3,18 | 0,36 | 3,29 | 0,33 |

Tablo 4.19'a göre, kadınlar erkeklere kıyasla bilgi-donanım konusuna daha fazla önem vermektedirler. Benzer şekilde kadınlar, erkeklere kıyasla PTR'lerin karakter özellikleri konusunda sergiledikleri performansları daha yüksek değerlendirmişlerdir.

4.3.2. Yerli Turistlerin Medeni Durumları ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin medeni durumları ile PTR'lere ilişkin önem ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için bağımsız gruplar için T testinin parametrik olmayan karşılığı Mann-Whitney U Testi ile analiz edilmiştir. Yerli turistlerin medeni durumları ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4.15'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 15. Yerli Turistlerin, Medeni Durumları ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları

| Bağımlı Değişkenler | U | W | Z | P |
|--|-----------|-----------|--------|-------------|
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 17276,500 | 77307,500 | -3,485 | ,000 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 21517,500 | 29518,500 | -,222 | ,824 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 19638,500 | 79669,500 | -1,680 | ,093 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 21566,500 | 81597,500 | -,179 | ,858 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 21204,000 | 29205,000 | -,463 | ,643 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 21335,500 | 29336,500 | -,363 | ,716 |

Tablo 4.15'e göre bilgi-donanım konusunda önem puanları ile yerli turistlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin medeni durumlarının, PTR'lere yönelik önem puanlarını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 4. 16. Medeni Duruma Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

| Medeni Durum | Evli | | Bekâr | |
|--|-----------|------|-------------|-------------|
| | \bar{x} | SS | \bar{x} | SS |
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 4,46 | 0,42 | 4,60 | 0,42 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 3,13 | 0,35 | 3,14 | 0,39 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 4,58 | 0,37 | 4,65 | 0,35 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 3,14 | 0,50 | 3,07 | 0,36 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 4,83 | 0,21 | 4,82 | 0,20 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 3,25 | 0,36 | 3,21 | 0,31 |

Tablo 4.16'ya göre, bilgi donanım önem puanları evli turistlere kıyasla, bekâr turistlerde daha yüksek olduğu görülmektedir.

4.3.3. Yerli Turistlerin Yaş Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin yaş grubu ile PTR'lere ilişkin önem puanları ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Bu kısımdaki veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova'nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis Testi ile analizi edilmiştir. Yaş Grubuna ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4.17'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 17. Yerli Turistlerin, Yaş Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

| Bağımlı Değişkenler | X^2 | df | P |
|--|--------|----|-------------|
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 13,236 | 5 | ,021 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 19,025 | 5 | ,002 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 11,671 | 5 | ,040 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 54,638 | 5 | ,000 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 10,710 | 5 | ,057 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 10,774 | 5 | ,056 |

Tablo 4.17'ye göre bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ve yetenekler konusunda önem ve performans puanları ile yerli turistlerin yaş

grupları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin yaşlarının, PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür. Yaşa göre elde edilen aritmetik ortalama ve standart sapma sonuçları Tablo 4.18'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 18. Yaşa göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

| Yaş Grubu | 24 yaş ve altı | | 25-34 yaş arası | | 35-44 yaş arası | | 45-54 yaş arası | | 55-64 yaş arası | | 65 yaş ve üzeri | |
|--|----------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|-----------------|------|
| | \bar{x} | SS | \bar{x} | SS | \bar{x} | SS | \bar{x} | SS | \bar{x} | SS | \bar{x} | SS |
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 4,73 | 0,25 | 4,58 | 0,30 | 4,43 | 0,45 | 4,55 | 0,41 | 4,43 | 0,46 | 4,51 | 0,46 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 3,03 | 0,39 | 3,23 | 0,38 | 3,19 | 0,38 | 3,08 | 0,34 | 3,08 | 0,33 | 3,15 | 0,35 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 4,72 | 0,27 | 4,59 | 0,46 | 4,58 | 0,37 | 4,54 | 0,34 | 4,66 | 0,34 | 4,59 | 0,34 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 3,11 | 0,35 | 3,51 | 0,64 | 3,08 | 0,37 | 3,01 | 0,28 | 3,03 | 0,48 | 3,09 | 0,42 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 4,91 | 0,11 | 4,83 | 0,18 | 4,84 | 0,18 | 4,81 | 0,24 | 4,79 | 0,21 | 4,88 | 0,16 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 3,35 | 0,30 | 3,21 | 0,36 | 3,23 | 0,34 | 3,28 | 0,31 | 3,17 | 0,35 | 3,30 | 0,41 |

Tablo 4.18'e göre, genellikle genç olan katılımcıların rehberlerin nitelik ve yeterliliklerine daha fazla önem verdiği görülmektedir. Bilgi ve donanım konusunda önem, yetenekler konusunda önem, konularında en yüksek 24 yaş ve altındaki katılımcılarda olduğu görülmektedir. Bilgi donanım konusunda performans ve yetenekler konusunda performans puanlarının ise en yüksek 25 ile 34 yaş arasındaki grupta olduğu görülmektedir.

4.3.4. Yerli Turistlerin Meslek Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin meslek grubu ile PTR'lerin ilişkin önem puanları ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Bu kısımdaki veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova'nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis Testi ile analizi edilmiştir. Yaş grubuna ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4.19'da gösterilmiştir.

Tablo 4. 19. Yerli Turistlerin, Meslek Grubu ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

| Bağımlı Değişkenler | X ² | Df | P |
|---|----------------|----|-------------|
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 35,863 | 10 | ,000 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 35,386 | 10 | ,000 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 64,636 | 10 | ,000 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 48,110 | 10 | ,000 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 27,285 | 10 | ,002 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 21,669 | 10 | ,017 |

Tablo 4.19'a göre bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları, yetenekler konusunda önem ve performans puanları ve karakter özellikleri konusunda önem ve performans puanları ile yerli turistlerin meslekleri arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir (p<0,05). Dolayısıyla yerli turistlerin mesleklerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür. Turistlerin mesleklerine ilişkin elde edilen standart sapma ve aritmetik ortalama sonuçları Tablo 4.20'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 20. Mesleğe göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

| Meslek | | BDÖ | BDP | YÖ | YP | KÖÖ | KÖP |
|----------|-----------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|
| Memur | \bar{x} | 4,47 | 3,25 | 4,68 | 3,26 | 4,78 | 3,20 |
| | SS | 0,39 | 0,34 | 0,34 | 0,60 | 0,26 | 0,32 |
| Öğretmen | \bar{x} | 4,64 | 3,13 | 4,75 | 3,20 | 4,91 | 3,22 |
| | SS | 0,37 | 0,33 | 0,33 | 0,42 | 0,20 | 0,27 |
| Doktor | \bar{x} | 4,62 | 3,19 | 4,57 | 3,09 | 4,81 | 3,42 |
| | SS | 0,42 | 0,26 | 0,23 | 0,28 | 0,12 | 0,42 |
| Yönetici | \bar{x} | 4,27 | 3,21 | 4,39 | 3,13 | 4,75 | 3,13 |
| | SS | 0,36 | 0,38 | 0,45 | 0,36 | 0,25 | 0,38 |
| İşçi | \bar{x} | 4,45 | 3,12 | 4,08 | 2,88 | 4,80 | 3,25 |
| | SS | 0,67 | 0,13 | 0,30 | 0,14 | 0,23 | 0,34 |

“Tablo 4.20. (Devamı)”

| | | | | | | | |
|------------------|-----------|-------------|------|-------------|-------------|-------------|------|
| İşveren | \bar{x} | 4,48 | 3,04 | 4,54 | 2,90 | 4,83 | 3,20 |
| | SS | 0,48 | 0,26 | 0,34 | 0,21 | 0,20 | 0,34 |
| Emekli | \bar{x} | 4,54 | 3,23 | 4,64 | 3,07 | 4,88 | 3,34 |
| | SS | 0,38 | 0,46 | 0,34 | 0,38 | 0,13 | 0,34 |
| Serbest | \bar{x} | 4,51 | 3,08 | 4,68 | 3,12 | 4,81 | 3,20 |
| | SS | 0,45 | 0,44 | 0,32 | 0,53 | 0,18 | 0,35 |
| Ev Hanımı | \bar{x} | 4,51 | 3,05 | 4,57 | 3,26 | 4,83 | 3,33 |
| | SS | 0,36 | 0,23 | 0,30 | 0,57 | 0,21 | 0,36 |
| Öğrenci | \bar{x} | 7,77 | 3,23 | 4,82 | 3,16 | 4,89 | 3,25 |
| | SS | 0,31 | 0,35 | 0,27 | 0,33 | 0,14 | 0,35 |

Tablo 4.20’de kullanılan kısaltmaların açılımları şu şekildedir; BDÖ: Bilgi-Donanım Önem, BDP: Bilgi-Donanım Performans, YÖ: Yetenekler Önem, YP: Yetenekler Performans, KÖÖ: Karakter Özellikleri Önem, KÖP: Karakter Özellikleri Performans

Tablo 4.20’ye göre, memur, öğrenci ve doktorların öncüllerin önemi konusunda diğer mesleğe sahip turistlere göre daha fazla hassas oldukları görülmektedir. Bilgi donanım için önem puanı en fazla öğrencilerde tespit edilirken, performans puanı ise en fazla memurlarda görülmektedir. PTR yetenekleri konusunda da aynı durum söz konusu olup, yine öğrencilerde önem puanı, memurlarda ve ev hanımlarında ise performans puanı en yüksektir. Karakter özellikleri önem puanı da yine öğrencilerde en yüksek olup, performans puanı ise en yüksek doktorlardadır. Genel olarak her üç performans puanlarında en yüksek ortalamanın öğrencilerde olduğu görülmektedir.

4.3.5.Yerli Turistlerin Eğitim Düzeyleri ile PTR’lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin eğitim düzeyleri ile PTR’lerin önem ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Bu kısımdaki veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova’nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis Testi ile analizi edilmiştir. Eğitim düzeylerine ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4.21’de gösterilmiştir.

Tablo 4. 21. Yerli Turistlerin, Eğitim Düzeyi ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

| Bağımlı Değişkenler | Ki-Kare | df | P |
|--|---------------|----------|-------------|
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 25,880 | 4 | 0,00 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 14,121 | 4 | 0,00 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 14,038 | 4 | 0,00 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 20,129 | 4 | 0,00 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 4,138 | 4 | 0,38 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 1,510 | 4 | 0,82 |

Tablo 4.21'e göre bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ve yetenekler konusunda önem ve performans puanları ile yerli turistlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin eğitim düzeylerinin, PTR'lerin önem ve performans konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 4. 22. Eğitim Durumuna göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Sonuçları

| Eğitim Durumu | BDÖ | BDP | YÖ | YP | KÖÖ | KÖP | |
|---------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|------|
| İlköğretim | \bar{x} | 4,32 | 3,11 | 4,46 | 3,00 | 4,82 | 3,23 |
| | SS | 0,48 | 0,34 | 0,36 | 0,41 | 0,26 | 0,39 |
| Lise | \bar{x} | 4,57 | 3,07 | 4,61 | 3,10 | 4,83 | 3,26 |
| | SS | 0,43 | 0,32 | 0,35 | 0,45 | 0,17 | 0,34 |
| Önlisans | \bar{x} | 4,48 | 3,11 | 4,55 | 3,23 | 4,83 | 3,21 |
| | SS | 0,37 | 0,32 | 0,40 | 0,51 | 0,21 | 0,34 |
| Lisans | \bar{x} | 4,46 | 3,28 | 4,65 | 3,13 | 4,79 | 3,26 |
| | SS | 0,42 | 0,43 | 0,35 | 0,50 | 0,24 | 0,35 |
| Lisansüstü | \bar{x} | 4,71 | 3,05 | 4,73 | 3,00 | 4,89 | 3,20 |
| | SS | 0,39 | 0,29 | 0,28 | 0,18 | 0,12 | 0,33 |

Tablo 4.22'de kullanılan kısaltmaların açıklamaları şu şekildedir; BDÖ: Bilgi-Donanım Önem, BDP: Bilgi-Donanım Performans, YÖ: Yetenekler Önem, YP: Yetenekler Performans, KÖÖ: Karakter Özellikleri Önem, KÖP: Karakter Özellikleri Performans

Tablo 4.22'ye göre eğitim seviyesi arttıkça, yerli turistlerin bilgi donanım ve yetenek önem puanları da yükselmektedir. Öte yandan yüksek lisans mezunlarının

bilgi-donanim performans deęerlendirmeleri, dięer eęitim seviyelerine daha dūşük düzeydedir. Bununla birlikte önlisans öęrencileri, yetenek performans konusunda dięer eęitim seviyesindekilere göre daha yüksek puanlama yapmışlardır.

4.3.6. Yerli Turistlerin Tura Katılım Sıklığı ile PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin tura katılma sıklıkları ile PTR'lere ilişkin önem puanları ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Bu kısımdaki veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova'nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis Testi ile analizi edilmiştir. Tur katılım sıklığına ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4.23'de gösterilmiştir.

Tablo 4. 23. Yerli Turistlerin, Tura Katılım Sıklığı İle PTR'lerin Önem ve Performans Puanları Arasındaki Farklılığa İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

| Bağımlı Değişkenler | Ki-Kare | df | P |
|--|---------------|----------|-------------|
| Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları | 19,738 | 3 | 0,00 |
| Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları | 9,526 | 3 | 0,02 |
| Yetenekler Konusunda Önem Puanları | 3,630 | 3 | 0,3 |
| Yetenekler Konusunda Performans Puanları | 8,976 | 3 | 0,03 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları | 4,345 | 3 | 0,22 |
| Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları | 2,069 | 3 | 0,55 |

Tablo 4.23'e göre, bilgi-donanim konusunda önem ve performans puanları ve yetenekler konusunda performans puanları ile yerli turistlerin tura katılım sıklığı arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin tura katılım sıklığının, PTR'lere yönelik önem ve performans puanları konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 4. 24. Tura Katılma Sıklığına Göre Yeterlilik Ortalamaları ve Standart Sapma Sonuçları

| Tura Katılım Sıklığı | | BDÖ | BDP | YÖ | YP | KÖÖ | KÖP |
|-----------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|------------|------------|
| Bir kez | \bar{x} | 4,45 | 3,18 | 4,62 | 3,16 | 4,81 | 3,22 |
| | SS | 0,42 | 0,38 | 0,36 | 0,50 | 0,21 | 0,33 |
| 2-5 kez | \bar{x} | 4,60 | 3,06 | 4,56 | 3,07 | 4,85 | 3,26 |
| | SS | 0,40 | 0,30 | 0,38 | 0,39 | 0,20 | 0,37 |
| 6-9 kez | \bar{x} | 4,42 | 3,11 | 4,52 | 3,08 | 4,80 | 3,35 |
| | SS | 0,47 | 0,24 | 0,38 | 0,45 | 0,18 | 0,44 |
| 10 ve üzeri | \bar{x} | 3,97 | 3,11 | 4,47 | 2,67 | 4,66 | 3,21 |
| | SS | 0,42 | 0,45 | 0,00 | 0,09 | 0,11 | 0,74 |

Tablo 4.24’de kullanılan kısaltmaların açıklamaları şu şekildedir; BDÖ: Bilgi-Donanım Önem, BDP: Bilgi-Donanım Performans, YÖ: Yetenekler Önem, YP: Yetenekler Performans, KÖÖ: Karakter Özellikleri Önem, KÖP: Karakter Özellikleri Performans

Tablo 4.24’e göre tura en az sıklıkta katılan yerli turistlerin PTR bilgi donanım ve yetenek performanslarını daha yüksek değerlendirdikleri görülmektedir. Özelliklere verilen önem puanları açısından da turlara daha az sıklıkta katılan yerli turistlerin (1, 2-5 kez), daha yüksek puanlar verdikleri görülmektedir.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Profesyonel turist rehberlerinin turistlerin seyahat ettikleri destinasyonla bağları konusunda önemli bir rol oynadıkları aşikârdır. Gerek ulusal çalışmalarda (Güzel, 2007; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012; Tetik, 2012; Yarcın, 2007) gerekse uluslararası çalışmalarda (Black ve Ham, 2015; Chan, 2015; Chang, 2014; Chang, 2006; Grabowski ve Genge, 2000; Jonasson ve Scherle, 2012; Kuo vd. 2015; Lin vd. 2014; Mossberg, 1995; Wall ve Hu, 2013; Zhang ve Chow, 2004) eksiksiz bir turizm deneyiminin sağlanabilmesinde profesyonel turist rehberlerinin kritik bir rolü olduğu ortaya konmuştur. Bütün bunlar göz önüne alındığında gerçekleştirilen bu araştırmada PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmadan elde edilen bulgular göz önüne alındığında aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Gerçekleştirilen bu araştırma ile yerel turistlerin gözüyle, PTR'lerin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin mevcut durumu ortaya konmuştur. PTR'lerin performans puanlarının düşük olduğunu söylemek mümkün değildir. Ancak önem puanları ile kıyaslandığında yerli turistlerin PTR'lerden bilgi-donanım, yetenek ve karakter konularında daha yüksek bir beklenti içinde oldukları görülmektedir.

Çalışmaya katılan yerli turistlerin demografik özellikleri incelendiğinde, kadınların oranının erkeklere göre biraz yüksek olduğu, yerli turistlerin büyük bir çoğunluğunun 35 ile 64 yaş aralığında olduğu ve yıllık yurt içi tura katılım sıklıklarının düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca PTR hizmetini alma sebeplerinin başında ise gezilen yerlerle ilgili daha fazla bilgi edinme arzusu olduğu görülmüştür.

Bu çerçevede bilgi-donanım konularında en yüksek öneme sahip öncüller yöre kültürü ve yön-güzergâhıdır. Politika ise bu alanda en düşük öneme sahip öncüdür.

Bilgi-donanim konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre iletişim en yüksek ortalamayı alırken, genel kültür ise en düşük ortalamaya sahiptir. Buradan hareketle, her ne kadar PTR genel kültür düzeyi yeterli bulursa da turistlerin PTR'lerden daha yüksek bir genel kültür düzeyine sahip olmaları gerektiği düşüncesinde oldukları ifade edilebilir. Benzer bir çalışma gerçekleştiren Müküs (2009)'ün araştırma sonuçlarında ise PTR genel kültür yeterlilik düzeyi %57'lik bir katılım oranıyla “yeterli” şeklinde değerlendirilmiştir. Öte yandan Zhang ve Chow (2004), gerçekleştirdikleri bir araştırmada rehberlerin Hong Kong hakkındaki bilgi düzeyinin yeterli olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca iletişim yeterliliği ile ilgili olarak Şahin (2012) İngiliz turistlerin Alman ve Rus turistlere kıyasla profesyonel turist rehberin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiklerini tespit etmiştir. Dolayısıyla araştırma evreninin yerli turistler olduğu göz önüne alındığında bu sonuç dikkat çekicidir. Çünkü yerli turistler kendi ana dilini konuşan bir turist rehberinin iletişim becerisinin üst düzeyde olmasını beklemektedir. Dolayısıyla PTR'lerin genel kültür konusu başta olmak üzere bilgi ve donanim yeterliliklerinin yerli turistler için büyük ölçüde önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Yetenek konusunda en yüksek öneme sahip öncüller zamanı iyi kullanma ve sorumluluk almadır. İletişim ve beden dili, espri yapabilme ve empati ise en az önem ortalamasına sahip yeterliliklerdir. Öte yandan Weiler ve Walker (2014), gerçekleştirdikleri bir araştırmada tur liderlerinin yeteneklerinin yetersiz olmasının şikâyet kaynağı oluşturduğunu tespit etmişlerdir.

Yetenek konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre en yüksek ortalamaya sahip öncüller; konuşma yeteneği, liderlik yeteneği, yorumlama yeteneği ile beden dili yeteneğidir. Diğer dikkat çekici bir sonuç ise söz konusu bu 4 yeteneğin aynı ortalamaya sahip olmasıdır. Sorumluluk alabilme, empati yapma ve sorunlarla baş edebilme ise bu alanda en düşük performansa sahip öncüllerdir. Diğer taraftan Chang (2006), tur liderlerinin hizmet yaklaşımının, tur katılımcılarının memnuniyeti konusunda yeterli olduğunu ortaya koymakla beraber, tur liderinin yorumlama yeteneğinin müşteri memnuniyet derecesini artıracaklarını ortaya koymuşlardır. Buna göre müşteri memnuniyetini artırabilmek amacıyla PTR'ler daha fazla sorumluluk alabilmeli, empati kurabilmeli ve tur esnasında meydana gelen sorunlara çözüm odaklı yaklaşmalıdır.

Karakter özellikleri konularında en yüksek öneme sahip öncüller saygılı ve kibar olma, sorumluluk sahibi olmadır. Enerjik olma, özgüvenli olma ve misafirperver olma ise en az öneme sahip öncüllerdir.

Karakter özellikleri konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre en yüksek ortalamaya sahip öncüller; saygılı ve kibar olma ile misafirperver olmadır. Dinleyici olma ve disiplinli olma ise bu konuda en düşük performans oranına sahip öncüllerdir.

Bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ve yetenekler konusunda performans puanları ile yerli turistlerin tura katılım sıklığı arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin tura katılım sıklığının, PTR'lere yönelik önem ve performans puanları konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuç Tetik (2006)'in gerçekleştirdiği araştırma sonucuyla örtüşmektedir.

Bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ve yetenekler konusunda önem ve performans puanları ile yerli turistlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin eğitim düzeylerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Bilgi-donanım konusunda önem puanları ve karakter konusunda performans puanları ile yerli turistlerin cinsiyeti arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Dolayısıyla yerli turistlerin cinsiyetlerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, performans puanlarının önem puanlarından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Buna göre yerli turistlerin, PTR'lerin performanslarına verdikleri puanlar genel olarak değerlendirildiğinde yeterli görülürken, nitelik, yetenek ve özelliklere verdikleri önem puanlarına kıyaslandığında daha düşük kalmaktadır. Bu sonuçlar ışığında, PTR'lerin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri konusunda performanslarının arttırmasının, yerli turistlerin memnuniyet derecelerini artıracakı söylenebilir. Bu noktada PTR eğitimi ve sertifikasyonu sağlayan kurum birlik ve kuruluşlara, PTR eğitimlerini, beklentiler doğrultusunda yeniden ele alarak geliştirmeleri, PTR hizmetlerin de

asgari standartlarının belirlenmesi ve buna uygun hizmet verildiğinin kontrol edilmesi yönünde bir takım tedbirler alınmalıdır. Ancak bu durum sadece bu kurum ve kuruluşların çabalarıyla başarılabilir bir durum değildir. PTR'leri mesleğinin dinamik bir yapısı olduğunu kabul edip, bilgi-donanım, yetenek ve karakter konularında kendilerini geliştirebilmelidir.

PTR'lerin verdikleri hizmetlerin sadece mesleki profesyonellik standartları ile sınırlı olmadığı, bu nedenle PTR hizmetleri verilirken ya da PTR yetiştirmede, sadece teorik bilgilere bağlı kalmak yerine, alan uygulamaları ve alan ölçümlerine daha fazla yer verilmesi gerekir. Bu nedenle, araştırmanın daha geniş ölçeklerde, daha büyük örneklemeler üzerinde tekrarlanması, araştırma sonuçlarının genellenmesine ve alanda yapılacak olan çalışmaların daha başarılı bir şekilde yürütülmesine katkıda bulunacaktır.

Öneriler

Araştırmaya dair önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Araştırma sonuçlarının gösterdiği üzere PTR'lerin genel kültür başta olmak üzere bilgi ve donanım yeterlilikleri yerli turistlerin memnuniyetini etkilemektedir. Genel kültürün doğrudan okullarda veya kurslarla artırılmayacağı ve rehberlerin şahsi çabalarını gerektirdiğinden, PTR'lerin genel kültür düzeylerini yüksek tutmaları ve güncel gelişmeleri takip edebilmeleri için interaktif platformlar veya veri tabanları oluşturulmalıdır. Ayrıca PTR'lerin gelir düzeyinin artırılması yoluyla daha fazla sosyo-kültürel faaliyet içinde olmaları sağlanmalıdır. Bunun yanında rehberlik eğitimi veren eğitim kurumu ve meslek birliğinin açtığı kurslarda okutulacak dersler dikkatle ve ihtiyaca yönelik olarak seçilip, ders içerikleri güncel hale getirilmelidir. Türkiye'de turist rehberliği konusunda yeterli eğitim programının bulunduğu göz önüne alınarak, geçmiş yıllarda sıkça tekrarlanan ülkesel ve bölgeler rehberlik sertifika programlarının çok nadir diller dışında açılmaması gerekmektedir.
- Bilgi-donanım açısından en önemli görülen alanın yöre kültürü ve yön güzergah bilgisi olduğu görülmüştür. Bu kapsamda PTR eğitiminde, teorik eğitimlerin yanında pratik alan eğitimlerine daha fazla önem verilmesi ve uygulama gezilerinin kapsamının ve süresinin artırılması önerilmektedir. Çok

yoğun bir şekilde ve kesintisiz yapılan bu uygulama turları, bir süre sonra verimliliği kaybetmektedir. Bu uygulama turlarının parçalar halinde veya bölgesel olarak geniş bir zamana yayılması verimliliği artıracak ve PTR'lerin yöre kültürünü daha iyi tanımalarına ve güzergah bilgisine sahip olmalarına hizmet edecektir. Yön güzergah bilgisi hususunda, deneyimli şoförlerinin kullanılması bu alanda rehberlerin olası yetersizliklerinin ortaya çıkmasını engelleyecek ve PTR'nin tüm ilgisini gruba yöneltmesine imkan tanıyacaktır. Turizm acentelerinin şoför seçimlerinde dikkatli davranmaları PTR'nin performansını ve dolayısıyla turistin tur memnuniyetini olumlu yönde etkileyecektir.

- Önem derecesine oranla performans açısından tarih ve coğrafya konusunda yeterlilik düzeylerinin diğerlerine oranla daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Eğitim programlarının temel taşlarından olan bu disiplinlerin yeterli ölçüde rehberlere verilemediği düşünülmektedir. Bu derslerin içeriklerinin pratik alanlarda kullanıma daha uygun bir şekilde düzenlenerek, çeşitlendirilmesi gerekmektedir.
- Yetenekler konusunda ise zamanı iyi kullanma en fazla önem değerine sahip iken, önem performans farkı dikkate alındığında en büyük fark sorumluluk alabilme olarak görülmektedir. Zamanı iyi kullanabilme, PTR'nin büyük ölçüde destinasyonu ne kadar iyi bildiğiyle ilişkilidir. Bölgesine hakim olan turist rehberi, ziyaret alanları arasındaki mesafe ve seyahat sürelerini dikkate alarak zamanı en etkili şekilde kullanabilir. Bu nedenle PTR'lerin alan ve güzergah bilgilerinin artırılması yönünde çalışmalar yapılması önerilmektedir. Bunun yanı sıra, tur programlarını oluşturan turizm acentelerinin, programları oluştururken saha bilgisine sahip olan PTR'lerin bilgilerinden yararlanması da zamanlama açısından daha başarılı ve uygulanabilir turların oluşturulmasını sağlayacaktır. PTR de çok fazla ziyaret alanı içeren yoğun bir turu yetiştirmek adına turistleri yormayacak ve müşterinin memnuniyeti üst düzeyde tutulabilecektir. Rehberlerin sorumluluk alabilmelerinde tur operatörlerinin ve acentelerin rehberlere tanıdığı serbest alanın belirleyici bir unsur olduğu düşünülmektedir. Bu serbest alan PTR'nin

gereken durumda insiyatifi ele alarak sorumluluğu da üstlenmesini sağlayacaktır.

- Karakter özelliklerine bakıldığında en fazla önem derecesinin saygılı ve kibar olma, yardımsever olma, sinirli olmama ve sabırlı olma özelliklerinde olduğu görülmüştür. Bununla birlikte en fazla önem performans farklılığı ise disiplin konusunda ortaya çıkmıştır. Farklı motivasyonlarla tura katılmış olsalar bile turistlerin bir turist rehberinde bulunmasını bekledikleri hususlar, kişilik ve karakter özellikleridir. Bu özellikler herhangi bir eğitimle kazandırılmaz ancak mesleğin yapısını ve dinamiklerini bilen bir PTR olası durumlara hazırlıklı olacağından bu hususlarda öz kontrolünü daha rahat sağlayabilecektir. Ayrıca psikoloji, tur psikoloji ve grup psikoloji gibi alanlarda PTR'lere sağlanacak bilgiler, dramalar yoluyla turlarda yaşanan veya yaşanabilecek durumların canlandırılması ile PTR'lerin olası durumlardaki tolerans aralığını artıracaktır.
- PTR'lerin grup dinamiklerini ve psikolojini iyi bilmeleri grup üzerinde kuracakları disiplin düzeyinin de iyi ayarlanmasını sağlayacaktır. Tur olarak hareket etmenin zorlukları, bireysel hareketler ve gecikmeler gibi sorunlarla birleşince ve PTR bunu önleyemediğinde, grubun uyumlu üyelerinde de benzer olumsuz davranışlar ortaya çıkabilir ve bu durum turun uygulanmasını imkansız hale getirebilir. PTR'ye seyahat acenteleri ve tur operatörleri tarafından tanınacak düzeni sağlama yönündeki yetkiler, rehberin disiplini sağlamasında etkili olacaktır. Dolayısıyla seyahat acenteleri ve tur operatörleri PTR'lerin düzeni sağlama yönündeki yetkilerini genişletmelidir.

KAYNAKÇA

- Acar, V. (2014). “*Profesyonel Turist Rehberlerinin Liderlik Yönelimleri: Aydın Turist Rehberleri Odası’na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği*”. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Ahipaşaoğlu, S. (1997). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesi Üzerine Bir Uygulama*, Ankara: Varol Matbaası.
- Ahipaşaoğlu, S. (1999). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). *Turizmde Rehberlik*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. (2002). Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Rehber Gereksinimine Uygun Olarak Planlanması. *Turizm Eğitimi Konferansı*, Ankara 11-13 Aralık 2002, 221-233.
- Akbulut, Y. (2010). Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları. *İdeal Kültür Yayıncılık*, İstanbul.
- Akgöz, E. ve Sezgin, M. (2009). *Genel İletişim*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akmel, J. (1992). "Turist Rehberliğinde Üniversite Eğitimi", Turizm Eğitimi Konferansı, 9-11 Aralık 1992, Turizm Bakanlığı, Ankara :Yorum Basın.
- Altunışık, R.; Coşkun R.; Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, İstanbul.
- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım*. 3. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık
- Ap, J. and Wong, K. K. F. (2001). Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*. 22(2001), 551-563.
- Arslantürk, Y. (2003). *A Grubu Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerinden Beklentileri ve Beklentilerin Karşılama Derecesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Antalya Rehberler Odası (2012). Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler ve İşlevleri. <http://www.aro.org.tr/rehberin_rehberi.asp?id=8> adresinden 29.02.2012 tarihinde alınmıştır.

- Başbakanlık (2012). Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği,
 <<http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.9631&MevzuatIli ski=0&sourceXmlSearch=>> adresinden 26.02.2012 tarihinde alınmıştır.
- Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2001). *Turizm Rehberliği*, Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Black, R., Ham, S., (2005). "Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a model for Tour Guide Certification, *Journal of Ecotourism*, Vol. 4, No. 3, 178-195.
- Best, K., (2012). "Making Museum Tours Better: Understanding What a Guided Tour Really is and What a Tour Guide Really Does". *Museum Management and Curatorship*, 27:1, 35-52.
- Chan, A., Hsu, C. H. C., Baum, T., (2015). "The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists in Hong Kong", *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol. 32, 18–33.
- Chang, J.C., (2006). "Customer Satisfaction with Tour Leaders' Performance: A Study of Taiwan's Package Tours", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Vol. 11, No. 1, 97-116.
- Chang, J., (2014). "Selling Strategies and Shopping Behavior—An Example of Taiwanese Guided Package Tourists to Mainland China Destinations", *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, Vol. 15, 190–212.
- Chang, T.Y., Kung, S.F. and Luh, D.B. (2012). "The Innovative Service Model: A Study on Tour Guide Service Design In Taiwan By Ict Application". *Academic Research International* ,2(1), 192-198.
- Christie M., F., and Mason P., A. (2003). "Transformative Tour Guiding: Training Tour Guides to be Critically Reflective Practitioners". *Journal of Ecotourism*, 2:1, 1-16
- Cohen, E. H., Ifergan, M. and Cohen, E. (2002). A New Paradigm In Guiding The Madrich As a Role Model. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 919-932.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide, The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 6-7.
- Çatır, O. (2009). *Modern Lider Tipleri ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara

- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). "Türk Turizminde Kokartlı Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, *İİBF Dergisi*,14:2).
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si*, Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Çokluk, Ö. ve Kayrı, M. (2011). "Kayıp Değerlere Yaklaşık Değer Atama Yöntemlerinin Ölçme Araçlarının Geçerlik ve Güvenirliği Üzerindeki Etkisi", *Educational Sciences: Theory & Practice*, Cilt. 11, Sayı. 1, 289-309.
- Demir, E., (2013). "Kayıp Verilerin Varlığında Çoktan Seçmeli Testlerde Madde ve Test Parametrelerinin Kestirilmesi: SBS Örneği", *Journal of Educational Sciences Research*, Cilt. 3, Sayı. 2, 47-68.
- Dahles, H. (2002). "The Politics Of Tour Guiding, Image Management in Indonesia", *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2003). Rehberlik Mesleğinin Dünü, Bugünü ve Meslek Yasası, *Rehber Dünyası Dergisi*, Sayı.34, 20-21.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (1998). *Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım*. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Turizm Eğitimi Anabilim Dalı. Ankara.
- Dinçer , İ. F. ve Kızılırmak, İ. (1997) Turizm Rehberliğinin Gelişimi ve Türkiye'deki Konumu, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu. *Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV*, 05-07 Aralık, Nevşehir.
- Dinçer, M. K. ve Bitirim, S. (2007). Kurum Kültürü Çalışmalarında Hizmetkar Liderlik Anlayışı ile Değer Yaratmak. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Sayı.28, 61-72.
- Doğan, H., Üngüren, E. ve Kesgin, D.D. (2010). "Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma", *Journal of Yaşar University*, 20(5), 3430-3442.
- Enomoto, S. (1998). "The Management of Politeness in Japanese Tour Guiding Discourse". *Japanese Studies*, 18(3), 295-310.
- Genç, Ö. (1992). "Rehberlik Eğitimine Eleştirel Bir Yaklaşım". *Turizm Eğitimi Konferansı*, 9-11 Aralık 1992, Turizm Bakanlığı, Ankara: Yorum Basın.
- Gelbman, A. and Maoz, D. (2011). "Island of Peace or Island of War: Tourist Guiding". *Annals of Tourism Research*, 59 (1), 108-133.

- Gündüz, S. ve Albustanlıoğlu, T. (1997). Müze-Turist-Rehber Üçgeninde Rehberlerin Rolü. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu. *Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV*, 05-07 Aralık, Nevşehir.
- Güzel, Ö. F. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Balıkesir.
- Grabowski, C. P., Genge, W., (2000). “European Silk Road Tourists’ and Their Tour Guides’ Perceptions of Product and Service Quality”, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, Vol. 1, No. 4, 97-106.
- Hu, W. (2007). *Tour Guides and Sustainable Development: the Case of Hainan, China*. PhD thesis, University of Waterloo, in Geography, Waterloo, Ontario, Canada.
- Hu, W., Wall, G. (2013). “Tour Guide Management in Hainan, China: Problems, Implications and Solutions”. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Vol.18, No. 3, 205-219.
- Huang, R., and Wang, W., (2007) “An Investigation of The Intercultural Competence of Tour Guides in Great Britain”. *Acta Turistica*, 19,2; pp. 126-149.
- Huang, S. and Weiler, B., (2010), “A Review and Evaluation of China’s Quality Assurance System for Tour Guiding”. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 18, No. 7, 845-860.
- Huang, L., Kao, P., (2011). “How to Tell a Good Tour Guide Under Different Strategic Orientations”, *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 27, 11162-11162.
- İlkyardım (2012). Türk Kızılayı İlkyardım Eğitimi, <<http://www.ilkyardim.org.tr/indexCntnt.php?sf=cntnt&id=37>> Adresinden 02.03.2012 tarihinde alınmıştır.
- Jonasson, M., Scherle, N., (2012). “Performing Co-produced Guided Tours”, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, Vol. 12, No. 1, 55–73.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 70-86.

- Köroğlu, Ö., Köroğlu, A. ve Alper, B. (2012). Doğaya Dayalı Gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rollerini Üzerine Bir İnceleme. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (22), 131-139.
- Kukeyser, M. (2005). Turistlere Bilgi Vermek ve Yorum Yapmak. *Rehber Dünyası Dergisi*, Sayı.37, 58-59.
- Kuo, N.; Chang, K.; Cheng, Y., Lin, J., (2015). "Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators", *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 1-20. <http://www.tandfonline.com/>, 10.05.2015.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2012a). Profesyonel Turist Rehberliği Kursları, <<http://aregem.kulturturizm.gov.tr/belge/1-80776/profesyonel-turist-rehberligi-kurslari.html>> adresinden 26.02.2012 tarihinde alınmıştır.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2012b). 2012 Yılı İllere Göre Rehber Sayıları, <<http://aregem.kulturturizm.gov.tr/belge/1-85425/2012-yili-illere-gore-rehber-sayilari.html>> adresinden 26.02.2012 tarihinde alınmıştır.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2012c). Üniversitelerin Turizm Rehberliği Bölümleri, <<http://aregem.kulturturizm.gov.tr/belge/1-80777/universitelerin-turist-rehberligi-bolumleri.html>> Adresinden 27.02.2012 tarihinde alınmıştır.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2012d). Rehberlikte Uzmanlaşma Eğitimi İstatistik Verileri, <<http://aregem.kulturturizm.gov.tr/belge/1-97160/rehberlikte-uzmanlasma-egitimi-istatistiki-verileri.html>> Adresinden 02.03.2012 tarihinde alınmıştır.
- Leclerc, D. and Martin, N. J. (2004). "Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions", *International Journal of Intercultural Relations*, 28 (2004), 181-200.
- Lin, Y. Ting, Y. Hsu, Y., Wu, C., (2014). "Tourists' Perceptions of Tour Guides in Visiting Taiwan", *The International Journal of Organizational Innovation*, Vol. 6, No. 4, 192-202.
- Mak, A.H.N., Wong, K.K.F. and Chang, R.C.Y. (2010). Factors Affecting the Service Quality of the Tour Guiding Profession in Macau. *International Journal of Tourism Research*, 12, 205-218.

- Milli Eğitim Bakanlığı (2010). *Mesleki Eğitim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Rehberlik Hizmetleri*. Elektronik kitapçık. megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul.../812STE011.pdf adresinden 23.02.2012 tarihinde alınmıştır.
- Min, J. C.H., (2012). "A Short-Form Measure for Assessment of Emotional Intelligence for Tour Guides: Development and Evaluation", *Tourism Management*, Vol. 33, No. 1, 155-167.
- Müküs, C., (2009). *Doğu Anadolu Bölgesi 'nde Çalışan Turist Rehberlerinin Yeterliliği ve Turist Memnuniyetinin Analizi*. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van.
- Nebioğlu, G. K., (2013). *Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Nyahunzvi, D., K. and Njerekai, C., (2013). "Tour Guiding in Zimbabwe: Key Issues and Challenges". *Tourism Management Perspectives*, 6 3-7.
- Osym (2015). 2015-ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu, < <http://www.osym.gov.tr/belge/1-23560/2015-osys-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-ki-.html>> adresinden 01.07.2015 tarihinde alınmıştır.
- Parakash, M. and Chowdhary, N. (2010). "What Are We Training Tour Guides For?" (India). *Turizam*, 14(2), 53-65.
- Parakash, M., Chowdhary, N. and Sunayana (2011). Tour Guiding: Interpreting The Challenges. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6(2), 65-81.
- Polat, T. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otelcilik Anabilim Dalı, Eskişehir.
- Rabotic, B. (2010). "Professional Tourist Guiding: The Importance of Interpretation For Tourist Experiences". *Tourism & Hospitality Management*, Conference Proceedings, 1157-1167.
- Rabotic, B. (2010). Tourist Guides in Contemporary Tourism. *International conference on tourism and environment* Sarajevo, March, 4 - 5, 2010.
- Randall, C. and Rollins, R. B. (2009). Visitor Perceptions of the Role of Tour Guides

- in Natural Areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3), 357-374.
- Reisinger, Y. and Steiner, C. (2006) "Reconceptualising Interpretation: The Role of Tour Guides in Authentic Tourism". *Current Issues in Tourism*, 9:6, 481-498
- Resmi Gazete. (2012). Turist Rehberliği Meslek Kanunu,
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> adresinden
 22.03.2015 tarihinde alınmıştır.
- Resmi Gazete. (2014). Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği,
<http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/12/20141226.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/12/20141226.htm> adresinden 22.03.2015 tarihinde alınmıştır.
- Sağır, B. (2007). Rehberliğin Gücü. *Rehber Dünyası Dergisi*. Sayı:39 İstanbul: Ebru Grafik Basım.40-41.
- Salazar, N. B., (2005). "Tourism and Glocalization "Local" Tour Guiding". *Annals of Tourism Research*, Vol. 32, No. 3, pp. 628-646.
- Sezgin, O. M. (2001). *Genel Turizm ve Mevzuatı*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Scherle, N. and Nonnenmann, A. (2008). "Swimming in Cultural Flows: Conceptualising Tour Guides as Intercultural Mediators and Cosmopolitans". *Journal of Tourism and Cultural Change*, 6:2, 120-137
- Su, CJ., Yang, JH., Badaoui, K., and Cho, N., (2014). "Tour Leaders' Impression Management and Job Performance: Exploring the Moderating Role of Tourists' Self-Monitoring". *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 19:3, 356-373
- şahin, S., (2012). *Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus Turistlerin Algılamaları*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.
- Tangüler, A. (2002). *Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi.
- Taylı, Ü. (2003). Turizm Rehberleri Sürdürülebilir Turizm İçin Ne Yapabilir?
Rehber Dünyası, Ağustos, Sayı: 33, İstanbul: TUREB Yayınları.
- Taşkıran, E. (2006). Otel İşletmelerinde Çalışan Yöneticilerin Liderlik Yönelimleri: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(2), 169-183.

- Temizkan, S. P. (2010). "*Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmetiçi Eğitim Seminerleri*". Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Tetik, N. (2012). *Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.
- TUREB (2012a). Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler ve İşlevleri, <<http://www.tureb.net/index.php/turist-rehberligi/turist-rehberliginin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri>> adresinden 13.01.2015 tarihinde alınmıştır.
- TUREB (2012b). Türkiye'de Rehber Profili, <<http://www.tureb.net/index.php/turist-rehberligi/turkiyede-rehber-profili>> adresinden 16.03.2015 tarihinde alınmıştır.
- TUREB (2012c). Etik Kurallar ve Meslek Standartları, <<http://www.tureb.net/index.php/turist-rehberligi/etik-kurallar-ve-meslek-standartlari>> adresinden 21.03.2015 tarihinde alınmıştır.
- TUREB (2015). Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, <http://www.tureb.org.tr/sayfa_detay.aspx?id=8> adresinden 22.03.2015 tarihinde alınmıştır.
- Tutar, H., ve Yılmaz, K. (2010). *Genel İletişim, Kavramlar ve Modeller*. 7. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tsang, NKF and Ap, J. (2007). "Tourists' Perceptions of Relational Quality Service Attributes: A Cross-Cultural Study". *Journal of Travel Research*, 45: 355-363
- Quinn, B., and Ryan, T. (2015), "Tour Guides and the mediation of difficult memories: the case of Dublin Castle, Ireland". *Current Issues in Tourism*, pp.1-16
- Uslu, Y. D. (2001). "Örgütlerde Yönetmelik Etkinliğe Ulaşmada Yeni Bir Yaklaşım: Yaratıcı Liderlik". *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(22), 419-444.
- Weiermair, K. (2000). "Tourists' Perceptions Towards And Satisfaction with Service

- Quality In The Cross-Cultural Service Encounter: Implications for Hospitality and Tourism Management". *Managing Service Quality*, 10(6), 397-409.
- Weiler, B. and Kim, A., K., (2011). "Tour Guides as Agents of Sustainability: Rhetoric, Reality and Implications for Research". *Tourism Recreation Research*, 36:2, 113-125.
- Weiler, B., Walker K., (2014). "Enhancing the Visitor Experience: Reconceptualising the Tour Guide's Communitive Role", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 21, 90-99.
- Wang, X. (2004). *Chinese Professional Tour Guides' Perceptions of Roles and The Challenges To Fulfill Their Roles On Tour Guiding Chinese Visitors in Southern California*. M.A. Thesis, Sapporo International University, Japan Press: May 2013
- Wong, J. Y. and Lee, W. H. (2012). Leadership Through Service: An Exploratory Study of the Leadership Styles of Tour Leaders. *Tourism Management*, *In press*. 1-10.
- WTO, (2007), A Practical Guide to Tourism Destination Management, World Tourism Organization, Calle Capitán Haya, Madrid, Spain.
- Yamada, N. (2011). Why Tour Guiding is Important for Ecotourism: Enhancing Guiding Quality with the Ecotourism Promotion Policy in Japan. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16(2), 139-152.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yenen, Ş. (2002). "Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşu Arasındaki İşbirliğinin Önemi". *Turizm Eğitimi Konferansı*, 11-13 Aralık 2002, Ankara.
- Yelok, V. S. ve Sallabaş, M. E. (2009). Öğretmen Adaylarının Sözlü Anlatım Dersine ve Sözlü Anlatıma Yönelik Tutumlarının Değerlendirilmesi, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(3), 581-606.
- Yıldırım, S., Atay, L. (1997). "Turistik Ürün Pazarlaması Sürecinde Tur Rehberinin Fonksiyonu", Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu. *Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV*, 05-07 Aralık, Nevşehir.

- Yıldız, R., Kuşluvan, S., Şenyurt, S.Y., (1997). "Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi", Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu. Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberinin Rolü, *Hafta Sonu Semineri IV*, 05-07 Aralık, Nevşehir.
- Zhang, H.Q. and Chow I. (2004), “Application of Importance-Performance Model in Tour Guides’ Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong”, *Tourism Management*, 25(2004), 81-91.

EKLER

EK 1. ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda hazırlamakta olduğum " *Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Beklenen Nitelikleri İle Sergiledikleri Performansın Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi* " isimli **Yüksek Lisans Tezi** kapsamında kullanılmak üzere yapılmaktadır.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Harun AKKÖZ
Profesyonel Turist Rehberi
harunakkoz@hotmail.com

Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY
Gaziantep Üniversitesi Turizm
İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
olcay@gantep.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK
Gaziantep Üniversitesi Turizm
İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
ybozgeyik@gantep.edu.tr

➤ Lütfen aşağıdaki soruları size en uygun seçeneği işaretleyerek cevaplayınız.

1. Cinsiyetiniz?

- Erkek
 Kadın

2. Yaşınız?

- 24 yaş ve altı
 25 - 34 yaş
 35 - 44 yaş
 45 - 54 yaş
 55 – 64 yaş
 65 yaş ve üzeri

3. Mesleğiniz?

- Memur
 Öğretmen
 Doktor
 Yönetici
 İşçi
 İşveren
 Emekli
 Serbest Meslek Erbabı
(mimar, mühendis,
muhasibeci vb.)
 Ev Hanımı
 Öğrenci
 İşsiz
 Diğer:.....

4. Medeni Haliniz?

- Evli
 Bekar

5. Eğitim Durumunuz?

- İlköğretim
 Lise
 Ön lisans
 Lisans
 Lisansüstü

6. Yurtiçi Turlara Katılma Sıklığınız?
(1 yıl içinde)

- 1 kez
 2 - 5 kez
 6 - 9 kez
 10 ve üzeri

7. Profesyonel Turist Rehberi Eşliğindeki Bir Tura katılma Nedenleriniz?

- (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)
- Gezdiğim yerlerin tarihi ve kültürünü tanıma
 Daha ayrıntılı ve fazla bilgi edinme
 Eğlenceli vakit geçirme
 Organizasyon ve sorumluluğun acente ve rehberine ait olması
 Güven duygusu

8. Profesyonel turist rehberinin özelliklerini ve yeteneklerini belirleyen aşağıda sıralanan kutucuklardan size en uygun olanı işaretleyiniz.

| Bir turist rehberinde bulunması gereken nitelik ve özellikleri ölçeceği dikkate alarak değerlendiriniz. | | | | | A. BİLGİ-DONANIM | Çıktığınız yurtiçi turlardaki rehberleri bu nitelik ve özelliklerini ölçüğe göre değerlendiriniz. | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ÖNEM | | | | | | PERFORMANS | | | | |
| Kesinlikle Önemsiz | Önemsiz | Önemli | Çok Önemli | Kesinlikle Önemli | | Kesinlikle Yetersiz | Yetersiz | Yeterli | Çok Yeterli | Kesinlikle Yeterli |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Genel Kültür | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Tarih | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Coğrafya | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Arkeoloji | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Mitoloji | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sanat Tarihi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Dinler Tarihi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yöre Kültürü | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yön-Güzergâh | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Fauna-Flora | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ekonomi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Politika | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | İletişim | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. YETENEKLER | | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Konuşma Yeteneği | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Liderlik Yeteneği | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yorumlama Yeteneği | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | İletişim ve Beden Dili | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Planlama Yeteneği | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Tur Programına Uyma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Koordinasyon ve Denetleme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sorumluluk Alabilme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Esprî Yapabilme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Dikkati Toplama | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Hızlı Karar Verme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Duygularını Kontrol Etme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Empati Yapma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Zamanı İyi Kullanma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sorunlarla Baş Edebilme | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| ÖNEM | | | | | C. KARAKTER ÖZELLİKLERİ | PERFORMANS | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Kesinlikle Önemsiz | Önemsiz | Önemli | Çok Önemli | Kesinlikle Önemli | | Kesinlikle Yetersiz | Yetersiz | Yeterli | Çok Yeterli | Kesinlikle Yeterli |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ahlaklı Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Dinleyici Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Dürüst Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Disiplinli Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Enerjik Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Güler yüzlü Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Güvenilir Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Hoşgörülü Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Yardıms sever Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | İyi Giyimli Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Özgüvenli Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Misafirperver Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Saygılı ve Kibar Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sabırlı Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sorumluluk Sahibi Olma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Önyargılı Olmama | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Maddiyatçı Olmama | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sinirli Olmama | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Israrcı Olmama | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Listede yer almayan ama sizin profesyonel turist rehberinde bulunmasını gerekli gördüğünüz yetenek ve özellikler varsa lütfen belirtiniz.....

.....

.....

EK 2. TURİST REHBERLİĞİ MESLEK KANUNU

22 Haziran 2012 CUMA

Resmî Gazete

Sayı : 28331

KANUN

TURİST REHBERLİĞİ MESLEK KANUNU

Kanun No. 6326Kabul Tarihi: 7/6/2012

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Kanunun amacı; turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Kanun; turist rehberliği mesleğine kabule, meslek içi eğitime ve mesleğin icrasına, turist rehberleri odaları ile turist rehberleri odaları birliklerinin kuruluşuna, organlarının niteliklerine ve seçimlerine, organlık niteliğini yitirme hâl ve usullerine, görev ve yetkilerine, çalışma usullerine, üyeleri ile olan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine, gelir ve giderleri ile bütçelerine, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, meslek kuruluşlarıyla iş birliğine ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Tanımlar

MADDE 2 – (1) Bu Kanunun uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığını,
- b) Birlik: Turist rehberleri odaları birliklerini,
- c) Çalışma kartı: Eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesini,
- ç) Eylemli turist rehberi: Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberini,
- d) Eylemsiz turist rehberi: Ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberini,
- e) Meslek: Turist rehberliği mesleğini,
- f) Meslek kuruluşları: Turist rehberleri odaları ve birliklerini,
- g) Oda: Turist rehberleri odalarını,
- ğ) Ruhsatname: Mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgeyi,
- h) Turist rehberi: Bu Kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini

sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi,

1) Turist rehberliği hizmeti: Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Turist Rehberliği

Mesleğe kabul

MADDE 3 – (1) Turist rehberi unvanı mesleğe kabulle kazanılır ve mesleğe kabul için aşağıdaki koşullar aranır:

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.
- b) Başvuru tarihi itibarıyla onsekiz yaşını doldurmuş olmak.

c) Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamak.

ç) Birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayı ile belirlenen yabancı dillerden birinde, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında yapacağı veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptıracağı yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikle belirlenen yabancı dil yeterlik belgelerinden birine sahip olmak.

d) Birlikler tarafından Bakanlığın gözetim ve denetimi altında düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak ve gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olmak.

e) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile Devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, Devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından; bu Kanuna veya 21/7/1983 tarihli ve 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanununa muhalefetten mahkûm olmamak.

- f) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.

(2) Mesleğe kabul başvurusu Bakanlığa yapılır. Bakanlık, otuz gün içinde gerekli incelemeleri yapar, başvuruyu kabul ettiği takdirde ruhsatnameyi düzenler, başvuruyu reddettiği hâllerde ret kararı gerekçesi ile birlikte başvuru sahibine bildirir.

(3) Mesleğe kabul koşullarını taşımamalarına rağmen mesleğe kabul edilmiş olanlar, mesleğe kabulü engelleyen bir suçtan hüküm giyenler ile mesleğe engel hâli ortaya çıkanlar Bakanlık kararı ile meslekten çıkarılır.

Mesleğin icrası, odaya üyelik ve meslek sicilleri

MADDE 4 – (1) Meslek, bu maddede belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde serbest meslek şeklinde veya 22/5/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra edilebilir.

(2) Turist rehberlerinin, yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur. Hangi odaların hangi illerdeki turist rehberlerini üye olarak kaydedebilecekleri Bakanlıkça belirlenir. Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamaz. Turist rehberlerinin oda üyeliğine kabulü için mesleğe kabul edilerek ruhsatname almış ve mesleğe kabul koşullarını kaybetmemiş olmaları gerekir.

(3) Eylemli ve eylemsiz turist rehberlerinin ad, soyad ve sicil numaraları ilgili birliğin resmî internet sitesinde yayınlanır. Meslek sadece eylemli turist rehberleri tarafından icra edilebilir. Eylemli turist rehberi olabilmek için bir yıl süreyle geçerli olan çalışma kartının alınması zorunludur. Odaya üyelik koşullarını kaybetmiş veya odaya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemiş olanlara çalışma kartı verilmez. Çalışma kartı almayan veya eylemsiz turist rehberi olarak kalmak üzere yazılı beyanda bulunan turist rehberleri eylemsiz turist rehberi olarak sicile işlenir. Eylemsiz turist rehberleri, meslek kuruluşları organlarının seçimlerinde oy kullanamaz ve bu organlarda görev alamazlar. Aralıksız sekiz yıl süreyle eylemsiz turist rehberi olarak kalanların eylemli turist rehberi olabilmeleri için, Bakanlık tarafından yapılan sınava katılarak başarılı olmaları gerekir.

(4) Eylemli turist rehberlerinin ödeyecekleri aidat, onaltı yaşını doldurmuş olanlar için belirlenen aylık asgari ücretin brüt tutarının yüzde yirmisinden fazla olamaz. Eylemsiz turist rehberleri, eylemli turist rehberlerinin ödediği aidatın beşte biri oranında aidat öder. Turist rehberleri ilgili birlik tarafından yıllık olarak belirlenen oda aidatını iki eşit taksit hâlinde üyesi buldukları odaya öderler. Süresi içinde ödenmeyen aidatlar kanuni faizi ile birlikte genel hükümlere göre tahsil edilir. İstisnasız tüm aidat alınmayacak hâller, Birlik tarafından belirlenir.

(5) Meslek, sadece çalışma kartında belirtilen yabancı dillerde veya yönetmeliğin izin verdiği hâllerde Türkçe olarak hukuka ve meslek etik ilkelerine uygun olarak icra edilir. Turist rehberleri mesleki onur ve itibarla bağdaşmayan herhangi bir faaliyet veya eylemde bulunamazlar. Mesleğin icrasında Türkiye'nin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerlerinin ve varlıklarının, Bakanlığın kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması esastır. Meslek etik ilkeleri yönetmelikle belirlenir.

(6) Turist rehberleri; tur, paket tur, ulaşım veya konaklama gibi seyahat acentalığı faaliyeti kapsamına giren hizmetleri vermemek koşuluyla yalnızca turist rehberliği hizmeti sunabilir ve mesleğe ilişkin nitelik ve özelliklerini göstermek üzere yönetmelikle belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde reklam ve tanıtım yapabilir.

(7) Meslek sicilleri odalar tarafından tutulur ve sicil işlemleri gecikmeksizin ilgili birliğe bildirilir. Birlik, veri tabanı oluşturur ve bu veri tabanını Bakanlığın kullanımına sunar.

Disiplin cezaları ve soruşturma usulü

MADDE 5 – (1) Mesleğini bu Kanun hükümlerine uygun olarak icra etmeyen ve meslek kuralları ile etik ilkelerine uymayan turist rehberleri hakkında aşağıdaki disiplin cezaları uygulanır:

a) Uyarma cezası; mesleğin icrasında daha dikkatli davranması gerektiğinin turist rehberine yazılı olarak bildirilmesidir. Uyarma cezası aşağıdaki hâllerde verilir:

1) Meslek icra edilirken çalışma kartının veya turist rehberliği sözleşmesinin bulundurulmaması.

2) Meslek icra edilirken çalışma kartının görünür şekilde taşınmaması.

b) Kınama cezası; mesleğini icra ederken kusurlu davrandığının turist rehberine yazılı olarak bildirilmesidir. Kınama cezası aşağıdaki hâllerde verilir:

1) Tüketicinin yanıtılması suretiyle iş alınması.

2) Fiilin niteliği ve sonuçları itibarıyla daha ağır bir disiplin cezasını gerektirmediği hâllerde işin taahhüde aykırı olarak ifa edilmesi.

3) Meslek etik ilkelerine aykırı davranılması.

4) Turist rehberliği sözleşmesi yapmadan veya taban ücretin altında çalışılması.

5) Uyarma cezasının uygulandığı tarihten itibaren altı ay içinde ikinci kez uyarma cezası gerektiren bir fiilin işlenmesi.

c) Meslekten geçici men cezası; turist rehberinin mesleği icra etmesinin bir aydan bir yıla kadar yasaklanmasıdır. Meslekten geçici men cezası aşağıdaki hâllerde verilir:

1) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun 30 uncu maddesinin üçüncü fıkrası hükümleri saklı kalmak üzere haklı veya zorunlu bir neden olmaksızın turun süre ve güzergâhının değiştirilmesi.

2) Yetkililerce yapılan denetimlerde bilgi vermektan kaçınılması.

3) Gerçeğin gizlenmesi, yalan veya eksik bilgi verilmesi.

4) Turist gruplarına veya turistik kuruluşlara kasıtlı olarak zarar verilmesi.

5) Turizm meslek kuruluşlarına, yöneticilerine, çalışanlarına veya mesleğe karşı güven ve itibarı zedeleyecek veya turizme zarar verecek nitelikte haksız söz ve davranışlarda veya seyahat acentalığı niteliğinde faaliyette bulunulması.

6) Kanuni istisnalar saklı olmak üzere mesleğin çalışma kartı alınmadan veya çalışma kartında belirtilen dil veya diller dışında icra edilmesi.

7) Bölgesel turist rehberlerinin, bölgesi dışında turist rehberliği faaliyetinde bulunması.

8) Seçimlerin bu Kanuna ve bu Kanun uyarınca belirlenen kurallara uygun şekilde yapılmasının engellenmesi.

9) Aynı yıl içinde iki kez kınama cezası alınması.

ç) Meslekten çıkarma cezası; ruhsatnamesinin geri alınarak turist rehberi unvanının kaldırılması ve turist rehberinin oda üyeliğinden silinmesidir. Meslekten çıkarma cezası aşağıdaki hâllerde verilir:

1) Ülke yararına ve milli onura aykırı hareket, söz ve davranışlarda bulunulması.

2) İki kez seyahat acentalığı niteliğinde faaliyette bulunulması.

3) Turist rehberi unvanı, ruhsatname veya çalışma kartı kullanılarak suç işlendiğinin veya işlenmesine yardım edildiğinin mahkeme kararıyla tespit edilmesi.

4) Mesleğe ilişkin iş ve işlemlerde sahte belge kullanılması veya yalan beyanda bulunulması.

5) Meslekten geçici men cezası uygulanan ilk fiilin işlendiği tarihten itibaren beş yıl içinde toplamı iki yılı aşacak şekilde meslekten geçici men cezası gerektiren fiillerin işlenmesi.

6) Kanuni istisnalar saklı olmak üzere çalışma kartı almadan turist rehberliği hizmeti sunulduğunun iki kez tespit edilmesi.

(2) Meslekten geçici men veya çıkarma cezası alanlara ilişkin bilgiler ilgili birlik tarafından gecikmeksizin Türkiye Seyahat Acentaları Birliğine bildirilir.

(3) Uyarma ve kınama cezasını gerektiren hâllerde üye olunan odanın yönetim kurulu; meslekten geçici men ve meslekten çıkarma cezasını gerektiren hâller ile oda ve birlik organlarının üyelerinin fiillerinde ise ilgili birlik yönetim kurulu tarafından resen veya oda yönetim kurulunun başvurusu üzerine ilgili birlik disiplin kurulu tarafından disiplin soruşturması başlatılır. Fiilin ilgili birliğe bildirilmesinden itibaren bir yıl içinde disiplin soruşturması sonuçlandırılır. Disiplin soruşturmasına ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.

Turist rehberi ücretleri

MADDE 6 – (1) Taban ücret tarifesi, birlikler ile Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin görüşleri alınarak Bakanlık tarafından net ücret üzerinden belirlenir ve her yıl 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranından az olmamak kaydıyla artırılarak en geç aralık ayında, izleyen takvim yılının başından itibaren yürürlüğe girmek üzere Bakanlık tarafından ilan edilir.

(2) Turist rehberleri, taban ücret tarifesinde belirlenen ücretin altında turist rehberliği hizmeti sunamazlar. Taban ücret altında çalışılabilecek sosyal ve kamusal nitelikli turist rehberliği hizmetleri yönetmelikle belirlenir.

(3) Turist rehberlerinin tur için belirlenen ücreti ihtiva eden yazılı turist rehberliği sözleşmesi yapmaları zorunludur. Haklı nedenlerin bulunduğu hâllerde ve daha sonra yazılı olarak düzenlenmek kaydıyla e-posta, faks, telefon mesajı ve benzeri yollarla sözleşme yapılabilir.

(4) Tur için yazılı sözleşme yapmayan veya taban ücretin altında ücret ile çalışan turist rehberi, ilgili birlik tarafından her bir fiil için ayrı ayrı olmak, birlik bütçesine gelir kaydedilmek ve üç günlük taban ücretinden az olmamak üzere turun toplam süresine karşılık gelen taban ücret kadar idari para cezasıyla cezalandırılır.

Mesleğin korunması

MADDE 7 – (1) Turist rehberliği hizmetleri sadece turist rehberleri tarafından sunulur. Başka sıfat veya unvanlarla icra edilen ancak bu Kanun uyarınca turist rehberliği niteliği taşıyan her türlü hizmetin yürütülmesinde mesleği icra etme koşullarını taşıyan kişiler çalıştırılır. Kamu kurum ve kuruluşlarının resmî faaliyetlerinde turist rehberliği hizmeti verecek ruhsatname sahibi bir kamu görevlisinin görevlendirilmiş olması hâlinde ayrıca turist rehberi bulundurulması zorunlu değildir.

(2) Bu Kanun kapsamı dışında hangi ad altında olursa olsun turist rehberliği niteliğinde bir faaliyet yürütülmesine hak kazandıracak eğitim programları düzenlenemez veya belge verilemez. Bu hükme aykırı hareket edenler hakkında Bakanlık tarafından fiilin ağırlığı ile süresi dikkate alınarak beşbin Türk Lirasından onbeşbin Türk Lirasına kadar idari para cezası uygulanır. Bu fiillerin işlenmesi durumu mesleğe engel hâl oluşturur.

(3) Ruhsatname sahibi olmadan turist rehberliği hizmeti sunanlar bu fiilin tekrarı hâlinde mesleğe kabul edilmez.

(4) İkinci fıkrada yasaklanan fiilleri işleyenler ile ruhsatname sahibi olmadan veya meslekten geçici olarak men edilmiş veya çıkarılmış olmasına rağmen turist rehberliği hizmeti sunanlar, birlik tarafından veya ilgili mülki idare amirlerince faaliyetten men edilir ve durum en geç üç gün içinde Cumhuriyet savcılığına bildirilir.

(5) Eylemsiz turist rehberlerinden turist rehberliği hizmeti sunanlar, Bakanlık tarafından bin beş yüz Türk Lirası idari para cezası ile cezalandırılır.

(6) Bu Kanuna göre verilen idari para cezaları tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde tahsil edilir. Bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde idari para cezaları hakkında 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu hükümleri uygulanır.

(7) Turist rehberliği hizmetleri ile ilgili olarak bu Kanunda öngörülen her türlü denetim, yönetmelikle belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlık veya meslek kuruluşları tarafından yapılır. Denetimlerde iş birliği yapılması amacıyla ihtiyaç duyulması veya Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin talebi hâlinde Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinden temsilci alınabilir. Bakanlık ve meslek kuruluşları gerek gördüğünde kolluk güçlerinden yardım alır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Meslek Kuruluşları

Meslek kuruluşlarının nitelikleri, kurulması ve görevleri

MADDE 8 – (1) Bu Kanunda belirtilen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak ve odaların üst kuruluşu olmak üzere tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu niteliğinde birlikler, Türkiye genelinde kayıtlı toplam meslek mensubu sayısının yüzde otuzüçüne sahip odaların Bakanlığa yapacakları başvuru üzerine kurulabilir. Birden fazla meslek birliği kurulabilir. Başvuru ile ilgili usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.

(2) Sınırları içinde en az yüzelli turist rehberinin yerleşim yerinin bulunduğu her ilde, o ilde kayıtlı toplam meslek mensubu sayısının yüzde otuz üçünün valiliğe başvurusu üzerine tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan oda kurulabilir. Odaların merkezleri kuruldukları ildir. Aynı ilde birden fazla oda kurulabilir. Odaların yetki çevresi coğrafi olarak yakın iller ve çalışma bölgesi dikkate alınarak Bakanlık tarafından belirlenir. Ancak oda olmayan illerde en az elli turist rehberinin oda merkezinin bulunacağı ili belirten başvurusu üzerine Bakanlık tarafından tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan bölgesel odalar kurulabilir. Odalar, birliğin üyesidir. Üye sayısı ellinin veya il bazında kayıtlı olan toplam turist rehberi sayısının en az yüzde yirmisinin altına düşen odalar, bu durumun tespit edildiği tarihten itibaren altı aylık süre sonunda da devam etmesi hâlinde; iki mali yıl üst üste bilançosu menfi bakiye veren odalar ise ikinci bilançonun açıklanmasını müteakiben ilgili birlik yönetim kurulunun kararıyla kapatılarak tasfiye edilir ve tasfiye sonucunda kalan malvarlığı ilgili birliğe devredilir. Bölgesel odalar, odalar hakkındaki hükümlere tabidir.

(3) Meslek kuruluşlarının görev ve yetkileri şunlardır:

a) Üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak ve mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak.

b) Mesleğin genel menfaatlerine ve ulusal turizm ve tanıtım politikalarına uygun olarak ifa edilmesini ve gelişmesini sağlamak.

c) Meslek mensuplarının birbirleri ve halkla olan ilişkileri ile mesleğin icrasında dürüstlüğü ve güveni hakim kılmak üzere; meslek etiğini ve disiplini korumak, turist rehberleri arasındaki haksız rekabetin önlenmesi hususunda gerekli tedbirleri almak, turist rehberlerinin yetiştirilmesi için kurs, seminer ve eğitim programları düzenlemek, meslek konusunda araştırma ve incelemeler yapmak.

ç) Bakanlıkça istenilen konularda görüş bildirmek.

d) Bu Kanun ve ilgili mevzuatta belirtilen görevleri yerine getirmek.

(4) Birlik, odalara sınırlarını açıkça belirlemek şartıyla yetki devri yapabilir.

(5) Birlik yönetim kurulu, oda bulunmayan illerde temsilcilik açabilir veya talepleri hâlinde odalara temsilcilik açma yetkisi verebilir.

(6) Meslek kuruluşları, faaliyetlerini gerektiğinde turizm sektöründeki özel veya resmî kurum ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde yürütebilir.

(7) Bakanlık, turist rehberliği hizmetleri ve ilgili her türlü faaliyetin bu Kanun ve ilgili mevzuatta belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde icra edilmesini sağlamak ve mevzuata aykırı şekilde icra edilmesini önlemek amacıyla, gerektiğinde meslek kuruluşlarıyla iş birliği yaparak gerekli tedbirleri alır.

(8) Birlikler, faaliyet alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası kuruluşlara üye olabilir.

(9) Bu Kanun hükümleri dışında meslek kuruluşu kurulamaz.

Denetim ve gözetim

MADDE 9 – (1) Bakanlık, meslek kuruluşlarının her türlü iş, işlem, faaliyet ve hesaplarını denetleme yetkisini haizdir. Meslek kuruluşları denetim esnasında her türlü bilgiyi vermek ve belgeyi göstermekle yükümlüdür.

Meslek kuruluşlarının organları, seçimleri, görev ve yetkileri

MADDE 10 – (1) Odaların organları genel kurul, yönetim kurulu ve denetim kurulu; birliklerin organları genel kurul, yönetim kurulu, denetim kurulu ve disiplin kuruludur.

(2) Oda genel kurulu, en az altı aydır eylemli olan oda üyesi turist rehberlerinden; birlik genel kurulu oda başkanları ile her oda genel kurulunun kendi üyeleri arasından her elli üyesi için bir delege olmak ve üç yıl görev yapmak üzere seçeceği delegelerden oluşur. Ayrıca, delege sayısı kadar, delege sıfatının yitirildiği hâllerde seçilme sıraları esas alınarak o görev dönemini tamamlamak üzere yedek delege seçilir.

(3) Meslek kuruluşları genel kurullarının görev ve yetkileri şunlardır:

a) Yönetim kurulunun geçmiş dönem faaliyetleri ile bilançosunu gösteren raporun, bilanço gelir ve gider hesaplarının okunup müzakere edilerek kabulü veya reddine, yönetim kurulunun ibra edilip edilmemesine ve denetim kurulu raporunun okunarak kabul edilip edilmemesine ve denetim kurulu üyelerinin ibra edilip edilmemesine karar vermek.

b) Yeni dönem çalışma programının ve yönetim kurulu tarafından hazırlanan tahmini bütçenin görüşülerek kabulüne veya reddine karar vermek.

c) İhtiyaç duyulan taşınmazların satın alınması veya mevcut taşınmazların satılması veya üzerinde ipotek dâhil aynı hak tesis edilmesi hususunda yönetim kuruluna yetki vermek.

ç) Sermaye şirketi, kooperatif veya vakıf kurma ya da kurulu bulunanlara katılma kararı almak.

d) İş, işlem veya faaliyetleri nedeniyle hukuki veya cezai sorumluluğu tespit edilen organ üyeleri hakkında dava açılmasına ve bunların görevde kalıp kalmamasına karar vermek.

e) Yönetim kurulu tarafından sunulan hususları görüşüp karara bağlamak.

f) Olağan toplantılarda, katılanların beşte biri tarafından görüşülmesi, gündemden çıkarılması veya gündeme alınması önerilen konuları gündeme almak, gündemden çıkarmak veya görüşerek karara bağlamak.

g) Bu Kanun ve diğer mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek.

(4) Genel kurul, genel kurul üyelerinin dörtte birinin noter onaylı yazılı başvurusu üzerine yönetim kurulu tarafından olağanüstü toplantıya çağrılır. Olağanüstü toplantıda çağrıda belirlenen gündem dışında görüşme yapılamaz. Olağanüstü toplantıyla ilgili her türlü işlem ve faaliyetler yönetim kurulunca yürütülür. Yönetim kurulunun haklı nedenlerle bu görevi yerine getirememesi hâlinde bu işlem ve faaliyetlerin kimler tarafından yürütüleceği odalarda birlik tarafından, birlikte ise Bakanlık tarafından belirlenir.

(5) Meslek kuruluşlarının genel kurullarının çalışma usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(6) Başkanların seçimine ve yönetim kurullarının oluşumuna ve çalışmasına ilişkin usul ve esaslar aşağıda gösterilmiştir:

a) Meslek kuruluşlarının yönetim kurulları, başkan dâhil olmak üzere beş asıl üyeden oluşur. Oda yönetim kurullarında asıl üye sayısı odaya üye her ikiyüz turist rehberi için birer kişi artırılır, ancak yönetim kurulu asıl üye sayısı başkan dâhil olmak üzere dokuzu aşamaz. Başkan ve yönetim kurulu üyeleri üç yıllık süre için seçilir.

b) Oda başkanları ile oda yönetim kurulunun asıl ve yedek üyeleri oda genel kurulu tarafından oda üyesi eylemli turist rehberleri arasından, birlik başkanı ile birlik yönetim kurulunun asıl ve yedek üyeleri birlik genel kurulu tarafından birlik genel kurul üyeleri arasından seçilir.

c) Seçimlerde her üyenin aday olma hakkı vardır. Oy pusulalarında aday olanların adları alfabetik sıraya göre sıralanır. Oy pusulaları adayların adları yanına işaret konacak kare şeklindeki kutulara yer verilmek suretiyle çoğaltılır ve ilçe seçim kurulu mührü ile mühürlendikten sonra kullanılır. Oylar pusulada yer alan adaylardan seçilecek üye veya temsilcilik sayısınca adayın ismi yanındaki kutu işaretlenmek suretiyle kullanılır. Oy verme işlemi gizli oy, açık tasnif esaslarına göre yapılır. Üye listesinde adı yazılı bulunmayan meslek mensupları oy kullanamaz. Oylar, oy verenin kimliğini resmî kuruluşlarca verilen belgeyle ispat etmesinden ve listedeki isminin karşısındaki yeri imzalamasından sonra kullanılır. Oylar, üzerinde ilçe seçim kurulu mührü bulunan ve oy verme sırasında sandık kurulu başkanı tarafından verilen zarflara konulmak suretiyle kullanılır. Seçilecek kişi sayısından fazla adayın işaretlendiği veya mühürsüz oy pusulası ve zarfla kullanılan oylar geçersiz sayılır.

ç) Seçime katılan adayların adları alt alta ve aldıkları geçerli oy adlarının hizalarına yazılır. Adayların aldıkları oylar en büyükten en küçüğe doğru sıralanır. Asıl ve yedek üyelikler, adaylara rakamlarının büyüklük sırasına göre tahsis olunur. Sona kalan üye veya temsilcilik için oyların eşit olması hâlinde, bunların arasında ad çekilmek suretiyle tahsis yapılır.

d) Yönetim kurulları en az ayda bir kez toplanır. Başkanlık sıfatı dâhil yönetim kurulu üyeliği ölüm, istifa, görevi yerine getirmeye engel hastalık, meslekten çıkarma veya mazeretsiz olarak üç kere üst üste toplantıya katılmama hâllerinde sona erer. Başkanlık sıfatının yitirildiği hâllerde, yönetim kurulu asıl üyeleri kendi aralarından görev süresini tamamlamak üzere bir başkan seçer. Başkan seçilen asıl üyenin yerine seçilme sırasına göre birinci yedek üye asıl üyelik sıfatını kazanır. Birlik başkanı seçilen oda başkanı oda başkanlığı sıfatını yitirir. Aynı kişi, üst üste iki dönemden fazla başkan olarak seçilemez. Yönetim kurulu asıl veya yedek üyelerinin, kurulun karar yeter sayısının altına düşmesi sonucunu doğuracak şekilde istifası hâlinde üç ay içinde yapılacak seçimlere kadar odalar birlik, birlik ise Bakanlık tarafından görevlendirilen üç kişilik kurul tarafından yönetilir.

(7) Meslek kuruluşlarının yönetim kurullarının görev ve yetkileri şunlardır:

a) Genel kurul kararlarının gereğini yerine getirmek.

b) Genel kurul gündemini hazırlamak ve genel kurulu toplantıya çağırarak.

c) Yıllık bilanço, faaliyet raporu ve tahmini bütçeyi hazırlayıp genel kurula sunmak.

ç) Bütçe içinde ödenek aktarmak.

d) Gerekli hâllerde başkanın teklifi üzerine sınırları açıkça belirtilmek kaydıyla meslek kuruluşunu münferit olarak temsil edecek üyeleri yetkilendirmek.

e) Genel kurulun verdiği yetki dâhilinde taşınmazlara ilişkin alım, satım, ipotek dâhil ayni hak tesisi ve mülkiyete ilişkin benzeri işlemleri yapmak.

f) Faaliyetler için gereksinim duyulan taşınmazları kiralamak ve gerekli hâllerde kira sözleşmesini feshetmek.

g) Faaliyetler için gereksinim duyulan taşınmazları satın almak veya kiralamak, mevcutları satmak veya kiralamak.

ğ) Üyelik işlemlerini denetlemek.

h) Üyelerin mesleki faaliyetlerini denetlemek ve tüketici şikayetlerini değerlendirmek.

ı) Sosyal tesisler kurmak ve işletmek.

i) Bu Kanun ve diğer mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek.

(8) Yönetim kurulları üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar alır. Yönetim kurullarının çalışma usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(9) Denetim kurullarının oluşumuna ve çalışmasına ilişkin usul ve esaslar aşağıda gösterilmiştir:

a) Meslek kuruluşlarının denetim kurulları, ilgili genel kurul üyeleri arasından, üç yıl için seçilen üç asıl ve üç yedek üyeden oluşur. Denetim kurulları ilk toplantılarında kendi üyeleri arasından bir başkan seçer. Denetim kurulları en az ayda bir toplanır ve yaptıkları denetim sonuçlarını üç ayda bir yönetim kuruluna ve dönem sonunda da genel kurula rapor hâlinde sunar. Denetim kurulu üyeliği ölüm, istifa, görevi yerine getirmeye engel hastalık, meslekten çıkarma veya mazeretsiz olarak üst üste üç toplantıya katılmama hâllerinde sona erer. Bu durumda, yedek üyelerden en fazla oy alan üye denetim kurulunca yazılı olarak göreve çağrılır. Denetim kurulu asıl veya yedek üyelerinin, kurulun karar yeter sayısının altına düşmesi sonucunu doğuracak şekilde istifası hâlinde ilk genel kurul toplantısına kadar odalarda birlik, birlikte Bakanlık tarafından bir denetçi atanır.

b) Denetim kurulları, olağan genel kurul toplantısından en az bir ay öncesinde ve başkanın uygun göreceği diğer tarihlerde denetim yapar. Yapılan her denetim sonucunda bir denetim raporu düzenlenir. Denetim raporu sadece hukuka ve mali kurallara uygunluk hususlarında oy çokluğuyla düzenlenir, muhalif üyeler gerekçelerini rapora eklemek zorundadır. Denetim raporları genel kurul toplantısından en az bir hafta önce genel kurul üyelerinin incelemesine sunulur ve genel kurulda okunur. Denetim kurullarının çalışma usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

c) (b) bendi hükümleri saklı kalmak kaydıyla denetim kurulları oyçokluğuyla alacakları kararlarla, hukuka ve mali kurallara uygunluğuna dair tereddüt duydukları hususları yönetim kuruluna bildirir.

(10) Birlik disiplin kurulu, aday olan veya genel kurul üyelerince aday gösterilen genel kurul üyeleri arasından üç asıl ve iki yedek, genel kurul üyelerince aday gösterilen avukat veya hukuk fakültesi öğretim üyeleri arasından iki asıl ve bir yedek olmak üzere birlik genel kurulunca üç yıl için seçilen beş asıl ve üç yedek üyeden oluşur. Asıl üyelerin üyelik sıfatını yitirdiği hâllerde yedek üyeler seçilme usulüne göre seçilme sıraları esas alınarak asıl üye sıfatını kazanır. Birlik disiplin kurulu, turist rehberlerinin disiplin işlemlerini bu Kanun ve ilgili mevzuatta öngörülen usul ve esaslar çerçevesinde yürütür. Birlik disiplin kurulu, üye tam sayısının salt çoğunluğuyla karar alır. Birlik disiplin kurulunun görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

(11) Meslek kuruluşu organlarına seçilenlerin organ üyeliği, oda üyeliğinin veya turist rehberi sıfatının kaybedilmesi hâlinde sona erer.

(12) Seçimler aşağıdaki usul ve esaslara göre yapılır:

a) Organ üyelerinin seçimleri, bu Kanunda yazılı usul ve esaslara göre gizli oyla ve yargı gözetimi altında yapılır.

b) Genel kurullar tarafından seçim yapılan hâllerde, genel kurula katılma hakkına sahip olanları gösteren liste, toplantının gündemi, yeri, günü, saati ile çoğunluk olmadığı takdirde yapılacak ikinci toplantıya ilişkin hususları belirten bir yazı ilgili yönetim kurulu tarafından üç nüsha olarak ve toplantı tarihinden en az otuz gün önce, ilgili meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu yer ilçe seçim kurulu başkanlığına sunulur. Bir yerde birden fazla ilçe seçim kurulu bulunduğu takdirde görevli ilçe seçim kurulu, il seçim kurulunca belirlenir. İlçe seçim kurulu başkanlığı, gerektiğinde ilgili kayıt ve belgeleri de getirip incelemek suretiyle varsa noksanları tamamlattırdıktan sonra genel kurula katılma hakkına sahip olanları belirleyen listeyi başvuru tarihini izleyen on gün içinde onaylar. Bu süre içinde onay verilmemesi hâlinde sunulan liste kesinleşmiş sayılır. Onaylanan veya kesinleşmiş sayılan liste, ilgisine göre birlik veya odanın merkezindeki ilan tahtasında ve elektronik ortamda yedi gün süreyle ilan edilir. Birlik genel kurulları tarafından seçim yapıldığı takdirde aynı süre içinde odalara yazılı bildirim yapılır. İlan süresini veya yazılı bildirim hâlinde bildirim izleyen üç gün içinde ilçe seçim kuruluna itiraz edilebilir. İtirazlar ilçe seçim kurulu tarafından incelenir ve en geç yedi gün içinde kesin olarak karara bağlanır. Bu suretle kesinleşen listeler seçimin yapılacağı meslek kuruluşuna gönderilir.

c) Yönetim kurulunca seçim yapılan hâllerde, toplantıdan yedi gün önce seçimi yapan meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu ilçe seçim kurulu başkanlığına başvurulur.

ç) Seçimde görevli hâkimlere 26/4/1961 tarihli ve 298 sayılı Seçimlerin Temel Hükümleri ve Seçmen Kütükleri Hakkında Kanuna göre ücret ödenir. Bu ücret ve diğer seçim giderleri, ilgili meslek kuruluşu tarafından karşılanır.

d) Seçimler sırasında görevli hâkime veya sandık kurulu başkanı veya üyelerine karşı işlenen suçlar kamu görevlisine karşı işlenmiş sayılır.

e) Seçimlere ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.

(13) Meslek kuruluşu organlarının üyelerine yapılan ödemeler yönetmelikle belirlenir.

(14) Turist rehberleri, odaların yönetim ve denetim, birliklerin ise yönetim, denetim ve disiplin kurullarından sadece birinde görev alabilirler.

(15) Organ üyeleri; organ üyeliklerine seçim dışında, kendilerini, eşlerini veya üçüncü dereceye kadar kan ve kayın hısımlarını ilgilendiren konuların görüşüldüğü toplantılara katılamaz ve oy kullanamazlar. Bu hâllerde toplantı çoğunluğu sağlanamazsa yedek üyeler sırasıyla davet edilerek toplantı çoğunluğu sağlanır.

(16) Meslek kuruluşları amaçları dışında herhangi bir faaliyette bulunamazlar. Kuruluş amaçları dışında faaliyet gösteren veya bu Kanunda belirtilen asli görevlerini Bakanlığın uyarısına rağmen yerine

getirmeyen meslek kuruluşlarının sorumlu organlarının görevlerine son verilmesine Bakanlığın veya bu kuruluşların buldukları yer Cumhuriyet savcılığının istemi üzerine o yerdeki asliye hukuk mahkemesince karar verilir. Görevlerine son verilen organların yerine bu Kanun ve ilgili mevzuattaki usul ve esaslara göre en geç üç ay içinde yapılacak genel kurul toplantısına kadar, odalar birlik tarafından, birlik ise Bakanlık tarafından görevlendirilen üç kişilik kurul tarafından yönetilir. Görevlerine son verilen organ üyelerinin her türlü hukuki ve cezai sorumlulukları saklıdır. Organların bu fıkra hükümleri gereğince görevlerine son verilmesine neden olan ve mahkeme kararında belirtilen tasarrufları hükümsüzdür.

(17) Meslek kuruluşlarının hukuki temsilcileri başkanlarıdır. Başkanın teklifi üzerine yönetim kurulu kendi üyeleri arasından en fazla iki başkan yardımcısı seçer. Başkan yardımcılarını başkanın verdiği yetki dâhilinde veya başkanın yokluğu hâlinde başkanın görevlerini yerine getirirler. Başkan, genel kurul ile yönetim kurulunun yetkileri saklı olmak üzere, meslek kuruluşu adına düzenlenen taahhütname, sözleşme ve vekâlet gibi meslek kuruluşunu hukukî bağlayan hukukî işlemleri yapmaya yetkilidir. Başkan bu yetkisinin başkan yardımcılarında birinin, yönetim kurulunun bir üyesinin veya genel sekreterin imzasıyla müşterek olarak kullanılmasına karar verebilir.

(18) Meslek kuruluşları bünyesinde kurulan hizmet birimleri ile bunların görev ve yetkileri, genel kurul tarafından karara bağlanır. İdari işleri yürütmek üzere bir genel sekreter, en fazla iki genel sekreter yardımcısı ile yeterli sayıda çalışandan oluşan genel sekreterlik oluşturulur. Genel sekreter başkanın teklifi üzerine yönetim kurulu tarafından, genel sekreter yardımcılarını ise genel sekreterin teklifi üzerine başkan tarafından atanır. Genel sekreterin yürüteceği iş, sorumluluk, görev ve yetkileri yönetim kurulu tarafından, genel sekreter yardımcılarının ise genel sekreter tarafından belirlenir. Başkan, idari işlere ilişkin tek başına sahip olduğu karar ve imza yetkilerinden gerekli gördüklerini genel sekretere devredebilir. Hizmet birimlerinde çalıştırılan personelin ücretleri ile mali ve sosyal hakları yönetim kurulu tarafından belirlenir.

Meslek kuruluşlarının gelir ve giderleri

MADDE 11 – (1) Meslek kuruluşlarının gelirleri şunlardır:

- a) Düzenledikleri belgeler için alınan ücretler.
- b) Sosyal, kültürel ve eğitim faaliyetlerinden elde edilen gelirler.
- c) Bağış ve yardımlar.
- ç) Yayın gelirleri.
- d) Yapılan hizmetler karşılığı alınan ücretler.
- e) Taşınır ve taşınmaz sermaye iratları, iştirak ve şirket kârları ve döviz gelirleri.
- f) Kamu kurum ve kuruluşlarından alınan destek ve yardımlar.
- g) Aidat, ceza ve diğer gelirler.

(2) Odaların bir takvim yılı içinde elde ettikleri gelirden, yüzde yirmiyi aşmayacak oranda birlik genel kurulu tarafından belirlenen tutar birliğe gelir olarak kaydedilir.

(3) Meslek kuruluşları bu Kanun ve diğer mevzuat uyarınca öngörülen görevlerini yerine getirmek üzere gereken giderleri, bütçelerinde belirlenen veya yönetim kurullarında belirtilen şekilde yapabilirler.

(4) Meslek kuruluşları, kuruluş amaçlarını gerçekleştirmek için taşınır ve taşınmaz almaya, satmaya, inşa, ifraz, tevhit ve rehnetmeye, burs vermeye, bağış ve yardımda bulunmaya, sosyal faaliyetleri desteklemek ve özendirmek amacıyla yardım yapmaya,

bu Kanun hükümleri çerçevesinde şirket veya vakıf kurmaya ya da kurulu şirketlere iştirak etmeye, derneklere ve kooperatiflere üye olmaya ve benzeri hukuki işlemleri yapmaya yetkilidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yönetmelik

MADDE 12 – (1) Turist rehberliği niteliğindeki hizmet veya faaliyetler, meslekte uzmanlık ve ilgili sertifikasyon programlarının düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar, turist rehberliği hizmetine yönelik sözleşmelerde bulunması gerekli asgari hususlar, disiplin, sicil, ruhsatname ve çalışma kartlarına ilişkin hususlar ile bu Kanunun uygulanmasına ilişkin diğer hususlar meslek kuruluşlarının görüşü alınarak Bakanlık tarafından yürürlüğe konulan yönetmelik ile düzenlenir.

Değiştirilen hükümler

MADDE 13 – (1) 16/4/2003 tarihli ve 4848 sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilât ve Görevleri Hakkında Kanununun 13 üncü maddesinin birinci fıkrasının (m) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“m) Turist rehberliğine ilişkin mevzuat hükümleri ile verilen görevleri ve denetimleri yapmak, turist rehberliği mesleği ve turist rehberliği hizmetleri alanında kültür ve turizm politikalarının gerektirdiği tüm tedbirleri almak, turist rehberleri odaları birliklerini ve turist rehberleri odalarını her türlü iş, işlem, faaliyet ve hesapları bakımından denetlemek.”

(2) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun 27 nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendine aşağıdaki alt bent eklenmiştir.

“5 - Tur için yazılı rehberlik sözleşmesi yapmayan veya taban ücretin altında ücret ile rehber çalıştıran seyahat acentasına her bir fiil için ayrı ayrı olmak üzere bin Türk Lirası.”

Saklı tutulan haklar

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla rehberlik kimlik kartına sahip olanların hakları, bu Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a), (e) ve (f) bentlerinde öngörülen koşulları taşımaları ve bu Kanuna göre kurulan ilgili odaya kuruluş tarihinden itibaren altı ay içinde kaydolmaları şartıyla saklıdır. Ancak başvuruda bulunan rehberlerin rehberlik kimlik kartları ruhsatname ile değiştirilir.

(2) Bölgesel rehberlik kimlik kartına sahip olan rehberler, bu Kanuna göre kurulan ilgili odaya kuruluş tarihinden itibaren altı ay içinde kaydolmak şartıyla sadece rehberlik kimlik kartında belirtilen bölgede, dil veya dillerde faaliyet gösterebilirler.

(3) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihte Bakanlık tarafından açılmış olan rehberlik kurslarına kaydolanlar, süresine ve niteliğine bakılmaksızın bu eğitimi tamamlamaları ve bu Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasında öngörülen koşulları taşımaları kaydıyla mesleğe kabul edilir.

(4) Ülkesel veya bölgesel rehberlik kimlik kartına sahip iken, vize yükümlülüğünü yerine getirmemesi veya kamu kurum ve kuruluşlarında çalışmaları ya da ilgili mevzuatları gereği başka iş ve hizmet yasağı nedeniyle meslekten men edilenler, meslekten çıkarılanlar veya rehberlik kimlik kartı iptal edilenler, bir yıl içinde Bakanlığa başvurmaları, bu Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a), (b) ve (e) bentlerinde öngörülen koşulları taşımaları ve Bakanlık tarafından yapılan sınavda başarılı olmaları kaydıyla mesleğe kabul edilir.

Seçim ve devir işlemleri

GEÇİCİ MADDE 2 – (1) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihte 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanununa göre kurulmuş bulunan rehberlik meslek kuruluşları, tüm alacak, borç ve malvarlıklarıyla birlikte bu Kanun hükümlerine tabi rehber odası niteliğini kazanırlar ve faaliyetlerini bu Kanuna tabi olarak yürütürler. Bu kuruluşların bu Kanun uyarınca yapılması gerekli organ seçimleri, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren üç ay içinde yapılır. Bu kuruluşlar borçtan arî malvarlıklarının yüzde yirmisini veya buna karşılık gelen nakit meblağı birlik organlarının seçimini izleyen üç ay içinde birliğe devrederler.

(2) Bu Kanunda öngörülen seçimler, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içinde tamamlanır. Birliğin genel kurulu ve yönetim kuruluna verilen görevler, bu süre içinde, birinci fıkraya uyarınca oda niteliğini kazanan rehberlik meslek kuruluşlarının başkanlarından oluşan ve üye sayısının çoğunluğuyla toplanıp karar alan bir kurul tarafından yerine getirilir.

(3) Bu Kanun uyarınca yapılan devir işlemleri kapsamında yapılacak işlemler her türlü vergi ve harçtan, düzenlenen kağıtlar ise damga vergisinden istisnadır.

Taban ücret tarifesi

GEÇİCİ MADDE 3 – (1) Bu Kanun hükümlerine göre yeni taban ücret tarifesi belirlenene kadar mevcut taban ücret tarifesinin uygulanmasına devam olunur.

Yürürlük

MADDE 14 – (1) Bu Kanun yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 15 – (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

EK 3. TURİST REHBERLİĞİ MESLEK YÖNETMELİĞİ

26 Aralık 2014 CUMA

Resmî Gazete

Sayı : 29217

YÖNETMELİK

Turist Rehberleri Birliğinden:

TURİST REHBERLİĞİ MESLEK YÖNETMELİĞİ**BİRİNCİ BÖLÜM**

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında, turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişine, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, Bakanlık ile meslek kuruluşları arasındaki işbirliğine ve meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik; turist rehberliği mesleğine kabule, turist rehberliği seçme sınavları ile turist rehberliği sertifika programlarının düzenlenmesine, meslek içi eğitim ve meslekte uzmanlaşmaya, mesleğin icrasına, turist rehberleri odaları ile turist rehberleri Birliğinin kuruluşuna, organlarının niteliklerine ve seçimlerine, organlık niteliğini yitirme hâl ve usullerine, görev ve yetkilerine, çalışma usullerine, üyeleri ile olan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine, gelir ve giderleri ile bütçelerine ve turist rehberliği hizmetine yönelik sözleşmelerde bulunması gereken asgari unsurlara, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, Bakanlık ile meslek kuruluşları arasındaki işbirliğine ve meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Aday: Ülkesel veya bölgesel turist rehberliği mesleğine kabul seçme sınavına katılanları,
- b) Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığını,
- c) Bölgesel turist rehberi: Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberlerini,
- ç) Ülkesel turist rehberi: Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olduğu belirtilen turist rehberlerini,
- d) Birlik: 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında kurulan Turist Rehberleri Birliğini (TUREB),
- e) Çalışma kartı: Birlik tarafından basılan ve eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl

süreyile geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin verilen izin belgelerini,

f) Eylemli turist rehberi: Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberlerini,

g) Eylemsiz turist rehberi: Ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberlerini,

ğ) Genel Müdürlük: Bakanlık Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünü,

h) İl Müdürlüğü: Kültür ve Turizm Bakanlığı il müdürlüklerini,

ı) Kanun: 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununu,

i) Katılımcı: Ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programına katılanları,

j) Meslek: Turist rehberliği mesleğini,

k) Meslek kuruluşları: Turist rehberleri odaları ve Turist Rehberleri Birliğini,

l) Oda: Turist rehberleri odalarını,

m) Ruhsatname: Mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgeyi,

n) Seçme sınavı: Sertifika programına katılacakların seçilmesine ilişkin sınavı,

o) Sertifika programı: Bu Yönetmelikle belirlenen esas ve usuller çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında Birlik tarafından düzenlenen dersler, konferanslar ve uygulama gezilerinden oluşan ülkesel veya bir ya da birden fazla bölgede düzenlenecek bölgesel turist rehberi yetiştirme programlarını,

ö) Turist rehberi: Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi,

p) Turist rehberliği hizmeti: Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini,

r) Yabancı dil yeterliliği: Yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olmak veya bu Yönetmelik kapsamında Birliğin belirleyeceği esas ve usuller çerçevesinde Bakanlığın gözetim ve denetimi altında Birlik tarafından yapılacak veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptırılacak olan, sözlü yabancı dil sınavında başarılı olmayı veya aynı esaslar kapsamında yapılacak yazılı ve sözlü yabancı dil sınavlarında başarılı olmayı,

s) Yabancı dil yeterlilik belgesi: Yabancı Dil Bilgisi Seviye Tespit Sınavından (YDS) alınan ilgili mevzuat ile belirlenen geçerlilik süresini yitirmemiş en az 75 puan düzeyinde veya bu puana denkliği ÖSYM (Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi) tarafından belirlenen eşdeğer belgenin aslı veya onaylı örneğini,

ş) Yerleşim yeri: 22/11/2001 tarihli ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun 19 uncu maddesinde tanımlanan yerleşim yerini,

t) TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğini, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Turist Rehberliği Sertifika Programı

Sertifika programı açma yetkisi ve seçme sınavı

MADDE 4 – (1) Birlik ve TÜRSAB'ın ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak, belirlenen dillerde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında Birlik tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenir.

(2) Birlik ve TÜRSAB hangi dillerde sertifika programı açılacağına ilişkin ortak önerilerini yazılı olarak Bakanlığa bildirir. Sertifika programı açılacak diller, önerilen diller arasından turizm sektörünün ihtiyaçları da gözetilerek Bakanlık tarafından karara bağlanır ve bu karar Birlik ve TÜRSAB'a bildirilir.

(3) Birlik dışında hiçbir kurum ve kuruluş turist rehberliği sertifika programı düzenleyemez. Düzenleyenler hakkında Kanunun 7 nci maddesinin ikinci fıkrası uygulanır.

(4) Seçme sınavında başarılı olanlar, 6 ncı maddedeki şartları taşımaları halinde sertifika programına kabul edilirler.

(5) Bölgesel sertifika programı açılmasına ilişkin birliklerin ve TÜRSAB'ın ortak önerilerinin olmaması halinde Bakanlık, turizm sektörünün ihtiyaçlarını tespit ederek gerekli gördüğü dillere ilişkin sertifika programı açılmasını talep eder. Birlik, Bakanlık talebi üzerine gerekli işlemleri başlatır.

Sertifika programı seçme sınavı duyurusu

MADDE 5 – (1) Sertifika programları, seçme sınavının yapılacağı tarihten en az bir ay önce Birliğin resmi internet sitesinde ve gerekli görüldüğü hallerde diğer iletişim kanalları ile duyurulur. Duyuruda programa hangi yabancı dillerde ve en fazla kaç katılımcı kabul edileceği, programın en az kaç katılımcıyla yapılacağı, programın hangi il veya illerde yürütüleceği, ülkesel mi bölgesel mi olduğu, hangi bölge veya bölgeler ile hangi odaların yetki çevresindeki iller için katılımcı kabul edileceği, program ücretleri, başvuru süresi ve yeri ile gerekli görülen diğer hususlar belirtilir.

Sertifika programı seçme sınavına kabul

MADDE 6 – (1) Sertifika programı seçme sınavına kabulde aşağıdaki koşullar aranır:

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) Başvuru tarihi itibarıyla onsekiz yaşını doldurmuş olmak,
- c) Üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanların ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onaylı örneğini sunmak,
- ç) Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak,
- d) Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (e) bendinde sayılan suçların herhangi birinden mahkûm olmamak,
- e) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.

Başvuru ve belgelerin incelenmesi

MADDE 7 – (1) Başvuru, Birlik tarafından hazırlanan form doldurularak, aşağıdaki belgeler ile Birliğe bizzat

veya posta yoluyla süresi içinde yapılır.

- a) Diplomanın, geçici mezuniyet belgesinin veya öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanlar için yetkili kuruluşlardan alınacak denklik belgesinin aslı veya onaylı örneği,
- b) Son altı ay içinde çekilmiş dört adet renkli vesikalık fotoğraf,
- c) Yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olanlar için bu belgenin aslı veya onaylı örneği,
- ç) 29/5/2009 tarihli ve 5901 sayılı Türk Vatandaşlığı Kanunu uyarınca düzenlenmiş mavi kart sahiplerine ait yurtiçi ve/veya yurtdışı yerleşim yeri belgesi ile mavi kartın aslı veya onaylı örneği,
- d) İletişim bilgileri ve yerleşim yeri belgesi.

(2) Adayların başvuru formunda; T.C. kimlik numarası ile sabıka kaydının bulunmadığına ve sağlık ile ilgili mesleğini devamlı olarak yapmasına engel bir durumunun olmadığına ilişkin bölümleri, daha sonra beyanını belgelemek kaydıyla doldurması zorunludur.

(3) Bizzat yapılan başvurular sırasında başvuruyu teslim alan görevli, nüshaları onaylı olmayan belgelerin asılları ibraz edilmek kaydıyla örneklerinin aslına uygunluğunu altına isim ve unvanını yazarak bila ücret tasdik eder. Başvuru formu, Birlik yetkilisi tarafından kontrol edilerek onaylanır.

(4) Bizzat yapılan başvurular sırasında, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan, posta yoluyla gönderilen belgelerde tespit edilen eksiklikler ile bizzat yapılan başvurularda sonradan tespit edilen eksiklikler, sınav başvuru süresi geçirilmeden yedi iş günü içinde tamamlattırılır. Eksikliklerin verilen süre içinde tamamlanmaması halinde başvuru reddedilir, ilgiliye yazılı olarak bildirilir.

(5) Öngörülen koşulları taşıyan ve gerekli belgeleri ibraz eden adaylara, Birlik tarafından düzenlenen fotoğraflı sınav giriş belgesi verilir. Bu belgeyi kimlik belgesi ile birlikte ibraz etmeyenler sınava alınmaz.

(6) Aranılan koşulları taşımadığı tespit edilen adaylara bu durum yazılı olarak bildirilir ve bu adaylar sınava alınmaz. Gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu sınavdan önce veya sonra tespit edilenlerin başvuruları geçersiz sayılır, sertifika programı ile ilişkileri kesilir ve hiçbir hak talebinde bulunamazlar. Bunlar hakkında 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun ilgili hükümlerine göre Birlikçe Cumhuriyet savcılığına suç duyurusunda bulunulur.

(7) Seçme sınavına başvuranlardan Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenen sınav ücreti alınır ve ödeme belgesi diğer başvuru belgelerine eklenir.

Seçme sınavının aşamaları ve sınav komisyonu

MADDE 8 – (1) Seçme sınavları sırasıyla aşağıdaki aşamalarda yapılır:

- a) Genel kültür,
- b) Yabancı dil sözlü,
- c) Yabancı dil yazılı,
- ç) Mülakat.

(2) Seçme sınavı komisyonları, Birlik yönetim kurulu tarafından aşağıda belirtilen şekilde oluşturulur:

a) Genel kültür sınav komisyonu, Birlikçe görevlendirilen, varsa sınavın yapılacağı ilde kurulu bulunan oda üyesi olan, son on yılda sekiz yıl eylemli turist rehberliği yapmış, iki üye ile üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerindeki akademik kadrodan alınacak bir üye olmak üzere toplam üç asıl üye ile aynı usulle belirlenen üç yedek

üyeden oluşur. Komisyon kendi içinde mülakat sınavı komisyonuna da başkanlık etmek üzere bir üyeyi başkan seçerek kayıtlara geçirir.

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

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

(3) Seçme sınavları, Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılır.

(4) Seçme sınavları aşağıdaki esas ve usullerle yapılır:

a) Genel kültür sınavı; tarih, coğrafya, edebiyat, genel turizm bilgileri ile aktüel konular ağırlıklı olmak üzere çoktan seçmeli test şeklinde yapılır. Her sorunun kaç puan olduğu değeri soru sayısı yüz (100)'e bölünerek hesaplanır. Genel kültür sınavında 100 tam puan üzerinden en az 75 puan alan aday başarılı sayılır. Genel kültür sınavında başarılı olamayan adaylar elenir ve yabancı dil sınavları ile mülakat sınavına giremez.

b) Yabancı dil sınavı; önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü sınavdan yüz (100) üzerinden en az 75 puan alan adaylar başarılı sayılır. Sözlü sınavda başarılı olan adaylar yazılı sınava katılmaya hak kazanırlar. Yazılı sınavda başarılı olabilmek için 100 üzerinden en az 75 puan almak gerekir. Yazılı sınavda başarılı olamayanlar mülakat sınavına katılamaz. Geçerli yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olanlar yabancı dil yazılı sınavından muaf tutulur.

c) Mülakat sınavı, üyeler tarafından değerlendirme başarılı/başarısız şeklinde yapılır ve kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır. Karar mülakat formuna yazılır ve imzalanır.

(5) Sınav soruları ilgili komisyonlarca hazırlanır ve bu fıkrada belirtilen şekilde değerlendirilir. Komisyonların çalışmalarına ilişkin diğer hususlar Birlik tarafından belirlenir ve gerekli önlemler alınır.

(6) Sözlü sınavlar görüntülü ve sesli olarak kayıt altına alınabilir ve bir yıl süreyle saklanır.

(7) Seçme sınavlarında başarılı olan aday sayısı, sertifika programı duyurusunda belirtilen sertifika programı katılımcı sayısından fazla ise, sertifika programına kabul edilmede yabancı dil sözlü ve yazılı sınav sonuçları ile genel kültür sınavlarından alınan geçerli toplam puana göre yapılan sıralama esas alınarak asıl ve yedek adaylar belirlenir. Süresi içinde kayıt yaptırmayan asıl adayların yerine sırasıyla yedek adaylar kabul edilir. Seçme sınavı sonuçları ilgili sertifika programı için geçerlidir. Sertifika programına duyuruda belirtilen asgari katılımcı sayısının altında kayıt yaptırıldığı takdirde, başarılı olanların hakları ilk açılacak sertifika programı için geçerlidir.

(8) Yazılı sınav sonuçlarına itirazlar, sınav sonuçlarının ilanından itibaren en geç yedi gün içinde Birliğe yazılı olarak yapılır. Yabancı dil yazılı sınav sonuçlarına itirazların incelenmesine ilişkin Birlik tarafından aynı nitelikte yeni bir komisyon oluşturulur. Komisyon en geç on gün içinde itirazları karara bağlar ve sonuçlar Birlik tarafından ilan edilir.

(9) Seçme sınavında başarılı olan adaylar, sertifika programı için Birlik tarafından belirlenen ücreti ödeyerek programa kayıt yaptırırlar ve o programın düzenlendiği il veya illerde sertifika programına devam etmek zorundadırlar. Ancak, Birlik tarafından aynı dönemde birden fazla ilde aynı nitelikte program açılması halinde; belgeye dayalı mazeretleri Birlik tarafından uygun görülen katılımcıların nakil işlemleri talep ettikleri ildeki

programda boş kontenjan bulunması halinde yapılabilir.

Sertifika programında okutulacak dersler ve konferanslar

MADDE 9 – (1) Sertifika programı;

- a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,
 - b) Meslek etiği ve meslek dersi,
 - c) Türkiye'nin tarihi ve turizm coğrafyası,
 - ç) Genel Türk tarihi ve kültürü,
 - d) Türk dili ve edebiyatı,
 - e) Arkeoloji,
 - f) Mitoloji,
 - g) Sanat tarihi, ikonografi,
 - ğ) Dinler tarihi,
 - h) Genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi, turist sağlığı,
 - ı) İletişim becerileri,
 - i) Anadolu medeniyetleri tarihi,
 - j) Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,
 - k) Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi,
 - l) Turizm sosyolojisi,
 - m) Müzecilik,
- konularından oluşur.

(2) Bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen başlıklar ayrı ayrı dersler olarak verilecek olup derslere ilave olarak güncel veya gerekli görülen konularda Birlik tarafından belirlenecek dersler ve konferanslar da ilave edilebilir. İlave edilecek derslerin ve konferansların kapsam ve içeriği, ülkesel sertifika programlarında ve bölgesel sertifika programlarında ilgili bölgenin veya bölgelerin özellikleri dikkate alınarak düzenlenir.

Sertifika programının süresi

MADDE 10 – (1) Sertifika programının süresi ülkesel sertifika programlarında en az yediyüz ders saati, bölgesel sertifika programlarında ise bölge başına en az yüzelli ders saatidir. Dersler haftada en az beş gün ve günde kırkbeşer dakikalık en az dört ders saati olarak yürütülür. Konferanslar ise en az iki saat olmak üzere düzenlenir.

(2) Ancak, program ders saatinin aynı kalması şartıyla programın bu süreden önce de tamamlanabilmesi Birliğin yetkisindedir.

Devam zorunluluğu

MADDE 11 – (1) Katılımcıların derslere ve konferanslara devam etmeleri zorunlu olup bu zorunluluk imza ile kayıt altına alınır. Sertifika programına yüzde ondan fazla devamsızlığı olan katılımcıların program ile ilişkisi kesilir. Ancak devamsızlık süresi, katılımcının derslere katılımına engel teşkil eden sağlık raporu veya mücbir sebeplere ilişkin belge ibraz etmesi halinde, yüzde onbeşe kadar uzatılabilir. İlişkisi kesilen katılımcı herhangi bir hak talebinde bulunamaz ve programa kaydolarken bu koşulları kabul etmiş sayılır.

Eğiticiler ve sertifika programı yöneticisi

MADDE 12 – (1) Programda ders verecek eğiticiler, en az lisans mezunu olmak kaydıyla alanlarında uzman kişiler arasından; üniversitelerin ilgili bölümlerinde görev yapan akademisyenlerden, turist/turizm rehberliği bölümlerinde görevli akademik kadrodan veya son on yılda en az sekiz yıldır eylemli turist rehberliği mesleğini icra eden turist rehberleri arasından görevlendirilir.

(2) Program için Birlik tarafından bir program yöneticisi ve yeteri kadar yardımcı personel görevlendirilir. Program yöneticisinin görevleri şunlardır:

a) Program öncesinde, programı ve bütçesini hazırlayıp eğiticiler ile derslerin ve konferansların yapılacağı yerleri belirlemek ve Birlik başkanının onayına sunmak, seçme sınavına başvuru, sınav ve sınav sonuçlarına ilişkin idari işler ile kayıt işlemlerini yürütmek, ders ve konferanslar için gerekli eğitim araç ve gereçlerini sağlamak,

b) Program süresince, katılımcı ve eğitici devam cetvellerini tutmak; gerekli hallerde ders ve konferans programı ile yapılacak yerleri değiştirmek veya yeni eğitici görevlendirilmesi ya da eğiticilerin değiştirilmesi için Birlik başkanına öneride bulunmak; Birlik başkanının belirlediği bütçe dahilinde program giderleriyle ilgili işlemler ile programın yürütülmesine ve katılımcılara ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

c) Program bitiminde, bitirme ve bütünleme sınavlarının tarihleri, yerleri ve sınava girmeye hak kazananların dil gruplarına göre listesini hazırlayarak Birlik başkanının onayına sunmak, Birlik başkanınca onaylanan sınavların yer ve tarihini katılımcılara duyurmak, sınavlara ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

ç) Bitirme veya bütünleme sınavlarından sonra, sınav sonuçlarını duyurmak; sınav sonuçlarına itiraz başvurularını almak; sınavlarda başarılı olanlara ait sicil fişlerini ve sınav tutanağını sınavların bitiş tarihinden itibaren en geç on beş gün içinde Birlik başkanına sunmak.

(3) Eğiticiler ve yardımcı personele ödenecek ücret ve harcamalar Birlik yönetim kurulunca belirlenir.

Sertifika programı ile ilgili disiplin hükümleri ve cezalar

MADDE 13 – (1) Sertifika programı süresince eğitimin düzenini bozan, aksatan ya da engelleyen katılımcılar hakkında tutanakla tespit yapılır ve program yöneticisince savunması alındıktan sonra ilgili hakkında ihtar cezası verilebilir. Program ile ilişkinin kesilmesi cezası program yöneticisi raporuyla Birlik Yönetim Kurulunca verilir.

a) İhtar cezası verilmesini gerektiren haller şunlardır:

- 1) Genel ahlak kurallarına ve eğitim programının düzenine uymamak veya düzeni bozmak,
- 2) Sertifika programında kullanılan eşyalara zarar vermek.

b) Katılımcıların program ile ilişkilerinin kesilmesini gerektiren haller şunlardır:

- 1) Üç defa ihtar cezası almak,

- 2) Yasal belgesi olmadan seyahat acentacılığı veya turist rehberliği faaliyetinde bulunmak,
- 3) Kişilere veya gruplara karşı dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep, sosyal veya ekonomik durum, etnik ayrımcılıkta bulunmak,
- 4) Katılımcılara ve görevlilere fiili saldırıda bulunmak,
- 5) Sertifika programına başkalarına zarar verebilecek araç ve gereçlerle katılmak,
- 6) Dersler veya konferanslarda başkasının yerine girmek, yerine başkasını sokmak, imza atmak veya attırmak,
- 7) Sertifika programında ilgili mevzuat uyarınca yasaklanmış madde bulundurmak, kullanmak veya ticaretini yapmak.

Uygulama gezileri

MADDE 14 – (1) Katılımcıların, sertifika programı kapsamında belirlenen tarihi ve turistik alanları tanımak ve bilgi sahibi olmak amacıyla Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında yapılan yurtiçi uygulama gezilerine katılmaları zorunludur. Uygulama gezileri, ülkesel veya bölgesel sertifika programları için ayrı ayrı düzenlenir.

(2) Ülkesel yurtiçi uygulama gezi süresi en az otuzaltı takvim günü, bölgesel yurtiçi uygulama gezi süresi ise her bir bölge için en az altı takvim günüdür. Ülkesel uygulama gezisi, Birliğin gerekli gördüğü hallerde bölümlere ayrılarak yapılabilir. Uygulama gezilerinin tamamına katılarak diğer şartları yerine getiren katılımcılar Ülkesel Turist Rehberi; uygulama gezilerini bölgesel düzeyde tamamlayıp diğer koşulları da yerine getiren katılımcılar ise başarılı oldukları bölgeler için Bölgesel Turist Rehberi olmaya hak kazanırlar.

(3) Uygulama gezilerinin tarihleri, güzergâh ve programı önceden hazırlanır. Gezide görevlendirilecek görevliler, Birlik tarafından belirlenir. Uygulama gezileri, gezinin başlayacağı tarihten en az bir ay önce Birliğin resmi internet sitesinde duyurulur. Duyuruda gezi programına ilişkin hususlar belirtilir.

(4) Uygulama gezilerinde, geziye çıkacak araç sayısı kadar turist rehberi, turist rehberliği mesleğini son on yılda en az sekiz yıldır fiilen icra eden eylemli ülkesel turist rehberleri arasından belirlenerek, program yöneticisi tarafından Birlik başkanının onayına sunulur.

(5) Uygulama gezisine katılanlara, Birlik tarafından düzenlenen fotoğraflı katılımcı kimlik kartı verilir, bu kartın uygulama gezisi boyunca görünür şekilde taşınması zorunludur.

(6) Uygulama gezilerinde Birlik başkanı tarafından bir veya birden fazla gezi yöneticisi görevlendirilir. Gezi yöneticisi uygulama gezisinin kurallara uygun yürütülmesini sağlamak ve Birliğe rapor etmekle sorumludur.

(7) Birlik, uygulama gezilerinin tarihlerinin belirlenmesinde ve ilgili diğer hususlarda üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerinin görüşlerini alır, koordinasyon ve işbirliği içerisinde hareket eder. Üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümü öğrencileri için öngörülen kredi sayısının en az yüzde ellisini, yüksek lisans programları öğrencilerinin ise ders aşamasını tamamlamış olmaları koşuluyla mezun olmadan da Birlik tarafından yapılacak uygulama gezilerine katılabilirler.

(8) Uygulama gezisinin tamamına katılmak zorunludur. Mücbir sebeplere bağlı veya belgeye dayalı mazeretlerinden dolayı gezilere katılmayan katılımcıların, mazeretlerinin Birlik tarafından uygun görülmesi halinde ilk açılacak olan sertifika programının uygulama gezisine katılmak ve gezi sonunda yapılacak bitirme ve bütünleme sınavlarına katılma hakları bir defaya mahsus olmak üzere saklıdır.

(9) Uygulama gezisine ilişkin giderler, katılımcılardan alınacak katılım paylarından karşılanır.

Seçme sınavı, sertifika programı ve uygulama gezisinin denetimi

MADDE 15 – (1) Birlik tarafından düzenlenen seçme, bitirme, bütünleme, yabancı dil seviye belirleme, dil veya bölge ekletme sınavları Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılır. Sınavların ilgili mevzuat hükümlerine uygun yapıp yapılmadığını ve sınav komisyonlarının çalışmalarını izlemek ve denetlemek üzere, Genel Müdürlük tarafından görevlendirme yapılır. Görevli, sınava ilişkin tespit etmiş olduğu eksiklik ve aksaklıkları sınav komisyonuna bildirir ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.

(2) Birlik tarafından düzenlenen sertifika programları ve uygulama gezileri, Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılır. Genel Müdürlük tarafından görevlendirilecek kişiler, denetim esnasında tespit etmiş olduğu eksiklik ve aksaklıkların giderilmesine yönelik tedbirleri belirleyerek bunları sertifika programı yöneticisine veya gezi sorumlusuna bildirir. Sorunlar giderilemediği takdirde denetim sonucunda hazırlayacağı raporda bu hususlara yer verir. Raporu en geç bir hafta içinde Genel Müdürlüğe ibraz eder. Genel Müdürlükçe sertifika programı ve uygulama gezisi denetiminde görülen eksiklikler giderilmek üzere Birliğe bildirilir. Buna rağmen eksiklikler giderilmediği takdirde Birliğe yazılı olarak uyarıda bulunulur.

Bitirme ve bütünleme sınav komisyonlarının çalışma esas ve usulleri

MADDE 16 – (1) Sertifika programlarının veya uygulama gezilerinin bitirme ve bütünleme sınav komisyonları, Birlik yönetim kurulu tarafından 8 inci maddenin ikinci fıkrası gereğince oluşturulur.

(2) Teorik dersler sınavı, 9 uncu maddede belirtilen her bir ders ve konferans için ayrı ayrı hazırlanan soru bölümlerinden oluşan çoktan seçmeli test şeklinde yapılır. Sınav soruları, her ders için on ve her konferans için beş soru olmak üzere, teorik dersleri ve konferansları veren eğiticiler tarafından sorulacak soru sayısının üç katı tutarında hazırlanacak sorular içerisinde sınav komisyonu tarafından seçilir. Başarılı olmak için sınavın her bir bölümünden 100 tam puan üzerinden en az 75 puan almak gerekir.

(3) Yabancı dil sınavları, önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü ve yazılı sınavlar ilgisine göre, sertifika programında yer alan teorik dersler veya uygulama gezisinde görülen alanlarla ilgili konulardan seçilir. Sınavlarda katılımcılara birden fazla konu verilerek seçme hakkı tanınabilir. Yazılı ve sözlü sınav notları ayrı ayrı 100 üzerinden hesaplanır. Başarılı olmak için yazılı ve sözlü sınav notlarının her birinin ayrı ayrı en az 75 puan olması gerekir.

(4) Bitirme sınavlarında başarılı olamayanlar, Birlik tarafından belirlenecek tarih ve yerde başarısız oldukları derslerden bütünleme sınavına girebilirler. Bütünleme sınavı, bitirme sınav sonuçlarının açıklandığı tarihten itibaren bir aydan önce olmamak kaydıyla en geç üç ay içinde bir defaya mahsus olmak üzere yapılır. Bütünleme sınavları bitirme sınavları için belirtilen esas ve usuller çerçevesinde yürütülür.

(5) Bitirme bütünleme sınavında başarılı olanlara Birlik tarafından başarı belgesi verilir.

Bölgesel rehberlik, bölge ekletme ve bölgesel rehberlikten ülkesel rehberliğe geçme

MADDE 17 – (1) Bölgesel turist rehberleri, gerekli koşulları yerine getirerek ruhsatnamelerine yeni bölge veya bölgeler ekletebilir. Ancak, yeni bir bölge ekletmek için ruhsatnamesinde yazılı olan bölgede en az iki yıl eylemli turist rehberliği yapmış olmak, uygulama gezisine katılmış olmak ve gezi sonunda Birlik tarafından yapılacak olan yazılı sınavda başarılı olmak gerekmektedir. Bu şekilde tüm bölgeleri tamamlayanlar, ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanırlar. Ancak, üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümü bulunan okullar için Birlik tarafından bölümler halinde uygulama gezisi yapılması durumunda katılımcılar mezuniyet, yabancı dil yeterlilik belgesi gibi diğer koşulları yerine getirmeleri kaydıyla uygulama gezisi yapılan bölgeler için Bölgesel Turist Rehberi olmaya hak kazanırlar ve belgelerini ülkesel çevirmek için herhangi bir zaman sınırlaması olmaksızın Birlik tarafından yapılacak kalan bölüm uygulama gezilerini tamamlayarak Ülkesel Turist Rehberi olurlar. Katılımcılarla ilgili uygulama ve değerlendirme ise Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde yapılır.

(2) Son on yılda en az sekiz yıl kesintisiz eylemli bölgesel turist rehberliği yapanlar, Birlik tarafından düzenlenen ülkesel sertifika programı sonunda veya üniversitelerin rehberlik bölümü öğrencilerine yönelik düzenlenen turist rehberliği uygulama gezilerini tamamlamaları, bitirme veya bütünleme sınavlarında başarılı olmaları halinde ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanırlar ve dil sınavından muaf tutulurlar.

(3) Bu maddenin birinci ve ikinci fıkraları kapsamında ruhsatnamelerine yeni bir bölge veya bölgeler ekletmek

veya bölgesel turist rehberliğinden ülkesel turist rehberliğine geçmek isteyen bölgesel turist rehberleri, bölgesel veya ülkesel turist rehberliğine geçmeye hak kazanmaları halinde durumları Birlik tarafından Bakanlığa bildirilir ve bu kişilere belge verilir. Bölgesel turist rehberleri bölge ekletmeye veya ülkesel turist rehberliğine geçmeye hak kazandıklarına ilişkin belgeyi ibraz etmeleri halinde Bakanlık ilgililerin durumlarını ruhsatnamelerine işler ve ruhsatnameyi ilgili odaya gönderir.

Dil ekletme sınavı

MADDE 18 – (1) Ruhsatnamelerine yeni bir dil ekletmek isteyen turist rehberleri, ilgili mevzuat ile belirlenen geçerlilik süresini yitirmemiş yabancı dil yeterlilik belgesinin aslı veya onaylı örneğini Bakanlığa ibraz etmeleri veya Birlik tarafından Bakanlığın gözetim ve denetiminde müstakilen yapılacak olan dil ekletme sınavında başarılı olmaları halinde durumları Birlik tarafından Bakanlığa bildirilir.

(2) Yabancı dil yeterliliğinin belirlenmesine ilişkin müstakil dil ekletme sınavı, ilgililerin talebi üzerine turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenecek tarihlerde Bakanlığın gözetim ve denetiminde Birlik tarafından yapılır. Dil ekletme sınavıyla ilgili iş ve işlemler, 8 inci maddedeki yabancı dil sözlü ve yazılı sınavlarına ilişkin hükümleri kapsamında yürütülür.

(3) Sınavda başarılı olan turist rehberlerine belge verilir ve bu kişilerin durumları Birlik tarafından Bakanlığa bildirilir.

(4) Bakanlık ilgililerin ruhsatnamelerine başarılı oldukları dili ilave eder ve ruhsatnamelerini ilgili odaya gönderir.

Eylemsiz turist rehberleri

MADDE 19 – (1) Çalışma kartı almayan veya çalışma kartı olup eylemsiz turist rehberi olarak kalmak üzere yazılı beyanda bulunan turist rehberleri eylemsiz turist rehberi olarak sicile işlenir ve çalışma kartı iptal edilir.

(2) Eylemsiz turist rehberleri, meslek kuruluşları organlarının seçimlerinde oy kullanamaz ve bu organlarda görev alamaz.

(3) Eylemli iken eylemsiz turist rehberliğine geçiş yapan oda üyelerine aidat ödenti iadesi yapılmaz.

Eylemsiz turist rehberlerinin mesleğe kabul sınavı

MADDE 20 – (1) Aralıksız sekiz yıl eylemsiz turist rehberi olarak kalan turist rehberlerinin durumları ilgili meslek kuruluşu tarafından en geç onbeş gün içinde Bakanlığa bildirilir. Bu kişilerin ruhsatnamesi Bakanlık onayı ile iptal edilir ve durum gereği için ilgili odaya ve birliğe bildirilir. Ruhsatnamesi iptal edilen turist rehberi, kararın tebliğinden itibaren en geç on beş gün içinde ruhsatnamesini kayıtlı olduğu odaya teslim etmek zorundadır. Oda ruhsatnameyi Bakanlığa iletmekle yükümlüdür.

(2) Aralıksız sekiz yıl eylemsiz turist rehberi olarak kalanların eylemli turist rehberi olabilmeleri için, Bakanlık tarafından yapılacak yeniden mesleğe kabul sınavına katılarak başarılı olmaları gerekir. Sınav ile ilgili usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenir, sınavın açılabilmesi için sınava katılmak isteyen en az onbeş kişinin yazılı başvuru şartı aranır.

(3) Sınavlara katılarak başarılı olan turist rehberlerine, mesleğe kabul koşullarını taşımaları ve 22 nci maddenin birinci fıkrasında belirtilen belgeler ile birlikte sınav sonuçlarının ilan edildiği tarihten itibaren en geç doksan gün içinde başvurmaları halinde Bakanlıkça ruhsatname düzenlenir.

Mesleğe kabul ve ruhsatname

MADDE 21 – (1) Turist rehberi unvanı mesleğe kabulle kazanılır ve mesleğe kabul için Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasındaki koşullar aranır.

(2) Bakanlık tarafından ülkesel ve bölgesel turist rehberlerine verilmek üzere mesleğe kabul Şartlarını taşıyan adaylara ruhsatname düzenlenir. Ruhsatname, turist rehberinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, doğum yeri, doğum tarihi, ülkesel veya bölgesel turist rehberliği, yabancı dil/dilleri, öğrenim durumunu içerecek Şekilde fotoğrafly olarak düzenlenir, soğuk damga ile damgalanır ve ilgilinin adresine kargo ile gönderilir veya ilgiliye elden teslim edilir. Dosyasının bir rneği de ilgili meslek kuruluşuna gönderilir.

(3) Meslek; Kanun, bu Yönetmelik ve ilgili mevzuata uygun olarak icra edilir. Turist rehberleri mesleki onur ve itibarla bağdaşmayan herhangi bir faaliyet veya eylemde bulunamazlar. Mesleğin icrasında ülkemizin kültür, turizm, tarih, evre, doğa, sosyal ve benzeri değerlerin ve varlıkların, Bakanlığın kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması esastır.

Mesleğe kabul başvurusu ve ruhsatname için istenen belgeler

MADDE 22 – (1) Sertifika programında başarılı olanlar, mesleğe kabul başvurularını ekinde aşağıdaki belgelerin bulunduğu ve içeriğinde T.C. kimlik numarasının da yer aldığı dilekçe ile doğrudan veya posta yoluyla Bakanlığa yaparlar.

a) Diplomanın veya öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onayly rneği,

b) Adli sicil belgesi,

c) Sertifika programında başarılı olduğuna dair belgenin asly veya onayly rneği,

) Uygulama gezisini tamamladığına dair belgenin asly veya onayly rneği,

d) Son altı ay içinde çekilmiş iki adet vesikalık fotoğraf,

e) Ruhsatname için yapılan ödemenin dekontu,

f) 5901 sayılı Kanun uyarınca düzenlenmiş mavi kartların asly veya onayly rneği ile yurtiçi ve/veya yurtdıŐ yerleşim yeri belgesi.

(2) Bakanlık, başvuruda bulunanların durumlarını otuz gün içinde inceler, başvuruyu kabul ettiği takdirde ruhsatnameyi düzenler, başvuruyu reddettiği hâllerde ret kararını gerekçesi ile birlikte başvuru sahibine bildirir.

Turist/turizm rehberliği bölümü mezunları

MADDE 23 – (1) niversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olan ve yabancı dil yeterliliğine sahip bulunanlar, mesleğe kabul başvurularını T.C. kimlik numarasının da yer aldığı dilekçe ekinde aşağıdaki belgeler ile birlikte doğrudan veya posta yoluyla Bakanlığa yaparlar.

a) Diplomanın onayly rneği,

b) YDS'den alınan geçerlilik süresini yitirmemiş ve en az ilgili mevzuat gereğince belirlenen puanda belgenin veya bu puana denkliği ÖSYM tarafından belirlenen eşdeğer belgenin veya Birlik tarafından Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılan yabancı dil sınavından alınan başarılı olduğuna ilişkin belgenin asly veya onayly rneği,

c) Adli sicil belgesi,

) Uygulama gezisini tamamladığına dair belgenin asly veya onayly örneğini,

d) Son altı ay içinde çekilmiş iki adet vesikalık fotoğraf,

e) Ruhsatname için yapılan ödemenin dekontu.

(2) Bakanlık başvurusunda bulunanların durumlarını 22 nci maddenin ikinci fıkrası çerçevesinde inceler ve karara bağlar.

Bakanlıkça meslekten çıkarma ve ruhsatnamenin iadesi

MADDE 24 – (1) Mesleğe kabul koşullarını taşımamalarına rağmen mesleğe kabul edilmiş olanlar, mesleğe kabulü engelleyen bir suçtan hüküm giyenler ile mesleğe engel hali ortaya çıkanların durumları, ilgili meslek kuruluşu tarafından en geç onbeş gün içinde Bakanlığa bildirilir. Bu kişiler Kanunun 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca Bakanlık kararı ile meslekten çıkarılır, ruhsatnameleri Bakanlık onayı ile iptal edilir ve karar gerekçesiyle birlikte ilgiliye tebliğ edilerek turist rehberlerinin kayıtlı olduğu odaya ve birliğe bildirilir.

(2) Kanunun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi gereğince meslekten geçici men cezası alanlar ile (ç) bendi gereğince meslekten çıkarma cezası alanlara ilişkin bilgiler Birlik tarafından en geç onbeş gün içinde Bakanlığa ve TÜRİSAB'a bildirilir.

(3) Gerek Birlik gerekse Bakanlık tarafından meslekten çıkarılan turist rehberleri, kararın tebliğ tarihinden itibaren en geç on beş gün içinde ruhsatnamelerini ilgili odaya iade etmek zorundadır. Oda ruhsatnameyi Bakanlığa iletmekle yükümlüdür.

(4) Bakanlıkça meslekten çıkarılanların durumları işlem yapılmak üzere ilgili meslek kuruluşuna bildirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Mesleğin İcrası

Turist rehberliği hizmetleri

MADDE 25 – (1) Turist rehberliği hizmetleri sadece eylemli turist rehberleri tarafından Kanun ve bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak sunulur.

(2) Başka sıfat veya unvanlarla icra edilen, ancak Kanun ve bu Yönetmelik uyarınca turist rehberliği niteliği taşıyan her türlü hizmetin yürütülmesinde mesleği icra etme koşullarını taşıyan kişilerin çalıştırılması zorunludur.

(3) Bu hizmetler; seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesi veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi hizmetleridir.

Ruhsatname alma zorunluluğu

MADDE 26 – (1) Ruhsatname sahibi olanlar turist rehberi sıfatını kazanırlar ve Birlik tarafından hazırlanan çalışma kartlarını kayıtlı oldukları odadan alabilirler. Birlik, çalışma kartı alan ve almayan turist rehberlerinin durumlarını her yıl Şubat ayı sonuna kadar Bakanlığa bildirir.

(2) Ruhsatname sahibi olmadan turist rehberliği hizmeti sunulamaz. Sunanlar hakkında Kanunun 7 nci maddesinin dördüncü fıkrası ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca işlem yapılır.

Çalışma kartı alma zorunluluğu

MADDE 27 – (1) Çalışma kartı, Bakanlık tarafından ruhsatname verilmiş turist rehberlerine, müracaatları halinde Birlik tarafından basılan ve kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere verilen izin

belgesidir. Çalışma kartı alan turist rehberleri eylemli turist rehberidir ve mesleği fiilen icra edebilir.

(2) Odaya üyelik koşullarını kaybetmiş veya odaya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemiş olan turist rehberlerine çalışma kartı verilmez.

(3) Çalışma kartı, Birlik yönetim kurulu tarafından, kimlik bilgilerini içerecek, üzerinde fotoğraf ve kayıt numarası bulunacak şekilde hazırlanır, onaylanır ve Aralık ayı sonuna kadar odalara teslim edilir. Odalar, bir yıl süre ile geçerli olacak çalışma kartlarını, takip eden yılın Ocak ayı içerisinde eylemli turist rehberlerine teslim eder. Çalışma kartı almak isteyen turist rehberleri Kasım ayı içinde odalara müracaat etmek zorundadırlar. Ancak ilk başvurularda veya eylemsiz turist rehberliğinden eylemli turist rehberliğine geçiş başvurularında çalışma kartı bu fıkradaki süreler aranmaksızın düzenlenir. Bu hallerde çalışma kartı, ait olduğu yılı takip eden yılın Ocak ayı sonuna kadar geçerlidir.

Mesleğin icrasına ilişkin esaslar

MADDE 28 – (1) Meslek; Kanun, bu Yönetmelik ve ilgili diğer mevzuata uygun olarak icra edilir. Turist rehberleri mesleki onur ve itibarla bağdaşmayan herhangi bir faaliyet veya eylemde bulunamaz. Mesleğin icrasında ülkemizin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerlerinin ve varlıklarının Bakanlığın kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması esastır.

(2) Meslek sadece eylemli turist rehberleri tarafından serbest meslek erbabı olarak veya 22/5/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra edilir.

(3) Eylemli turist rehberleri üyesi olduğu odanın talebi halinde, mesleği serbest meslek şeklinde veya 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra ettiğine ilişkin bilgileri verir.

(4) Turist rehberliği mesleğini icra ederken turist rehberi, çalışma kartını göğüs hizasında gözle görülür şekilde taşımalıdır.

Türkçe rehberlik

MADDE 29 – (1) Turist rehberlerinin çalışma kartında belirtilen yabancı dil/dillerde rehberlik yapmaları zorunludur. Ancak turist rehberleri, tura katılanların Türkçe bilmeleri ve talep etmeleri halinde mesleklerini Türkçe olarak icra edebilirler.

Meslek etik ilkeleri

MADDE 30 – (1) Turist rehberleri, mesleğin icrasında;

- a) Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmak,
- b) Yasal kurallara ve hizmet standartlarına uygun davranmak,
- c) Dürüst, tarafsız, insan ve toplum değerlerine saygılı ve nezaketli olmak,
- ç) Güvenilir ve sorumluluk sahibi olmak,
- d) Görev ve yetkilerini haksız çıkar sağlamak amacıyla kullanmamak,
- e) Tarihi, kültürel, doğal varlıkları ve çevreyi korumak,
- f) Görev ve yetkisi dışında beyanda bulunmamak, gerçek dışı beyanda bulunmamak, her türlü ayrımcılıktan kaçınmak,

- g) Mesleğin güven ve saygınlığını, mesleki dayanışmayı zedeleyici tutum ve davranışlardan özenle sakınmak,
 - ğ) Meslektaşları arasında haksız rekabete yol açacak her türlü tutum ve davranışlardan kaçınmak,
 - h) Kişisel politik, ekonomik ve sosyal görüşlerini genel görüş olarak açıklamamak,
 - ı) Hediye alma ve menfaat sağlama yasağına uymak,
 - i) Meslekten geçici men veya meslekten çıkarma cezası almış olması durumunda çalışma kartını tebliğ belgesinde belirtilen süre içinde teslim etmek,
- zorundadır.

Kamu kurumlarında çalışan eylemsiz rehberler

MADDE 31 – (1) Kanunun 7 nci maddesinin birinci fıkrası uyarınca kamu kurum ve kuruluşlarının resmî faaliyetlerinde turist rehberliği hizmeti verecek ruhsatname sahibi bir kamu görevlisinin görevlendirilmiş olması hâlinde ayrıca turist rehberi bulundurulması zorunlu değildir. Ancak, bu durumdaki görevlinin yanında ruhsatnamesinin onaylı örneği ile görevlendirme belgesini bulundurarak denetimlerde göstermesi zorunludur.

Seyahat acentacılığı faaliyetinde bulunma yasağı

MADDE 32 – (1) Turist rehberleri; tur, paket tur, ulaşım, konaklama, transfer gibi seyahat acentacılığı faaliyeti kapsamına giren hizmetleri vermemek koşuluyla yalnızca turist rehberliği hizmeti sunabilir. Buna aykırı davranan turist rehberleri hakkında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

Odaya üye olma zorunluluğu

MADDE 33 – (1) Turist rehberlerinin, yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur. Hangi odaların hangi illerdeki turist rehberlerini üye olarak kaydedebilecekleri Bakanlıkça belirlenir. Ancak daha sonra oda olmayan ilde oda kurulduğu veya yerleşim yerleri değiştiği takdirde turist rehberleri yerleşim yerinin bulunduğu odaya nakil olmak zorundadırlar.

(2) Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamazlar.

(3) Oda üyeliği için yeni başvuruların, ruhsatnamenin teslim alındığı tarihten itibaren altı ay içinde yapılması gerekir.

(4) Sürekli olarak yurt dışında yaşayan ve yurt içinde yerleşim yeri bulunmayan turist rehberleri bu durumlarını belgelemeleri halinde; mevcut odalardan birine üye olabilir.

Oda üyeliğine kabul

MADDE 34 – (1) Turist rehberlerinin oda üyeliğine kabulü için mesleğe kabul edilerek ruhsatname almış ve mesleğe kabul koşullarını kaybetmemiş olmaları gerekir. Oda üyeliğine kabul için başvuruda bulunan turist rehberleri, ekinde aşağıdaki belgelerin bulunduğu ve T.C. kimlik numarasının yer aldığı dilekçe ile doğrudan veya posta yoluyla ilgili odaya müracaat eder:

- a) Ruhsatnamenin aslı veya noter onaylı örneği,
- b) Yerleşim yeri belgesi,
- c) Müracaat tarihinden önceki son üç ay içerisinde alınmış adli sicil belgesinin aslı,

ç) Diplomanın, geçici mezuniyet belgesinin veya öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanlar için Yükseköğretim Kurumu Başkanlığından alınacak denklik belgesi ile sertifika programından mezun olanlar için sertifikanın aslı veya onaylı örneği,

d) 5901 sayılı Kanun uyarınca düzenlenmiş mavi kartın onaylı örneği,

e) Son üç ay içinde çekilmiş en az dört adet renkli vesikalık fotoğraf,

f) Başka odadan nakil yaptırmak isteyenler için oda üyesi olduğuna dair ilgili odadan alınmış belge,

g) Oda üyeliği aidatını yatırdığına ilişkin dekont.

(2) Başvuru için aranan belgelerin asıllarının ya da onaylı örneklerinin, başvuru tarihinden itibaren bir ay içerisinde ibraz edilmesi kaydıyla elektronik yolla başvuru da kabul edilebilir. Bu durumda istenilen belgelerin tamamlanması halinde, başvuru elektronik başvurunun yapıldığı tarihte yapılmış kabul edilir.

(3) Başvuruyu teslim alan görevli, belgelerin asılları ibraz edilmek kaydıyla örneklerinin aslına uygunluğunu altına isim ve unvanını yazarak bila ücret tasdik eder.

(4) Bizzat yapılan başvurular sırasında, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan tamamlattırılır. Posta yoluyla gönderilen belgelerde tespit edilen eksiklikler ile bizzat yapılan başvurularda sonradan tespit edilen eksiklikler, eksikliklerin başvuru sahibine bildirildiği yazının tebliğinden itibaren otuz gün içinde tamamlattırılır. Eksikliklerin verilen süre içinde tamamlanmaması halinde başvuru reddedilir, ilgiliye yazılı olarak bildirilir.

(5) Başvuru için gerekli belgelerin tamamlanması kaydıyla; altmış gün içinde gerekli incelemeler yapılarak başvuru oda yönetim kurulu tarafından karara bağlanır. Başvurusu kabul edilenler sicile kaydedilir. Başvurusu reddedilenlere ret kararı gerekçesi ile birlikte yazılı olarak bildirilir.

(6) Oda üyeliğine kabul edilen turist rehberinin ad, soyad, sicil numarası, ülkesel veya bölgesel turist rehberliği, bölgesel turist rehberi ise çalışabileceği bölge veya bölgeler, yabancı dilleri, eylemli veya eylemsiz olduğuna ilişkin bilgiler Birliğin resmî internet sitesinde yayınlanır. İlk defa bir odaya üye olanlar için Birlik veri tabanına kaydedilmesi amacıyla tüm kişisel bilgileri ile adres ve iletişim bilgileri de Birliğe kayıt olunan oda tarafından ivedilikle Birliğe gönderilir.

(7) Yerleşim yeri değişen turist rehberi, eski yerleşim yerine göre üyesi bulunduğu odaya yerleşim yerinin değiştiği tarihten itibaren üç ay içinde bir dilekçe ekinde gerekli belgeler ile birlikte başvurmak zorundadır. Oda, turist rehberinin sicil dosyasını, nakil başvurusu ve eklerinin onaylı birer örneğini de ekleyerek, başvurudan itibaren iki hafta içinde nakil yaptırılmak istenen odaya gönderir. Nakil işlemlerinde aidat iadesi yapılmaz.

Reklam ve tanıtım

MADDE 35 – (1) Turist rehberleri aşağıda belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde reklam ve tanıtım yapabilir:

a) Reklam ve tanıtım mesleğe ilişkin nitelik ve özelliklerini göstermekle sınırlıdır.

b) Eylemsiz turist rehberleri reklam ve tanıtım faaliyetinde bulunamaz.

c) Turist rehberliği hizmetinin tur, paket tur, ulaşım veya konaklama gibi seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğine girecek şekilde reklam veya tanıtımı yapılamaz. Ancak turist rehberliği hizmeti sınırları içinde reklam ve tanıtım yapılabilir.

ç) Reklam ve tanıtım; görsel, yazılı veya elektronik yolla ilan vermek, kendine ait web sayfası kurmak, başkalarına ait web sayfalarında ilan vermek suretiyle yapılabilir. Ancak turist rehberliği hizmetinin

sunulması sırasında reklam ve tanıtım yapılamaz.

d) Turist rehberleri her türlü reklam ve tanıtım faaliyetlerini, Bakanlığın kültür ve turizm politikalarına, mesleki etik ilkelerine, genel ahlak kurallarına uygun olarak ve gerçeğe aykırı olmayacak şekilde yapmak ve ilanda iletişim bilgilerini sade ve anlaşılır bir dille yazmak zorundadır. Reklam ve tanıtım faaliyetlerinde haksız rekabet yaratmak, başka bir turist rehberinin faaliyetlerinin reklamını yapmak veya kötülemek yasaktır.

(2) Turist rehberlerinin, meslekleriyle ilgili kitap, derleme, makale, köşe yazısı, haber gibi yayınlarda turist rehberi unvanını kullanması reklam ve tanıtım faaliyeti değildir.

Turist rehberi ücretleri

MADDE 36 – (1) Taban ücret tarifesi, birlikler ile TÜRSAB'ın görüşleri alınarak Bakanlık tarafından net ücret üzerinden belirlenir ve her yıl 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranından az olmamak kaydıyla artırılarak en geç Aralık ayında, izleyen takvim yılının başından itibaren yürürlüğe girmek üzere Bakanlık tarafından ilan edilir. Taban ücretleri tur, paket tur, gece turu ve transfer olarak günlük ve aylık taban ücreti üzerinden belirlenir.

(2) Taban ücret tarifesi, Bakanlık resmi internet sitesinde duyurulur.

Taban ücrete uyma zorunluluğu

MADDE 37 – (1) Turist rehberleri, taban ücret tarifesinde belirlenen ücretin altında turist rehberliği hizmeti sunamaz. Taban ücret altında çalışılabilecek sosyal ve kamusal nitelikli turist rehberliği hizmetleri şunlardır:

a) Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının protokol gereği ağırladıkları konuklar,

b) Kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, dernek ve vakıflar ile resmi ve özel öğretim kurumları tarafından veya engelliler için bedelsiz ve tam sponsor desteği olmadan düzenlenen ve gelir getirmeyen geziler.

(2) Taban ücret altında turist rehberliği hizmeti almak isteyen bu maddenin birinci fıkrası kapsamındaki kuruluşlar, taleplerini gezinin başlayacağı yerdeki yetkili odaya, taban ücret altında turist rehberliği hizmeti sunmayı kabul eden turist rehberi ise taban ücretin altında turist rehberliği hizmeti almak isteyen kamu kurum ve kuruluşunun talep yazısı ile birlikte durumu kayıtlı olduğu odaya bildirmek zorundadır.

Sözleşme yapma zorunluluğu

MADDE 38 – (1) Turist rehberlerinin tur için belirlenen ücreti ihtiva eden yazılı turist rehberliği sözleşmesi yapmaları zorunludur. Sözleşme seyahat acentası ile turist rehberi arasında veya doğrudan turist rehberi ile turist/turistler arasında hizmet vermeye başlamadan önce yapılır. Haklı nedenlerin bulunduğu hâllerde ve geçerli mazeretleri sona erdiği tarihten itibaren en geç yedi gün içinde yazılı olarak düzenlenmek kaydıyla e-posta, faks, telefon mesajı ve benzeri yollarla sözleşme yapılabilir.

(2) Sözleşmede, turist rehberinin ruhsatname ve oda sicil numaraları ile acentanın isim, acenta belge ve vergi numarasının, tebligat adreslerinin, sözleşme konusu turun çalışma dilinin, tur güzergâhının, grup milliyeti ve gruptaki turist sayısının; tur programı ile taban ücret tarifesinde ilan edilen ücrete uygun olarak hesap edilen toplam ücretin, düzenleme tarihinin ve tarafların ıslak imzalarının bulunması, kamu yararına yapılacak turlarda sözleşmenin acenta kısmına ilgili kamu kurumunun bilgilerin yazılı ve yetkili imzasının olması zorunludur.

(3) 4857 sayılı İş Kanunu kapsamında yapılan belirli veya belirsiz süreli sözleşmelerde ise, turist rehberinin ruhsatname ve oda sicil numaraları ile acentanın isim, acenta belge ve vergi numarasının, tebligat adreslerinin ve taban ücret tarifesine uygun olarak belirlenen aylık ücretin ve çalışma saatlerinin gösterilmesi zorunludur.

(4) Yapılan sözleşme üç nüsha olarak düzenlenir ve birer nüshası taraflara verilir. Sözleşme örnekleri Birlik tarafından hazırlanır ve resmi internet sitesinde ilan edilir. İlgili kanunlarda belirtilen hükümler saklı kalmak koşuluyla sözleşmenin iki yıl süreyle saklanması ve herhangi bir denetleme/soruşturma durumunda turist rehberi tarafından ilgili makamlara sunulması zorunludur. Sunulmayan sözleşme yapılmamış sayılır.

(5) Tur için yazılı sözleşme yapmayan veya taban ücretin altında ücret ile çalışan turist rehberi, Birlik tarafından her bir fiil için ayrı ayrı olmak, Birlik bütçesine gelir kaydedilmek ve üç günlük taban ücreti tutarından az olmamak üzere turun toplam süresine karşılık gelen taban ücreti kadar idari para cezasıyla cezalandırılır. Birlik bütçesine aktarılacak bu gelirler, odaların ve Birliğin denetim giderlerinin karşılanabilmesi için kullanılır.

Rehberlikte uzmanlaşma eğitimi

MADDE 39 – (1) Turizm çeşitliliği dikkate alınarak, bölgelerine göre uzman turist rehberi yetiştirilmesi ve turist rehberlerinin çeşitli konularda eğitilmesi amacıyla, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında Birlik veya Birliğin uygun görüşü ile odalar tarafından ücretli veya ücretsiz uzmanlık eğitimi programları düzenlenebilir. Birlik ve odalar bu konuda eğitim vermeye yetkili kamu kurum ve kuruluşlarıyla, yükseköğretim kurumlarıyla, konusunda uzmanlaşmış özel şahıslarla, diğer meslek kuruluşları ve özel kuruluşlarla işbirliği yapabilir.

(2) Uzmanlaşma eğitim programına katılan ve eğitim sonucunda yapılan sınavlarda başarılı olan turist rehberlerine Birlik tarafından bir uzmanlık sertifikası verilir ve sicile işlenir.

(3) Uzmanlaşma eğitimi ve sınavlara ilişkin usul ve esaslar Birlik tarafından belirlenir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Mesleğin Korunması, Denetleme ve Disiplin İşlemleri

Mesleğin korunması

MADDE 40 – (1) Turist rehberliği hizmetleri sadece turist rehberleri tarafından sunulur.

(2) Kanun kapsamı dışında hangi ad altında olursa olsun turist rehberliği niteliğinde bir faaliyet yürütülmesine hak kazandıracak eğitim programları düzenlenemez veya belge verilemez. Bu hükme aykırı hareket edenler hakkında Bakanlık tarafından fiilin ağırlığı ile süresi dikkate alınarak beşbin Türk Lirasından onbeşbin Türk Lirasına kadar idari para cezası uygulanır. Bu fiillerin işlenmesi durumu mesleğe engel hâl oluşturur.

(3) Ruhsatname sahibi olmadan turist rehberliği hizmeti sunanlar bu fiilin tekrarı hâlinde mesleğe kabul edilmez.

(4) İkinci fıkrada yasaklanan fiilleri işleyenler ile ruhsatname sahibi olmadan veya meslekten geçici olarak men edilmiş veya çıkarılmış olmasına rağmen turist rehberliği hizmeti sunanlar, Birlik tarafından veya ilgili mülki idare amirlerince faaliyetten men edilir ve durum Cumhuriyet savcılığına bildirilir.

(5) Eylemsiz turist rehberlerinden turist rehberliği hizmeti sunanlar hakkında, Kanunun 7 nci maddesinin beşinci fıkrası uyarınca Bakanlık tarafından idari para cezası uygulanır.

(6) Kanuna göre verilen idari para cezaları tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde tahsil edilir. Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde idari para cezaları hakkında 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu hükümleri uygulanır.

(7) Kanun hükümleri çerçevesinde Birlik tarafından verilen idari para cezaları Birlik yönetim kurulu tarafından verilerek ilgisine tebliğ edilir.

Turist rehberliği hizmetlerinin denetimi

MADDE 41 – (1) Turist rehberliği hizmetleri ile ilgili olarak Kanunda öngörölen her türlü denetim, Bakanlıkça yetkili kılınacak personel veya Genel Müdürlüğün talimatı ile İl Müdürlüklerince yetkilendirilen personel veya meslek kuruluşları tarafından yapılır. Denetimlerde işbirliği yapılması amacıyla ihtiyaç duyulması veya TÜRSAB'ın talebi halinde TÜRSAB'dan temsilci alınabilir. Meslek kuruluşları ve/veya TÜRSAB'ın katılımında bulunmadığı hallerde Bakanlık görevlendireceği yetkililer eliyle de doğrudan denetim yapabilir. Meslek kuruluşları tarafından yapılan denetimlerde de iş birliği yapılması amacıyla ihtiyaç duyulması veya TÜRSAB'ın talebi hâlinde TÜRSAB ve İl Müdürlüklerinden temsilci alınabilir. Denetimlerin meslek kuruluşları ile işbirliği çerçevesinde yapılması esastır. İl Müdürlüğü veya TÜRSAB'dan katılım olmadığı takdirde, Birlik tarafından yetkilendirilmiş iki denetmen marifetiyle turist rehberliği hizmetleri ile ilgili denetimler gerçekleştirilir. Bakanlık ve meslek kuruluşları gerek gördüğünde kolluk güçlerinden yardım alır.

(2) Meslek kuruluşlarının denetimleri yönetim kurullarınca konusunda uzman kişiler arasından görevlendirilen denetim elemanları tarafından yapılır. Denetime katılacak TÜRSAB yetkilileri de TÜRSAB Yönetim Kurulu tarafından konusunda uzman kişiler arasından görevlendirilir. Denetim elemanlarının tümü için, denetim elemanı olduklarına ilişkin kimlik bilgilerini içeren ve hangi meslek kuruluşunca görevlendirildiklerine ilişkin fotoğraflı tanıtım kartı düzenlenir. Denetim elemanları bu kartlarını denetim sırasında görünür şekilde taşımak zorundadır.

(3) Denetim elemanlarının eğitimi Birlik tarafından yapılır ve bağlı oldukları odalara bildirilir.

(4) Denetim sırasında geçerli çalışma kartı, tur programı, sözleşme örneği, çalışma kartında belirtilen dil veya dillerde, bölgesi dâhilinde hizmet verilip verilmediği, turist rehberliği hizmetinin Kanuna, bu Yönetmeliğe, meslek etik ilkeleri ile Bakanlığın kültür ve turizm politikalarına uygun sunulup sunulmadığı incelenir. Denetimlerde tespit edilen konular düzenlenecek tutanak ile belirlenir ve denetim elemanları tarafından imzalanır.

(5) Bakanlık veya İl Müdürlükleri yetkililerinin katılımları ile gerçekleştirilen denetimlerde dördüncü fıkradaki hususlar ile birlikte tespit edilen ilgili diğer mevzuata aykırı durumlar da Bakanlık veya İl Müdürlükleri yetkililerince ayrıbir tutanağa bağlanır. Turist rehberliği ile ilgili denetimlerde Bakanlık tarafından cezai işlem uygulanacak tutanaklar Bakanlık adına İl Müdürlükleri tarafından yürütölür. Bakanlık veya İl Müdürlüğü yetkilileri tarafından turist rehberlerinin denetimine ilişkin tutulan tutanağın bir örneği Birlik tarafından görevlendirilmiş denetim görevlisine verilir.

(6) Denetim sırasında denetim görevlilerine her türlü bilgi ve belgenin ibraz edilmesi zorunludur.

(7) Denetim faaliyetleri seyahat acentalığı faaliyetini, turist rehberliği hizmetini veya hizmeti alanları rahatsız edecek şekilde yapılamaz.

(8) Bakanlık veya İl Müdürlükleri yetkililerinin de katılımları ile gerçekleştirilen turist rehberliği hizmetlerine yönelik yapılan denetimlerde;

a) İşletme belgesi seyahat acentalarının, 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa aykırı fiillerinin tespiti halinde düzenlenecek tutanaklara, aynı Kanunun ilgili maddeleri uyarınca uygulanacak cezai işlemler hazırlanacak rapor ile birlikte denetimi gerçekleştirenler tarafından,

b) İşletme belgesi olmaksızın seyahat acentacılığı faaliyeti gösterdiği tespit edilen kişi ve kuruluşlar hakkında düzenlenen tutanaklara, 1618 sayılı Kanunun ilgili maddeleri uyarınca uygulanacak cezai işlemler denetimin yapıldığı yerin en büyük mülki amirince,

c) Diğer hususların tespit edildiği tutanaklara ilişkin işlemler ilgili kurum ve kuruluşlarca,

yerine getirilir.

(9) 1618 sayılı Kanuna aykırı fiillerin tutanaklara işlenebilmesi için, denetimlerde Bakanlık veya İl Müdürlüğü

temsilcisinin bulunması esastır.

(10) Meslek kuruluşu tarafından yapılan denetimlere, İl Müdürlüğü görevlilerinin katılımının sağlanması için her ayın son haftasında bir sonraki ayın denetim programı bildirilir; TÜRİSAB denetmenlerinin de denetimlere katılımının sağlanması için en az iki gün öncesinden yazılı bilgi verilir.

(11) Tutanaklar otokopili ve seri numaralı olarak üç nüshadır.

(12) Hakkında tutanak tutulan şahsın imza atması şartı ile tutanağın bir örneği ilgiliye verilebilir.

(13) Tutanak eksiksiz ve okunaklı olarak doldurulur.

(14) Denetim görevlileri bölümüne denetimi yapan görevlilerin adı, soyadı, görevli olduğu kurum ile unvanı yazılır ve imzalanır.

(15) Tutanağın iptal edilmesi halinde denetim tutanağının üzerine "İPTAL" yazılır ve denetim tutanağı denetime katılan görevliler tarafından imzalanır ve koçandan koparılmaz.

(16) Denetim görevlileri denetim sonunda tespitlerini bir rapor ile en geç yedi gün içerisinde Oda başkanının onayına, Oda başkanı ise onbeş gün içinde resmi yazı ekinde Birliğe sunar.

(17) Bakanlıkça yapılan denetimlerde, turist rehberiyle ilgili disiplin cezası gerektiren hallerde tutulan tutanaklar işlem yapılmak üzere ilgili Birliğe gönderilir.

(18) Denetimlerde, Birlik tarafından hazırlanan ve Bakanlıkça onaylanan tutanak örnekleri kullanılır.

Disiplin kurulu

MADDE 42 – (1) Birlik disiplin kurulu, turist rehberlerinin disiplin işlemlerini Kanun, bu Yönetmelik ve ilgili diğer mevzuatta öngörülen usul ve esaslar çerçevesinde yürütür. Disiplin cezası verme yetkisi, disiplin kuruluna aittir. Disiplin kurulu ancak kendisine bağlı olan oda üyesi turist rehberleri hakkında karar alır. Birlik disiplin kurulu, aday olan veya genel kurul üyelerince aday gösterilen genel kurul üyeleri arasından üç asıl ve iki yedek, genel kurul üyelerince aday gösterilen avukat veya hukuk fakültesi öğretim üyeleri arasından iki asıl ve bir yedek olmak üzere Birlik genel kurulunca üç yıl için seçilen beş asıl ve üç yedek üyeden oluşur. Asıl üyelerin üyelik sıfatını yitirdiği hâllerde yedek üyeler seçilme usulüne göre seçilme sıraları esas alınarak asıl üye sıfatını kazanır. Disiplin kurulu üyeleri kendi aralarından bir başkan ve başkan yardımcısı seçer.

(2) Birlik disiplin kurulu iş yoğunluğuna göre ve her durumda en geç üç ayda bir toplanır. Başkanın bulunmadığı hallerde başkan yardımcısı disiplin kuruluna başkanlık eder. Disiplin kurulu, başkanın yazılı, faks veya elektronik posta yoluyla çağrısı üzerine olağanüstü de toplanabilir.

(3) Birlik disiplin kurulu gündemli veya gündemsiz toplanabilir. Gündemli toplantılarda, toplantı çağrısı gündem belirtilerek yapılır. Birlik disiplin kurulu toplantıya katılan üyelerin talep etmesi halinde, gündemde bulunmayan konuları da görüşüp karara bağlayabilir. Toplantıda görüşülen veya karara bağlanan hususlar, karar alınan hallerde kararın nisabı, karara katılmayan üyeler de belirtilerek tutanağa geçirilir ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır.

(4) Birlik disiplin kurulu, üye tam sayısının salt çoğunluğuyla karar alır.

(5) Birlik disiplin kurulu toplantıları, Birlik merkezinde veya disiplin kurulu başkanının daveti ile Birlik merkezinin bulunduğu il dışında da yapılabilir.

(6) Disiplin kurulunun sekretarya hizmetleri Birlik tarafından yürütülür ve disiplin kurulu karar defteri Birlik merkezinde muhafaza edilir.

Disiplin soruşturmasına ilişkin esas ve usuller

MADDE 43 – (1) Oda üyeleri ile ilgili uyarma ve kınama cezasını gerektiren hâllerde, üye olunan odanın yönetim kurulunun başvurusu üzerine; meslekten geçici men ve meslekten çıkarma cezasını gerektiren hâller ile oda ve Birlik organlarının üyelerinin fiillerinde ise Birlik yönetim kurulunun veya oda yönetim kurulunun başvurusu üzerine Birlik disiplin kurulu tarafından disiplin soruşturması başlatılır. Fiilin Birliğe bildirilmesinden itibaren en geç bir yıl içinde disiplin soruşturması sonuçlandırılır.

(2) Turist rehberleri hakkında yapılacak disiplin soruşturmasında aşağıda belirtilen usul ve esaslar uygulanır:

a) Disiplin soruşturması açılması amacıyla yapılan kişisel başvurularda posta bedeli başvuru sahibinden alınır. Bakanlık, Birlik ve Birlik mensubu odalardan gelen kendi namlarına başvurular ile denetim tutanakları bu bedelden muaftırlar.

b) Turist rehberliği faaliyetini icra ederken uyarma ve kınama cezasını gerektiren hallerde bulunduğu tespit edilen turist rehberine, Birlik disiplin kurulu tarafından, varsa delilleriyle birlikte yazılı savunmada bulunması için on beş gün süre verildiği, aksi takdirde savunma hakkından vazgeçmiş sayılacağı bildirilir. Savunma süresinin bittiğinin veya savunmanın verildiğinin tespitini takiben Birlik disiplin kurulu, denetleme raporunu, varsa diğer delilleri, ifade tutanaklarını, verilmişse savunmayı en geç altı ay içinde inceler ve karara bağlar.

c) Meslekten men ve çıkarma cezasını gerektiren bir fiil veya halin tespit edilmesi durumunda, Disiplin kurulu, ilk toplantısında durumu inceleyerek soruşturma gerekip gerekmediği konusunda karar alır. Soruşturma açılmasının reddine karar verilmesi halinde alınan karar müracaat makamı, kişi ve kuruluşlara bildirilir. Soruşturma açılmasına karar verildiği hallerde, Disiplin kurulu bir soruşturmacı belirleyebilir veya soruşturmayı kurul olarak gerçekleştirebilir.

ç) Meslekten men ve çıkarma cezasını gerektiren hallerde bulunduğu tespit edilen turist rehberine, disiplin kurulu veya soruşturmacı tarafından, varsa delilleriyle birlikte yazılı savunmada bulunması için onbeş gün süre verildiği, aksi takdirde savunma hakkından vazgeçmiş sayılacağı bildirilir. Disiplin kurulu veya soruşturmacı, savunma isteme yazısını, soruşturma açılmasına karar verildiği ya da kendisine görevin tebliğ edildiği tarihten itibaren onbeş gün içinde ilgiliye bildirir. Savunma talep yazısı ekinde, soruşturma konusu ile ilgili ve gizlilik kaydı taşımayan belge örnekleri de verilir.

(3) Disiplin kurulu veya soruşturmacı, hakkında soruşturma yaptığı kişiyi ve konuyla ilgili diğer kişileri sözlü olarak da dinleyebilir. Sözlü olarak alınan bilgiler bir tutanağa bağlanır ve ilgiliye bu tutanak imzalatılır.

(4) Soruşturmacı her türlü bilgi ve belgeyi topladıktan sonra, vardığı sonucu da belirten bir rapor hazırlayarak en geç iki ay içinde Disiplin kuruluna sunar.

(5) Disiplin Kurulu, soruşturmacının sunduğu rapor ve belgeleri inceleyerek suçu sabit görürse disiplin cezasını verir.

(6) Birlik disiplin kurulu veya görevlendirilen soruşturmacı tarafından ilgili kişi ve makamlardan istenen her türlü bilgi ve belgenin belirtilen süre içinde verilmesi zorunludur.

(7) Turist rehberleri hakkında disiplin soruşturması açılması ve sonuçlandırılması ceza yargılamasından bağımsızdır. Ceza yargılaması sonucunda verilecek hüküm disiplin cezası uygulanmasına mani değildir.

Uyarma ve kınama cezaları

MADDE 44 – (1) Turist rehberlerine Kanunun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde sayılan hallerde uyarma, aynı fıkranın (b) bendinde sayılan hallerde ise kınama cezası verilir ve sicillerine işlenir.

Meslekten geçici men cezası

MADDE 45 – (1) Turist rehberleri Kanununun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde belirtilen hallerde meslekten geçici olarak men edilir. Meslekten geçici men cezası alan turist rehberi ceza süresince mesleğini icra edemez. İlgili maddede sayılan hallerden,

a) 1618 sayılı Kanununun 30 uncu maddesinin üçüncü fıkrası hükümleri saklı kalmak üzere haklı veya zorunlu bir neden olmaksızın turun süre ve güzergâhının değiştirilmesi halinde bir aydan üç aya kadar,

b) Yetkililerce yapılan denetimlerde bilgi vermektan kaçınılması veya seyahat acentalığı niteliğinde faaliyette bulunulması halinde, bir aydan üç aya kadar,

c) Turizm meslek kuruluşlarına, yöneticilerine, çalışanlarına veya mesleğe karşı güven ve itibarı zedeleyecek veya turizme zarar verecek nitelikte haksız söz ve davranışlarda bulunulması halinde, dört aydan altı aya kadar,

ç) Kanuni istisnalar saklı olmak üzere mesleğin çalışma kartı alınmadan icra edilmesi halinde, dört aydan altı aya kadar,

d) Gerçeğin gizlenmesi, yalan veya eksik bilgi verilmesi halinde, yedi aydan dokuz aya kadar,

e) Çalışma kartında belirtilen dil veya diller dışında icra edilmesi halinde, yedi aydan dokuz aya kadar,

f) Bölgesel turist rehberlerinin, bölgesi dışında turist rehberliği faaliyetinde bulunması halinde, yedi aydan dokuz aya kadar,

g) Turist gruplarına veya turistik kuruluşlara kasıtlı olarak zarar verilmesi halinde, on aydan bir yıla kadar,

ğ) Seçimlerin bu Kanuna ve bu Kanun uyarınca belirlenen kurallara uygun şekilde yapılmasının engellenmesi halinde, on aydan bir yıla kadar,

h) Aynı yıl içinde iki kez kınama cezası alınması halinde, bir aydan üç aya kadar

süreler ile meslekten geçici men cezası uygulanır.

(2) Meslekten geçici men cezası alan turist rehberleri, disiplin kurulu kararının kendilerine tebliğ tarihinden itibaren en geç on gün içerisinde çalışma kartlarını bağılı buldukları odaya teslim ederler. İlgili oda tarafından çalışma kartı teslim belgesi hazırlanır ve neticesi gecikmeksizin Birliğe bildirilir. Turist rehberlerinin almış oldukları disiplin cezaları sicillerine işlenir.

(3) Meslekten geçici men cezası alanlara ilişkin bilgiler, Birlik tarafından gecikmeksizin Bakanlığa ve TÜRSAB'a bildirilir.

Meslekten çıkarma

MADDE 46 – (1) Turist rehberleri, Kanununun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde belirtilen hallerde Birlik disiplin kurulunca meslekten çıkarılır.

(2) Meslekten çıkarma cezası alanlara ilişkin bilgiler Birlik tarafından gecikmeksizin Bakanlığa, TÜRSAB'a ve turist rehberinin kayıtlı olduğu odaya bildirilir. Oda, disiplin kurulu kararını yedi gün içerisinde meslekten çıkarılan turist rehberlerine tebliğ eder. Meslekten çıkarılan turist rehberi de en geç on gün içinde çalışma kartını odaya iade etmek zorundadır. Çalışma kartı iptal edilenler Birliğin resmi internet sitesinde ilan edilir.

(3) Meslekten çıkarılan turist rehberlerinin ruhsatnamelerinin Bakanlığa iadesi hakkında 24 üncü maddenin üçüncü fıkrası hükümleri uygulanır.

Disiplin kurulu kararlarının tebliği

MADDE 47 – (1) Disiplin kurulu kararları turist rehberinin kayıtlı bulunduğu odaya gönderilir. Kararın ilgili odaya ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde oda tarafından turist rehberine tebliğ edilir ve hazırlanan tebliğ belgesi Birliğe gönderilir.

Disiplin cezalarına itiraz

MADDE 48 – (1) Turist rehberleri, uyarma ve kınama cezalarına karşı kararın tebliğ tarihinden itibaren on beşgün içinde disiplin kurulu başkanlığına itiraz edebilir. Turist rehberleri, disiplin kuruluna itiraz edilmeyen uyarma ve kınama cezaları ile itiraz üzerine alınan kararlar, meslekten geçici men cezaları ve meslekten çıkarma cezalarına karşı altmış gün içinde idari yargı yoluna başvurabilirler.

Tebliğat ve ceza zamanaşımı

MADDE 49 – (1) Savunma vermeye ve tanıklık yapmaya davet yazıları ile ceza kararları, ilgili kişilere iadeli taahhütlü olarak yapılır.

(2) Her ne sebeple olursa olsun fiilin işlendiği tarihten itibaren iki yıl içinde işlem yapılmaması halinde, ceza verme yetkisi zaman aşımına uğrar. Ancak, aynı fiil görülmekte olan bir davaya konu ise iki yıllık süre yargı kararının kesinleşmesinden itibaren başlar.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Meslek Kuruluşları

Meslek kuruluşlarının teşekkülü

MADDE 50 – (1) Odalar ve odaların üst kuruluşu olan Birlik, Kanunda ve bu Yönetmelikte belirtilen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak üzere kurulan tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

(2) Kanun hükümleri dışında ve bu Yönetmelikte belirlenen esas ve usuller dışında meslek kuruluşu kurulamaz.

(3) Meslek kuruluşları yetkili oldukları il veya coğrafi bölge dışında faaliyette bulunamaz.

Odaların yetki çevreleri

MADDE 51 – (1) Turist rehberlerinin, yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur. Ancak daha sonra oda olmayan ilde oda kurulduğu veya yerleşim yerleri değişmesi halinde turist rehberlerinin yerleşim yerlerinin bulunduğu odaya nakil olmaları gerekir.

(2) Hangi odaların hangi illerdeki turist rehberlerini üye olarak kaydedebilecekleri Bakanlıkça belirlenerek meslek kuruluşlarına bildirilir ve resmi internet sitesinde ilan edilir.

(3) Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamazlar.

(4) Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri gereğince ruhsatname almaya hak kazananların, ruhsatnameyi aldıkları tarihten itibaren en geç yüz seksen gün içinde odaya üye olmaları zorunludur.

(5) Odaların yetki çevresi coğrafi olarak yakın iller ve çalışma bölgesi dikkate alınarak Bakanlık tarafından belirlenir ve resmi internet sitesinden ilan edilir.

Odaların kurulması ve kapatılması

MADDE 52 – (1) Kanunun 8 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan oda kurulabilir.

(2) Odaların merkezleri kuruldukları ildir. Aynı ilde birden fazla oda kurulabilir.

(3) Kanunun 8 inci maddesinin ikinci fıkrası gereğince oda kuruluş başvurusu, oda kurulmasını talep eden turist rehberlerinin, odanın kurulacağı ili belirten imzalı dilekçesiyle valiliğe yapılır. Dilekçeye, başvuran turist rehberlerinin T.C. kimlik numaraları ve ruhsatnamelerin onaylı birer örneği ile adli sicil kayıt beyanları eklenir. Valilik, başvuruyu ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde inceleyerek, görüşü ile birlikte Bakanlığa gönderir. Bakanlık, valiliğin talebi üzerine oda kurulduğuna dair bir belge düzenleyerek, kurulan odaya teslim edilmek üzere valiliğe gönderir. Oda kuruluşu tamamlandığında üye olunmak istenen birliğe müracaat edilir. Oda kuruluş koşullarını taşımayan başvurular reddedilir.

(4) Kanunun geçici 2 nci maddesinin birinci fıkrası hükümleri saklı olmak üzere; kuruluş belgesi alınmadan oda faaliyete geçirilemez. Oda kuruluşu, Bakanlığın ve bağlı olunan Birliğin resmi internet sitelerinde ilan edilir.

(5) Bir ilde oda kurulması halinde, varsa o ilde kurulu başka bir odaya kayıtlı olup kuruluş başvurusu yapmış olanlar ile o ilin yetki çevresinde bulunduğu odaya kayıtlı olanların meslek sicilleri, yerleşim yeri koşulunun yerine gelmiş olması kaydıyla yeni odaya ve bağlı olduğu birliğe devredilir. Devredilen sicillerin birer nüshası devreden odanın arşivinde saklanır.

(6) Üye sayısı ellinin veya il bazında kayıtlı olan toplam turist rehberi sayısının en az yüzde yirmisinin altına düşen odalar, bu durumun tespit edildiği tarihten itibaren altı aylık süre sonunda da devam etmesi hâlinde; iki mali yıl üst üste bilançosu menfi bakiye veren odalar ise ikinci bilançonun açıklanmasını müteakiben ilgili Birlik yönetim kurulunun kararıyla kapatılarak tasfiye edilir ve tasfiye sonucunda kalan malvarlığı ilgili birliğe devredilir.

(7) Kanun hükümleri uyarınca odaların kapatılması halinde, ilgili oda en geç onbeş gün içinde Bakanlığa ve Birliğe bildirimde bulunmak zorundadır. Bakanlık kapatılan odaya üye turist rehberlerinin durumlarını değerlendirir ve üye olacakları odayı belirler.

Bölgesel odaların kurulması

MADDE 53 – (1) Oda olmayan illerde, yerleşim yeri bölgesel odanın yetki çevresindeki illerde olan en az elli turist rehberinin oda merkezinin bulunacağı ili belirten başvurusu üzerine Bakanlık tarafından tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan bölgesel odalar kurulabilir.

(2) Bölgesel oda kuruluş başvurusu, oda olmayan illerde yerleşim yeri bölgesel odanın yetki çevresindeki illerde olan en az elli turist rehberinin odanın kurulacağı veya merkezinin bulunacağı ili belirten imzalı dilekçesiyle Bakanlığa yapılır. Başvuruda bulunan turist rehberlerinin T.C. kimlik numaraları ve ruhsatnamelerinin onaylı birer örnekleri ile adli sicil belgeleri eklenir. Bakanlık başvuruyu inceler ve uygun gördüğü takdirde bölgesel oda kurulduğuna dair bir belge düzenleyerek, kurulan odaya teslim edilmek üzere bölgesel oda merkezinin bulunduğu valiliğe gönderir.

(3) Bölgesel odalar, odalar hakkındaki hükümlere tabidir.

Temsilcilikler

MADDE 54 – (1) Birlik yönetim kurulu, oda bulunmayan illerde temsilcilik açabilir veya talepleri hâlinde odalara temsilcilik açma yetkisi verebilir.

(2) Temsilciliklerin yürüteceği iş ve hizmetler ile temsil yetkileri Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenir.

Meslek kuruluşlarının görev ve yetkileri ile genel faaliyet esasları

MADDE 55 – (1) Meslek kuruluşları, Kanunun 8 inci maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen görevleri yerine getirir ve yetkileri kullanır.

Birlik organlarının işleyişine ilişkin Bakanlıkça yapılan işlemler

MADDE 56 – (1) Olağan genel kurul toplantısını zamanında yapmayan birliğin genel kurul işlemleri, Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen iki ay içerisinde olağan genel kurul yapılır.

(2) Kanunun 10 uncu maddesinin dördüncü fıkrası çerçevesinde Birlik yönetim kurulunun Birlik genel kurulunu olağanüstü toplantıya çağırması veya haklı nedenlerle çağırması halinde, Birlik yönetim kurulu bu durumu en geç on gün içinde Bakanlığa yazılı olarak bildirir. Bu halde olağanüstü toplantıya ilişkin işlem ve faaliyetler, Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen bir ay içinde olağanüstü genel kurul yapılır.

(3) Kanunun 10 uncu maddesinin altıncı fıkrasının (d) bendi kapsamında Birlik yönetim kurulu asıl veya yedek üyelerinin, kurulun karar sayısının altına düşmesi sonucunu doğuracak şekilde istifası halinde; durum Birlik tarafından en geç on gün içinde Bakanlığa yazılı olarak bildirilir. Bu halde üç ay içinde yapılacak seçimlere kadar Birlik, Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yönetilir.

(4) Kanunun 10 uncu maddesinin dokuzuncu fıkrasının (a) bendi kapsamında Birlik denetim kurulu asıl veya yedek üyelerinin, kurulun karar yeter sayısının altına düşmesi sonucunu doğuracak şekilde istifası halinde; durum Birlik tarafından en geç on gün içinde Bakanlığa yazılı olarak bildirilir. Bu halde ilk genel kurul toplantısına kadar Bakanlık tarafından bir denetçi görevlendirilir.

Meslek kuruluşlarının gelir ve giderleri

MADDE 57 – (1) Meslek kuruluşları gelir ve giderlerini Kanunun 11 inci maddesi çerçevesinde uygular.

Aidatlar

MADDE 58 – (1) Yıllık aidat miktarları ile aidat alınmayacak hâller Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenir.

(2) Eylemli turist rehberlerinin ödeyecekleri yıllık aidat, aylık asgari ücretin brüt tutarının yüzde yirmisinden fazla olamaz.

(3) Eylemsiz turist rehberleri, eylemli turist rehberlerinin ödediği aidatın beşte biri oranında aidat öder.

(4) Oda aidatının ilki Ocak ayı sonuna kadar, ikincisi Haziran ayı sonuna kadar iki eşit taksit olmak üzere kayıtlı olan odaya ödenir. İsteyen üyeler oda aidatlarını herhangi bir indirim talep etmeksizin tek seferde de Ocak ayı sonuna kadar ödeyebilir.

(5) Birliğin, üye odaların gelirlerinden elde edeceği Birlik payı, elde edildikleri takvim yılını takip eden yıl içinde iki eşit taksitte ödenir. İlk taksit Mart ayı sonuna, ikinci taksit ise Eylül ayı sonuna kadar ödenmek zorundadır. İsteyen üye odalar Birlik paylarını herhangi bir indirim talep etmeksizin tek seferde de Mart ayı sonuna kadar ödeyebilir.

(6) Süresi içinde ödenmeyen aidatlar kanuni faizi ile birlikte genel hükümlere göre tahsil edilir.

(7) Nakil yaptıran turist rehberlerinin, nakil oldukları odaya ilgili dönem aidatlarını ödediklerini belgelemeleri halinde, aynı döneme ilişkin mükerrer aidat talep edilmeksizin oda kayıtları yapılır.

Odaların organları ve oluşumu

MADDE 59 – (1) Odaların organları ve oluşumu Kanunun 10 uncu maddesi uyarınca belirlenir.

Birliğin organları ve oluşumu

MADDE 60 – (1) Birliğin organları ve oluşumu Kanunun 10 uncu maddesi uyarınca belirlenir.

Organ üyeliklerine ilişkin ortak hükümler

MADDE 61 – (1) Meslek kuruluşu organlarına seçilenlerin organ üyeliği, oda üyeliğinin veya turist rehberi sıfatının kaybedilmesi hâlinde sona erer.

(2) Turist rehberleri, odaların yönetim ve denetim; Birliğin ise yönetim, denetim ve disiplin kurullarından sadece birinde görev alabilirler.

(3) Organ üyeleri; organ üyeliklerine seçim dışında, kendilerini, eşlerini veya üçüncü dereceye kadar kan ve kayın hısımlarını ilgilendiren konuların görüşüldüğü toplantılara katılamaz ve oy kullanamazlar. Bu hâllerde toplantı çoğunluğu sağlanamazsa yedek üyeler sırasıyla davet edilerek toplantı çoğunluğu sağlanır.

(4) Birlik başkanı seçilen oda başkanı, oda başkanlığı sıfatını yitirir.

Seçimler

MADDE 62 – (1) Organ üyelerinin seçimleri gizli oyla ve yargı gözetimi altında yapılır.

(2) Genel kurullarca yapılan seçimler Kanunun 10 uncu maddesinin on ikinci fıkrası uyarınca aşağıdaki usul ve esaslarla yürütülür:

a) Genel kurullar tarafından seçim yapılan hâllerde, genel kurula katılma hakkına sahip olanları gösteren liste, toplantının gündemi, yeri, günü, saati ile çoğunluk olmadığı takdirde yapılacak ikinci toplantıya ilişkin hususları belirten bir yazı, yönetim kurulu kararı, genel kurula katılacak üyeleri gösterir (sıra no, oda sicil no, T.C. kimlik numarası, adı oya, baba adı, doğum yeri ve tarihi bilgilerini içeren) liste ilgili yönetim kurulu tarafından üç nüsha olarak ve toplantı tarihinden en az otuz gün önce, ilgili meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu yer ilçe seçim kurulu başkanlığına sunulur. Bir yerde birden fazla ilçe seçim kurulu bulunduğu takdirde görevli ilçe seçim kurulu, il seçim kurulunca belirlenir. İlçe seçim kurulu başkanlığı, gerektiğinde ilgili kayıt ve belgeleri de getirip incelemek suretiyle varsa noksanları tamamlattırdıktan sonra genel kurula katılma hakkına sahip olanları belirleyen listeyi başvuru tarihini izleyen on gün içinde onaylar. Bu süre içinde onay verilmemesi hâlinde sunulan liste kesinleşmiş sayılır. Onaylanan veya kesinleşmiş sayılan liste, ilgisine göre Birlik veya odanın merkezindeki ilan tahtasında ve elektronik ortamda yedi gün süreyle ilan edilir. Birlik genel kurulları tarafından seçim yapıldığı takdirde aynı süre içinde odalara yazılı bildirim yapılır. İlan süresini veya yazılı bildirim hâlinde bildirim izleyen üç gün içinde ilçe seçim kuruluna itiraz edilebilir. İtirazlar ilçe seçim kurulu tarafından incelenir ve en geç yedi gün içinde kesin olarak karara bağlanır. Bu suretle kesinleşen listeler seçimin yapılacağı meslek kuruluşuna gönderilir. İlçe seçim kurulu, kesinleşen listelerle Birlikte, yüzden fazla üyenin bulunduğu hallerde en az yüz en fazla yedi yüz elli üye için bir sandık olmak üzere belirlediği sandık sayısı ile her bir sandıkta oy kullanacak üyeleri meslek kuruluşuna bildirir.

b) Seçimler, ilçe seçim kurulu başkanı veya ilçe seçim kurulunun hakim üyeleri arasında belirleyeceği seçim yöneticisinin yönetim ve denetimi altında yapılır.

c) İlçe Seçim Kurulu Başkanı hakim, kamu görevlileri arasından bir başkan ile iki üyeden oluşan bir seçim sandık kurulu atar. Aynı şekilde ayrıca üç yedek üye de belirlenir. Seçim sandık kurulu başkanının yokluğunda kurula en yaşlı üye başkanlık eder. Seçim sandık kurulu, seçimlerin kanunun öngördüğü esaslara göre yürütülmesi, yönetimi ve oyların tasnifi ile görevli olup, bu görevleri seçim ve tasnif işleri bitinceye kadar aralıksız devam eder.

c) Sandık Kurulu başkan ve üyeleri görevlerine başlamadan önce 26/4/1961 tarihli ve 298 sayılı Seçimlerin Temel Hükümleri ve Seçmen Kütükleri Hakkında Kanun uyarınca and içerler.

d) Oy sandıkları ve sandık mühürleri seçim kurulu başkanlığı tarafından karşılanır. Seçim Kurulu Başkanının gerekli gördüğü diğer seçim araç ve gereçleri ilgili meslek kuruluşu tarafından temin edilir. Oy sandıkları Sandık Kurulu başkanı tarafından denetlenerek, mühür bozulmadan açılmayacak şekilde mühürlenir.

e) Seçilme yeterliliği olan her üyenin seçimlerde aday olma hakkı vardır. Adaylık başvurusu yazılı olarak yapılır.

f) Genel Kurullarda adaylık başvurusu, bir başkan, bir başkan yardımcısı ve iki katip üyeden ibaret divan oluştuktan sonra divan kurulunun belirlediği süre içerisinde kabul edilir. Divan başkanlığı, gündemin 'seçimler' maddesine gelmeden veya daha önce aday başvurularının en son ne zamana kadar yapılabileceğini ilan eder ve ilan edilmiş saat gelince aday başvuruları için sürenin dolduğunu, varsa bu başvuruların derhal yapılması gerektiğini tekrar duyurur ve daha sonra yapılacak aday başvurularını işleme koyamayacağını ilan eder. Divan kurulu, adayların seçilme yeterliliğine sahip olup olmadıklarını denetler, seçilme yeterliliğine sahip olmayanlar var ise işleme almaz, işleme alamama gerekçesini ilgili adaylara veya genel kurula açıklar. Divan, aday başvurularını veriliş sırasına göre ayrı ayrı okumak suretiyle kongre genel kurulunun bilgisine sunar. Seçilme yeterliliğine sahip olanlar alfabetik olarak sıralanır. Adaylıktan çekilme ve itirazlar varsa, karara bağlayarak adaylıkları kesinleştirir. Kesinleşmiş ve alfabetik olarak sıralanan adaylar, okunmak suretiyle duyurulur. Divan tarafından onaylı kesinleşmiş aday listesi ise, hazır bulunan seçim kuruluna verilir. Aday listelerinin kesinleşmesi için belirlenen süre içinde yapılacak yazılı çekilme beyanları, divanca kimlik tespiti ile tutanağa geçirilir ve hazırlanacak kesinleşmiş aday listesi tutanağında belirtilir. Adaylıkların kesinleşmesinin ilanından sonra ve seçim süresince yapılacak yazılı çekilme beyanları, sayım dökümde nazara alınmaz. Ancak bunlardan seçilen olursa, istifa etmiş sayılır. Oy pusulalarında aday olanların adları alfabetik sıraya göre sıralanır. Oy pusulaları adayların adlarının sol yanına işaret konacak kare şeklindeki kutulara yer verilmek suretiyle çoğaltılır, bir örneği divanca onaylanır ve seçim kurulu görevlilerine verilir. Üye sayısınca çoğaltılan oy pusulaları ilçe seçim kurulu mührü ile mühürlendikten sonra kullanılır. Oylar, pusulada yer alan adaylardan seçilecek üye veya temsilcilik sayısınca adayın ismi yanındaki kutu işaretlenmek suretiyle kullanılır. Oy verme işlemi gizli oy, açık tasnif esaslarına göre yapılır. Üye listesinde adı yazılı bulunmayan meslek mensupları oy kullanamaz. Oylar, oy verenin kimliğini resmî kuruluşlarca verilen resimli ve resmi nitelikteki belgeyle/kimlikle ispat etmesinden ve listedeki isminin karşısındaki yeri imzalamasından sonra kullanılır. Oylar, üzerinde ilçe seçim kurulu mührü bulunan ve oy verme sırasında sandık kurulu başkanı tarafından verilen zarflara konulmak suretiyle kullanılır. Seçilecek kişi sayısından fazla adayın işaretlendiği veya mühürsüz oy pusulası ve zarfla kullanılan oylar geçersiz sayılır. Seçilecek kişi sayısından az işaretlenen oylar geçerli sayılır. Oyun kimin tarafından kullanıldığı belli olacak imza, şekil ve işaret taşıyan oy pusulaları tümünden geçersiz sayılır. Seçilecek kişi sayısından fazla işaretlenen oy pusulalarında hangi organda fazla işaretlenmiş ise sadece o organa verilmiş oy geçersiz, diğer organlar geçerli sayılır.

g) Divan kurulunca, talep eden başkan adaylarının otuz dakikadan fazla olmamak üzere genel kurulda konuşma yapmalarına izin verilir.

ğ) (f) bendinde belirtilen işlemler ile (g) bendinde belirtilen konuşmalar tamamlandıktan sonra oylamaya geçilir.

h) Oylamalar tamamlandıktan sonra sandıklar açılarak oylar sandık kurullarınca sayılır, ardından her bir sandık için ayrı ayrı tasnif yapılarak, seçim sonuçları belirlenir. Sayım sırasında, seçime katılan adayların adları alt alta ve aldıkları geçerli oy adlarının hizalarına yazılır. Adayların aldıkları oylar en büyükten en küçüğe doğru sıralanır. Asıl ve yedek üyelikler, adayların aldıkları oy sayısına göre tahsis olunur. Sona kalan üye veya temsilcilik için oyların eşit olması hâlinde, bunların arasında ad çekilmek suretiyle tahsis yapılır.

ı) Seçime ilişkin olarak yapılan iş ve işlemler sandık kurulu görevlileri tarafından tutanağa bağlanarak tutanak sandık kurulu üyeleri tarafından imzalanır. Birden fazla sandık bulunması halinde tutanaklar ile oylar ilçe seçim kurulu başkanı tarafından birleştirilir. İlçe Seçim Kurulu Başkanı olmadığı takdirde, birleştirme işlemi seçim müdürü veya sandık kurulunca da yapılabilir.

i) Oy tasnif ve sayımı bitiminde seçim sonuçları sandık kurulunca açıklanır. Seçim sonuçları, seçimi izleyen iki işgünü içinde seçim kurulu başkanı tarafından yazılı olarak ve seçim tutanakları eklenerek meslek kuruluşuna bildirilir ve bildiri günü içinde meslek kuruluşunun merkezindeki ilan tahtasında ve resmi internet sitesinde

iki gün süreyle ilan edilir. İlan süresini izleyen iki gün içinde ilçe seçim kurulu başkanına itiraz edilebilir. İtirazlar ilçe seçim kurulu başkanı tarafından incelenir ve en geç yedi gün içinde kesin olarak karara bağlanır.

(3) Yönetim kurulunca seçim yapılan hâllerde, toplantıdan yedi gün önce seçimi yapan meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu ilçe seçim kurulu başkanlığına başvurulur. Yönetim kurulu, seçimlerini, ilçe seçim kurulunca görevlendirilecek hakim gözetiminde yapar. Seçimler, başkan seçiminde aday olanlar; başkan yardımcısı seçiminde ise başkanın yazılı olarak gösterdiği adaylar arasından gizli oy, açık tasnif usulüyle yapılır. Seçim sonuçları tutanak ile tespit edilir ve birliğin resmi internet sitesinde ilan edilir.

(4) Seçimde görevli İlçe Seçim Kurulu başkanı hakim, sandık kurulu başkan ve üyeleri ile seçim büro personeline 298 sayılı Kanuna göre Yüksek Seçim Kurulunca belirlenen ücretler ödenir. Bu ücret ve diğer seçim giderleri, ilgili meslek kuruluşu tarafından karşılanır.

(5) Seçimler sırasında görevli hâkime, sandık kurulu başkanı ve üyeleri ile diğer seçim personeline karşı işlenen suçlar kamu görevlisine karşı işlenmiş suçlardan sayılır.

(6) Kanunda ve bu Yönetmelikte açıklık bulunmayan hallerde 298 sayılı Kanundaki, 6326 sayılı Kanuna aykırı olmayan hükümler uygulanır.

Genel kurulların görev ve yetkileri ile çalışma esas ve usulleri

MADDE 63 – (1) Meslek kuruluşları genel kurullarının görev ve yetkileri şunlardır:

a) Yönetim kurulunun geçmiş dönem faaliyetleri ile bilançosunu gösteren raporun, bilanço gelir ve gider hesaplarının okunup müzakere edilerek kabulü veya reddine, yönetim kurulunun ibra edilip edilmemesine ve denetim kurulu raporunun okunarak kabul edilip edilmemesine ve denetim kurulu üyelerinin ibra edilip edilmemesine karar vermek.

b) Yeni dönem çalışma programının ve yönetim kurulu tarafından hazırlanan tahmini bütçenin görüşülerek kabulüne veya reddine karar vermek.

c) İhtiyaç duyulan taşınmazların satın alınması veya mevcut taşınmazların satılması veya üzerinde ipotek dâhil aynı hak tesis edilmesi hususunda yönetim kuruluna yetki vermek.

ç) Sermaye şirketi, kooperatif veya vakıf kurma ya da kurulu bulunanlara katılma kararı almak.

d) İş, işlem veya faaliyetleri nedeniyle hukuki veya cezai sorumluluğu tespit edilen organ üyeleri hakkında dava açılmasına ve bunların görevde kalıp kalmamasına karar vermek.

e) Yönetim Kurulu tarafından sunulan hususları görüşüp karara bağlamak.

f) Olağan toplantılarda, katılanların beşte biri tarafından görüşülmesi, gündemden çıkarılması veya gündeme alınması önerilen konuları gündeme almak, gündemden çıkarmak veya görüşerek karara bağlamak.

g) Kanun, bu Yönetmelik ve diğer mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek.

(2) Yeni kurulan odalar ile Birliğin ilk olağan genel kurul toplantıları hariç olmak üzere, olağan genel kurul toplantıları yönetim kurulu tarafından yapılacak çağrı üzerine üç yılda bir yapılır. Oda genel kurullarının olağan toplantıları Kasım veya Aralık ayında, Birlik genel kurulunun olağan toplantıları ise Şubat veya Mart ayında yapılır. Olağan toplantı çağrısı, toplantı tarihinden en az on beş gün önce meslek kuruluşunun resmi internet sitesinde, odalar için ayrıca bağlı buldukları Birliğin resmi internet sitesinde ve meslek kuruluşunun merkezindeki ilan tahtasında ilk toplantının yer, tarih, saat ve gündemi ile ilk toplantıda toplantı çoğunluğu sağlanamazsa en az bir hafta sonra olmak üzere ikinci toplantının yapılacağı yer, tarih ve saat belirtilerek duyurulur. Birlik, oda genel kurul toplantılarından en az yirmi bir gün önce bilgilendirilir.

(3) Yeni kurulan odaların ve Birliğin ilk olağan genel kurul toplantıları, kuruluş tarihlerini izleyen üç ay içinde ve odalar için merkezin bulunduğu ilde, Birlikler için ise kuruluş başvurusunda belirtilen ilde yapılır. Odaların ilk olağan genel kurul toplantısı ilgili Birlik tarafından belirlenecek olan üç oda üyesi, Birliğin ilk olağan genel kurul toplantısına ilişkin iş ve işlemler ise kurucu odaların başkanlarından oluşan bir kurul tarafından yürütülür.

(4) Olağan genel kurul toplantısını zamanında yapmayan meslek kuruluşlarının genel kurul işlemleri; odalarda bağlı olduğu Birlik, Birlikte ise Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen iki ay içinde olağan genel kurul yapılır.

(5) Genel kurullar üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır ve toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla karar alır. Olağan genel kurul çağrılarında ilk toplantıda salt çoğunluk sağlanamazsa ayrıca çağrı yapılmaksızın ve çoğunluk aranmaksızın, önceden belirlenen tarihte ikinci toplantı yapılır.

(6) Genel kurul, genel kurul üyelerinin dörtte birinin noter onaylı yazılı başvurusu üzerine yönetim kurulu tarafından olağanüstü toplantıya çağrılır. Olağanüstü toplantıda çağrıda belirlenen gündem dışında görüşme yapılamaz ve karar alınamaz. Olağanüstü toplantıyla ilgili her türlü işlem ve faaliyetler yönetim kurulunca yürütülür. Yönetim kurulunun bu görevi yerine getirmemesi veya haklı nedenlerle yerine getirememesi hâlinde bu işlem ve faaliyetler odalarda Birlik yönetim kurulu tarafından, Birlikte ise Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen bir ay içinde olağanüstü genel kurul yapılır. Mevzuat uyarınca seçim yapılmasının gerektiği haller hariç olmak üzere, olağanüstü genel kurul toplantıları için ikinci toplantı tarihi belirlenmez ve toplantıda üye sayısının salt çoğunluğu sağlanamazsa olağanüstü genel kurul toplantısı yapılamaz.

(7) Genel kurul toplantıları meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu ilde yapılır.

(8) Oda genel kurul toplantılarında bağlı olunan birliğin yönetim kurulu tarafından bir gözlemci görevlendirilir.

(9) Genel kurulun açılışı, meslek kuruluşunun başkanı veya belirlediği başkan yardımcısı veya yönetim kurulu üyesi tarafından yapılır. Ardından hazır bulunan genel kurul üyeleri divan kurulu seçimini yapar. Hazır bulunan genel kurul üyeleri divan kurulu için aday olabilirler veya hazır bulunan genel kurul üyeleri arasından aday gösterebilirler. Divan kurulu seçimine ilişkin iş ve işlemler meslek kuruluşunun başkanı veya belirlediği başkan yardımcısı veya yönetim kurulu üyesi tarafından yürütülür ve tutanağa geçirilir. Seçimlere ilişkin hükümler saklı olmak üzere; toplantının yönetimi divan kurulu tarafından yürütülür ve yapılan iş ve işlemler tutanağa geçirilerek imzalanır. Divan kurulu toplantı için toplantıya katılan genel kurul üyelerini kimlik denetimi yaparak ve üye listesine imza alarak tespit eder. Olağan genel kurul ilk toplantısında üye tamsayısının çoğunluğunun bulunduğu tespit edildiği hallerde, gündemdeki diğer maddelere geçilir, üye tamsayısının çoğunluğunun bulunmadığı hallerde toplantı yapılamaz.

(10) Genel kurul toplantılarına ilgili meslek kuruluşunun organlarını üyeleri ile seçimlerde görevli kişiler dışında sadece devlet protokolü listesinde bulunanlar ile ilgili meslek kuruluşunun yönetim kurulu tarafından davet edilenler katılabilir. Genel kurul üyeleri dışındakiler konuk olarak kabul edilirler ve görevlerinin gerektirdiği haller ile yönetim kurulu tarafından önceden karara bağlanan açılış konuşmaları dışında söz alamaz ve konuşma yapamazlar.

Yönetim kurullarının görev ve yetkileri ile çalışma esas ve usulleri

MADDE 64 – (1) Meslek kuruluşlarının yönetim kurullarının görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Genel kurul kararlarının gereğini yerine getirmek.
- b) Genel kurul gündemini hazırlamak ve genel kurulu toplantıya çağırmak.
- c) Yıllık bilanço, faaliyet raporu ve tahmini bütçeyi hazırlayıp genel kurula sunmak.
- ç) Bütçe içinde ödenek aktarmak.
- d) Gerekli hâllerde başkanın teklifi üzerine sınırları açıkça belirtilmek kaydıyla meslek kuruluşunu münferit

olarak temsil edecek üyeleri yetkilendirmek.

e) Genel kurulun verdiği yetki dâhilinde taşınmazlara ilişkin alım, satım, ipotek dâhil aynı hak tesisi ve mülkiyete ilişkin benzeri işlemleri yapmak.

f) Faaliyetler için gereksinim duyulan taşınmazları kiralamak ve gerekli hâllerde kira sözleşmesini feshetmek.

g) Faaliyetler için gereksinim duyulan taşınırları satın almak veya kiralamak, mevcutları satmak veya kiralamak.

ğ) Üyelik işlemlerini denetlemek.

h) Üyelerin mesleki faaliyetlerini denetlemek ve tüketici şikayetlerini değerlendirmek.

ı) Sosyal tesisler kurmak ve işletmek.

i) Kanun, bu Yönetmelik ve diğer mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek.

j) Kanun, bu Yönetmelik ve diğer mevzuatta verilen görevleri zamanında yerine getirmeyen veya bu görevleri yerine getirirken meslek kuruluşunu zarara uğratan meslek kuruluşlarının başkanları ile yönetim kurulu üyeleri hakkında görevini kötüye kullanmaktan dolayı adli merciler nezdinde suç duyurusunda bulunmak ve zararın sorumlulukları ölçüsünde bu kişilerden tahsil edilmesini sağlamak.

(2) Yönetim kurulları en az ayda bir kez toplanır. Olağan toplantılar yönetim kurulunca belirlenen tarihlerde yapılır. Bunun dışında yönetim kurulu başkanın çağrısı üzerine toplanır. Başkan toplantı çağrısını yazılı, faks veya elektronik posta yoluyla yapabilir.

(3) Yönetim kurulları üye tam sayısının salt çoğunluğuyla karar alır.

(4) Yönetim kurulları gündemli veya gündemsiz toplanabilir. Gündemli toplantılarda toplantı gündemi yazılı, faks veya elektronik postayla bildirilir. Yönetim kurulu gündemde bulunmayan konuları da görüşüp karara bağlayabilir. Karara bağlanan hususlar ile kararın oybirliğiyle mi, salt çoğunlukla mı alındığı karara katılmayan üyeler de belirtilerek tutanağa geçirilir ve tutanak toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır.

(5) Yönetim kurulu toplantıları ilgili meslek kuruluşunun merkezinde veya başkanın önerisiyle başka bir yerde de yapılabilir.

(6) Yönetim kurulu tutanakları, her yıl Ocak ayından itibaren başlamak üzere sayı, tarih, toplantı yeri, toplantıya katılanlar ile katılmayanların mazeretleri belirtilerek her bir toplantı için ayrı ayrı düzenlenir.

Denetim kurullarının görev ve yetkileri ile çalışma esas ve usulleri

MADDE 65 – (1) Kanunun 10 uncu maddesinin dokuzuncu fıkrası uyarınca denetim kurulları en az ayda bir toplanır ve yaptıkları denetim sonuçlarını üç ayda bir yönetim kuruluna ve dönem sonunda da genel kurula rapor hâlinde sunar. Aylık olağan toplantılar denetim kurulunca belirlenen tarihlerde yapılır. Bunun dışında denetim kurulu başkanın çağrısı üzerine toplanabilir. Başkan toplantı çağrısını yazılı, faks veya elektronik posta yoluyla yapabilir.

(2) Denetim kurulları gündemli veya gündemsiz toplanabilir. Gündemli toplantılarda toplantı gündemi belirtilerek yazılı, faks veya elektronik postayla yapılır. Denetim kurulu, gündemde bulunmayan konuları da görüşüp karara bağlayabilir. Toplantıda görüşülen veya karara bağlanan hususlar, karar alınan hallerde kararın oybirliğiyle mi, oyçokluğuyla mı alındığı karara katılmayan üyeler de belirtilerek tutanağa geçirilir ve tutanak toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır.

(3) Oda denetim kurulu toplantıları oda merkezinde yapılır. Birlik denetim kurulu toplantıları ise Birlik merkezinde veya Denetim Kurulu başkanının önerisiyle gerekli bilgi ve belgelerin kendisine ulaştırılması neticesinde

uygun göreceği başka bir yerde de yapılabilir.

(4) Denetim kurulları, olağan genel kurul toplantısından en az bir ay öncesinde ve başkanın uygun göreceği diğer tarihlerde denetim yapar.

(5) Yapılan her denetim sonucunda bir denetim raporu düzenlenir. Denetim raporu sadece hukuka ve mali kurallara uygunluk hususlarında oy çokluğuyla düzenlenir, muhalif üyeler gerekçelerini rapora eklemek zorundadır. Denetim raporları genel kurul toplantısından en az bir hafta önce genel kurul üyelerinin incelemesine sunulur ve genel kurulda okunur.

(6) Beşinci fıkra hükümleri saklı kalmak kaydıyla denetim kurulları oy çokluğuyla alacakları kararlarla, hukuka ve mali kurallara uygunluğuna dair tereddüt duydukları hususları yönetim kuruluna bildirir.

(7) Denetim kurullarının sekretarya hizmetleri ilgili meslek kuruluşu tarafından yürütülür.

Aylık ücretler ve huzur hakları

MADDE 66 – (1) Meslek kuruluşlarının yönetim ve denetim kurulu üyeleri ile Birlik disiplin kurulu üyelerine ve oda ve Birlik başkanı ile başkan yardımcılara ödenecek aylık ücretler ve huzur hakları aşağıda belirtilen sınırları geçmemek ve bu sınırların yüzde ellisinin altına düşmemek üzere ilgili meslek kuruluşunun genel kurulu tarafından belirlenir:

a) Yönetim Kurulu üyeleri için, odalarda aylık veya toplantı başına brüt asgari ücretin 1/3'ü, Birlikte aylık brüt asgari ücretin 1/2'si.

b) Oda ve Birlik başkanı için aylık ücret olarak, üye sayısı 500'ün altında olan odalarda bir asgari ücret, 500 ilâ 1000 arasında olan odalarda asgari ücretin iki katı, 1000 ilâ 1500 arasında olan odalarda asgari ücretin üç katı, 1500 ve üzerinde olan odalarda ise asgari ücretin dört katı, Birlikte asgari ücretin altı katı.

c) Oda ve Birlik başkan yardımcıları için, birden fazla meslek kuruluşundan ücret alınan hallerde toplam ücretin asgari ücretin üç katını aşmaması kaydıyla, başkan için belirlenen ücretin 1/3'ü.

ç) Denetim Kurulu üyeleri için, odalarda asgari ücretin 1/3'ü kadar aylık ücret veya toplantı başına huzur hakkı, Birlikte asgari ücretin 1/2'si kadar aylık ücret veya toplantı başına huzur hakkı.

d) Birlik disiplin kurulu üyelerine asgari ücretin 1/2'si kadar aylık ücret veya toplantı başına huzur hakkı.

(2) Birinci fıkrada belirtilen ücretler ve huzur hakları, brüt asgari ücret üzerinden net olarak ödenir. Aylık ücret alanlara ayrıca huzur hakkı ödenmez.

(3) Meslek kuruluşlarında çalışacak personelin ücretlerinin tespitinde meslek kuruluşunun yönetim kurulu yetkilidir.

(4) Birliğin yönetim, denetim ve disiplin kurulu toplantılarına katılacak kurul üyelerinin ulaşım, konaklama ve diğer zaruri giderleri Birlik tarafından, genel kurula katılacak delegelerin ulaşım giderleri odalar, konaklama ve diğer zaruri giderleri ise Birlik tarafından karşılanır.

Denetim ve gözetim

MADDE 67 – (1) Bakanlık görevlendirilecek yetkili personel eliyle meslek kuruluşlarının her türlü iş, işlem, faaliyet ve hesaplarını denetleme yetkisini haizdir.

(2) Meslek kuruluşları, Bakanlık denetim görevlilerine denetim esnasında her türlü bilgiyi vermek, belgeyi ibraz etmek ve talep edilen belgelerin birer örneğini vermekle yükümlüdür.

(3) Kanunun 10 uncu maddesinin onaltıncı fıkrası uyarınca, meslek kuruluşları amaçları dışında herhangi bir faaliyette bulunamazlar. Kuruluş amaçları dışında faaliyet gösteren veya bu kanunda belirtilen asli görevlerini Bakanlığın uyarısına rağmen yerine getirmeyen meslek kuruluşlarının sorumlu organlarının görevlerine son verilmesine Bakanlığın veya bu kuruluşların buldukları yer Cumhuriyet Savcılığının istemi üzerine o yerdeki asliye hukuk mahkemesince karar verilir. Görevlerine son verilen organların yerine Kanun ve bu Yönetmelikteki usul ve esaslara göre en geç üç ay içinde yapılacak genel kurul toplantısına kadar odalar Birlik tarafından, Birlik ise Bakanlık tarafından görevlendirilen üç kişilik kurul tarafından yönetilir. Görevlerine son verilen organ üyelerinin her türlü hukuki ve cezai sorumlulukları saklıdır. Organların bu fıkra hükümleri gereğince görevlerine son verilmesine neden olan ve mahkeme kararında belirtilen tasarrufları hükümsüzdür.

(4) Birlik, görevlendirilecek yetkili personel eliyle, kendisine üye odaların her türlü iş, işlem, faaliyet ve hesaplarını denetleme yetkisini haizdir. Birlikçe görevlendirilen yetkili personele denetim esnasında istenilen her türlü belge, bilginin sunulması, talep edilmesi halinde birer örneğinin verilmesi zorunludur.

(5) Denetimlerde gerekli kolaylığın sağlanmaması halinde Kanun hükümleri uyarınca işlem yapılır.

İşbirliği

MADDE 68 – (1) Bakanlık turist rehberliği hizmetleri ile ilgili her türlü faaliyetin Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde icra edilmesini sağlamak ve mevzuata aykırı şekilde icra edilmesini önlemek amacıyla meslek kuruluşları ile işbirliği yaparak gerekli tedbirleri alır.

Sicillerin tutulması

MADDE 69 – (1) Meslek sicilleri odalar tarafından tutulur ve sicil işlemleri gecikmeksizin Birliğe bildirilir. Birlik veri tabanı oluşturur, bu veri tabanını güncel tutar ve Bakanlığın kullanımına sunar. Turist rehberlerine ait bütün kayıtlara esas teşkil eden belgeler, tarih sırası ile tasnif edilerek, üzerine ilgilinin sicil numarası yazılmış bir dosyaya konular ve sicil numarasına göre arşivlenerek muhafaza edilir. Sicil işlemlerinden sorumlu meslek kuruluşu personeli sicil kayıtlarını mevzuat ve gerçeklere uygun olarak tutar ve takibini yapar. Sicil bilgileri Bakanlık ve turist rehberleri ile kanuni zorunluluk dışında hiçbir kurum, kuruluş ya da kişilere verilemez ve kullanılamaz.

ALTINCI BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Sınav ve uygulama gezisi

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden önce Bakanlıkça yapılan seçme sınavlarında başarılı olan, ancak 25/11/2005 tarihli ve 26004 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan mülga Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 6 ncı maddesi gereğince kurslara, uygulama gezilerine, bitirme ve bütünleme sınavlarına katılamayan kursiyerlerin hakları ilk açılacak sertifika programı için bir defaya mahsus olmak üzere saklıdır.

(2) Bu Yönetmeliğin yayım tarihinden önce, gerekli koşulları yerine getirerek, Birlik tarafından düzenlenen uygulama gezilerine katılarak bölge ekletmeye hak kazanan turist rehberleri ile bu şekilde tüm bölgeleri tamamlayan ve bölgesel turist rehberliğinden ülkesel turist rehberliğine geçmek isteyen turist rehberlerinin hakları, 17 nci maddenin birinci fıkrasında belirtilen her bir bölgede en az iki yıl çalışmış olmak koşulu aranmaksızın bir defaya mahsus olmak üzere saklı olup, ülkesel turist rehberliğine geçmek isteyen turist rehberleri yapılacak bitirme veya bütünleme sınavlarında başarılı olmaları halinde ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanırlar.

Taban ücret tarifesi

GEÇİCİ MADDE 2 – (1) 6326 sayılı Kanun hükümlerine göre yeni taban ücret tarifesi belirlenene kadar mevcut taban ücret tarifesinin uygulanmasına devam olunur.

Tutanak

GEÇİCİ MADDE 3 – (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren yeni tutanaklar hazırlanıncaya dek daha önce Birlik tarafından hazırlanmış ve Bakanlıkça onaylanmış tutanaklar kullanılır.

Yürürlük

MADDE 70 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 71 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Turist Rehberleri Birliği Yönetim Kurulu yürütür.

Ek.4. ÖZGEÇMİŞ (VITAE)**ÖZGEÇMİŞ**

Harun Akköz, 1979 yılında Oğuzeli/Gaziantep'te doğdu. Ege Üniversitesi Çeşme Meslek Yüksekokulu, Turizm Rehberliği bölümünden 2001'de de en yüksek onur derecesiyle, bölüm ve yüksekokul birincisi, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği Bölümü'nden 2005'te yüksek onur derecesiyle mezun oldu. Harun Akköz, 2005 yılında Malta'da 3 ay ileri seviyede İngilizce kursuna katılmış olup, çok iyi derecede İngilizce bilmektedir. 2002 yılından beri serbest profesyonel turist rehberliği mesleğini sürdürmektedir.

VITAE

Harun Akköz was born in Oğuzeli/Gaziantep in 1979. He graduated from Tour Guiding Department, Çeşme Vocational Tourism High School at Ege University in 2001 with the highest honour degree and Tourism Management and Tour Guiding Teaching Department, Faculty of Trade and Tourism Education at Gazi University in 2005 with honour degree. Harun Akköz took an advanced level English course for 3 months in Malta in 2005 and he has proficiency in English. He has been working as a freelance professional tour guide since 2002.