

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Onur AKBULUT

EGE BÖLGESİNDEKİ PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARI
VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Rüya EHTİYAR

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2006

İÇİNDEKİLER

Şekiller ve Tablolar.....	i
Kısaltmalar Listesi.....	iv
Özet.....	v
Summary.....	v
Giriş.....	1

I. BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİNİN TARİHİ GELİŞİMİ VE DÜNYA-AVRUPA TURİZMİ

1.1. Turist Rehberliğinin Doğuş Nedeni Turizm ve Turist.....	5
1.2. Eski Çağlarda Rehberlik.....	6
1.3. Yakın Çağlarda Rehberlik.....	10
1.4. Osmanlı İmparatorluğu ve Türkiye Cumhuriyet’inde Rehberlik.....	12
1.4.1. Osmanlı İmparatorluğu’nda Rehberlik.....	13
1.4.2. Cumhuriyet Döneminde Rehberlik.....	17
1.5 Dünya Turizmi.....	24
1.5.1. Dünya Turizminin Tarihsel Perspektifi ve Dünya Turizmine Bir Bakış.....	25
1.5.2. 2005’te Dünya Turizmi.....	26
1.5.3. 2005’te Avrupa Turizmi.....	28
1.5.4. Dünya Turizm Örgütü 2020 Vizyonu.....	31

II. BÖLÜM: TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ

2.1. Turist Rehberinin Tanımı.....	34
2.2. Turist Rehberinin Tur İçersindeki Yeri.....	36
2.3. Tur Çeşitleri.....	37
2.3.1. Bağımsız Turlar (Independent Tours).....	37
2.3.2. Gözetimli Turlar.....	39

2.3.3. Yönetilen Turlar.....	39
2.3.3.1. Eskortlu Turlar (Escourted Tours).....	40
2.3.3.2. Rehberli Turlar.....	41
2.4. Turlarda Görev Alan Elemanlar.....	43
2.4.1. Turist Rehberi.....	43
2.4.1.1. Genel Kültür Rehberleri (Klasik Rehberler).....	44
2.4.1.2. Konferansçı Rehberler.....	45
2.4.1.3. Uzman Rehberler.....	45
2.4.2. Tur Lideri.....	46
2.4.2.1. Tur Liderliği ve Turist Rehberliği Mesleklerinin Farklılıkları ve Uluslararası Turist Liderleri Birliği (ITMA) Ve Avrupa Rehberler Federasyonunun (FEG) Yaptığı Tanımları..	47
2.4.3. Transferciler.....	50
2.4.4. Temsilci-Rep (Representative).....	51
2.4.5. Grup Başkanları.....	52
2.4.6. Araç Şoförleri.....	52
2.5. Turist Rehberinin Turizm Sektörü İçindeki Yeri.....	54
2.6. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri.....	56
2.6.1. Rehberlik Mesleğinin Fiziki Güce Dayalı Olması.....	57
2.6.2. Rehberlik Mesleğinin Mevsimlik Bir İş Olması.....	57
2.6.3. Rehberlik Mesleğinin İş Güvencesinin Olmaması.....	57
2.6.4. Rehberlik Mesleğinin Dışsal Faktörlere Bağımlı Olması.....	58
2.6.5. Rehberlik Mesleğinin Sürekli Kendilerini Yenileme Zorunluluğu Olması.....	58
2.6.6. Profesyonel Turist Rehberi ve Yönetmel Davranış.....	58
2.6.7. Profesyonel Turist Rehberi Grup İlişkileri.....	59
2.7 Turist Rehberinin Görevleri ve Uzmanlık Alanı.....	59
2.8. Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Özellikler.....	61

2.9. Turist Rehberinin Bireysel Özellikleri.....	66
2.9.1. Liderlik.....	67
2.9.2. Plan ve Program Yapmak.....	67
2.9.3. İletişim.....	67
2.9.4. Yürütme Görevi.....	68
2.9.5. Grubu Temsil Etmek.....	68
2.9.6. Olağan Dışı Durumlarla Baş Edebilme.....	68
2.9.7. Ülkeyi Temsil Etmek.....	68
2.9.8. İlişkileri yönlendirme ve Denetleme.....	69
2.9.9. Hakkaniyeti Sağlama.....	69
2.9.10. Bilgi kaynağı Olmak.....	69
2.9.11. Eğlendirme.....	70
2.10. Turist Rehberinin Türkiye’deki Kimliği ve İmajı.....	70
2.10.1. Türkiye’de Turist Rehberi Kim Değildir?.....	71
2.10.2. Türkiye’de Turist Rehberi Kimdir?.....	71
2.10.3. Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberi Nasıl Olunur?.....	72
2.11. Turist Rehberliğinde İletişim.....	73
2.11.1. Turların ve Turistlerin Güvenliği.....	73
2.11.2. Turistlere Doğru Mesajın İletilmesi.....	73
2.11.3. Turist Rehberliği Mesleğinde Dilin ve Duyuların Kullanılması.....	74
2.11.4. Görme (Davranışlar).....	75
2.11.5. Koklama, Dokunma ve Tat Alma.....	76
2.11.6. Karşılaştırma ve Yapma.....	76
2.11.7. İletişimde Kültürel Farklılıklar.....	77
2.12. Turist Rehberliğinde Risk Yönetimi.....	79

2.12.1. Turlarda ve Aktivitelerde Risk Kontrol Listesi.....	82
2.12.2. Risk Konusunda Turist Rehberlerinin Dikkate Alması Gereken Konular.....	86
2.13. Turist Rehberliği Mesleğinde Verimli Çalışma Teknikleri	88
2.13.1. Turist Rehberlerinin Mesleklerinde Başarılı Olması İçin Sürekli Yapmaları Gereken Egzersizler.....	93
2.13.2 Turist Rehberlerinin Mesleklerinde Başarılı Olması İçin Sürekli Yapmaları Gereken Diyet.....	93
2.13.3. Örnek Olaylar.....	94

III. BÖLÜM: TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ VE MESLEKİ ÖRGÜTLENMELER

3.1. Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitimi.....	96
3.1.1. Örgün Eğitim.....	97
3.1.2. Yaygın Eğitim.....	98
3.2. Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitimine Çözüm Önerileri.....	100
3.3. Avrupa’da Uygulanan Turist Rehberliği Eğitimleri.....	103
3.3.1. Eğitim.....	104
3.3.1.1. Doğu Avrupa Ülkeleri.....	105
3.3.1.2. Batı Avrupa Ülkeleri.....	105
3.4. Avrupa Rehberler Federasyonu’nu “Avrupa Ülkelerinde Ortak Turist Rehberliği Sistemi” Önerisi.....	107
3.4.1. Eğitim Modeli.....	110
3.4.1.1. Eğitim Kursları ve Bitirme Sınavları.....	110
3.4.1.2. Uzmanlaşma (Kalifikasyonlar).....	111
3.4.1.3. Turist Rehberliği Mesleğinde Doğal ve Kültürel Mirasın Anlatımı.....	112
3.4.1.4. Turist Rehberlerinin Avrupa Birliği Ülkelerinde Serbest Dolaşımı ve Çalışması.....	112
3.5. Avrupa Birliği ve Turizmin Önemi.....	113

3.5.1. Avrupa Birliği'nde Turizmin Kurumsal Temeli.....	113
3.5.2. Avrupa Birliği Turizm Hareket Planı.....	114
3.5.3. Turizm Üzerine Yeşil Belge.....	114
3.5.4. Turizm ve İstihdam Yüksek Düzeyli Grup.....	114
3.5.5. Avrupa Komisyonu'nun Turizm Birimi.....	115
3.5.6. Avrupa Birliği'nin Turizme Destekleri.....	116
3.5.7. Avrupa Birliğinde Turizm ve İstihdam Politikası.....	116
3.5.8. Avrupa Birliği Hedeflerine Bir Katkı Olarak Turizm.....	116
3.5.9. Avrupa Akdeniz Ortaklığı: Ab ve Türkiye Turizm İşbirliği Çerçevesi.....	117
3.5.10. Avrupa Birliğinde Turist Rehberliği Mesleği Mesleği.....	118
3.5.11. Avrupa Birliğine Sunulan Turist Rehberliği Sistemi Önerisi.....	118
3.5.11.1. Uygulama Alanı.....	119
3.5.11.2. Turist Rehberliği Mesleğinde Gerekli Olan Yeterlilikler (Kalifikasyonlar)....	120
3.5.11.3. Turist Rehberliği Kursunun Yapısı.....	120
3.5.11.4. Birinci Bölüm Genel Avrupa Tarihi ve Kültürünün Anlatımı.....	121
3.5.11.5. İkinci Bölüm Belirli Bir Bölge Üzerine Yoğunlaşmış Detaylı Eğitim.....	121
3.5.11.6. Kurs Sonunda Yapılacak Sınavlar.....	122
3.5.11.7. Mesleki Yeterlilikleri ve Deneyimleri Bulunan Turist Rehberleri İçin Yapılan Düzenlemeler ve Muafiyetler.....	123
3.6. Türkiye'de Rehberlerin Mesleki Örgütlenmeleri.....	125
3.6.1. Meslek Odaları ve Dernekler.....	125
3.6.1.1. TUREB (Turist Rehberleri Birliği).....	125
3.6.1.2. TUREB'ye Üye Birlikler.....	126
3.6.1.2.1. İRO (İstanbul Rehberler Odası).....	126
3.6.1.2.2. İZRO (İzmir Rehberler Odası).....	127
3.6.1.2.3. ARED (Ankara Profesyonel Turizm Rehberleri Derneği).....	127

3.6.1.2.4. ARO (Antalya Rehberler Odası).....	127
3.6.1.2.5. KARED (Kapadokya Rehberler Derneği).....	128
3.6.1.2.6. MARED (Marmaris Rehberler Derneği).....	128
3.6.1.2.7. KURED (Kuşadası Rehberler Derneği).....	128
3.6.1.3. WFTGA (World Federation of Tourist Guides Associations) Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu.....	129
3.6.1.4. FEG (European Federation of Tourist Guide Associations) Avrupa Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu.....	129
3.7. Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberlerinin Kokartlarının Türlerine, Cinsiyetlerine, Aktif ve Pasif Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı.....	130
3.8. Türkiye ve Çeşitli Avrupa Ülkelerindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Ücretleri.....	131
3.9. Dünyanın Çeşitli Bölgelerinde Turist Rehberliği.....	134
3.9.1. Endonezya.....	134
3.9.2. Afrika.....	139
3.9.2.1. Mısır.....	139
3.9.2.2. Oman’daki Turist Rehberleri.....	139
3.9.2.3. Tunus’taki Turist Rehberleri.....	140
3.9.2.4. Ethopya’daki Turist Rehberleri.....	140
3.9.2.5. Mozambik’teki Turist Rehberleri.....	140
3.9.2.6. Uganda’daki Turist Rehberleri.....	141
3.9.2.7. Irak’taki Turist Rehberleri.....	141
3.9.2.8. Senegal’deki Turist Rehberleri.....	142

IV. BÖLÜM:

EGE BÖLGESİNDEKİ PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Amacı.....	143
------------------------------	-----

4.2. Araştırmanın Yöntemi.....	143
4.2.1. Birincil Veri Kaynakları ve Veri Toplama Tekniği.....	143
4.2.2. Evren ve Örneklem Süreci.....	145
4.2.2.1. Ana Kütle.....	145
4.2.2.2. Örneklem Çerçevesi.....	146
4.2.2.3. Örneklem Tekniği.....	146
4.2.2.4. Örnek Hacmi.....	146
4.2.2.5. Örneklem Süreci.....	146
4.2.6. Anket Formlarının Oluşturulması.....	146
4.2.7. Araştırma Süreci.....	147
4.2.8. Verilerin Analizi.....	148
4.3. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi.....	148
4.3.1. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	148
4.3.2. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular.....	152
4.3.3. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Çalışma Özellikleri ve Mesleki Deneyimlerine İlişkin Bulgular.....	162
4.3.4. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına İlişkin Bulgular.....	183
Sonuç ve Öneriler.....	199
Kaynakça.....	207
Ek 1 Anket Formu.....	214
Ek 2 Özgeçmiş.....	219

i.

ŞEKİLLER VE TABLOLAR

Şekil 1.1. 1950-2004 Yılları Arasında Uluslararası Turist Seyahatleri	26
Şekil 1.2. Uluslararası Turist Seyahatlerinin Aylık Gelişimi.....	27
Şekil 1.3. 2005 Yılı'nın Turizm Sektörü ve Halk Tarafından Değerlendirilmesi.....	27
Şekil 1.4. 1950-2020 Uluslararası Seyahatler Vizyonu.....	32
Şekil 4.1. Örneklemin Cinsiyetine Göre Dağılımı.....	149
Şekil 4.2. Örneklemin Yaş Grubuna Göre Dağılımı.....	150
Şekil 4.3. Örneklemin Medeni Durumuna Göre Dağılımı.....	151
Şekil 4.4. Örneklemin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı.....	152
Şekil 4.5. Örneklemin Turizmle İlgili Bir Eğitim Alıp Almadığına Göre Dağılımı.....	153
Şekil 4.6. Örneklemin Turizm İle İlgili Eğitim Alanlarının Eğitim Türlerine Göre Dağılımı...	154
Şekil 4.7. Örneklemin Rehberlik Kursu Harici Aldığı Mesleki Kurs veya Seminer Alanları ve Almanyanlarına Göre Dağılımı.....	155
Şekil 4.8. Örneklemin Rehberlik Kursu Harici Aldığı Mesleki Kurs veya Seminerlerin Türüne Göre Dağılımı.....	157
Şekil 4.9. Örneklemin Yabancı Dil Öğrenme Şekline Göre Dağılımı.....	158
Şekil 4.10. Örneklemin Yurtdışında Bulunmuş Olup Olmamlarına Göre Dağılımı.....	159
Şekil 4.11. Örneklemin Yurtdışında Bulunanlarının Yurtdışında Kalış Sürelerine Göre Dağılımı.....	160
Şekil 4.12. Örneklemin Kokartlarını Aldıkları Kurumlara Göre Dağılımı.....	161
Şekil 4.13. Örneklemin Rehberlik Kokartlarının Türüne Göre Dağılımı.....	162
Şekil 4.14. Örneklemin Rehberlik Kokart Dilinin Türüne Göre Dağılımı.....	163
Şekil 4.15. Örneklemin Rehberlik Kokartının Kaç Dilden Olduğuna Göre Dağılımı.....	164
Şekil 4.16. Örneklemin Rehberlik Mesleğini Asıl İş veya Ek İş Olarak Yapması.....	165
Şekil 4.17. Örneklemin Rehberlik Yaptığı Statüye Göre Dağılımı.....	166
Şekil 4.18. Örneklemin Rehberlik Yaptıkları Sürelere Göre Dağılımı.....	167

ii.

Şekil 4.19. Örneklemin Aynı Acenteye Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	168
Şekil 4.20. Örneklemin Rehberlik Mesleği Tercih Etmesinde Etkili Olan Faktörlere Göre Dağılımı.....	169
Şekil 4.21. Örneklemin Çıktığı Turların Ortalama Süresine Göre Dağılımı.....	170
Şekil 4.22. Örneklemin Genelde Tura Çıktıkları Grupların Büyüklüklerine Göre Dağılımı....	171
Şekil 4.23. Örneklemin Yılda Ortalama Tura Çıkış Sıklığına Göre Dağılımı.....	172
Şekil 4.24. Örneklemin Çıktığı Turların Niteliğine Göre Dağılımı.....	173
Şekil 4.25. Örneklemin Bir Yıl İçersinde Ortalama Çalıştığı Acente Sayısına Göre Dağılımı..	175
Şekil 4.26. Örneklemin Bir Yıl İçersinde Ortalama Çalıştığı Gün Sayısına Göre Dağılımı.....	176
Şekil 4.27. Örneklemin Yıllık Toplam Kazanca Göre Ortalama Aylık Gelirine Göre Dağılımı.	177
Şekil 4.28. Örneklemin Emeklilik Güvencesi Olanlara ve Olmayanlara Göre Dağılımı.....	178
Şekil 4.29. Örneklemin Emeklilik Güvencesi Olanlarının Türlerine Göre Dağılımı.....	179
Şekil 4.30. Örneklemin Mesleki Yayınları Takip Etme Olanlığına Göre Dağılımı.....	180
Şekil 4.31. Örneklemin Mesleki Kurs ve Seminerlere Katılma Olanlığına Göre Dağılımı.....	181
Şekil 4.32. Örneklemin Rehberlikle İlgili Yasal Düzenlemeleri Olumlu Bulup Bulmadığına Göre Dağılımı.....	182
Şekil 4.33. Örneklemin Rehberlik Kurslarındaki Eğitim Süresi ve Ders Müfredatlarının Yeterli Bulup Bulmadığına Göre Dağılımı.....	183
Şekil 4.34. Örneklemin Taban Yevmiyelerini Yeterli Bulup Bulmamasına Göre Dağılımı....	184
Şekil 4.35. Örneklemin Kaçak Rehberliğin Çözümüyle İlgili Düşünceleri.....	185
Şekil 4.36. Örneklemin Seyahat İşletmeleri İle Karşılaştığı Sorunlar.....	186
Şekil 4.37. Örneklemin Yönettiği Gruplarla Karşılaştığı Sorunlar.....	187
Şekil 4.38. Örneklemin Konaklama İşletmelerinde Karşılaştığı Sorunlar.....	188
Şekil 4.39. Örneklemin Müze ve Ören Yerlerinde Karşılaştığı Sorunlar.....	189
Şekil 4.40. Örneklemin Ulaştırma İşletmeleri İle Karşılaştığı Sorunlar.....	191
Şekil 4.41. Örneklemin Mesleğin Gereği Uzun Süreli Çıktığı Seyahatlerin ve Uzun Çalışma Saatlerinin Ailevi İlişkilerine Etkisi.....	192

iii.

Şekil 4.42. Örneklemin Bağlı Bulunduğu Meslek Odası veya Dernekle İlişkisi.....	193
Şekil 4.43. Örneklemin Daha iyi Bir İş Teklifini Mesleğe Tercihi.....	194
Şekil 4.44. Örneklemin Rehberlik Mesleğinin Avantajları Hakkındaki Düşünceleri.....	195
Şekil 4.45. Örneklemin Rehberlik Mesleğinin Dezavantajları Hakkındaki Düşünceleri.....	196
Şekil 4.46. Örneklemin Anket Çalışmasını Mesleki Sorunları Yansıtması Bakımından Değerlendirmesi.....	197
Tablo 1.1. Destinasyonlar ve Turizmde Ortalama Yıllık Büyüme Oranları.....	33
Tablo 2.1. Tur Çeşitleri.....	42
Tablo 2.2. Risk Kontrol Listesi.....	82
Tablo 3.1. MARED'ye üye Rehberlerin Dillere Göre Dağılımı.....	128
Tablo 3.2. Türkiye'deki T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı Kokartlı Profesyonel Turist Rehberlerinin Kokart Dilleri, Kokart Türleri ve Aktif-Pasif Olarak Mesleklerini İcra Etmelerine Göre Dağılımı..	131
Tablo 3.3. 2006 Yılı Rehberlik Taban Ücretleri.....	132
Tablo 4.2. Anketlerin Dağıtıldığı Yerlere Göre Geri Dönüş Oranları.....	148

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	Avrupa Birliği
ARED	Ankara Profesyonel Turizm Rehberleri Derneği
ARO	Antalya Rehberler Odası
EGTS	Mısır Turist Rehberleri Sendikası
FEG	Avrupa Rehberler Federasyonu
İRO	İstanbul Rehberler Odası
ITGA	Endonezya Turist Rehberleri Birliği
ITMA	Uluslararası Tur Yöneticileri Birliği
İZRO	İzmir Rehberler Odası
KARED	Kapadokya Rehberler Derneği
KURED	Kuşadası Rehberler Derneği
MARED	Marmaris Rehberler Derneği
TUREB	Turist Rehberleri Birliği
YÖK	Yüksek Öğretim Kurumu
WFTGA	Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu
WTO	Dünya Turizm Örgütü

v.

ÖZET

Bu çalışmanın iki temel amacı vardır. Birincisi, turist rehberliği mesleğini en ince ayrıntılarına kadar ele almak, dünyadaki uygulamalarını ve eğitimini incelemek ve ülkemizdeki uygulamaları ile karşılaştırma olanağı sunmaktır. Çalışmanın ikinci amacı ise, Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri getirmektir. Bu amaçla 2006 yılında Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek amacıyla anket çalışması yapılmış elde edilen 179 kullanılabilir anket istatistik olarak analiz edilmiştir. Daha sonra Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin mesleki problemlerinin çözümüne yönelik öneriler getirilmiştir.

**A RESEARCH AIMED AT PROFESSIONAL PROBLEMS AND FIND SOLUTIONS OF
PROFESIONAL TOURIST GUIDES IN AGEAN REGION**

This research has two objectives. The first objective is to examine the tourist guide profession in detail and to examine tourist guiding and its education all around the world, also providing a chance to discuss tourist guiding within Turkey. The second objective is to determine professional problems and find solutions for the tourist guides who are working in the Aegean region of Turkey. In 2006 to determine professional problems of professional tourist guides in Aegean region 179 questionnaires distributed and analysed statistically. Later solutions found and recommended for professional problems of professional tourist guides in Aegean region.

GİRİŞ

Dünya Turizm Örgütü (WTO), turizm ve hizmet sektörünü en hızlı büyüyen sektörler olarak betimlemektedir. 1950 yılında 25 milyon kişi uluslararası seyahat ederken, 2004'e gelindiğinde bu rakam 763 milyon kişiye ulaşmıştır. 2020 yılında 1,5 milyar insanın uluslararası seyahat edeceği tahmin edilmektedir. (Tourism 2020 Vision, 2001, s. 11)

Dünyada en hızlı büyüme gerçekleştirmesi beklenen sektörler olarak turizm ve hizmet sektöründe Türkiye'nin yerini alabilmesinde turist rehberlerinin rolü çok büyüktür. Günümüz turizm sektörünün kalbini seyahat acenteciliği ve onun özel bir uygulama alanı olan tur operatörlüğü oluşturmaktadır. Profesyonel turist rehberleri genelde tur operatörlerine bağlı veya bağlantılı olarak çalışan, bir yönelime ulaşmış turistlere yol gösteren, bilgi aktarımı yapan ve yönelimi tanıtan kişilerdir. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 12) Tanımları ve görevleri gereği turizm endüstrisinin turistle birebir temas eden, ürünü birlikte üreten, turistin mutluluklarını ve şikâyetlerini birlikte yaşayan; deyim yerinde ise turizmin cephede savaşan neferleridir, turist rehberleri. Dolayısıyla profesyonel rehberler, gözlemleri, deneyimleri ve geri bildirimleri ile hem kaliteyi sağlayan hem de turizmin geleceğini şekillendiren elemanlardır. Günümüzde rehberlerin gerek bilgi birikimleri ve gerekse kullandıkları teknik araç gereç çok gelişmiş olabilir, ancak kendilerinden beklenenler çağlar boyunca çok farklılaşmış olduğunu söylemek pek mümkün değildir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 2)

Turist rehberi ve verdiği hizmetler, turist tarafından, satın alınan turun bir bileşeni ve tur kalitesini önemli ölçüde belirleyen bir unsur olarak görülmekteyken, turu organize eden seyahat acentesi veya tur operatörü açısından ise turist rehberi, bir temsilci ve en önemlisi, tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde verilebilmesini sağlayan ve turu yöneten bir yöneticidir.

Avrupa Birliği'ne üye olma yolundaki Türkiye'de yazar Cookson'ın belirttiği gibi (2005, s. 4), "Her turist rehberi kendi ülkesinin, ayrıca Avrupa ülkelerinin tarihi ve kültürel mirasını iyi bilmelidir. Turist rehberlerinin kendi ülkeleri hakkındaki bilgileri ve anlatımları Avrupa genel tarihi ve kültürel dokusuyla uygunluk göstermelidir."

Turist rehberlerine yönelik bugüne kadar yapılan çalışmalarda, turist rehberlerinin bilgilendirme ve tanıtma görevleri ele alınmıştır. Türkiye’de turist rehberlerine yönelik yapılan çalışmalarda ise, turist rehberinin görev ve sorumlulukları üzerinde durulmuş, turist rehberleri ile turistler ve seyahat acentesi arasındaki ilişkiler ele alınmıştır (Bilge 1989; Yıldırım, Atay 1997; Polat 2001; Tangüler 2002). Türkiye’de turist rehberlerinin eğitimiyle ilgili bazı çalışmalar da bulunmaktadır (Akmel 1992; Yıldız, Kuşluvan, Şenyurt 1997; Değirmencioğlu 1998)

Türkiye’nin turizmden olan beklentilerine tam olarak ulaşılmamasının sebepleri sıralanırken, “*tanıtım yetersizliği ve olumsuz imaj*” daima ilk sıralarda yer almaktadır. Özellikle olumsuz imaj ve tanıtım sorunun çözümünde rehberlere önemli görevler düşmektedir. Çünkü rehberler ülkenin bir temsilcisi veya gönüllü bir elçisi şeklinde algılanmaktadır. Bu önemli tanıtım elçileri tanıtımda daha aktif olabilmeleri için her şeyden önce kendi mesleki sorunlarının çözümüne bağlıdır. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 154)

Bundan yola çıkarak bu çalışmanın iki temel amacı vardır. Birincisi, turist rehberliği mesleğini en ince ayrıntılarına kadar ele almak, dünyadaki uygulamalarını ve eğitimini incelemek ve ülkemizdeki uygulamaları ile karşılaştırma olanağı sunmaktır. Çalışmanın ikinci amacı ise, Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri getirmektir.

Bu çalışmanın yöntemi iki ana başlıkta ele alınabilir: (a) literatür taraması ve (b) alanda bilgi toplamaya yönelik uygulama çalışması. Masa başı çalışma ile turist rehberliği mesleğine ve eğitimine, dünyadaki uygulamaları ile ilgili mevcut yazına ulaşılmış olup, bu yazın taranarak çalışmada kullanılacak olan ikincil veriler elde edilmeye çalışılmıştır. Alanda bilgi toplamaya yönelik yapılan uygulama çalışmasıyla ise, çalışma için birincil veriler toplanmış ve toplanan bu veriler daha sonra analiz edilmiştir. Alan çalışmasında kullanılan yöntem ve teknikler çalışmanın dördüncü bölümünde detaylandırılmıştır.

Çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde turist rehberliğinin tarihi gelişimi ve Dünya-Avrupa turizmi üzerinde durulmaktadır. Turist rehberliğinin tarihçesi hakkında bilgi verilmekte, Osmanlı ve Türkiye Cumhuriyeti dönemindeki ülkemizdeki turist rehberliği uygulamalarına bakılarak ülkemizde ne kadar eski bir meslek olduğu ortaya çıkarılmaktadır. Dünya-Avrupa turizminin tarihsel gelişimi üzerinde durularak, gelecekte turizmin ve turist rehberliğinin nasıl şekil alacağı betimlenmeye çalışılmaktadır.

İkinci bölümde turist rehberliği mesleğini geniş olarak incelenmektedir. Bu yapılırken üzerinde durulan temel konular turist rehberinin tanımı, turist rehberliği mesleğinin ana faaliyet alanı olan tur içerisindeki yeri, tur çeşitleri, turlarda görev alan elamanlar, turist rehberinin turizm sektörü içerisindeki yeri, mesleğinin özellikleri, görev ve uzmanlık alanı, sahip olması gereken özellikler, bireysel özellikleri, Türkiye'deki kimliği ve imajı, turist rehberliği mesleğine farklı bir yaklaşımda bulunarak turist rehberliğinde iletişim, risk yönetimi ve genel bir bakıştır.

Üçüncü bölümde turist rehberliği eğitimi Türkiye'de ve dünyada uygulamaları geniş bir biçimde incelenmiştir. Bu yapılırken Türkiye'de turist rehberliği eğitimi ve çözüm önerileri, Avrupa'da uygulanan turist rehberliği eğitimleri, Avrupa Rehberler Federasyonu'nun Avrupa Birliği'ne sunduğu ortak eğitim projesi konularına değinilerek Avrupa Birliği'ne girme aşamasında bulunan Türkiye'nin uyguladığı turist rehberliği mesleği eğitimi ile Avrupa'da uygulanan ve ilerde uygulanması planlanan projelerin karşılaştırılması sağlanmış, Avrupa Birliği ve turizmin önemine değinilerek Avrupa'nın turizme bakış açısı belirlenmeye çalışılmıştır. Turist rehberliğinin Türkiye'de ve dünyada mesleki örgütlenmelerine değinilmiş, Türkiye'de profesyonel turist rehberlerinin illere ve dillere göre dağılımları ve ücretleri ile çeşitli Avrupa ülkelerinde turist rehberliği ücretleri ve dünyanın çeşitli bölgelerinde turist rehberliği konularına yer verilmiştir.

Dördüncü bölümünde alan çalışmasında kullanılan yöntem ve teknikler ayrıntılı bir biçimde tanıtılmaktadır. Bu bölümde, araştırmanın görgül kısmının tasarımı ile araştırmada kullanılan birincil veri kaynakları, birincil verilerin toplanması ve bu verilerin analizinde kullanılan analiz tekniklerinden söz edilmektedir. Birincil veri toplama aracı olarak kullanılan anket formlarının tasarımı, örneklem çerçevesinin oluşturulması, örnek seçim tekniği, anket formlarının uygulanış şekli ile toplanan birincil verilerin analizinde kullanılan istatistiksel analiz teknikleri başlıca değinilen konular arasında yer almaktadır.

Daha sonra birincil verilerin analiz edilmesi yoluyla elde edilen bulgular değerlendirilmekte ve yorumlanmaktadır. Öncelikle, ankete cevap veren turist rehberlerinin birtakım demografik özelliklerine yönelik bulgular tablolar halinde özetlenmektedir. Bu tablolara yönelik

değerlendirmelerden sonra, Ege bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberlerinin mesleki sorunlarına ilişkin araştırma bulguları tablolar halinde sunulurak, ilgili bulgular yorumlanmaktadır.



I. BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİNİN TARİHİ GELİŞİMİ VE DÜNYA-AVRUPA TURİZMİ

1.1. TURİST REHBERLİĞİNİN DOĞUŞ NEDENİ TURİZM VE TURİST

İnsanların buldukları mekânların dışına çıkma eylemlerine seyahat, bu seyahatlerin gezme, görme, dinlenme ve eğlence unsurlarını taşımaya ve bu seyahatlerin profesyonelce düzenlenmesine turizm denir. (Mısırlı, 2002, s. 3)

Turist çekme ve turiste hizmet etme bilimi, sanatı ve ticareti olarak tanımlanan turizm; ulusal ve uluslararası düzeyde kazandığı dev boyutlarla, yatırımları ve iş hacimlerini geliştiren, gelir yaratan, döviz sağlayan, istihdam alanları açan, sosyal ve kültürel hayatı etkileyen, önemli toplumsal ve insancıl fonksiyonları başaran bir nitelik kazanmıştır. (Usta, 1994, s. 12)

Turizmin pek çok tanımı yapılmaktadır. Dünya Turizm Örgütü (WTO) turizmi, şöyle tanımlamaktadır. Turizm, “Sürekli kalışa dönüşmemek ve gelir getirici hiçbir uğraşta bulunmamak şartı ile bireylerin geçici süre konaklamalarından doğan olay ve ilişkiler bütünüdür. (WTO, 2006)

Turist ise, turizm olayına katılan ve yön veren, sürekli yaşadığı yeri ticari kazanç dışı sebeplerle geçici olarak terk edip seyahat eden ve konaklayan, psikolojik tatmin arayan; sınırlı harcama gücü ve zamanı ile tüketimde bulunan kişidir. (Usta, 1994, s.18)

Daha kısa bir tanımla turist, sürekli oturduğu yer dışında bir yeri veya ülkeyi 24 saatten az olmayan bir süre içinde ziyaret eden kişidir. (Aktaş, 2002, s. 2)

Turizm sistemi denilince oldukça geniş ve büyük bir sektör, bir alt sistemler bütünü anlaşılır. Sistem boyutları itibariyle öylesine büyümüştür ki, alt sistemlerini oluşturan konaklama ya da seyahat işletmeleri de kendi başlarına konaklama sektörü ya da seyahat sektörü olarak adlandırılır olmuştur. Bu da belki boyutlarının ötesinde gerek konaklama işletmelerinin ve gerekse seyahat işletmelerinin, turizm dışında bireysel veya ticari kullanımlara da açık olmalarının rolü olabilir. Turizm bu iki büyük alt sistemin ötesinde yeme, içme, eğlence, alışveriş, ulaştırma gibi alt sistemleri de oluşturmuştur. Her bir alt sistem kendi içerisinde uzmanlık alanlarına ayrılmış, en etkin ve en karlı çalışacak bir şekilde örgütlenmiştir. Bilim, teknoloji ve kavramsal gelişmelerle koşut olarak hem turizm sistemi ve hem de alt sistemler sürekli olarak gelişmekte, değişmelere uğramaktadır. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 11)

Başka bir tanımla, turizmde, ortaya satılabilir endüstriyel bir ürün çıkarılmalıdır. Bunun da acentecilik ve tur operatörlüğü sektörü yapmaktadır. Turistik ürün, üretim yerinde tüketilmesi zorunlu olan bir üründür. Başka bir deyişle, turistik tüketim için turistin turistik mal ve hizmetin üretildiği yere gelmesi gerekmektedir. (Olalı ve Timur, 1986, s. 200)

Bu temel kavramların ışığında turizm sistem olarak kendi başına tek, somut bir mal üretmez; alt sistemlerin ürettiklerini de yeni bir ürüne ya da şekle dönüştürmez, satın aldığı şekilde müşteriye iletir. Bütün yaptığı iş zaten başka amaçlarla teker teker üretilmekte olan mal ve hizmetleri bir araya getirip tüketiciye sunmaktır. Eğer turizm sektörü için üretilen bir mal ya da hizmeti betimlemek gerekirse, bunun eşgüdüm hizmetleri üretimi olduğu söylenebilir. Eşgüdüm hizmetlerini üreten de, aslında turizm sisteminin belkemiğini oluşturan seyahat işletmeleridir. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 11)

Profesyonel rehberler, gözlemleri, deneyimleri ve geri bildirimleri ile hem kaliteyi sağlayan, hem de turizmin geleceğini şekillendiren elemanlardır. (Polat, 2001, s. 1)

1.2. ESKİ ÇAĞLARDA REHBERLİK

Seyahat günümüzdeki yapıma amaçlarıyla, çok eski yıllarda yapıma amaçları birbirinden farklı olsa da ilk seyahatlerin başlaması insanların toplu yaşama geçmiş oldukları döneme kadar uzanmaktadır. Eski çağlarda seyahat kavramına yüklenen anlam ile günümüzdeki anlamı arasında derin farklar bulunmaktadır. Eski çağlarda seyahatte çıkmakla çile çekme aynı anlama

gelmekteydi. Beklide bu yüzden seyahat kelimesinin karşılığı olan “travil ya da travel”in kökeni acı çekme anlamını taşımaktaydı. (Mısırlı, 2002, s. 2)

Patara’da bulunan komşu kentlerin yeri ve uzaklıklarını gösteren M.S. 600'lere tarihlenen dikit, Anadolu'daki yoğun seyahat trafiğini gösteren bir belgedir. İsa'dan yüzlerce yıl önce başlayan organize seyahatlerin büyük ihtimalle Asurlular, Yunanlılar, Mısırlılar ve Romalılar dönemlerinde de vardı. Bu dönemdeki seyahatin en önemli nedenleri askeri, ticari ve idaridir. İdari nedenler merkezi hükümetten uzak eyaletlere, iletişim amacıyla gönderilen ulaklarda bu kapsam içerisinde ele alınmaktadır. Hangi amaçla olursa olsun bu yolculukların yapılıyor olması tabii ki dünya üzerinde yol, kanal gibi altyapıların oluşmasına; bu yolların üzerinde lokantalar, kuyular ve konaklama mekânlarının kurulmasına yol açmıştır. Bu konaklama mekânları daha sonraki yıllarda bölgesel kontrol güçleri ya da karakol görevlerini de üstlenerek en gelişmiş örneklerini çağdaş otelcilik öncesinde Selçuklular ve Osmanlılar döneminde kervansaraylar şeklinde göstermektedir. İsa'dan önceki dönemlerde benzer fonksiyonları yerine getiren kuruluşlar vardı. Bunların büyük bölümü kontrolü elinde bulunduran otoriteler tarafından sosyal hizmetler amacıyla yapılmış olsa da Lidyalılar'ın MÖ 7. yy'da icat ettiği paranın ortaya çıkarttığı satın alınabilen hizmetler şeklinde olsa gerekir. Dolayısıyla turizmi, bir anlamda, dünyadaki ilk hizmet sektörü olarak betimlemek mümkündür. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 13)

Sağlık ve tedavi sebebiyle yapılan geziler, belki de tarihteki ilk turizm hareketlerini başlatan faktördür. Antik çağda balneoloji ve asklepionlar sosyal hayatta önemli bir mevki işgal ediyordu. Ortaçağın karanlığında Batı'da paganizmin bir kalıntısı sayılarak kıymeti inkâr edilen kaplıca turizmi, Roma çağında geçici ordugâhların bile mümkün oldukça şifalı sular civarında kurulmasına itina gösterecek seviyedeydi. Tercüman-Rehberlerin proto tiplerinin bu sıralarda belirmiş olmaları gerekir. Hatta içlerinde bir yandan balneator'luk (masörlük) yapanları da çıkmış olabilir. (Turnalı, 1973, s. 6)

İlk çağlardan itibaren yapılan yer değiştirme hareketlerinin temel nedenlerinin ticaret, spor ve din olduğu bir gerçektir. Bu temel amaçların yanı sıra görgü ve bilgi aktarımı için ve olağanüstü olayları görebilmek için seyahatler yapılıyordu. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 14) Ayrıca, “bilimsel merak ve araştırmalar amacıyla de geziler yapılıyor, bu gezilerde deneyimli rehberlerden yararlanılıyordu. Bilginler araştırma gezilerine çıkar yanlarında bir rehber, bir de stenograf götürürlerdi”. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 5)

Ancak, o dönemde “genel olarak rehberlik henüz kişinin geçimini sağlayabileceği bir iş değildir, rehberlerin anlatımları gerçeklere değil, söylencelere, kulaktan dolma bilgilere dayalıdır, bu nedenle güvenilirlikleri sınırlıdır.” (Değirmencioğlu, 1998, s. 1)

Merak, araştırma ve keşif için de yapılan gezilere deneyimli rehberler de katılmıştır. Dünyanın yazılı kayıtlarına geçmiş ilk rehberleri Mısırlı rahiplerdir. Anadolu'da doğup büyüyen tarihçi ve coğrafyacı Herodot, gezdiği yerlerin adetlerini ve geleneklerini öğrenip aktaran ilk tercüman rehberlerden biridir, bu yönüyle kültür turizminin öncüsü sayılabilir. (Değirmencioğlu, 2003, s. 1) Müslümanlar'ın Mekke'yi, Hıristiyanlar'ın Kudüs'ü ziyaret etmeleri, grup seyahatlerin dolayısıyla da rehberliğin ilk örnekleri olarak kabul edilebilir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2000, s. 1)

Romalılar döneminde refah düzeyinin yükselmesi, yol ağının genişlemesi ve güvenliliğinin sağlanması turistik amaçlı seyahatlerin artmasına neden olmuştur. Bu dönemde Anadolu'ya yapılan seyahatler artmış ve bu sayede Anadolu kıyıları turizmden ciddi pay almaya başlamıştır. Anadolu'nun kuzeyinde Çanakkale'de yer alan Truva kenti Roma İmparatorluğu döneminde büyük bir turizm merkezi haline gelmiştir. Truva Romalılar'ın soyundan geldiklerine inandıkları efsanevi, mitolojik Truvalı kahraman Aneas'ın şehri olduğu için Julius Sezar tarafından bağımsızlık, vergi bağışıklığı ve ilave topraklar ödüllendirilmiştir. Daha sonra Roma İmparatoru Claudius Truva kentinin gezilmesi sırasında rehberlerin de bulunması zorunluluğunu getirmiştir. Turistlerin Truva'yı takdir edebilmeleri için rehberli turlara katılmaları zorunluydu ve ayrıntılar gözden kaçabilirdi. Yunanlılar'ın çıkartma yaptıkları sahilleri, Paris'in mağarasını, kapılardaki incir ağaçlarını, Ajax ve Achilles'in mezarlarını, Zeus'un Ganimede'yi kaçırdığı meydanı, Cassandra'nın taşa bağlandığı yeri (söylenceye göre altından süt, arkasından kan çıkıyordu) gezdiren kültürlü, iyi eğitilmiş rehberler bir yandan da İlyada'dan bölümler ve şiirler okuyorlardı. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 7)

Münferit yolculara, zenginlere, onların maiyetlerine, arkadaş gruplarına yönelik bu düzenli turlar ya da gezilerin yanı sıra kitlelere yönelik olarak düzenlenen büyük spor organizasyonları, panayırılar, festivaller, tiyatrolar, konserler de antik dönemlerden günümüze gelen gelenekler arasında sayılabilir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 8) İlkçağda Akdeniz ülkelerinde düzenlenen Olimpiyat Oyunları turizm hareketlerinin canlanmasının başlıca sebeplerinden biri olmuştur. Çünkü bu oyunları seyretmek üzere uzak ülkelerden pek çok seyirci geliyordu. (Usta, 1993, s. 35)

Romalılar dönemindeki bu ilk turlardan sonra orta çağlara gelindiğinde, ilk organize hareketler Haçlı Seferleri nedeniyle yapılmıştır. Haçlı Seferleri büyük kitlesel hareketler açısından geniş organizasyonlu yolculukların ilk örneğini oluşturmuştur denilebilir. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 15)

Kitlesel organizasyon açısından Haçlı Seferlerini Olimpiyat Oyunları'ndan ayıran en önemli özellik bu kez asıl organizasyonun hareket edilen kent veya bölgede yapılıyor olmasıdır. Elbette konaklanacak yerlerde, yol güzergâhlarında da çeşitli hazırlıklar, düzenlemeler yapılıyordu. Ama şimdiye kadar yalnızca yönelim de ön hazırlık yapılırken artık hareket noktasında ya da modern deyişle turist veren ülkede de ön çalışmalar yapılması zorunlu hale gelmişti. Haçlı seferlerinin yanı sıra yalnızca hac için yola çıkanlar ya da kurtarılmış yerleri ziyaret etmek isteyen vasıllar da vardı. Bunlar karayolunun yanı sıra deniz yolunu da kullanıyorlardı. Genellikle tercih edilen liman Venedik'ti. Bu yolculara hizmet vermek isteyen acenteler ve vapur şirketleri, bürolarını açığa kurarlar, günlük çevre gezileri ve birkaç haftalık çevre gezileri satmanın yanı sıra deniz aşırı seyahat anlaşmaları da yaparlardı. Bu anlaşmalar gemide kalınacak yerlerin boyutunu belirtir, gidiş-dönüş yolculuğunu, günde iki kez yemek, sınırsız içme suyu, civar gezilerini, koruma ve eşek kiralama masraflarını da kapsardı. Görüldüğü gibi içerdiği şartlar ilkel de olsa bu ilk organizasyonlarda ana ulaşım, konaklama, yeme içme, sınır geçiş hizmetleri, güvenlik, rehberlik, giriş ücretleri vb. çağımızın tur düzenleme unsurlarının hemen tümü yer almaktadır. (Arıkan ve Ahipaşaoğlu, 2003, s. 9)

14. yüzyılda başlayan Rönesansla birlikte seyahat etme amaçlarına kültürel ve sanatsal etkinliklerde dahil olmuştur. Bu seyahatler özellikle toplumun üst tabakasında geniş kabul görmüş ve Avrupa'nın önde gelen sanat ve kültür merkezlerine yapılan bu geziler "Grand Tour" (Büyük Tur) adıyla anılmıştır. (Mısırlı, 2002, s. 3)

Büyük tur aslında, İngiltere Kraliçesi tarafından yurtdışına diplomat olarak (büyükelçi ya da konsolos düzeyinde) görevlendirilecek olan gençlerin eğitimlerini tamamlamak için düzenlenen bir uygulama gezisidir. Üç yıl süren ve ilk kez Sir Philip Sidney'in başkanlığında başlayan bu turda gezilen ülkeler Fransa, İsviçre, İtalya, Almanya, Avusturya ve Benelüks ülkeleridir. (Arıkan ve Ahipaşaoğlu, 2003, s. 11)

Jacob Marperger'in özlü bir ifadesiyle, "çok kent ve ülke gezerek ruhlarını zenginleştirenler, yararlı insanlardır". Avrupa'da Büyük Turla birlikte yurtdışı gezileri de başladı. Beyleri vardıkları yerlerde rehberler karşılıyordu. Sonuç olarak, İsviçreli muhafız Hans Hoch, 1606-1659 yılları arasında yaklaşık 1.300 ziyaretçiyi Roma'nın turistik yerlerinde gezdirmişti. 1701 de gezgin

Heinrich von Husyen şöyle yazar; “İnsanın ağzından girip burnundan çıkan rehberler ki onlara cicerone denir, kartvizitlerini de bırakmayı ihmal etmez, officia’larına davet ederler. Daha önce rehberlik etmiş oldukları kişilerin isimleriyle dolu defterleri gösterir, topladıkları gruba kişi başına bir İspanyol altını karşılığında yürüyerek ya da at üstünde kent içinde ve dışında on dört gün boyunca gezdirirlerdi.” (Polat, 2001, s. 11)

1.3. YAKIN ÇAĞLARDA REHBERLİK

17. yüzyıla gelindiğinde seyahat etmek, hâlâ statü kazanmak isteyenlerin, ayrıcalıklı ve zengin olanların katılabildikleri bir yaşam biçimidir. Çünkü yolculuğun olağanüstü masraflarını karşılanabilmeyi ve uzun süre (kimi zaman birkaç yıl) çalışmadan geçinebilmeyi gerektirir. (Değirmencioglu, 2003, s. 1)

Ancak, “17. yy’dan itibaren Sanayi Devrimi’nin başlaması üretim yapısında değişmelere yol açmıştır. O zamana kadar geleneksel üretim tarzı olan tarım ve hayvancılık yeni buluşlar ile yerini fabrikalara terk etmeye başlamış. Kentlerde yoğun bir nüfus birikmesi, sürekli ağır koşullarda çalışma temposu insanların dinlenmek için kendilerine zaman ayırma isteklerini doğurmuştur. Kente gelip işçi konumuna geçen bu insanlar köken olarak köylü olmaları nedeniyle zaman zaman yakınları ziyaret; zaman zaman da özlemlerini gidermek amacıyla kent dışına elbette ki geziler yapmışlar, küçük çaplı seyahatler organize etmişlerdir. Ama henüz turizm anlamında seyahat, dinlence zengin sınıfın ayrıcalığı olmaya devam etmektedir. Büyük kitleler henüz özendikleri zenginlerin yaşam standartlarını yakalama, burjuvalaşma savaşımı içindedirler.” (Arıkan ve Ahıpaşaoğlu, 2003, s. 12)

Turizmin ve turist rehberliğinin günümüzdeki benzer bir içeriğe kavuşabilmesi için üretim yapısını bütünüyle değiştiren ve kitlelerin yapısında büyük altüstlere yol açan Sanayi Devrimi’ni beklemek gerekmiştir. (Değirmencioglu, 2003, s. 1)

Küçük çaplı geziler ancak Sanayi Devrimi’nin burjuva sınıfını yaratması ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi ile daha geniş boyutlu boş zamanların oluşması sonucunda bir turizm hareketine dönüşebileceklerdir. Günümüzün çağdaş anlamdaki seyahat endüstrisinin kurucusu da Thomas Cook’dur. İlk gezisini 1841 yılında at yarışı izlemek için 1 şiline trenle Leter-Loughborough arasında tur düzenleyerek 570 kişi taşıyan ve organize tur kavramını ortaya çıkartan Thomas Cook, turizmin babası olarak tanımlanmaktadır. Thomas Cook düzenlediği turları bizzat yöneterek aynı zamanda çağdaş rehberliğin de öncülüğünü yapmıştır. Leicester-Loughbrough arasında düzenlenen bu gezi sonucu, geziye katılanların memnun kalmaları

nedeniyle bu tür organizasyonların ticari amaçla yapılabileceği ortaya çıkmıştır. (Mısırlı, 2002, s. 8)

1851'de Thomas Cook'un İngiltere'de düzenlediği 1 günlük tren gezisi modern turizm hareketlerinin de başlangıcı sayılır. İlk geziden yaklaşık 150 yıl sonra günümüzde turizm, önceki nesillerin gitmeyi hayal bile edemeyecekleri kadar geniş bir alanda yer değiştirebilen kitleleri, gezinin her karesini planlayan tur profesyonellerini, hizmet içi eğitimleri başka meslek gruplarıyla kıyaslanmayacak ölçüde süreklilik gösteren turist rehberlerini kapsamaktadır. (Değirmencioğlu, 2003, s. 1)

20. yüzyıla yaklaştıkça arkeolojiye karşı beslenen ilgi her gün biraz daha artıyordu. Bu ilgiyi Türkiye'nin ilk profesyonel turist rehberlerinden Turnalı, (1973, s. 6) “Mezarları, duvarları, eski tapınakları, sütunları ve kazı yapılan diğer yerleri bulmak zor olduğu için bu sözde öncüler oraları tanıyan yerli şahısları tutmak zorunda kalırlardı. Bu bölgelerdeki emekli öğretmenler etrafı bu turistlere gezdirirlerdi” şeklinde aktarmaktadır.

Toplu gezilerin hem ulaşım hem de konaklama açısından bireysel seyahatlere oranla daha ucuza mal olması ve bireylerin tek başlarına zaman ve para harcayarak seyahatlerini daha pahalıya mal etmeleri seyahat işinin bir endüstri haline gelmesinin ilk tohumlarının atılmasını sağlamıştır. (Mısırlı, 2002, s. 8)

Cook'un günlerinden 20. yüzyılın dünyasına; gerek ulaşım gerek konaklama ve gerekse iletişim olanakları karşılaştırılmaz boyutta farklılıklar göstermişlerdir. Son elli yıl içerisinde araba, tren veya dolmuş uçaklarla seyahat giderek sıklaşmış ve bu gezileri planlama ve düzenlemelerini olanaklı hale getirmiştir. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 16)

Dünyadaki teknoloji ve sosyal yaşamdaki her gelişme insanların seyahat alışkanlıklarına da etki etmiştir. Teknolojinin getirdiği kolaylıklar özellikler ulaşım alanında insanlara çok farklı seçenekler sunmaya başlamıştır. Bununla birlikte sosyal yaşamdaki değişimler seyahatin yalnızca bir yerden diğer yere ulaşımından ibaret olmadığını, bu hareket öncesinde ve sonrasında da birçok hizmette gereksinim duyulduğu görülmüştür. Bu durumda, içersinde bir turistten evinden çıkıp, tekrar evine dönünceye kadar gereksinim duyacağı her şeyin bir araya getirildiği paket turların doğmasına neden olmuştur. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 1)

Bu gelişim, insanların yerleşim yerlerinin ve ülkelerin ekonomik gelirini arttırmıştır. Seyahatler giderek dinlence turizminden kültür turizmine dönüşmüştür. Bu yüzyılda teknolojik

gelişmeler hız ve konfor ile birlikte maliyeti düşürmüş, artık kitleler kıtalararası seyahatler yaparak, gittikleri her yerin geçmiş kültürleri ile güncel yaşam şartlarını görerek dünyayı keşfetmeyi amaçlamaya başlamışlardır. (Çimrin, 1997, s. 11)

Daha iyi ulaşım şartları sayesinde turizm yıldan yıla gelişmiştir. Turistler mahallî şahıslara bol bol iş sağlıyorlardı. Talebin çokluğu yüzünden bu kimseler zamanla profesyonel olmuştur. Bu turist rehberlerinin tarihi olaylar hakkında bilgileri derin olmamakla beraber, turistlerin bunlara ihtiyacı vardı. Bununla beraber mahalli rehberlerin arasında birçoğu tecrübeyle oldukça beceriklilik kazanmışlardır. (Turnalı, 1973, s. 6)

Turizmin kitleselleşmesi ve gidilen mekânların kültürel birikimlerini öğrenmek ve anlamak amacını taşımaya başlaması ile bu bilgi ve kültürü doğru yorumlayıp arttırabilecek kişilerin olması gerekliliği doğmuştur denilebilir.

Tarihi binalar, kutsal emanetler, antik kentler. Dünya üzerindeki sayısız müzedeki hazineler ve sergilerin ziyaretçileri için daha anlamlı hale getirilmesi için lisanslı tur rehberleri, kültürel yorumlama konusunda eğitilmişlerdir. Böylece önceki yüzyıllarda genç aristokratlar Büyük Turda (Grand Tour) ziyaret ettikleri yerler hakkında muhataplarından dersler alırken, bugünün kitle turizmi katılımcıları tarih, sanat ve mimariyi nitelikli rehberlerin sundukları dersler ile öğrenebilmektedirler. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 14)

Artık ülkeler bu önemli işlevi yerine getirebilecek kişileri eğiterek ve hazırlayarak sektöre sunmak zorundadırlar. Turizm rehberliği mesleğinin önemi, sektördeki işlevi ve sektöre katkısı bu çizgide önem kazanmaktadır. (Arıkan ve Ahipaşaoğlu, 2003, s.13)

Ahipaşaoğlu (2001(a), s. 17) rehberleri, yüzyıllardan bu yana bu turların gerçekleşmesini; yönetim ve bilgi aktarımı ile keyifli bir hale dönüşmesini sağlayan kişiler olarak tanımlamaktadır.

1.4. OSMANLI İMPARATORLUĞU VE TÜRKİYE CUMHURİYETİ'NDE REHBERLİK

Cumhuriyetin birçok kurumu gibi turist rehberliği de temellerini Osmanlı'nın son dönem uygulamalarından almaktadır. Birçok kurumda olduğu gibi rehberlikte de zaman içerisinde kavramlar ve yaklaşımlar değişmiş, daha çağdaş noktalara ulaşılmıştır. Bugünlere nasıl ve nerelerden geldiğinin bilinmesi ülke ve meslek açısından kazanımların öneminin anlaşılmasına katkıda bulunacaktır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 14)

1.4.1. Osmanlı İmparatorluğu'nda Rehberlik

18. yüzyıldan itibaren önce askeri, sonra da ekonomik gücünü kaybetmeye başlayan Osmanlı Devleti, Batı etkisine girmeye başladı. Osmanlı'ya büyük bir ufuk açan, herkese hukuki ve mali güvenceler getiren Tanzimat Fermanı'nın 1839'da ilanı ile birlikte, bir yandan güzel sanatlar, eğitim ve ticaret alanlarında Avrupa ile ilişkiler, bir yandan da İstanbul'a gelip giden veya sürekli başkentte oturan yabancı sayısı arttı. Avrupa'da seyahat alanında baş döndürücü gelişmelerin ortaya çıkması, Thomas Cook ve Belçika kökenli Wagons-Lits şirketlerinin birleşmesi, 5 Haziran 1883'te Orient-Express adı altında Paris-İstanbul tren seferlerinin başlaması gibi gelişmelerle birlikte yabancı iş adamı ve tüccarlar genellikle Beyoğlu'nda toplanmaya ve yatırım yapmaya başladılar. (Değirmencioglu, 2003, s. 2)

Kırım Savaşı'nda Osmanlı'nın Rusya'ya karşı Batılılar ile birlikte hareket etmesi 1800'lerde özellikle İstanbul'u ilgi merkezi haline getirmiştir. 1700'lü yılların Kudüs yolcusu hacı, papaz, tüccar ve casus tipi gezginlerin dışında ilk tüketici sivil ziyaretçiler İstanbul'a gelmeye başlamıştı. Turizmin gelişmesi (Örneğin Şark Ekspresi) rehberlik hizmetlerin ortaya çıkmasına ve gelişmesine yol açmıştır. (Değirmencioglu, 2003, s. 2)

Türk turizminin duayenlerinden Çelik Gülersoy'dan aldığımız bilgiler ışığında, "1700'lerden sonra, önceki askeri, sonra bunların bir sonucu olarak ekonomik gücünü kaybetmeye başlayan Osmanlı, batı etkisine girmeye koyulmuştu. Yine önce askerlikte ilk batılı uzmanlar ve organizatörler payitahtta görev almağa başlamıştı. 1939'da çığır açan ve artık herkese hukuki-mali güvenceler getiren Tanzimat Fermanı ile beraber, bir yandan eğitim, güzel sanatlar ve ticaret alanlarında, Avrupa ile ilişkiler artarken, öte yandan ulaşım teknolojisinin de gelişmesi Osmanlı başkentine gelen giden, hatta ev tutup oturan yabancı sayısını arttırmıştır." (TUREB, 2006)

O yıllarda Avrupa'da Rumlar, eski Yunan medeniyetini kuranların torunları sayılıyor, ellerinde kılavuz kitaplarla hayran hayran harabeleri gezen romantik seyyahlara genellikle azınlıklardan seçilen rehberler hizmet ediyordu. Batı medeniyeti eski Yunan ve Latin medeniyetlerinin bir ürünü, görülen eserler de gezdiren rehberin atalarına ait kalıntılar kabul edilince, bambaşka bir din ve medeniyet zümresine dâhil olan Türkler'den bunların koparılıp götürülmesinin niçin mubah sayıldığı daha iyi anlaşılabilir. (Turnalı, 1973, s. 7)

İstanbul'a gelen yabancı sayısındaki bu artış, Osmanlı payitahtında bir meslek grubu biçimlendirdi: Tercüman rehberler. O devrin şartlarında bu ikili ismin kullanılması şarttı çünkü sadece tercümanlık, bu mesleği anlatamaz: Bab-ı Ali başta olmak üzere, yabancılarla ilişkilerde

“rehber” fonksiyonu olmayan çevirmen görevliler vardı. Sadece rehber demek de, bu mesleği ifade etmiyordu. Yabancı dil bilmeyen kılavuz kişiler, rehberlik işinin kapsamında değildi. Hem tercüman, hem de rehber olan ilk tipler, sosyal yapının gereği olarak, önce ve uzun süre, azınlık nüfusunun içinden çıktı. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 25)

Bunun sosyal sebepleri vardı ve onlar, bir değil birkaç taneydi: (Ahipaşaoğlu, 2001(b),s. 26)

Önce azınlık nüfus, belli mesleklerde gruplaşmış ve yoğunlaşmış haldeydi: Ermeni ve Süryani nüfus, daha çok el sanatları ve ticaret konuları ile meşguldü.

Rumlar, ticaret yanında, özellikle konaklama ve ağırlama tesislerinin işletmecileriydiler. Osmanlı’da 1800’lerin ikinci yarısına kadar otel ve lokanta yoktu ama Beyoğlu’nda pansiyonlar ve Galata’da meyhaneler vardı. Sahibi ve personeli, Rum’du. Büyük kısmı yoksul olan Museviler ise, sarraflık, hekimlik, eskicilik ve aracılık hizmetleri kalıyordu. Bu komisyonculuk yeteneği ve başlıca Fransızca olmak üzere, yabancı dillere yatkınlık geleneği, Musevi nüfusun, tercüman-rehberliğe yönelmesine yol açtı. Museviler’in yanında, ilk kökenleri Fransız, İtalyan, Maltalı olan lövanten ailelerin çocukları da, bir oranda bu mesleğe başladılar. Müslüman-Türk nüfusu, yabancı dil bilmediklerinden, uzun süre, bu işte devre dışı kaldı. O yıllardaki tercüman rehberler, sosyal dokunun gereği, sürekli azınlık nüfusunun içinden çıkmıştır. Özellikle Fransızca’yı kullanan Musevi, Fransız, İtalyan ve Maltalı gençler İstanbul’daki ilk tercüman rehberlerdir. Oysa bu durum ileriki yıllarda, ülke imajı ve tanıtımı açısından birçok olumsuzluğa neden olmuştur. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 2).

O dönemde rehberlik yapacak kişilerin iyi derecede yabancı dil bilmeleri yeterli olduğundan, bu meslek İstanbul’da yaşayan azınlıklıklar tarafından yapılan bir iş olmuştur. Yabancı dile yatkınlıkları ve aracılık yetenekleri nedeniyle bu işi daha çok Museviler yapmaktaydı. Bu dönemde rehberlik, tercümanlık ve rehberlik işlevlerinin içinde sürdürülmesi ile gerçekleşiyordu. Ayrıca ziyaretçi toplamlarının az olması geçim kaynaklarının sınırlılığı Müslüman-Türkler’in bu mesleklerde devre dışı kalmasının sebeplerindendi. (Değirmencioğlu, 2003, s.11)

Hiçbir eğitimden geçmemiş, belli başlı eserleri okumamış, bilgileri kulaktan dolma ve kendi gözlemlerine ve gezilerine dayalı bu ilk tercüman-rehberlerin, tarihsel gerçeklere ve mensup oldukları devletle bir ilgileri, bir muhabbetleri olmadan, sadece günlük kazançlar ile meşgul olmaktaydı. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 16)

İstanbul'dan bahseden hemen her yabancı kitap, bu konuda olumsuz bilgiler ve örneklerle doludur. İmparatorluk çökerken ve onun paylaşılması bir Avrupa konusu haline gelirken, azınlıkların da kendi milli davalarının ardına düşmeleri gibi, esasa ait ve büyük çaplı politik gelişmeler, doğal olarak, turizm rehberliği mesleğine de yansımaktaydı. (Polat, 2001, s. 16)

Tarihe ve doğal güzelliklere meraklı turistler (o devrin tabiriyle seyyahlar) Osmanlı İmparatorluğu'na bağlı memleketleri de ziyaret ediyorlardı. Kendilerini gezdiren ve maalesef sikke, heykel başı, figürin, diadem, urna, amfor ve benzerlerini kaçırmalarına yardım eden birtakım insanlar buluyorlar, İstanbul Arkeoloji Müzesi'nin kurucusu r Osman Hamdi Bey'in gayretiyle çıkarılan Âsâr-ı Atfika Nizamnamesi İsrail'in Sûr'unu üflemesi gibi bir tesir uyandırınca kadar "kıymetli madenler bizim, taşlar sizin" sloganı yürürlükte kalıyordu. Genel kültürden mahrum birtakım yozlaşmış kafaların antik çağın sanat eserlerini (taş) telakki etmesi yüzünden, Bergama'dan muhteşem Zeus Sunağı, Bodrum'dan eski dünyanın yedi harikasından biri olan Mozoleye ait bazı kabartmalar, Mozolenin tepesindeki Quadriga'nın (dört atlı araba) atlarından biri, Kral Mausolos'a ait olduğu sanılan bir heykel Assos'daki Athena Tapınağı kabartmalarının büyük bir kısmı, Knidos'dan birçok buluntular, Xantos'daki Harpiller Anıtı'nın frizleri, Nereid'ler Anıtı'nın zengin kabartma dekorasyonu ve daha niceleri izinsiz yurtdışına çıkarılıyordu. Yayınlanan bazı Türkçe makaleler maalesef hâlâ büyük arkeolog ve büyük insan olarak alkışlanan Alman maceraperesti H. Schliemann, Troya'yı arkeoloji prensipleri ile ilgisiz bir şekilde, -tabir mazur görülürse- âdeta kasap gibi kazdıktan sonra kral Priamos'a atfedilen hazineyi buluyor, çağın Yunan kralına telgrafla "ecdadının, definelerini bulduğunu" müjdeliyor ve sonra bunları 1873'de yurtdışına kaçırıyordu. (Turnalı, 1973, s. 6-7)

Bu yüzyılın başında, Ayasofya'ya turist getiren rehberlerin çoğunun, koca porfir sütunların ta tepesinde el işaretine benzeyen bir izi gösterip, "kuşatma sırasında burada toplanmış yaralılar, fetihten sonra atı ile çiğneyerek mabede giren II. Mehmet'in elinin kanlı izi" olarak anlatımlar alışılmış işlerden biri halindeydi. (Gülersoy, 1996, s. 5)

Batılı genellikle Türkler'i pala kuvvetiyle saldıran bir sürü (horde) olarak görmüş; bu onlara göre imansızlar kalabalığının zulümden, ırza geçmeden, işkenceden başka bir şeyden zevk almadığını, Tanrı'nın Hıristiyanlar'ın başına işlenen günahlar yüzünden gönderdiği bir beladan, bir gazaptan ibaret olduğunu düşünmüştür. Siyasi ihtirasların beslediği akımlar içerisinde Batılı fertler çoğunlukla böyle düşünmeye alıştırılmış, daha sonra gelen yüzyıllarda ve çok yakın zamanlarda Rusya'nın ve başka büyük devletlerin çabalarıyla Balkanlı milletler de böyle şartlandırılmıştır. Yaratılan tablo şudur: Türk, adeta yarı çıplak, elinde yatağanı ile birkaç çula

sarınmış olarak İstanbul surlarından içeri dalmış ve Ayasofya'nın muazzam kubbesini görünce hayret ve hayranlık hisleri uyanarak buna benzer kubbelerle yeni başşehirini süslemeye koyulmuştur. Hâlbuki köklü sanat gelenekleri olmayan bir ulusun bu tip atılımları gerçekleştirebileceğine ihtimal verilemez. (Tunalı, 1973, s. 9)

Eğitimsiz, bilgileri kulaktan dolma ve azınlık psikolojisi altındaki kişiler tarafından yapılan rehberlik zaten Türk milleti ve medeniyeti hakkında var olan olumsuz imajı uydurma hikâyelerle daha çok olumsuz şekilde körüklüyorlardı.

Osmanlı'da 19. yüzyıl sonunda görülmeye başlayan turist rehberliği, hem ülkenin tanıtımı, hem de ulusal güvenlik açısından önemliydi. 1890 tarihinde yayınlanan 190 sayılı Nizamname, bu mesleğin kurumsallaştırılması çabalarının ilk örneği oldu. (Değirmencioglu, 2003, s. 2)

Osmanlı İmparatorluğu'nun yıkılışı sırasında çıkarılan bu nizamname Tercümanlar Nizamnamesi konumuzla ilgili bazı hükümler getirmişti.

6 maddelik "Seyyahına Tercümanlık Edenler Hakkında 190 sayılı Nizam Name": (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 18)

1. Seyahat ve diğer amaçlarla Memalik-i Devlet-i Aliye'ye gelenlere çevirmenlik yapmak isteyenler ile otel ve misafirhane gibi konakladıkları yerlerin müdürleri tarafından turistlere çevirmenlik yapmak için görevlendirilenler öncelikle bu nizamname içeriğine uygun belge almak zorundadır.

2. Çevirmenlik belgesi almak isteyenler cünha ve cinayetten hüküm giymemiş, ırz ve namus sahibi kişiler olduklarına dair mahalle veya mensup oldukları millet muhtarından alacakları birer ilmühaberi oturdukları belediye başkanlığına vereceklerdir.

3. Sabıka kaybı maddesinde belirtilen ilmühaberler oturulan belediye tarafından başkentte (Dersaadet) belediye başkanlığına ibraz edilerek, ilginin Türkçe ile birlikte bir başka dili de anlayabildiği ve konuşabildiği ve ayrıca memleket meselelerine hakim olduğu yetkili kurullarca incelendikten ve onaylandıktan sonra kendisine çevirmenlik belgesi verilecektir.

4. Taşralarda bu şekilde çevirmenlik yapmak isteyenler hakkında işbu nizamname uyarınca inceleme ve araştırma yapılması zorunlu olup, belge verme yetkisi ilgili belediyeye ait olacaktır.

5. Belgeli çevirmenlerden, çevirmenlik yaptıkları kişiyi rahatsız ve iğfal ettikleri konusunda şikâyet edilen veya güvenlik veya belediye memurlarının denetlemeleri üzerine ortaya çıkarılanların belgeleri ellerinden alınacağı gibi tutuklanarak haklarında işledikleri suçun nevi ve derecesine göre ceza kanununun ilgili maddesi gereği işlem yapılacaktır.

6. Bu nizamnamenin yürütülmesi ile İçişleri Bakanlığı görevlidir

Bu nizamnameden de anlaşılacağı üzere Osmanlı döneminde rehberlik bir meslek olarak tanınmamakta, ancak yabancı ziyaretçilere tercümanlık yapan kişiler olarak nitelendirilmektedir. Zaten bu nizamname gerektiği gibi uygulanmadığı ve kontrolü yapılmadığı için etkili olamamıştır. Bu meslek Cumhuriyetin kurulmasına kadar, 1914 yılında 1. Dünya Savaşı'nın çıkmasının da etkisiyle tamamen denetimsiz kalmıştır.

Savaş sırasında İngiliz Kemal (Esat Tomruk), Kıbrıslı Hayri Bey gibi vatansever aydınlar, yabancı dil bilen öğrenciler ve emekli subaylardan oluşan gönüllü rehberler bu hizmetleri amatörce yapmıştır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 18)

1.4.2. Cumhuriyet Döneminde Rehberlik

Cumhuriyet döneminde azınlıklarca sürdürülen çevirmenlik işinin ve dolayısıyla yabancı turistlere yapılacak olumsuz propagandaların önlenmesi amacıyla "Türk Seyyahın Cemiyeti" kurulmuştur. Gönüllü rehberlik ve çevirmenlik yapmak isteyen yabancı dil bilen bir grup genç tarafından kurulan bu cemiyet daha sonra "Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu" adını almıştır. (Turnalı, 19179, s. 6)

Belediye hizmetleri arasında kabul edilen bu işin düzenlenmesi görevi 1923'te kurulan bu kuruma verildi. Söz konusu kurum devlet adına bütün tercüman-rehberleri kurstan geçirdi, sınava tabi tuttu ve ilk kez bir lisansa bağladı. Böylece ilk defa bu meslek denetim altına alındı. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 16)

Türkiye Cumhuriyeti hükümetinin kurulmasından iki yıl sonra, 8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname" ile sıkı kurallar belirlendi. Tercüman-rehberlik mesleğine gireceklerin uymaları gerekli esasları 11 maddede toplayan bu kararname rehberlik mesleğinde eğitimin önemini gündeme getirmiş oluyordu. (Değirmencioğlu, 2003, s. 2)

Cumhuriyetin ikinci yılında yürürlüğü giren kararname, bu nizamnameyi ortadan kaldırdığı gibi, Tercüman-Rehberliği o yıllara göre sıkı sayılabilecek esaslara bağladı. (Turnalı, 1973, s. 11)

Genç Türkiye Cumhuriyeti 8 Kasım 1925 tarihinde 2730 sayılı “Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname”yi yayınlamaya meslekle ilgili ilk kuralları ortaya koymuştur. 10 maddelik yönetmelik şöyledir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 21):

1. Seyahat amacıyla ve başka şekilde Türkiye Cumhuriyeti’ne gelen yabancılara rehberlik ve çevirmenlik yapmak isteyenler bu yönetmelik hükümlerine göre şehremanetinden veya belediyelerden belge almak zorundadırlar. Emanet ve belediye belgelerine sahip olmayanlar rehberlik ve çevirmenlik yapamaz.

2. Çevirmenlik belgesi almak isteyenler Ankara ve İstanbul’da şehremanetlerine ve diğer yerlerde il belediye başkanlıklarına dilekçe ile başvuracaklar.

3. Dilekçe verenlerin cünha ve cinayetle mahkûm olmamış ve namus erbabı ve doğru kişiler oldukları polis ve belediyelerce incelendikten ve geçmiş yaşantıları itibariyle de çevirmenlik mesleğine kabullerine engel bir neden olmadığı ortaya çıktıktan sonra gerekli bilgiye sahip olup olmadığı bir sınavla belirlenir.

4. Rehberlik ve tercümanlık etmek isteyenlerin Türkçeye mükemmel derecede egemen, okuma ve yazmaya muktedir olmanın yanı sıra bir yabancı dili ve ülkenin tarihini, tarihi anıtları ve yerlerini iyi bilmeleri ve bunları turistler önünde betimlemeye ve açıklamaya kadir olmaları gerekir.

5. Sınavlar şehremanetlerince veya belediye meclisince seçilmiş bir sınav heyeti tarafından yapılır ve yeterliliklerini kanıtlayanlara çevirmenlik belgesi verilir.

6. Belgeler ancak verilmiş oldukları emanet ve belediyelerin sınırları içerisinde geçerlidir.

7. Tüm rehber ve çevirmenlerin mercileri şehremanetleri ve belediyelerdir ve bunların bölünmeleri ve dağıtımları ilgili dairelerce yapılır.

8. Gemi acentelerinin bağlı buldukları şirket vapurları turistlere tahsis edildiği takdirde turist geleceğini en az sekiz gün önceden şehremanetlerine ve belediyelerine bildireceklerdir. Gelecek turistler yüz kişiden az olduğu takdirde acenteler önceden bildirmek zorunda olmayıp, vapurun hini kontrolünde ilgili memurlara turist olduklarını beyan ile yükümlüdürler.

9. Rehberlerin günlük ücretleri şehremaneti ve belediyeler tarafından belirlenir. Rehber ve çevirmenlerin bu şekilde belirlenen ücretleri yolcu salonlarına asılacaktır.

10. Yasal kurallara uymayan turizm acente ve yüklenicileri ile şıp sandılar ve tercümanlık ettikleri kimseleri rahatsız eden, belediyenin emir, kural ve mevzuatına uymayan veya ulusal onura aykırı hareket eden rehberler inceleme raporu veya tespit tutanağına dayanılarak belediyelere ilişkin ceza yasası uyarınca tutuklama cezası alırlar ve eylemlerin derecesine göre çevirmenlik belgeleri geçici süreyle veya kesin olarak iptal edilerek çalışmaları yasaklanır.

11- 27 Şubat 1310 tarihli Tercümanlar Nizamnamesi ahkâmı mefsuhtur.” (Turnalı, 1973, s. 13)

Tercüman-Rehberlik yapabilmek için mutlaka mahalli belediyelerden vesika almak gerekmektedir. Bu vesikayı almak isteyen, bulunduğu mahallin belediye başkanlığına hitaben bir dilekçe yazacak, hakkında polis tahkikatı ve adlî sicil incelemesi yapıldıktan sonra belediyelerin yetkili organlarınca seçilen bir imtihan kurulu önünde malumatı yoklanacaktır. Tercüman-Rehber adaylarının Türkçeyi mükemmel konuşmaları, yazmaları ve okumaları lazımdır. Yabancı dil bilgisinden önce gelen şart budur. Cumhuriyetin ilk yıllarında, azınlıklardan veya Türkiye’ye yerleşmiş yabancı uyruklulardan rehberlerin çoğunlukta olduğu bir devirde, genç devletin böyle bir şart araması garip karşılanmamalıdır. Sözü edilen kararname, Tercüman-Rehberlerin memleketin tarihini, eski anıtların yerlerini iyi bilmelerini ve bunlar hakkında turistlerin önünde yabancı dilde gerekli bütün izahatı verebilmelerini öngörmekte, Tercümanlık vesikasının ancak imtihanda ehliyetini isbat edenlere verileceğini hükme bağlamaktadır. (Turnalı, 1973, s. 13)

7. madde ile gelen yenilik ise rehber sayısında kısıtlama yapılacağı ve kaç rehber belgelenebileceğinin belediyelerce tespit edileceğidir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 21)

Dokuzuncu maddeye göre, Tercüman-Rehberlerin ücret ve yevmiyeleri belediyeler tarafından tayin olunarak, yolcu salonlarında turistlerin görebileceği bir yere liste halinde asılacaktır. O devirde hava ulaşımı yoktur. Kara ulaşımı ise hemen hemen yalnız demiryollarıyla sağlanmaktadır. Seyyahlar Türkiye’ye deniz veya demiryolu ile gelebilmektedir. Esasen sayıları da pek fazla değildir. Ücret listesinin yolcu salonlarına astırılacağı yolundaki hükmün altında yatan gerçekler bunlardır. Vapur acentelerini ilgilendiren maddeler bir yana bırakılırsa, geriye Tercüman-Rehberlerin görev taksimi ve cezalandırılmaları hakkındaki hükümler kalmaktadır. Rehberlerin bağlı oldukları makam, belediyelerdir. Görev dağıtımı da onlar tarafından

yapılacaktır. Vesikasız çalışan, turistleri şu veya bu şekilde zarara sokan (yani aldatan, mal ve hizmetten fiyatını kasten yüksek gösteren, aracılık ettiği insanlarla kendi yararına anlaşılan), belediyelerin emir ve kararlarına uymayan, millî menfaat ve şerefe aykırı hareketleri görülen tercümanlar, bir tahkikat raporu veya bir zabıt varakası düzenlenerek Belediye İşleri ile İlgili Ceza Hükümleri Kanunu'na göre cezalandırılacaklardır. Mezkûr Ceza Kanunu, 16 Nisan 1340 (Miladî. 1924) gün ve 486 sayılı kanun olmalıdır. Bunun bazı maddeleri, 15 Mayıs 1930 gün ve 1608 sayılı kanun ile değiştirilmiştir. Onuncu madde gereğince, bu cezalar verildikten başka Tercüman-Rehberlerin vesikaları, suçun ağırlığına göre geçici veya kesin olarak ellerinden alınıp, mesleklerini icra etmelerine mani olunacaktır. Altıncı madde, verilen vesikaların ilgili Belediye sınırları içinde muteber olacağını belirtmektedir. Bu, önemli bir hükümdür ve tesirini günümüze kadar göstermiştir. (Turnalı, 1973, s. 13-14)

Her iki talimatnamenin (20 Ekim 1890 – 8 Kasım 1925) incelenmesinde görülmektedir ki, rehberlik kavramı 2. talimatnamede daha kapsamlı ele alınmıştır. Ancak, Türk vatandaşı olma zorunluluğu getirilmediğinden sadece Türk diline vakıf olmak yeterli sayıldığından, azınlıkların bu meslek üzerindeki egemenlikleri devam etmiştir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 22)

Kararnamenin yayınlanmış olmasına karşın, o yıllarda turistik faaliyetlerle ilgilenen resmi bir kuruluş bulunmadığından, tercüman rehberlerin gerekli bilgiye sahip olup olmadıklarının sınav sonucunda belirlenmesi kâğıt üzerinde kaldı. (Değirmencioğlu, 2003, s. 2)

1920'lerde karayolları ulaşımının gelişmemiş olması, ülkemize gelen turistlerin ulaşım yolu olarak gemi ve treni tercih etmelerine neden oluyordu. Geliş noktaları olan İstanbul ve İzmir'in dışına Anadolu'ya çıkmaları mümkün olmuyordu. Bu durumda rehberlerin görev alanlarında belediye sınırları arasında kalıyordu. Bu yönetmeliğin iptal edilmemiş olması daha sonraki yıllarda Turizm Bakanlığı'nca düzenlenen ülkesel belgelere sahip rehberlerle belediyeler arasında zorlukların çıkmasına sebep olmuştur. (Polat, 2001, s. 22)

1928 yılında dünyada yaşanan ekonomik kriz, turizm faaliyetlerini Türkiye'de de durma noktasına getirdi. Tercüman rehberlerin büyük kısmı mesleği terk etme noktasındaydı. Ancak ilginçtir ki, o sıralarda belgeli rehberler iş bulamazken, 1928 yılı Aralık ayında, İstanbul İktisat Müdürlüğü tarafından bir rehberlik kursunun açılacağı, basın aracılığı ile kamuoyuna duyuruldu. Gazetelerde yer alan bu kurs ilanının önemi, geçici tercümanlar ile mesleğe yeni başlayanları kapsaması ve kursiyerlerin mutlaka sınavdan geçme mecburiyetinin ayrıntılı olarak

belirtildi. İlk kez bir sınavdan geçerek girme hakkı kazanılan kurstan mezun olan rehber sayısı 50’idi. (Değirmencioğlu, 2003, s. 2-3)

Belediyelerce dağıtılan rehberlik belgeleri bu düzenleme ile ilk kez meslek dalı olarak ele alınmış ve esaslar belirlenmiştir. 1930 yılında ise rehberlerin vergilendirmesine başlanmıştır.

Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname, Türkçeyi iyi konuşup yazmak şartıyla yabancı uyrukluların da Tercüman-Rehberlik yapabileceğine cevap veriyordu. Tatbikatta bunun sakıncaları görülmüş olmalı ki, 11 Haziran 1932 gün ve 2007 sayılı kanun, diğer bazı sanat ve hizmetlerle birlikte “seyyahlara tercümanlık ve rehberliği” de Türk vatandaşlarına tahsis etmiştir. Kanunun altıncı maddesinde, Türk vatandaşlarına tahsis edilen sanat ve hizmetleri, 2249 sayılı kanunla muaddel beşinci maddede tayin olunan müddetin hitamından sonra icra eden ecnebiler (mahallin en büyük mülkiye memurunun emriyle fiilen sanat ve hizmetlerinden men olunmakla beraber tanzim edilecek zabıt varakasıyla sulh mahkemesine verilir ve on liradan beş yüz liraya kadar ağır para cezasına mahkûm edilir) denilmektedir. 16 Haziran 1940 tarihinde yayınlanan 5435 sayılı kanun, para cezalarını beş misline çıkarmıştır. (Turnalı, 1973, s. 14)

Türkiye’de Türk Vatandaşlarına Tahsis Edilen Sanat ve Hizmetler Hakkındaki 2007 sayılı Kanun’un ilgili maddeleri, Türkçe-İngilizce-Fransızca ve Almanca metinler bir arada olmak üzere, İstanbul Tercüman-Rehber Derneği’nce bastırılmış ve bazı yerlere (bu arada İstanbul Arkeoloji Müzesi girişine) asılmıştır. Kontrolün bugünkünden daha az sıkı olduğu günlerde, otobüslerle veya kruvaziyer olarak gelen birtakım ecnebi grupları rehberlerini de birlikte getiriyorlardı. Özellikle, İzmir’e vapurla gelen Yunanlı rehberlere karşı İzmir Tercüman-Rehber Derneği oldukça başarılı bir mücadele yapmıştır. İstanbul’da da bazı Yugoslav, Alman ve başka ecnebi gruplarının kendi rehberleriyle gelmeleri keyfiyetine şahit olunmuş ve bu gibi durumlara set çekmek üzere uğraşmıştır. (Polat, 1998, s. 14)

Türkiye’de turizmin gelişmesine kuş bakışı bir göz atarsak, Cumhuriyetin ilan edildiği 1923 yılından 1934’e kadar geçen 11 yıl içinde memleketimizde turistik faaliyetlerle ilgilenen resmî bir kuruluşun mevcut olmadığını görürüz. 1934 yılında yürürlüğe giren “İktisat Vekâleti ve Vazifeleri Hakkındaki” 2450 sayılı Kanun, kamu hizmetleri arasında turizm konusunu da daha çok bir propaganda işi telâkki ederek “Neşriyat, Propaganda ve Turizm İşleri” şeklinde maddeleştirmiştir. (Turnalı, 1973, s. 15)

1935 yılında belediyelerde turizm şubeleri kurulmuş ve aynı yıl tekrar Tercüman Rehber Kursu açılmış bu kez 53 kişi bu kurstan belge almıştır. Tercüman rehberlik mesleği 1935'ten 1950 yılına kadar bu esaslar çerçevesinde sürmüştür. (Polat, 1998, s. 15)

1950'li yıllarda Türkiye modern turizme önem vermeye başlamıştır. 1950 yılında yapılan "İkinci Turizm Danışma Kurulu" rehberlik mesleği üzerinde önemle duruyor, Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan ve rehberliğin turizm sektörü içindeki önemine vurgu yapan "Turist Tercüman Rehberliği" başlıklı bir rapor bu kurula sunuluyordu. Rehberliğin günün koşullarına uygun hale getirilmesi ile ilgili önemli bir çalışmanın 1951 yılında TMTF (Türkiye Milli Talebe Federasyonu) tarafından yapıldığı görülüyor. 129 üniversiteli gençten oluşan kursiyerler başarıyla açılan bu kursu bitirmiş ve mesleklerine başlamışlardı. (Değirmencioğlu, 1998, s. 18)

1950 yılına yapılan 2. Turizm Danışma Kurulu'nda bu meslek dalı üzerinde önemle durulmuştur. Basın-yayın ve Turizm Genel Müdürü Halim Ayot tarafından kurula sunulan "Turist Tercüman Rehberliği" adlı rapordan aşağıda alınan bölümde, rehberliğin turizm sektörü içindeki yeri ve önemi görülmektedir: (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.22)

"Milletlerarası turizm akımlarının yönlendirilmesinde ve ulusal turizm hareketlerinin gelişmesinde, seyahat acentelerinin etkisi olduğu gibi, bu acentelerin önemleri ile orantılı olarak, bunların emrinde veya serbest biçimde çalışan turist ve tercüman ve rehberlerinin de turizmin gelişmesinde büyük rolleri vardır. Bir ülkeye gelen seyyah, elinde yazılı rehberler, prospektüsler ve broşürler bulursa bile o ülkenin dilini, gelenek ve göreneklerini bilmediği takdirde bir tercüman rehberle sürekli gereksinimi vardır. Özellikle grup halinde tarihi yerleri, anıtları ve önemli yerleri gezmeye görmeye giden, ziyaret ettikleri yerler hakkında çeşitli yollardan bilgi edinmek isteyen seyyahlara, her türlü bilgiyi verecek ve onları tatmin edecek eleman tercüman rehberlerdir. Tercüman rehber kendi ülkesinin canlı propagandacısı ve reklamcısıdır. Çoğu zaman olumsuz propagandalarla noksan ve yanlış bilgilerle doldurulmuş bir seyyaha yurdunu sevdirecek, önyargılarını değiştirecek kişi, o seyyahla birkaç dakika arkadaşlık yapan tercüman rehberdir. Tercüman rehber böyle bir başarı elde ettiği takdirde, bu gibi seyyahlar ziyaret ettikleri memleketin aleyhine değil, lehinde olumlu, sürekli ve etkili bir propagandaya isteyerek aracı olurlar. Tercüman rehberin bu önemli ve milli görevde elde edecekleri başarı binlerce lira harcanması ile yapılacak propagandadan daha kuvvetli ve daha etkilidir. Her dil bilen ve tahsili olan kişi seyyah tercüman rehberi olamaz. Evvela bunların güvenilir, sağlam karakterli, ince ruhlu, bilgili ve sempatik olması şarttır. Çünkü yabancı ile iletişim sağlayan bir tercüman rehber o ülkenin politik,

toplumsal, ekonomik bütün alanlarda halkın, yöneticilerin adeta yetkili bir temsilcisidir.” (Polat, 1998, s. 20)

Söz konusu rapor, artık yetkililerin bu mesleğe önem vermesi gerektiğini ortaya çıkarmış ve 1951 yılında Türkiye Milli Talebe Federasyonu yabancı dil bilen üniversite öğrencilerini kurslarla eğiterek mesleğe kazandırmaya başlamıştır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 22)

1960 yıllarında Türkiye Milli Gençlik Teşkilatı, daha sonra da Milli Türk Talebe Birliği ayrı ayrı kurslar açarak bu işlevi sürdürmüşlerdir. Milli Türk Talebe Birliği yabancı ülkelerin gençlik kuruluşları ile işbirliği yaparak Türkiye turları düzenlemiş ve getirdikleri turist sayısı önemli boyutlara ulaşmıştır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 24).x

1955-1960 yılları arasında yine çeşitli öğrenci derneklerinin desteği ile açılan ve İstanbul Belediyesi ile Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen iki ayrı kurstan 128 öğrenci mezun olmuş ve çeşitli dillerde rehberlik yapmak hakkını kazanmışlardır. (Değirmencioğlu, 1998, s. 19)

Ağustos 1963 tarihinde kurulan ve "çalışma alanına giren konularda personel yetiştirmek üzere kurslar, uzman okullar açabilme" yetkisine sahip olan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, 1964-1968 yılları arasında rehberlik kursları düzenledi. Kurslar herhangi bir yönetmeliğe tabi değildi, 8 Kasım 1925 gün ve 2730 sayılı kararnameye dayanıyor, hizmet içi talimat ve genelgelerle yapılıyordu. İlk yönetmelik 3 Eylül 1971 gün ve 13945 sayı ile yayınlandı. "Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği" 21 Mart 1974 tarihinde değiştirilerek "Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" adını aldı ve sırasıyla 1981'de, 1983'te, 1986'da, 1988'de değişikliklere uğradı. (Değirmencioğlu, 2003, s. 3)

1960 yılında Türkiye'ye gelen turist sayısında önemli artışlar olunca, buna bağlı olarak rehber sayısında da artış gerçekleşmiştir.

1965 yılında Turizm Bakanlığı ilk olarak İstanbul, İzmir ve Antalya'da çeşitli zamanlarda kurslar açarak rehber yetiştirmeye başlamıştır. Öğrenci birliklerinin verdiği kokartlar "amatör", bakanlığın verdiği kokartlar ise "profesyonel" kokartlar olarak kabul edilmiş ve her iki grup bir arada aynı hak ve yükümlülüklerle sahip olarak çalışmışlardır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 23)

Turizm ve Tanıtma Bakanlığı tarafından 1967 yılında Ankara'da (2. Dönem) ve İstanbul'da (7. Dönem) bütün Türkiye'ye şâmil Tercüman-Rehber kursları açılıncaya kadar, bütün eski kurslar mezunlarının ellerindeki belgeler bölgeseldi. Bakanlık, sözü edilen bölgesel kart sahibi rehberlerin

bir kısmına sehven verilen ‘‘Türkiye’de geçerli’’ kartları, mezkûr altıncı maddeye dayanarak müktesep hak kabul etmemiştir. Bu yüzden birçok itiraz ve ihtilâflar doğmuş, ancak Turizm Bakanlığı açıklanan kanaatinde -haklı olarak- ısrar etmiştir. (Turnalı, 1973, s. 14)

1983 yılında yayınlana ‘‘Profesyonel Tercüman Rehber Yönetmeliği’’ profesyonel amatör ayırımını getirmiş, ancak bu ayırımın yarattığı huzursuzluk 1986 yılında yayınlanan ve halen geçerli olan ‘‘Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’’ ile ortadan kaldırılmıştır. Bu yönetmelik öğrenci birliklerinden alınan kokartları iptal etmiş, iki yıl içinde bakanlığa başvuran kokart sahiplerinin kokartları değiştirilmiştir. Bu tarihten itibaren kısa bir kesintiye neden olan uygulama değişikliğine rağmen kurs açma yetkisi yalnızca Turizm Bakanlığı’na verilmiştir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 25)

9.12.1988 tarihinde yapılan bir değişiklik ile özel kişilere bakanlık kurallarına uymak ve izin almak koşuluyla rehberlik kursu açma yetkisi verilmiştir. Turizm Bakanlığı’nın kurs giderlerini karşılamak istememesinden doğan bu değişiklik özel kurs sahiplerinin mesleğin önemini kavramamaları ve uygulamada çıkan aksaklıklar nedeniyle 10.05.1990 tarihinde tekrar ve yalnızca Turizm Bakanlığı’na verilmiştir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 25)

1992 yılında rehberlik kurslarının yüksek getirileri özel girişimcileri tekrar harekete geçirmiştir. Milli Eğitim Bakanlığı’nca meslek edindirme kursları çerçevesinde yeniden özel kuruluşlar tarafından rehberlik kursları açılmaya başlanmıştır. Söz konusu uygulama bu kez de Milli Eğitim Bakanlığı ile Turizm Bakanlığı’nı karşı karşıya getirmiştir. Sonuçta özel kurslar iptal edilmiş, bu kursları bitirenlere Turizm Bakanlığı tarafından rehberlik kokartı verilmiştir. (TUREB, 2006)

9 Ağustos 1995 tarihinde yönetmeliğe ilave edilen bir madde ile üniversitelerin turist rehberliği bölümlerini bitirenlere Kamu Personeli Yabancı Dil Sınavından en az 70 puan almaları ve uygulama gezilerine katılmaları halinde ‘‘Profesyonel Turist Rehberi Kokartı’’ verilmesi mümkün olmuştur.

1.5. DÜNYA TURİZMİ

Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization-WTO, 2006) turizmi ve hizmet sektörünü dünyada en hızlı büyüyen sektörleri olarak betimlemektedir. Önümüzdeki yüzyılda da en hızlı büyüyecek sektör olarak tahmin etmektedir. Dünya ekonomisi gelecekte daha çok iyiye gittikçe daha çok insan seyahat etmek isteyecek ve turizm olayına katılacaktır. Bu açıdan bakıldığında turist rehberliği mesleğinin önemi daha çok ortaya çıkmaktadır. En hızlı büyüyen

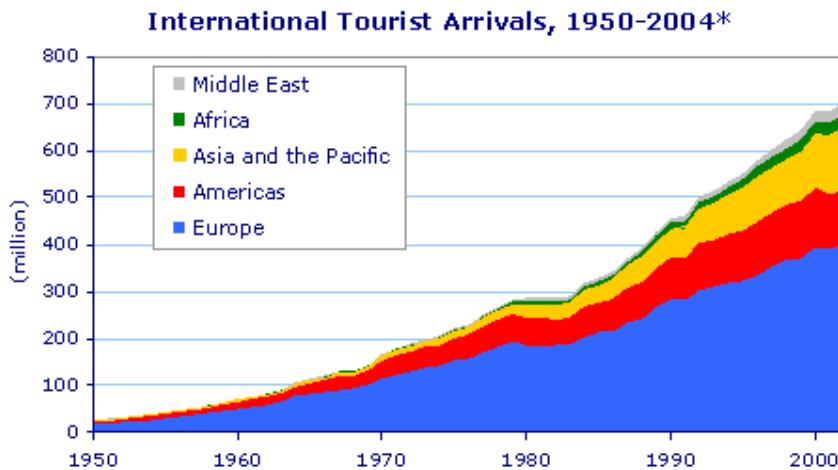
sektör olarak turizm de standartları yakalamak için turist rehberliği mesleğinin sağlam temellere oturtulması çok önemlidir.

1.5.1. Dünya Turizminin Tarihsel Perspektifi ve Dünya Turizmine Bir Bakış

Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization-WTO, 2006) dünya turizminin tarihsel perspektifi ve dünya turizmine bir bakışı aşağıdaki şekilde açıklamaktadır:

“Gelecekteki turizm olayına bir bakış yaparsak Çin büyümekte olan ekonomisi, halkının refah düzeyinin artması ve seyahat olanaklarının kolaylaşması ile gelecekte 1.3 milyar insanın seyahat etmeyi arzulayacağı en büyük turizm pazarı olacaktır. 2020 yılında uluslararası seyahatin 1,5 milyar insana ulaşacağı tahmin edilmektedir. Turizm haritası şimdiden değişmektedir. Rus kayakçılar günümüzde Avrupa'nın en popüler Alp kayak merkezlerini doldurmaya başlamıştır. Ortadoğu'da petrol zengini ülkelerdeki turistler körfez bölgesindeki yeni turistik merkezlere akmaya başlamıştır. Otel zincirleri her geçen gün kendi bünyelerine yeni halkalar eklemektedir. Eskiden Yunanistan ve İtalya gibi klasik destinasyonlar da tercih edilen güneş, kum, deniz turizmi yerini internetin de yardımıyla popülerleşen alışılmadık macera turizmi, 'Fırtına deresinde rafting, Nemrut'ta gün batımı eşliğinde ziyaret, Teksas'da rodeo, bungee jumping' çeşitlerine dönmektedir.”

Şekil 1.1'e bakıldığında turizm aktivitesi kararlı büyümesi ile geçtiğimiz yüzyılın en göze çarpan sosyal ve ekonomik gelişmesi olduğunu göstermektedir. 1950 yılında uluslararası seyahat 25 milyonken 2004 yılında bu rakam 763 milyona kişiye ulaşmış ve yıllık ortalama % 6,5 büyüme gerçekleşmiştir.



Şekil 1.1. 1950-2004 Yılları Arasında Uluslararası Turist Seyahatleri

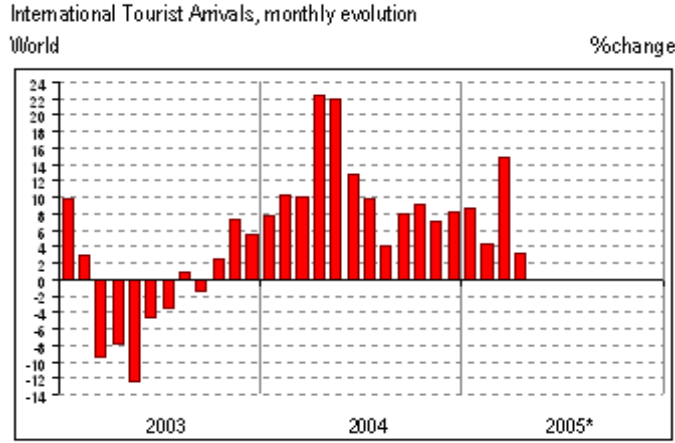
Asya ve Pasifik ülkelerinde büyüme yıllık ortalama % 13'le hızlı bir şekilde devam ederken, Ortadoğu'da % 10, Amerika kıtasında % 5 ve Avrupa'da % 6 oranında yavaş bir süratle gerçekleşmiş ve dünyadaki toplam büyüme trendinin altında kalmıştır. Yeni destinasyonlar istikrarlı bir şekilde büyürken, Avrupa ve Amerika kıtaları gibi eski destinasyonlar daha az dinamik bir büyüme göstermiştir. Avrupa'nın payı dünya genelinde 10 puanlık düşüş gösterirken, Amerika kıtası 13 puanlık düşüş göstermiştir. Amerika kıtası 1950-200 yılları arasında %5.8 büyüme göstererek dünya genelinde ortalama %7'lik oranla turizmdeki büyümenin altında kalmıştır. (Tourism 2020 Vision, 2001, s.10)

Amerika ve Avrupa 1950-2000 yılları arasında en çok turist çeken destinasyonlardır. 1950 yılında bu iki destinasyon dünya turizminin % 95'nin gerçekleştiği destinasyonlar olurken, son kırk yılda dünya turizminin % 82'si bu iki destinasyonda gerçekleşmiş, bu rakam 2000 yılında % 76'ya düşmüştür. (Tourism 2020 Vision, 2001, s.11)

1.5.2. 2005'te Dünya Turizmi

Dünya Turizm Örgütü'nün (WTO) Dünya Turizm Barometresi (World Tourism Barometer) isimli yayında (2005, s. 2), dünya turizmi 2005'in ilk dört ayında % 8'lik büyüme oranını muhafaza etmektedir. Madrid'te 6 Haziran 2005'te açıklanan rakamlar dünya çapında 2005 turizminin 2004'teki pozitif trendini devam ettirdiğini göstermektedir. Uluslararası turizm seyahatleri Dünya Turizm Örgütü'nün (WTO) haziran ayında yayınladığı Dünya Turizmi 2005'in ilk dört ayında % 8'lik büyüme gösterdiği ifade edilmektedir. 2004 yılındaki inanılmaz büyümenin uzun dönemde yavaşlayacağı tahmin edilmektedir. 2005 yılının ilk dört ayı raporundaki rakamlar 2004'ün ikinci yarısındaki rakamlarla çok benzerlik göstermektedir. 2004 yılı % 10 büyüme ve 763 milyon kişinin turistik amaçlı seyahat etmesiyle inanılmaz bir rekora imza atmıştır. Turizmde 2005 yılının ilk birkaç ayı 2001-2003 yılları arasında yaşanan şok ve düzelme devresine çok benzemektedir. Turizmde potansiyel talep 2001 yılında yaşanan olaylar sonrasında meydana gelen seyahat etmedeki korku faktörünün azalması ve müşterilerin güven duygusunun artması sonucunda bir patlama yapmıştır. Bu iyileşmeyi canlandıran faktörlerden biri de internet üzerinden hizmet veren online seyahat olanaklarının heyecan verici teklifler ve ucuz uçuş olanakları sunmasıdır. Jeopolitik iklimin, zayıf ekonomilerin, SARS virüsünün turizmi son birkaç yıldır baskı altında tutmaktadır ve bu nedenlerle seyahat edemeyen ve seyahatlerini erteleyen veya iptal edenler yüzünden meydana gelen iyileşme sonucunda turizm pazarında bir

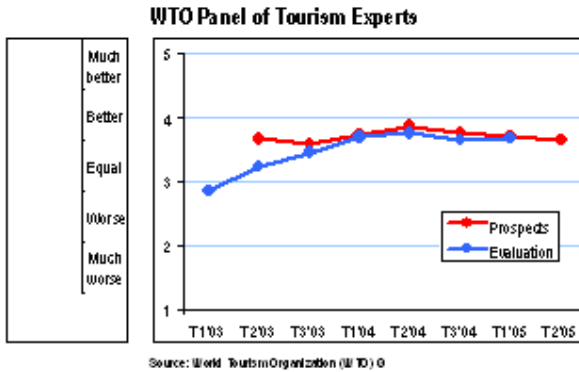
talep patlamasına yol açacağı beklenilmektedir. 2004 yılında yaşanan ve 2001 yılındaki şok olaylardan sonra insanların tekrar seyahat etmeye başladığını ve bu yüzden talebin arttığını görmekteyiz. “2004 yılında insanlar bu olaylardan sonra tekrar seyahat etmeye başladılar ve geçtiğimiz yıllarda seyahatlerini erteleyen insanların artık seyahat etme zamanlarının geldiğini düşünmektedir” denilmiştir.



Source: World Tourism Organization (WTO) ♦

Şekil 1.2. Uluslararası Turist Seyahatlerinin Aylık Gelişimi

Şekil 1.2'ye bakıldığında tüm bölgelerde ortalama % 5'lik büyüme ve Ortadoğu'da % 17'lik uluslararası seyahatlerde büyüme ışığında 2005 yılının ilk dört ayı turizmde tüm bölgelerde büyümede pozitif sonuçlar vermiştir. 2003 yılındaki SARS virüsü krizi ve Irak'ın işgali turizmi kötü etkilemiş ve 2004 yılındaki büyüme bunun ardından gelmiştir. (World Tourism Barometre, 2005, s. 23)



Şekil 1.3. 2005 Yılıının Turizm Sektörü ve Halk Tarafından Değerlendirilmesi

Şekil 1.3'e bakıldığında (1) çok iyi, (2) iyi, (3) eşit, (4) kötü, (5) çok kötü belirmektedir. Hem halk hem de özel sektör 2005 ocak-nisan arasındaki dört aylık periyot için 3.7 puanını vermiştir. Bu rakamlar beklentilerin üstündedir. Mayıs ve Haziran arasındaki diğer dört aylık periyotta görünüm 3.6 olarak gerçekleşmiştir. Ama genel beklentinin olumlu olduğu görülmektedir. (World Tourism Barometre, 2005, s. 24).

1.5.3. 2005'te Avrupa Turizmi

Dünya Turizm Fuar'ında açıklanan Avrupa Seyahat Monitörünün (European Travel Monitor) araştırmasına göre (2005, s.1): “2005 yılında, seyahat süresi ve harcamalardaki azalma süreci daha belirgin olarak ortaya çıktı. 2004 yılında 356 milyon Avrupalı tatile çıkarken 323 milyar avro'luk harcama gerçekleşti.”

“2005 yılının sekiz aylık döneminde seyahat sayısında % 4 dolayında artış olurken, ortalama kalış süresinde % 5 gerileme oldu. Bu oran 2004 yılında da % 4 dolayında azalma göstermişti.” (European Travel Monitor, 2005, s. 1)

“Öte yandan yapılan seyahat harcamalarında da bir yavaşlama gözleniyor. Raporla göre 2004 yılında % 4 dolayında artan seyahat harcamaları 2005'te % 1 seviyelerine geriledi. Bunu seyahat başına harcamalardaki düşüş izledi. Tahminlere göre bu kalemdaki azalma % 4 seviyelerini buldu.” (European Travel Monitor, 2005, s. 2)

Kısa mesafe tatiller artıyor:

“Araştırma bulgularına göre Avrupa'da 2004 yılında gerçekleştirilen seyahatlerin % 88'i kısa mesafedeki destinasyonlara yönelirken, seyahatlerin % 12'si Avrupa ve Akdeniz bölgesi dışına yapıldı. Öte yandan uzun mesafe tatiller olan talepteki artış da devam etti. 2004 yılında % 4 gelişen bu oran, 2005 yılında % 6 seviyelerinde artış kaydetti.” (European Travel Monitor, 2005, s. 2).

Havayolu payını artırıyor, ucuzcular devrede:

“Avrupa genelinden yurtdışına yapılan seyahatlerde havayolu payını artırıyor. Avrupa dışına yapılan seyahatlerin % 49'u havayolu ile yapılırken, bu oran geçmiş döneme göre % 9 büyüdü. Bu gelişmede ucuzcu havayolu şirketlerinin getirdiği kolaylıkların önemli rolü olduğu belirtilirken, en yoğun hareket İngiliz pazarında görüldü. Öyle ki, bu pazardan gerçekleştirilen uçuşların % 40'ını bu şirketler yaptı.” (European Travel Monitor, 2005, s. 2)

Türkiye en hızlı ülkeler arasında:

“Öte yandan havayolu yolcu trafiğinin en hızlı geliştiği destinasyonlar içinde Türkiye ilk sıraları alırken, IATA tarafından yapılan tahminlere göre gelecek 4 yıl içinde Polonya % 11.2 ile birinci, Çin % 9.6 ile ikinci, Çek Cumhuriyeti % 9,5 üçüncü ve Türkiye de % 8.9 gelişme ile 4. sırada yer alacak.” (European Travel Monitor, 2005, s. 5)

European travel monitor (2005, s.5-7), Avrupa turizmiyle ilgili şu istatistiklerde yer vermiştir:

Avrupa seyahat pazarı 2004:

- Seyahat sayısı 356 milyon
- Kısa mesafe 315 milyon
- Uzun mesafe 41 milyon
- Geceleme 3.436 milyon
- Ortalama kalış süresi 10 geceleme
- Harcama 323 milyar avro
- Seyahat başı harcama 907 avro
- Geceleme başına harcama 94 avro

Avrupa’da hangi amaçla tatil yapılıyor?

- İş % 11
- Yakın ziyareti % 19
- Kısa tatiller % 13 (1-3 geceleme)
- Uzun tatiller % 57 (4 ve üzeri geceleme)
- Tatiller % 69

Avrupa’da en hızlı gelişen destinasyonlar (2005 -8 aylık):

Yüzde 10'u aşanlar:

Türkiye, Polonya, Slovakya, İngiltere, Brezilya, Şili, Kenya, Kambodia, Çin, Singapur ve Vietnam.

Yüzde 5-9 arası gelişenler:

Bulgaristan, Kuzey Afrika, Hırvatistan, Kanada, Güney Kıbrıs, Dominik Cum., Çek Cum., Meksika, Estonya, ABD, Almanya, Japonya, Yunanistan, Hindistan, Slovenya Malezya, İsveç, Güney Kore, İsviçre, Avustralya.

Toplam uçuşlarda ucuzcuların payları-2004:

- İngiltere % 40
- Almanya % 21
- Fransa % 22
- İtalya % 37
- Hollanda % 18
- İspanya % 47
- Rusya % 14
- Çek Cumhuriyeti % 34
- İrlanda % 47

Ucuzcular en çok nereye uçtu? Milyon seyahat:

- İspanya 10,2
- İngiltere 5.2
- Fransa 3.8
- İtalya 3,5

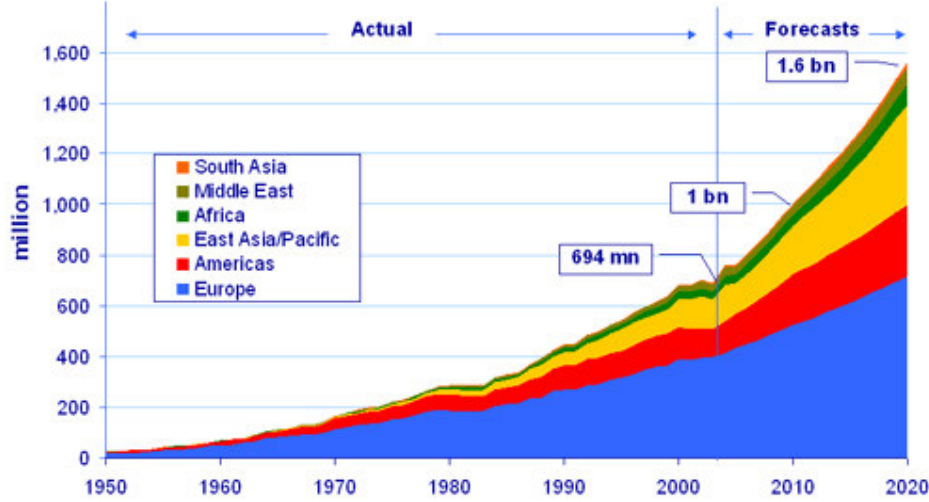
- Almanya 3
- İrlanda 3

Ucuzcularla uçanlar nerede kalıyor? Yüzde:

- Yakınları 37
- Kendi evi 16
- Belirsiz 11
- Oteller 36:
 - Deluxe oteller 31
 - Orta sınıf oteller 46
 - Bütçe otelleri 18
 - Belirsiz 5

1.5.4. Dünya Turizm Örgütü'nün 2020 Vizyonu

Dünya Turizm Örgütü'nün (WTO) yayınladığı 2020 Turizm Vizyonu (2001, s.2) yeni milenyumun ilk 20 yılı için yaptığı uzun süreli dünya turizmi gelişme tahminleri ve araştırmasıdır. "Turizmin yıllık büyüme oranı son birkaç yıldır düzensiz olmasına rağmen, Dünya Turizm Örgütü yayınladığı bu tahminleri ve araştırmayı muhafaza etmiştir. 2001 yılında yaşanan kriz ve 2001 ve 2002 yılındaki turizmin yıllık büyüme oranlarındaki düşümlere rağmen vizyonun belli başlı yapısal trendlerinde önemli değişimler olmamıştır. Deneyimler 1995, 1996 ve 2000 yıllarındaki turizmdeki hızlı gelişme oranlarının 2001 ve 2002 yıllarındaki kriz ve kriz sonrası turizmdeki hızlı düşümlerle dengeleneceğini göstermektedir. 2000 yılına kadar yaşanan dünya turizmindeki hızlı gelişme Dünya Turizm Örgütü'nü bu vizyonu yayınlamaya yöneltmiştir. 2001 yılında yaşanan krizden sonra meydana gelen turizmin gelişmesindeki düşüş, 2006 yılına gelindiğinde ortadan kalkmıştır."



Şekil 1.4. 1950-2020 Uluslararası Seyahatler Vizyonu

Şekil 1.4'e bakıldığında Uluslararası seyahatlerin 1950 yılından günümüze gelişimi ve Dünya Turizm Örgütü'nün 2020 vizyonu görülmektedir. "Dünya Turizm Örgütü 2020 yılında uluslararası seyahatlerin yılda 1.56 milyar kişiye ulaşacağını tahmin etmektedir. Dünya çapındaki bu seyahatlerin 2020 yılında 1.2 milyar kişilik bölümü bölgesel seyahatler, 400 milyon kişilik bölümü kıtalar arası seyahatler olarak gerçekleşmesi beklenmektedir." (Tourism 2020 Vision, 2001, s. 11)

2020 yılında 717 milyon turistle Avrupa, 397 milyon turistle Doğu Asya ve Pasifik, 282 milyon turistle Amerika kıtası ve sırasıyla Afrika, Ortadoğu ve Güney Asya'nın başlıca turist kabul eden destinasyonlar olacağı tahmin edilmektedir. (Tourism 2020 Vision, 2001, s. 11)

Tablo 1.1'e bakıldığında destinasyonların uluslararası seyahatlerde yıllık büyüme oranları görülmektedir. "Doğu Asya, Güney Asya, Pasifik, Ortadoğu ve Afrika yıllık % 5'in üzerinde turizmde büyümeyle, dünya çapında % 4.1'lik turizm büyüme oranıyla karşılaştırıldığında da son yıllarda rekor kırmışlardır. Avrupa'nın ve Amerika kıtasının eski turistik destinasyonlarının turizmde ortalama büyüme oranlarından daha düşük büyüme oranlarına sahip olacağı beklenmektedir. Avrupa seyahat edilen destinasyon olarak dünya turizminden yine en büyük payı alacaktır. 1995'deki dünya turizmindeki % 60'lık payının 2020 yılında % 46'ya düşeceği beklenmektedir. Kıtalar arası seyahatlerin 1995-2020 yılları arasında % 5.4'lük yıllık oranla, bölgesel seyahatlerin % 3.8 büyüme oranına oranla daha büyük gelişme göstereceği öngörülmektedir." (Tourism 2020 Vision, 2001, s. 12)

Tablo1.1. Destinasyonlar ve Turizmde Ortalama Yıllık Büyüme Oranları

	Temel Yıl (Milyon)	Tahmin (Milyon)		Pazar Payı (%)		Yıllık Ortalama Büyüme Oranı (%)
		2010	2020	1995	2020	
	1995	2010	2020	1995	2020	1995-2020
Dünya	565	1006	1561	100	100	4.1
Afrika	20	47	77	3.6	5	5.5
Amerika Kıtaları	110	190	282	19.3	18.1	3.8
Doğu Asya ve Pasifik	81	195	397	14.4	25.4	6.5
Avrupa	336	527	717	59.8	45.9	3.1
Ortadoğu	14	36	69	2.2	4.4	6.7
Güney Asya	4	11	19	0.7	1.2	6.2

“2001 yılında yaşanan kriz ve daha sonra 2002 yılında görülen dünya turizmindeki düşüşler, 2006 yılında tamamen ortadan kalkmıştır. Turizm birçok olaya bağımlıdır. Dünyada meydana gelene birçok olay, görüldüğü gibi kriz turizmi direkt ve dolaylı olarak etkilemektedir. Ama her ne olursa olsun turizm, gelişimini krizlere rağmen sürekli bir biçimde dünya çapında istikrarlı bir şekilde sürdürmektedir.” (Tourism 2020 Vision, 2001, s. 17)

Kuş gribi ile başlayan bir dizi olumsuzluklarla 2006 yılı başlarında sıkıntılı aylar geçiren Türkiye turizmi için 2007'nin yeniden yükseliş yılı olacağına yönelik ilk işaretler ortaya çıkmaya başladı. İngiliz pazarında 2007 planlamalarını yapan Thomson, aralarında Türkiye'nin de bulunduğu Akdeniz bölgesi destinasyonlarına olan uçuşlarını artırma kararı aldı. (Turizm Gazetesi, 2006)

II. BÖLÜM: TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ

2.1. TURİST REHBERİNİN TANIMI

Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu (WFGTA), (2006, s. 1) Turist rehberini şu şekilde tanımlamaktadır: Turistlere ve ziyaretçilere kendi istedikleri dilde rehberlik eden, bir bölgenin tarihi ve kültürel mirasını anlatan, geçerli otorite tarafından kabul edilen ve belirli bir bölgeyi tanıtır anlatabilecek kişilerdir.

Daha başka bir tanımla turist rehberi, turist gruplarını veya tek başına seyahat eden kişileri yabancı ülkelerde veya kendi ülkelerinde şehirler veya bölgelerin tarihi, turistik yerlerinde, müzelerinde, anıtlarında gezdiren kültürel ve doğal çevreyi arzu ettikleri dilde bilgilendirici ve eğlendirici bir şekilde anlatan kişidir. (FEG, 2006)

Değirmencioğlu'na göre, rehber (2003, s. 4). Turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek, sit alanları, müzeler, anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, sanat eserleri, el sanatları, hatıra eşyaları, eğlence yer ve olanakları hakkında doğru bilgiler verip gezdiren, gerektiğinde yayla turizmi, dağ ve doğa yürüyüşü, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve binicilik turlarını kapsayan çeşitli spor türlerinin uygulanmasına yardımcı olan kişidir.

Ahipaşaoğlu'na göre turist rehberi, (2001(b), s. 90) Belirli bir program dahilinde yerli veya yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir.

Profesyonel turist rehberi, Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin (2001, s.1) 1 maddesine göre, "Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara geziler

süresince yardımcı olacak ve doğru bilgiler verebilecek” kişi olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer tanıma göre, “Turist rehberi, turistlerin seyahatleri süresince turistlerle iletişim kuran, turistleri seyahatinin başlangıcından bitişine kadar olan seyahat organizasyonunu kolaylaştıran, ziyaret edilen mahalli tüm yönleriyle turiste tanıtan, turistlerin turizm mahallinde boş vakit geçirmesini sağlayan, olağan dışı durumlarda turistlere yardımcı olan ve turistlerin seyahati sürelerinde haklarını koruyan kimsedir.

Ülkenin ve ülke insanının tüm değerlerini eşlik ettiği grubun ana dilinde aktarabilen, konukların kolaylıkla ve güven içerisinde gezip görme, tanıma ve bilgi edinmelerini sağlayan kişi olan rehber, kuşkusuz turizm sektörünün temel hizmet taşlarından birisidir. (Değirmencioğlu, 2003, s. 4)

Rehber, turistin karşısına ilk çıkan bir iyi niyet elçisi olarak, misafirini sınır veya gümrük kapılarından uğurlayınca kadar; giyinişi, konuşuşu, gülümseyişi, ilgisi, bilgiyi, yemek yiyişi, adabı muâşerete vukufu ve benzeri özellikleriyle Türkiye'nin bizzat kendi kişiliğinde yansıdığı bir sembol haline gelmektedir. Yurdumuzun doğal, tarihsel ve folklorik değerlerini yabancı dillerde turistlere tanıtabilen, onların güvenlik ve kolaylık içinde bilgi almalarını sağlayabilen turist rehberlerinin ne kadar önemli ve hassas bir görev yaptıkları ortadadır. Turizmin nazlı, hassas, ürkek bir olay olduğu, şartları her zaman iyi değerlendirmek gerektiği öteden beri söylenmektedir. (Turnalı, 1973, s. 4)

Rehberin mesleğini gereği gibi benimsemesi, sevmesi, yaratıcı, aktif, araştırmacı, düzenli ve disiplinli olması, yeterli meslek ve genel kültür birikimine sahip olması, çok iyi bir yabancı dil bilgisinin yanı sıra kendi ana dilini en iyi şekilde kullanması, grup üyeleri önünde etkili ve güzel konuşma yeteneğinin olması, onları sıkmadan eşlik etmesi mesleğinin gereğidir. Tur sırasında tur operatörü veya seyahat acentesi adına tek yetkili ve sorumlu kişi olduğundan, herhangi bir sorun karşısında en seri ve doğru şekilde çözüm üretebilmesi ise gerekliliğin ötesinde elzemdir. Grubunun beklentilerini, koşullar elverdiği ölçüde yerine getirmek, onları mutlu etmek ve memnun ayrılmalarını sağlamak rehberin temel görevlerindedir. Kendisine çeşitli konularda sorulacak sorulara vereceği cevaplar, göstereceği performans, yalnızca çalıştığı tur operatörü ve seyahat acentesinin değil, aynı zamanda ülkenin imajını olumlu veya olumsuz etkileyecektir. Bundan ötürü turist rehberleri ülkenin panoramasını, gerçeklerini iyi bilmeli ve gelişmeleri izlemelidirler. (Değirmencioğlu, 2003, s. 4)

2.2. TURİST REHBERİNİN TUR İÇERSİNDEKİ YERİ

Tur önceden düzenlenmiş ve planlanmış, genellikle müşteriler tarafından önceden ödenmiş bir veya birden çok destinasyona (yönelime) gidişi ve hareket noktasına geri dönüşü kapsayan tatildir. (Pastorelli, 2003, s. 13)

Genel anlamda tur kavramı, seyahat acentelerince değişik amaçlar ile birçok turistik hizmetin bir araya getirilerek belirli bir ya da birden fazla merkeze (destinasyon) belirli süreleri kapsayacak şekilde düzenlenen gidiş-dönüş seyahatleridir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2000, s. 7)

En geniş anlamıyla tur, bir insanın bireysel olarak veya bir grup içerisinde sürekli olarak oturduğu veya konakladığı noktadan ayrılarak bilgi, görgüsünü arttırma ve merakını giderme gibi çeşitli amaçlarla boş zamanlarını, tatillerini değerlendirmek üzere farklı mekânlara gitmesi ve belirli bir zaman süreci sonunda esas oturduğu veya konakladığı yere geri dönmesi sürecidir. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 35)

Bir tur yalnızca konaklama ve ulaşım hizmetlerini kapsarken, bir diğeri, bunlara ilaveten, yeme-içme, eğlence hizmetleri ile çevre gezilerini (yöresel turları) ve verilecek bütün tipleri (bahşişleri) kapsayabilmektedir.

Turlar daha çok, gezme, görme amacıyla gelen bireylerden oluştuğu için birtakım özellikler göstermektedir. Bunlar: (Mısırlı, 2002, s. 164):

Daha çok kültür ağırlıklıdır.

Turist rehberleri eşliğinde gerçekleştirilmektedir.

Durağan değildir.

Grupla gezme-görmeyi kapsar.

Bir hizmetler bütünüdür.

Çeşitli kara, deniz, demiryolu araçlarıyla yapılabilir.

Tabii ki, insanlar bu eyleme kalkışırken her şeyi kendi başlarına yapamayacakları; en azından bilgi birikimleri buna yeterli olmayacağı için bu alanda uzmanlaşmış kişilerin ve turizm sektörünün sunduğu hizmetlerden yararlanırlar. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 35)

Böylesine karmaşık birçok hizmeti bünyesinde toplayan bileşik bir ürünün oluşturulması ve insanlara sunulması şüphesiz profesyonel bir birikim gerekmektedir. Çünkü turları tercih eden insanların birbirinden farklı nedenleri ve beklentileri vardır. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2000, s. 7)

Bu açıdan bakıldığında profesyonel turist rehberleri düzenlenen turların baş aktörleridir. Bir turun başarıyla sonuçlanmasında rehberin önemi ve fonksiyonu çok büyüktür. Rehber turun kapsadığı hizmetlerin uygulayıcısı ve destekleyicisi konumundadır.

2.3. TUR ÇEŞİTLERİ

1980'li yıllardan itibaren, dünya genelinde turizm pazarındaki büyümeyle birlikte turistlerin beklenti ve ihtiyaçları da değişerek daha karmaşık bir hale gelmiştir. Değişen, artan ve karmaşık hale gelen bu beklenti ve ihtiyaçlar karşısında, tur operatörleri her turiste ayrı ayrı hitap edebilecek farklı ürünler hazırlamaya başlamışlardır. Bunun için tur pazarı bölümlere ayrılarak, her bir pazar bölümüne değişik ürünler sunma yoluna gidilmiştir. Örneğin, dinlenme ve eğlenme amacıyla seyahat edenlere, gezme, görme, tanıma ve öğrenme amacıyla seyahat edenlere, macera arayanlara, sporla ilgili faaliyetlerde bulunmak amacıyla seyahat edenler ile gençlere, yaşlılara, bekârlara, çiftlere ve ailelere yönelik, içerikleri birbirinden oldukça farklı olabilecek paket turlar sunulmaktadır. Ayrıca, paket turların içeriklerinin, paket turun süresine ve yararlanılan ulaşım aracına göre de farklılıklar gösterdiği söylenebilir. Bunlar haftalık, iki haftalık ve aylık turlar ile gemi (*cruise*) turları ve tren turları gibidir. (Çeşmeci, 2003, s. 13)

Kabul etmek gerekir ki, bunca farklı arzunun tatmin edilebileceği kadar geniş bir ürün yelpazesini hiçbir sektör hazır olarak sunamaz. İçerikleri her biri için farklılaştırılabilir olmak üzere, farklı biçimlerde yürütülen turlar, temel özelliklerine göre üç ana başlık altında toplanabilir: (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 35)

Bağımsız turlar

Gözetimli turlar

Yönetilen turlar

2.3.1. Bağımsız Turlar (Independent Tours)

Bağımsız turlar kişilerin kendi başlarına aileleriyle veya arkadaşlarıyla küçük bir grup halinde yaptıkları; ucuz, planı, otel konaklamaları, belirli güzergâhları bilinen ancak günlük gezi programlarında kişilerin kendilerine kendi programlarını ve zaman kullanımlarını düzenleme olanağı veren turlardır. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2000, s. 9)

Kapalı grup adı verilen en basit tur çeşididir. Tüketiciler turların sundukları olanaklardan yararlanarak tatillerini geçirirler. Bunun yanında bir gruba bağlı olmanın dezavantajını yaşamazlar. Bir konaklama işletmesine rezervasyonun yapılması, yiyecek içecek türünün belirlenip rezervasyona ilave edilmesi bağımsız turlara örnek teşkil eder. (Mısırlı, 2002, s. 168)

Yabancı bağımsız turlar ve dahili bağımsız turlar (Foreign Independent Tours FIT ve Domestic Independent Tours DIT) olarak ikiye ayrılabilirler. Bu ayrım bir ülkenin yurttaşlarının kendi ülkelerinde veya yabancı bir ülkede kendi kurguladıkları bir tur kapsamında geldiklerini gösteren ve daha ziyade istatistik amaçlar için yapılan bir ayrımdır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 53)

Bağımsız turların en yaygın olanı, hava ulaşımı ve kiralık araçtan uçuş ve sürüşden (*fly and drive*) oluşan hizmet paketleridir. Bu paketlere, turistin isteği üzerine konaklama veya başka bir hizmet de ilave edilebilir. (Çeşmeci, 2003, s.14)

Uçuş ve sürüş programında uçak biletine ek olarak yönelime varıldığında, gezi planının başladığı havalimanında veya ilk gece konaklamasının yapıldığı otelin lobisinde teslim alınan bir kiralık araba söz konusudur. Bu araba turist tarafından kullanılabilceği gibi şoförlü olarak da kiralanabilir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 54)

Bu tip turlar gerek maliyetlerinin yüksekliği, gerekse toplam turistik talep içerisindeki paylarının düşüklüğü nedeniyle daha ziyade perakendeci seyahat acenteleri tarafından düzenlenirler. (Polat, 2001, s. 36)

Ülkemizin Antalya, Marmaris gibi belli başlı turistik merkezlerini her yıl düzenli ziyaret eden, bölgeyi, yöreyi, insanları iyi bilen insanların sayısı her geçen gün artmaktadır. Tatillerinde geçmiş deneyimleri dolayısıyla memnun kalmış insanlarla iyi ilişkiler kurmuş bu insanlar her sene tatillerini geçirmek için aynı yere gitmeye devam etmişlerdir. Bölgeyi ve insanları tanıdıkları için bağımsız turlar şeklindeki turlara büyük oranla katılmaktadırlar. Seyahat acentelerinin sattıkları turların ucuz olması ve daha önceden seyahat acentelerini ve turist rehberlerini tanıyan bu kişiler, genelde bağımsız olarak gitmelerine rağmen, seyahat acentelerinin sattıkları turlara aynı turist rehberleriyle birden fazla katılabilmektedirler.

2.3.2. Gözetimli Turlar

Gözetimli turlar bağımsız turlardan biraz daha farklıdır; gidilen turistik destinasyonda tatilleri süresince turistlere faaliyetlerini planlamada ve her türlü sorunlarını çözmelerinde yardımcı olacak bir görevli (host/representative) bulunmaktadır. Bu görevli, turisti gönderen tur operatörünün veya karşılayıcı seyahat acentesinin temsilcisidir ve genelde turistlerin konakladığı otellerde sürekli veya günün belirli saatlerinde bulunarak, paket turla seyahat eden turistlere seyahatleriyle ilgili yardımcı olur. (Çeşmeci, 2003, s. 14)

Bir diğer adı da “Karşılayıcı Turlar” olan bu tip turlar, boş zaman ve organize faaliyetler arasında denge kurmak isteyen tatilciler için oldukça idealdir. Genellikle sınır ötesi destinasyona giderek, fazla kalıplaşmamış program dahilinde konaklama gerçekleştirilir. Konaklama işletmesinde turu düzenleyen acente ya da tur operatörü sayesinde her türlü ihtiyaca cevap verilir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2000, s. 10)

Bağımsız turlarda olduğu gibi gözetimli turlarda da, turistler istedikleri konaklama tesisini seçme ve hareket tarihlerini belirleme şansına sahipler. Tatilleri süresince turistler boş zamanlarını istedikleri gibi değerlendirebilmekte ve sunulan hizmetleri kendi belirledikleri zamanlarda, beğendikleri ve arzu ettikleri ölçüde satın alabilmektedirler. (Çeşmeci, 2003, s. 15)

Eğer tur birden fazla bölgeyi kapsıyorsa ve programda birden fazla konaklama tesisinde konaklamaya ihtiyaç duyulursa, gidilen her bir konaklama tesisinde farklı bir acente görevlisi bulunmaktadır. (İçöz, 1998, s. 111)

Gözetimli turlar çok fazla kalıplaşmış değildir. Bunlar kültürel etkinliklerden ziyade dinlenmeyi tercih eden turistlere yönelik olarak hazırlanan turlardır. Amaç güneşten, kumdan, denizden, termal olanaklardan yararlanmak olabilir. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 37)

2.3.3. Yönetilen Turlar

En katı şekilde yapılandırılmış tur tipleridir. Ulaşım, transferler, konaklama, yemekler ve çevre gezilerini kapsarlar. Günümüzde özellikle ülke dışında düzenlenen turlarda insanların en çok tercih ettikleri tur biçimidir. Yönetilen turlarda insanlar başlangıcından bitimine kadar kendilerini seyahat acentesinin emin ellerine terk ederler. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 56)

Her günü, her dakikası, her ayrıntısı özenle planlanmış olan bu turlar çoğunlukla gidilen bir ülke ya da yörede mümkün olduğunca çok tarihi ve turistik yer görmeyi, o yöre halkı ile

günübirlik yaşamı bir ölçüde olsa paylaşmayı, o etnik grubun geleneksel birikimlerini gözlemeyi ve öğrenmeyi hedefleyen kültürel ağırlıklı turlardır. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 38)

Tamamen belirli bir program dahilinde düzenlenen bu turlarda, katılımcılar turun başlangıcından bitimine kadar, tur düzenleyicisinin belirlediği programa uymak zorundadırlar. Bu ulaşım, transfer, konaklama, yemekler ve çevre gezileri gibi bütün aktiviteleri kapsar. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2000, s. 11)

Eşlikli turlarda, turun başlangıç noktasından bitiş noktasına kadar seyahat acentesi veya tur operatörünün profesyonel bir görevlisi turist grubuna eşlik etmektedir. Bu görevli “tur yöneticisi” (*tour manager*) veya “tur lideri” (*tour leader*) olarak anılmaktadır. Eğer tur yurtdışı turu ise, tur yöneticisinin gidilen ülkenin lisanını, o ülkede gerekli prosedürleri ve izlenecek güzergâhın özelliklerini iyi bilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte tur yöneticisi, havaalanlarında grubun “check-in” işlemlerini, gümrük ve pasaport işlemlerini de yerine getirmekle sorumludur. (Çeşmeci, 2003, s. 13)

Turun düzenleniş ve uygulanış biçimine göre destinasyon ülkede, eğer bir turist rehberi o ülkeye varıştan ayrılışa kadar sürekli olarak grupla seyahat eder ve ülke hakkında gerekli bilgilendirmeyi yaparsa, tur yöneticisine sadece gruba sunulan hizmetlerin aksamadan yürütülmesi ve yüksek standartlarda tutulmasını sağlamak ile denetlemek düşecektir. Eğer destinasyondaki yasal düzenlemeler tur yöneticisinin ülke hakkında bilgi vermesine müsaade ediyorsa, tur yöneticisi gerekli sosyokültürel ve genel ekonomik bilgileri aktarır, uzmanlık gerektiren belirli ören yerlerinde ya da müzelerde ise, nokta rehberlik hizmetleri verebilecek uzman kişilerin gruba gerekli bilgileri sunması sağlanır. (Polat, 2001, s. 56)

Yönetilen turlar kendi aralarında iki alt gruba ayrılabilirler; eskortlu turlar (*escorted tours*) ve rehberli turlar (*guided tours*). (Batman ve Demirtaş ve Yıldırğan, s. 11)

2.3.3.1. Eskortlu Turlar (Escourted Tours)

Eskortlu tur bütün tur çeşitleri içinde en ayrıntılı olan tur tipidir. Bu turlar, katılımcıların bir çok bölgede konaklama, yeme içme, bölgeler arası taşıma ve organize faaliyetlerinin tam bir programını sunar. Profesyonel bir tur yöneticisi ya da eskort bütün tur boyunca eşlik eder. (Batman ve Demirtaş ve Yıldırğan, s. 11)

Eskortlu tura katılan turist grubu, turun başından sonuna kadar birlikte seyahat etmektedir. Bu

turlarda genelde birden fazla turistik destinasyona gidilmekte ve geziler daha ziyade otobüsle gerçekleştirilmektedir. Tur boyunca turistlere eşlik eden profesyonel bir görevli bulunmaktadır. Bu görevli turistlerin memnun edilmesinden, güvenliklerinden ve turun gidişatından sorumludur. (Çeşmeci, 2003, s. 19)

Daha çok dışı gidim (*out going*) turlarında görülür. Turun düzenleniş ve uygulanışın biçimine göre varılan ülkede eğer bir rehber o ülkeye varıştan o ülkeden ayrılışa kadar sürekli o grupla birlikte seyahat edecek ve onlara gerekli açıklamaları yapacak ise eşlikli turlarda operatör acentenin temsilcisine tur lideri ya da tur yöneticisi, grubun işlemlerinin aksaksız yapılması, rehberin nitelikli bilgiler vermesi, grubu yanlış yönlendirmeye yönelik işlemlerde bulunmaması, otellerin öngörülen standartlara uygun olması gibi hassas noktaları gözetlemek ve denetlemek düşecektir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 38).

Birçok insan eskortlu turları rahatlığından dolayı tercih etmekte, çünkü turdaki her şey daha önceden tamamen ayarlanmıştır. Turun gidişatından sorumlu olan tur görevlisi, “*check-in*” (otele giriş) ve “*check-out*” (otelden ayrılış)’ları, sınır geçişlerini, yemekleri, toplu bilet alımlarını ve her türlü diğer formaliteyi tur boyunca halletmektedir. (Değirmencioğlu, 1998, s.37)

Bu turlarda grubun serbest zamanı oldukça sınırlıdır, çünkü program çok detaylıdır ve grup üyelerinin bu programa uymaları beklenir. (Mısırlı, 2002, s. 168)

2.3.3.2. Rehberli Turlar

Rehberli tur, esas olarak turist kabul eden ülkede verilen bir hizmet türüdür. Turist grubunun destinasyon ülkeye ayak basmasından bu ülkeyi terk edinceye kadar geçecek süre içerisinde, destinasyon ülkenin vatandaşı olan bir turist rehberi, turistlere her konuda yardımcı olmaktadır. Rehberli turları eşlikli turlardan ayıran en önemli özellik, turist gönderen ülkedeki tur operatörü veya seyahat acentesini temsil eden bir kişinin turlarda bulunmayışıdır. (Ahipaşaoğlu 2001(b), s. 57)

Rehberlerin bu tür turlardaki fonksiyonu, daha çok yol gösterme enformasyon sağlama ve tanıtıcı faaliyetlerde bulunmadır. (Batman ve Demirtaş ve Yıldırğan, s. 12)

Bu tür turlarda grupla birlikte gezi boyunca bir ya da birden fazla rehber görev yapmaktadır. Bu turlarda grubun zamanı oldukça sınırlıdır ve program çok detaylıdır ve grup üyelerinin bu

programa uymaları beklenir. (Mısırlı, 2002, s. 168)

İsrail, Mısır, Türkiye ve Avrupa Birliği'ne üye olmadan önce Yunanistan gibi bazı ülkelerde, ülkeyi tanıtmaya ve bilgi verme işlevinin tur yöneticisi tarafından üstlenilmesine yasal olarak izin verilmemektedir. Bu ülkelerde, turistlerin ülkeye varışlarından ayrılışlarına kadar, o ülkenin vatandaşı olan turist rehberleri turist grubuna eşlik etmektedirler. Bu durumda turist rehberi, yol gösterme ve bilgi verme görevlerinin yanı sıra, tur yöneticisinin görevleri olan tanıtmaya ve turları yönetme görevlerini de üstlenmiş olmaktadır. Turun başından sonuna kadar ülke vatandaşı olan turist rehberi eşliğinde gezilmesi gereken ülkelere, ardına ardına turlar (*back to back tours*) düzenleyen tur operatörleri ayrıca bir tur yöneticisi göndermeyerek, tur maliyetlerinden tasarruf etmektedirler. Karşılıklı seyahat acentesi (*handling/incoming travel agency*) de tecrübeli ve güvenilir ise, tur sadece turist rehberi eşliğinde gerçekleştirilmektedir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 93)

Turlara katılan bireylerin, yaş grubu, ilgi alanları, amaçları ve beklentileri birbirlerinden çok farklı olabilmektedir. Son yıllarda artan talebe karşılık gittikçe daha karmaşık bir yapıya bürünen turlar, farklı tüketicilerin beklentilerine cevap verebilmek amacıyla, çeşitli şekillerde sunulmaya başlanmıştır. (Mısırlı, 2002, s. 167) Tablo 2.1'de tur çeşitleri yer almaktadır.

Tablo 2.1. Tur Çeşitleri

TUR ÇEŞİTLERİ				
Konaklama Şekline Göre	Niteliğine Göre	Uzaklığa Göre	Gidilen Yöreye Göre	Amacına Göre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sejur ▪ İtinerant 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bağımsız Tur (fly/drive) ▪ Hosted Tur ▪ Rehberli Tur ▪ Özel Paket Tur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yakın Tur (Ulusal) ▪ Uzak Tur (Uluslararası) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tek Ülkeye Yönelik Tur ▪ Birden Fazla Bölgeye Yönelik Tur ▪ Tek Şehire Yönelik Tur 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinlenme ▪ Gezi ▪ Öğrenme/Kültür ▪ Dini ve Etnik ▪ Macera ▪ Ekolojik ▪ Spor ve Rekreasyon ▪ İsteğe Bağlı ▪ Özel Gereksinim

Kaynak: Mısırlı, İ., Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, 2002, s. 167

2.4. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR

Günümüzde turlar, birbirleriyle bağlantılı ya da bağlantısız pek çok hizmeti bir araya getiren birleşik bir ürün olarak sunulmaktadır. Bu karmaşıklık ve çeşitlilik turların üretim aşamasından başlayıp, tüketim aşamasına kadar her aşamada birçok elaman görev almaktadır. (Batman ve Demirtaş ve Yıldırğan, 2001, s. 17)

Tur planlanıp programlanıp satıldıktan sonra sıra uygulamaya gelir. Tabii ki, uygulama sırasında hazırlık aşamasında görev almış tüm elemanların grupla birlikte giderek uygulamaya katılmaları mümkün değildir. Onların hazırlamış oldukları ürün hakkında bilgi sahibi olan bir kişi acenteyi temsil ve grubu yönetmekle görevlendirilir. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 39) Hizmet sunucularla sözleşmeler sonuçlandırıldıktan, turun gezi öncesi düzenlemeleri tamamlandıktan, yolculara son dokümanlar gönderildikten sonra grup ayrılmadan yapılacak bir şey daha vardır. Tur yöneticisi (aynı zamanda tur direktörü, tur lideri, tur eskortu diye de adlandırılır) bilgilendirmeli ve gezi ile ilgili tüm belgeleri kendisine vermelidir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 81).

Artık yapılacak işlemleri sırayla, aksaklık olmaksızın yerine getirmek; bir sorun olduğu takdirde de göğüslemek ve çözümlenmek rehberin işidir. Turlarda rehberin yeterliliği son derece önemlidir. Bilinmektedir ki, seyahat ticaretinin karakteristiklerinden biri de sınırlı sayıda bireyler arasındaki iletişim ve alışveriş üzerine kurulu olmasıdır. (Polat, 2001, s. 39)

Tur programları, ayrıntılara dikkat edilerek hazırlanır, konaklama, yeme-içme, ulaşım, otobüs, rehber rezervasyonları yapılır, tur dosyası hazırlanır, avanslar verilir ve tur başlar. Ancak, gerek tur başlangıcından önce son dakika değişiklikleri gerekse turun operasyonu süresince birçok değişiklik ve düzeltmeler yapılır. Değişiklikler turun operasyonu süresince ortaya çıkan ihtiyaçlara göre yapılan işlemlerdir, genellikle rehberin inisiyatifinde ve acentenin denetimindedir. (Yarcan, 1993, s. 32)

Turlarda, gezi ve organizasyon lideri, operasyon sorumlusu, tur yöneticisi, turist rehberi, grup başkanları, ağırlayıcılar, tur eskortu, temsilci rep (Representative) transfer elemanları görev alır.

2.4.1. Turist Rehberi

Rehberin kelime anlamı, yol gösteren kılavuzluk eden kişidir. Turist rehberi (*Tourist Guide*) ise, bir turist ile yaptığı anlaşma veya seyahat acentesi adına turistleri idare etmek, gezdirdiği yerler hakkında bilgi vermek görevi ile yükümlü kişidir. (Batman ve Demirtaş ve Yıldırğan, s. 8)

Bilindiği gibi turizm faaliyetleri içerisinde tanıtımın iki evresi vardır. Birinci evre, potansiyel turistin kendi mekânı ve/veya kendi çevresi içinde yapılan ve onun karar oluşturmasında faydalı olan tanıtım çabalarıdır. Bunun zorunlu olarak yurtdışında, yani potansiyel talebin bulunduğu yerde yapılması gerekir. Tanıtımın ikinci evresi ise, potansiyel talebin fiilen talebe dönüşmesinden sonra yaptığımız tanıtım faaliyetini kapsar. Bu evrede kullandığımız araçların başında yetiştirilmiş profesyonel turist rehberleri gelir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 91)

Ülke turizmine hizmet vermesi, çeşitli ülke insanlarıyla ilk karşılaşan kişi olması, turistlerle ülke insanları arasında diyalog ve iletişim sağlaması, bu mesleği ilginç bir konuma taşımaktadır. (Değirmencioglu, 2003, s.)

Rehber, tüm hizmetlerin bir araya getirilmesinde ve turistin tüketimine sunulmasında en önemli kişidir. Çok iyi hazırlanmış bir tur programını bile rehber yetenekleri doğrultusunda iyi bir şekilde sürdürebilir. Dolayısıyla, rehberin operasyon sürecinde çok önemli bir işlevi vardır. (Yarcan, Peköz, 1998, s. 95). Düzenlenen turdaki programı yürütmek, turistlere eşlik etmek ve onlara bilgi vermek, tur süresince organizasyonun eksiksiz tamamlanması için yardımcı olmak, ortaya çıkabilecek sorunları çözümlenmek. (Hacıoğlu, 1996, s. 5)

Tur süresince seyahat işletmesi adına davranan rehberin verdiği geri besleme bilgileri ileri deki yapılacak turlara ışık tutar, rehber acenteye bilgi ve rapor verir. Rehberlik hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanmanın yöntemi, rehberin seyahat işletmesinin operasyonu nasıl sürdürdüğünü en iyi şekilde bilmesini sağlamaktır. (Yarcan ve Peköz, 1998, s. 95)

Bir tur operasyonunun başarıyla sonuçlanmasında turist rehberlerinin önemi ve fonksiyonu çok büyüktür. Çünkü daha önce de belirtildiği gibi turist rehberi, tur operasyonun kapsadığı diğer hizmetlerin uygulayıcısı ve destekleyicisi konumundadır. (Batman ve Demirtaş ve Yıldırğan, s. 21)

Rehberleri verdikleri hizmetin kapsadığı alana göre üç gruba ayırmamız mümkündür.

2.4.1.1. Genel Kültür Rehberleri (Klasik Rehberler)

Turizmin bu farklı disiplinlerle iç içe olması gibi turistlerinde farklı ilgi alanları olması nedeniyle turist rehberinin de çok çeşitli alanda bilgi sahibi olması zorunlu olmaktadır. Burada tanımlanmaya çalışılan klasik anlamda genel kültür rehberleridir. (Ahipaşaoğlu, s. 1994(c), s.34)

Genel kültür rehberleri, daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi etraflı bilgi sahibi olan, ancak hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir. Ortalama bir turistin beklentilerini karşılamak üzere yetiştirilirler. Müze ve ören yerlerini anlatan, yol gösteren, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapan kişidir. (Polat, 2001, s. 44)

2.4.1.2. Konferansçı Rehberler

Yine genel kültür rehberlerinin, işlerini yapan ve bunlarla birlikte; özellikle kentler arası uzun etaplarda ve akşam yemekleri sonrasında, gruba programlarında öngörülen konularda seminerler veren kişilerdir. Seminer konuları ülkenin eğitim sisteminden, köy el sanatlarına kadar değişik konuları kapsayabilir. Özel programlar için görevlendirilir, genel kültür rehberleri arasından ele alınacak konularla ilgili eğitim almış ya da o konulara karşı özel ilgisi olanlardan seçilir. (Ahipaşaoğlu, s. 1994(c), s. 36)

2.4.1.3. Uzman Rehberler

Belirli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Belirli bir konu derken kastedilen Hititoloji, Hıristiyanlık Tarihi, Fauna, Kuşların Göçü gibi alanlardır. Belirli bir etkinlik alanı derken kastedilen ise, sörf, avcılık, sualtı araştırmaları, yürüyüş ve benzerleridir. Daha çok sportif yanı ağır basan etkinliklerdir. Uzmanlık alanlarındaki rehberlik gereksinimi daha çok genel kültür rehberleri arasından konuyla ilgili kişilerin seçilmeleri ile giderilmeye çalışılır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda ise doğrudan doğruya konunun profesyonellerinin hizmetlerinden yararlanma yoluna gidilir. (Ahipaşaoğlu, s. 1994(c), s. 37)

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

Bu kişinin, rehberlik hizmetleri yöneticisi ya da operasyon görevlisinden farkı kendisinin rehber olması ve zaman zaman fiilen turları yönetmesidir. (Değirmencioğlu, 1998, s. 38).

2.4.2. Tur Lideri.

Tur lideri bir gruba uygulanacak olan gezinin başlangıcından bitimine kadar eşlik eden, katılımcılara yol gösteren, yasal ya da rutin işlemleri onlar adına yapan ya da yapmalarına yardımcı olan, yönelim hakkında genel bilgiler aktaran, gerekli hallerde grup üyeleri adına toplu mal veya hizmet alımlarını yapan, sorunları olduğu zaman yanlarında olan, tekil turistik hizmet üreticilerine karşı tur operatörünü temsil eden, gezinin öngörüldüğü gibi geçmesini ve başarılı olmasını sağlayan kişilerdir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 84)

Tur lideri, birkaç gün ya da bir tur boyunca grupla beraber yolculuk ederek onlara yardım ve eşlik eden kişidir . Her bir grubun iyi bir lidere ihtiyacı vardır. Turist grupları da çoğu defa farklı kişilik özellikleri taşıyan farklı amaçlara sahip, değişik beklentileri olan, çeşitli davranışsal özellikler gösteren insanlardan oluşur. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 18)

Müşterilere ya da turistlere kendi ülkelerinde veya gittikleri ülkelerde eşlik etmek, turistlere turlar hakkında bilgi vermek, seyahatlerle ilgili düzenlemeleri yerine getirmek, müşterilerin günlük sorunları ile ilgilenmek, seyahat belgelerini hazırlamak, verilen hizmetleri denetlemek, turlar ile ilgili raporlar hazırlamak ve görüş bildirmek. Tur yöneticisinin görevi herhangi bir bireye göre değildir, hem yönetimsel hem de problem çözme becerileri gerektirir. (Polat, 2001, s. 45)

Bu tura katılan kişinin her şeyden önce önderlik vasıflarına sahip olması gerekir. Çünkü tur lideri turun her aşamasında grup bireyelerinin en yakınındaki kişidir. Turun kapsadığı bütün hizmetlerin eksiksiz yerine getirilmesi tur liderinin sorumluluğundadır. Bu yüzden başarılı bir tur lideri mesleğinde yeterliliğin yanı sıra (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 19),

- Kültürlü olmak
- Sosyal olmak
- Atak olmak
- Dürüst olmak
- Hoşgörülü ve esprili olmak
- Entelektüel olmak
- İş bitirici olmak gibi bireysel özelliklere sahip olmalıdır.

Tur lideri veya yöneticisi Avrupa'da kullanılan bir terimdir, giderek Amerika'da da tur lideri, direktörü terimlerinin üst tanımlayıcısı, yeni bir tanım olarak kabul görmeye ve kullanılmaya başlanmıştır. Kendisine verilen isim ne olursa olsun bu kişi, bir rehber ile karıştırılmamalıdır. Tur yöneticisi bir kere bir rehber değildir. Kendisinden ne her katedralin hangi yılda yapılmış olduğunu, ne ziyaret edilen her ülkenin yerel dilini bilmesi beklenir. Bu ayrıntılar turu her etapta karşılayan yerel turist rehberine bırakılır. Buna karşın tur lideri de bir ülkeden diğerine; bir kentten diğerine ulaşım ve sürekliliği sağlamakla yükümlüdür. Tur ilerledikçe, tur lideri aynı zamanda genel koordinatör gibi davranır. Bu kişinin gidilecek ülkenin dilini bilmesi ya da daha önce oraya gitmiş olması onun tur yöneticisi olabilmesi için yeterli değildir. Bir tur yöneticisinin turu salimen yürütebilmesi için yönetimle ilgili becerileri olması, farklı beklentiler içerisindeki yolcuların beklentilerini bir ortak noktada buluşturabilmesi ve turdan herkesin mutlu olarak geriye dönmesini sağlayabilir olmalıdır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 84).

2.4.2.1. Tur Liderliği ve Turist Rehberliği Mesleklerinin Farklılıkları ve Uluslararası Turist Liderleri Birliği (ITMA) Ve Avrupa Rehberler Federasyonunun (FEG) Yaptığı Tanımları.

Birbirine benzer alanda faaliyet gösteren bu iki mesleğin tanımlarının yapılması çok önemli bir konudur. Tur yöneticiliği, eskiden olduğu gibi günümüzde de rehberlikten farklı bir iş koludur. Aslında her ikisi de aynı alanda, aynı konuklara hizmet verirler. Ancak, aralarında hem donanım, hem de sunulan hizmetlerin içerik ve sınırları açısından ciddi farklılıklar vardır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 83)

Turist rehberliği ve tur liderliği mesleklerinin faaliyet alanlarının benzer olması nedeniyle Avrupa'daki ilgili enstitülerinin isteği üzerine Uluslararası Tur Liderleri Birliği (ITMA-International Tour Managers Association) ve Avrupa Rehberler Federasyonu (FEG-European Federation of Tourist Guides) birlikte bu benzer iki mesleğin tanımlarını yapmıştır. (ITMA ve FEG, 2003)

Tur Lideri:

Bir tur operatörü 2-40 gün arasından değişen sürelerde süren bir paket tur organize edip satabilir. Bu paket turlar esnasında tur operatörleri fiziksel olarak temsil edilmek için profesyonel tur liderlerinin tura eşlik etmelerini sağlar ve buna tanıtım broşürlerinde yer verebilirler. Tur

liderliği kavramı bu hizmetleri veren, geçimini bu mesleği icra ederek sağlayan profesyonel deneyimli kişi anlamından turetilmiştir. (ITMA, 2006)

Profesyonel Tur Liderlerinin Gevleri ve Sorumlulukları: (ITMA, 2006).

- Tur şirketleri tarafından tanımı yapılmış ve bu şekilde pazarlanarak mşişterilere satılmış gezi programını gözetmek ve yönetmek.
- Paket turun fiyatı dahilinde yer alan tüm hizmetlerin kaliteli, standartlara uygun bir şekilde etkili ve zamanlı bir biçimde yönetilmesi.
- Tura katılan her mşişterinin rahatının ve güvenliğinin sağlanması.
- Acil veya zor durumdaki bir gruba olabilecek tüm yardımın yapılması.
- Ziyaret edilen her ülkenin etnik, coğrafi, tarihi, sosyal ve ekonomik özelliklerinin, lokal ve yöresel bilgilerle birlikte genel olarak mşişterilere verilmesi.
- Seyahat ederken karşılaşılan pasaport, vize, banka, hastane, sigorta, seyahat eden hakları gibi prosedürlerin, gelenek ve göreneklerin, polis ve yerel yönetimlerin uyguladığı yöneticilerin farkında olmak.

Tur Liderlerinin Gevleri:

Grupları yönetebilme, muhasebe tutabilme, paket turlarda yer alan transfer, konaklama, yeme-içme, eğence ve benzeri hizmetlerinin koordinasyonu ve konfirmasyonu yapabilme, ayrıca turist rehberleri ile irtibatta geçerek yerel geziler düzenlenmesi, bagaj kontrollerinin ve check-in'lerin yapılması ve aktivitelerin zaman izergelerinin düzenlenmesidir. Bunlara ek olarak tur liderleri mşişteriler ve tedarikçilerle iletişim kurabilme, tura katılan kişilerin yabancı bir ülkede kişiliklerini ve ihtiyaçlarını teşhis edebilme, insanlar ve çevreye karşı sorumlu bir davranış sergileyebilme becerilerine sahip olmalıdır. (ITMA, 2006)

Profesyonel tur lideri mşişteri-tedarikçi-tur operatoru arasında iletişim kurma ve sağlama konusunda sorumludur.

Turist Rehberleri:

Turistlerin bilgili, misafirperver turist rehberleri tarafından karşılanmasını sağlamak için Avrupa Birliği ülkelerinin bir kısmı 19. yüzyılda, bir kısmı da dünya savaşlarından evvel eğitimsel ve yasal düzenlemeler yapmışlardır. Avrupa’da 1950’lili yıllardan beri Avrupa tarihi miras ve anıtları yetkili yerel veya ulusal otoriteler tarafından organize edilen kurslara katılmış ve bitirme sınavlarına vermiş kalifiye profesyonel turist rehberleri tarafından anlatılmaktadır. (FEG, 2006)

Van Hess (1982, s. 55) Almanya’da, rehberlerin çalışma şartları ile ilgili açıklamasında, bir rehberin çalışabilmesi için sahip olması gereken bilgi ve çalışma yeteneği için gerekli olanları şöyle ifade etmiştir.

- Ana diline vakıf olması,
- Ziyaret edilen ülkenin dilini iyi konuşabilmesi,
- Tarihi, aktüel olayları, ziyaret edilen ülke hakkında bilgi sahibi olması,
- Yöre hakkında bilgi sahibi olması,
- Genel kültür sahibi olması ve ziyaret edilen ülkenin gelenek ve görenekleri hakkında bilgi sahibi olması.

Turist rehberi turist grupları veya kişisel seyahat eden kişileri yabancı ülkeler de veya kendi ülkelerinde şehirler veya bölgelerin tarihi, turistik yerlerinde, müzelerinde, anıtlarında gezdiren kültürel ve doğal çevreyi kendi arzu ettikleri dilde eğlendirici, bilgilendirici bir şekilde anlatan kişidir. Uluslararası Tur Liderleri Birliği ve Avrupa Rehberler Federasyonu turist rehberliği mesleğinin kualifikasyonları ve iş tanımını aşağıdaki şekilde yapmaktadır: (ITMA ve FEG, 2006)

Turist Rehberliği Kualifikasyonları:

- Tarih, coğrafya, sanat ve mimari, ekonomi, politika, din ve sosyoloji alanlarında geniş bilgiye sahip olmak ve bölgeler üzerine uzmanlaşmak.
- Çok iyi derecede yabancı bir dili konuşabilmek, dil bilgisine hakim olmak ve birçok alandaki özel terminoloji bilgisine sahip olmak.
- Turist rehberliği sanatını oluşturan kişisel özelliklere sahip olmak ve iletişim tekniklerini verimli bir şekilde kullanmaktır.

Turist Rehberinin İş tanımı “Çevrenin Detaylı Anlatımı”

Turist rehberi turistlerin çok çeşitli taleplerini karşılayan turistlere ilgi alanlarına göre güncel bilgiler aktaran aracı kişilerdir. Turist rehberleri belirli kültürel ve coğrafi alanlar üzerine bilgi ve becerilere sahip, bu alanlarda gezi programları planlayan ve düzenleyen kişilerdir. Günümüzde birçok alandaki gelişmeler turist rehberlerinin en küçük Avrupa ülkesinden, en büyük Avrupa ülkesine kadar turist rehberliği yapabilme becerilerine sahip olmalarını ve sürekli eğitilmeleri gerektiğini ortaya çıkarmıştır. (FEG, 2006)

Her iki meslek birliği de Avrupa'nın turizm olayına kaliteli ve profesyonel hizmetlerle katılmasında hemfikirdir. Bu açıdan turistlerin ve özellikle paket tur gruplarının bölgelerin, tarihi ve turistik yerlerin gönüllü elçileri olan turist rehberlerinin hizmetlerinden ve ziyaret edilen ülkelerin temsilcileri olan tur liderlerinin profesyonel, kaliteli hizmetlerinden yararlanmaları turizm açısından avantajlıdır. Her iki birlikte hizmetleri sağlayan profesyonellerin mesleki haklarının korunarak, bilgisiz, kalifiye olmayan kişilerce hizmet verilmesinin önlenmesi yoluyla turizmin şimdi ve gelecekte sağlıklı gelişiminin sağlanmasında hemfikirdir. Avrupa birliğinde meslekleri için yer alan çok farklı uygulamaları göz önünü alan Avrupa Rehberler Federasyonu (FEG) ve Dünya Tur Liderleri Birliği (IATM) Avrupa Birliği ülkelerinde mesleklerinin benzer kriterlere oturtulması için çalışmalar düzenlemiş ve düzenlemektedir. Her iki meslekte de standartları belirlemek ve mesleki uzmanlaşmayı sağlamak tüketici (turist) haklarının korunması için çok önemlidir. (ITMA ve FEG, 2006)

2.4.3. Transferciler

Grubun ülkeye varış noktası olan havalimanı, liman, terminal ya da gar gibi merkezlerde karşılanarak yerleşecekleri tesise teslim edilmesinin gerçekleştiren ve yol boyunca grup üyelerine gerekli bilgileri veren elemanlardır.(Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 20)

Görevleri turistlerin transferlerini ve yolcu geliş-gidiş planlarını yapmak, transferleri gerçekleştirmek, ulaşım araçları sağlamak, turistlerin konaklama işletmelerine yerleşmelerini sağlamak ve ayrılışlarında onları yolcu etmektir. (Polat, 2001, s. 25)

Gelen grup üyelerinin lisanlarını konuşuyor olmaları ve yapılacak işlemleri bilmeleri yeterli niteliklerdir. Yolda gerekli bilgileri aktarmakla yükümlüdürler. (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s. 48) Bu bilgilerin aktarımı sırasında transpercilerin doğru bilgileri aktarmaları, ülke geneli, varış noktasının özellikleri ve yapılacak turun güzergâhı hakkında yeterli bilgilere sahip olmaları çok önemlidir.

Yapacakları yanlış aktarımlar doğru olarak kabul edileceği ve daha sonra rehberlerin açıklamaları ile çelişeceği için transfercilerin hatası turun gidişini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu nedenle vakitleri uygun ise transferlerin de bizzat rehberler tarafından yapılması en doğru hizmet biçimidir. Bunun mümkün olmadığı durumlarda ise transfercinin turun rehberini tanıyan ve tarzını bilen bir kişi olmasına gayret edilmelidir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 100)

2.4.4. Temsilci-Rep (Representative)

Özellikle tatil amaçlı turlar düzenleyen tur operatörleri gönderdikleri grup ya da bireylerin gidilen ülkedeki konakladıkları işletmelerde irtibat kurabilecekleri kişileri görevlendirirler. Rep adı verilen bu görevliler geliş-gidiş transferlerinin yapılması, çabuklaştırılması konusunda turistlere yardımcı olurlar. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 21)

Genelde özel bir eğitim almış olmaları, tur lideri ya da rehberin niteliklerini taşımaları beklenmez. Tatil yörelerinde acente temsilcisi olarak çalışırlar. Bunlar bir seyahat acentesine bağlı olarak bir otelde görevlendirilen ve acentenin o otelde kalan konuklarına gerek konaklama işletmesiyle olabilecek sorunlarında, gerekse diğer kişisel ya da anonim gereksinimlerde yardımcı olmakla görevli bölge sorumlularıdır. Konukların dilini iyi düzeyde konuşurlar. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 98)

Tur operatörleri resort dedikleri turizm bölgelerinde anlaşmalı oldukları odalarını sattıkları otellerdeki müşterileriyle ilgilenmesi için son yıllarda bölgelerde bölge temsilcileri (*resort-representative*) bulundurmaktadır. Bu temsilciler tur operatörünün yetkili görevlisi olarak konukların kaldıkları sürelerce her türlü istek ve arzularıyla ilgilenmektedirler. Konukların kaldıkları otellerde masaları (*desk*)'ları bulunmaktadır. Genellikle bu temsilciler belirli günlerde ve saatlerde oteli ziyaret edeceklerini müşterilerine bildirir. Günaşırı otelleri ziyaret ederek müşterileriyle temas kurup, arzu ve isteklerini dinlerler. Tur operatörü bu temsilcilere müşterilere sattıkları turların fiyatları üzerinden komisyon vermektedir. Bu yüzden temsilciler turları satabilmek ve kazanç elde edebilmek amacıyla turlarla ilgili yalan yanlış bilgiler verebilmektedirler

Bu nedenle rehberlik eğitimi almış veya bir süre çalıştıktan sonra yerleşik bir çalışma düzenine geçmeyi arzu eden rehberlerin bu görevlerde kullanılmaları acentelere satış artırma yönünden büyük katkı sağlar denilebilir.

2.4.5. Grup Başkanları

Grupların oluşumları sırasında belirli çevrelerdeki kişisel etkileri ile bir tura belirli sayıda kişinin katılımını sağlayan kişilerdir. Genel eğilim olarak bu kişilerden ücret alınmaz. Buna karşılık kendilerinden tur liderinin görevlerini yerine getirmeleri istenir. Grubun önemine ve boyutuna bağlı olarak kimi zaman ayrıca tur lideri de görevlendirilebilir. Bu gibi durumlarda da grup başkanlarından, animasyon, ambiyansın sağlanması gibi konularda yararlanılmak yoluna gidilir. (Polat, 2001, s. 48)

Bunlara bir çeşit tur lideri de denilebilir. Çoğu kez tur lideri bulunmayan organizasyonlarda, grup başkanları aynı koordinasyonu sağlar. Grup başkanları genellikle grup üzerinde etkisi ve saygınlığı olan, grup üyelerini yönlendirebilecek kişilerden seçilir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 19)

2.4.6. Araç Şoförleri

Turlar esnasında yolculuk etmek için kullanılan araçların şoförleridir. Daha önceden bu turları yapmış olmaları tercih edilir. Çünkü bu sayede yol durumlarını, park edilecek alanları, mola yerlerini sürekli bu turlarda çalıştıkları için bilirler. Görevleri araçları turun hedefine güvenli bir şekilde sürmektir. Ayrıca, araçla ilgili tüm problemler ve araçların havalandırma, koltuklarının rahatlığı konforun ve benzerlerinin sağlanmasından sorumludurlar. Turist rehberlerinin turlar esnasında en çok birlikte oldukları görevlidirler. Konuklarla özellikle araç kullanırken direkt iletişim kurmamalıdır. Turist rehberinin talimatları doğrultusunda hareket etmeleri gerekmektedir. Ne yazık ki ülkemizde bu mesleği yapan insanları büyük kısmı eğitimsizdir. Bu insanlarla başarılı bir şekilde çalışmak ve turun sağlıklı ve güvenli bir biçimde gidişatını sağlamak turist rehberinin görevidir.

Turist rehberleri mesleklerini icra ederken genellikle otobüsün önünde ayakta bir ellerinde mikrofon, bir elleri koltuklara tutunarak zor ve tehlikeli bir pozisyonda hizmet vermektedir. Bu da turist rehberliği mesleğinin bazı açılarından ne kadar zor bir meslek olduğunu göstermektedir. Tur otobüsleri ve araçlarının şoförleri sadece araçlarını kullanmaya odaklanmalıdır. Turist rehberleri tur programlarında durulacak ve kalkılacak yerleri belirler ve şoförler bunları uygularlar. Turist rehberliği mesleğindeki turlarda deneyimsiz şoförlerle yapılan turlar güvensiz ve stresli olacaktır. Otobüs şoförlerinin birincil görevi belirlenmiş iki nokta arasında turistleri güvenli bir biçimde ulaştırmaktır. Otobüs şoförlerinin diğer görevleri:(Rennie, 2005, s. 16)

- Bilet Kontrolü,
- Bagaj: Turistlerin Bagajlarının Taşınması ve Yerleştirilmesi,
- Sorulan Soruları Cevaplayabilme,
- Yolcuların İhtiyaçlarıyla İlgilenebilme,
- Eğlence Radyo Teyp, CD ve Benzerlerini Çalabilme
- Turistik Şirketlerin İstedığı Belgeleri Tutabilme (*Yol ve Kilometre Kontrol Listeleri*),
- Konaklama Yiyecek-İçecek ve Mola Tesisleriyle İletişim Kurabilme,
- Otobüslerin ve Araçların Temizliği Ve Hijyeni,
- Para ve Hesap Tutabilme,
- Tur Şirketinin Yetkili Ofisleriyle İletişim Halinde Olabilme.

Gezilen yerlere daha önce gelmemiş şoförlerle yapılan turlar daha zor ve stresli olmaktadır. Deneyimsiz şoförler yerel yolları, gün içerisinde trafik sıkışıklığının yaşandığı zamanları, bölgesel hava koşullarını, mola yerlerini, park etme alanlarını deneyimli şoförler kadar iyi bilemezler. Bu koşul turun geneline etki eder. Turistik gezilerin yapıldığı şehir turlarında genellikle trafik sıkışık olmakta, yollarda yapılan çalışmalar dolayısıyla fiziki değişiklikler meydana gelebilmektedir. Turist rehberleri ticari açılardan çalıştıkları tur şirketlerinin politika ve prosedürlerini inceleyip bunları uygulayarak verimli bir zaman yönetimiyle birlikte masraflardan kaçınabilirler. Günümüzün yoğun iş dünyasında her meslekte çalışanlar güncel modern uygulamaları takip edip uygulamak zorundadırlar. (Sikk, 2005, s. 10)

Turlarda Kullanılan Turistik Otobüs Ve Araçlarda Bulunması Gerekenler (Rennie, 2005, s. 8):

- Rahat Koltuklar (*Kemerler, Baş ve Ayak Destekleri*),
- Otobüs İçi Işıklandırma (*Baş Üstü Işıklar ve Camlarda Yer Alan Perdeler*),
- Klima Sistemi (*Sıcak ve Soğuk Havalandırma*),
- Ses Sistemi (*Radyo, CD, Video ve Mikrofon*)
- Bagaj (*Koltuk Altı, Baş Üstü, Koltuk Cepleri ve Yeterince Bagaj Boşluğu*).

Bu sistemlerin hepsi sağlıklı bir biçimde çalışmalı ve müşterilerin rahatça kullanabileceği, içlerine her şeyi rahatça koyabileceği şekilde tanzim edilmelidir. Otobüs ve araçlardaki kabinlerde

uygun boşlukların sağlanması kişisel eşyalar için bölmeler, hareket etmeyi kolaylaştıracak ve yolculuğu güvenli hale getirecektir. Ayrıca otobüs ve araçlar içerisinde sigara içilmemesi, yiyecek ve içeceklerin sokulmamasına ilişkin yasaklar ve kurallar önceden belirlenmeli ve tura katılan müşterilere bildirilmelidir. Bu gereklilikleri yerine getirmek turist rehberinin turdaki gruplarıyla candan, samimi, profesyonel bir ilişki kurmasını sağlar. Acil durumlarda turistlere kabin kontrolündeki hiyerarşi, acil durum protokolleri, çıkışları, ilk yardım çantaları ve ekipmanlarıyla ilgili detaylı bilgiler verilmelidir. Turist rehberleri otobüslerde radyo, kaset, CD, VCR veya DVD çalarken turist grubunun özelliklerini ve hassasiyetlerini önemle dikkate almalıdır. (Rennie, 2005, s. 8)

2.5.TURİST REHBERİNİN TURİZM SEKTÖRÜ İÇİNDEKİ YERİ

Ülkenin ve ülke insanının tüm değerlerini eşlik ettiği grubun ana dilinde aktarabilen, konukların kolaylıkla ve güven içerisinde gezip görme, tanıma ve bilgi edinmelerini sağlayan kişi olan rehber, kuşkusuz turizm sektörünün temel hizmet taşlarından birisidir. (Değirmencioğlu, 1998, s. 4)

Turist veren ülke ya da bölgede yönelimin saptanması ile başlayan çalışmalar, turun programlandırılması, satışı ve grupların oluşumu ile artık opere edilme aşamasına ulaşır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 101)Turist rehberi bu opere edilme aşamasında görev alır. Grup yola çıkıp operasyon fiilen başladığında artık tek yetkili ve sorumlu olarak turist rehberi vardır.

İnsanlar turlara katılırken turların müzelerde, şehirlerde, antik sitelerde yürüyerek yada otobüs veya minibüsle yapıldığına bakmaksızın bu turlara katılırlar. Turizm sektöründe yer alan tüm elamanlar önemlidir ama turist rehberinin ayrı bir önemi bulunmaktadır. Turist rehberleri en iyi şekil hizmet vermiyor, performans göstermiyorsa, turistlerin seyahatlerinden elde edecekleri tatmin ve haz duygusu azalacaktır. (Rennie, 2005, s. 2)

Devlet istatistikler enstitüsünün yaptığı araştırmaya göre 2004 yılında Türkiye'ye gelen turistlerin yüzde 40.6'sı, gezi, eğlence ve kültür amaçlarıyla gelmiştir. Turist rehberleri Türkiye'ye gelen turistlerin yarısına yakın bir oranın geliş amaçları nedeniyle turist rehberlerinin sunduğu hizmetleri talep etmesi muhtemel bir gerçektir.

Seyahat işletmesi turun satışını gerçekleştirdikten sonra turun gerçekleştirilmesinde sorumluluk turist rehberinde olacaktır. Seyahat işletmesinin tur yönetimi bölümü, rehberle tasarlanmış turun ayrıntılarını gösteren ve uygulamada kendisine yol gösterecek tur dosyasını hazırlar ve rehberle teslim eder. Artık turun gerçekleşmesinde ve tasarım kalitesinin uygunluk kalitesine dönüşmesinde en önemli rol ve sorumluluk rehberdedir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 102)

Operatör turu ne kadar mükemmel organize ederse etsin uygulama her zaman öngörülenle bire bir çakışmayabilir. Bir öğlen vakti önceden yer ayrılmış lokantaya ulaşıldığında masaların veya yemeklerin hazır olmaması durumunda turun o günkü akışını bozacak, sinirlenen, beklemekten sıkılan konukların reaksiyonlarına ilk anda rehber muhatap olacaktır. Zaten seyahat işletmesine o anda haber verilse bile yapacağı bir şey yoktur. Rehberin bu gibi durumlarda alacağı sorun giderici kararlar hata ya da aksaklıkların konuklara yansımadan ya da büyümeden çözümlerine yardımcı olacaktır. Çözülmeyen ve konuklara yansıyan her sorun turun toplam kalitesinin biraz daha düşmesi demektir. (Polat, 2001, s. 102)

Turizm lüks bir tüketimdir ve gecikmeli olarak dilenecek özürler ya da ödenecek tazminatlar tüketicinin ancak egosunu tatmin edecek veya maddi kaybını telafi edecek ama asla tüketim anındaki mutsuzluğu gidermeyecektir. İşte seyahat işletmelerinde toplam kalite yönetiminin ve nitelikli rehber istihdam edilmesinin önemi burada ortaya çıkmaktadır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 102)

Turizm sektörünün ara iş gücü elemanları arasında rehber, en ağır ve yıpratıcı görevlerden birisini yerine getirmektedir. Ağır ve yıpratıcı olduğu kadar son derece önemli olan rehberlik hizmeti verilirken ülke tüm kurumlarıyla temsil edilmekte ve rehber kültür elçiliği de yapmaktadır. Nitelikli bir eğitimin yanı sıra sürekli yenilenme konusunda da çaba harcayan ve dünya rehberleri arasında haklı bir gurura sahip olan Türk rehberleri nitelikli rehberler olarak kabul edilmektedir. (Değirmencioğlu, 2003, s. 5)

Nitelikli ve yetkili bir rehberin önemi de turlarda meydana gelebilecek hataların oluşmasına engel olmaktır. Uygulanacak bir toplam kalite yönetiminin en önemli özelliği hataları belirleyip telafi etmesi değil, hataların oluşmasına izin vermemesidir. Öğle yemekleri için rezervasyon yapılmış restoranları bir gün öncesinden veya aynı günün erken saatlerinde arayarak muhtemel varış saatini varsa vejetaryen sayısını ve özel istekleri bildirmek iyi bir rehberin günlük işleri arasında olmalıdır. Konaklama veya yeme içme işletmesine varıldığında personelin isteksiz çalışmasını gözlemleyen rehber onları motive edici ilişkiler ile servisin öngörülen kaliteye

ulaşmasına çok olumlu katkılar yapabilir. Keza bir alışveriş merkezine varıldığında veya daha önceden, konukların zevkleri, bütçeleri ve beklentileri, hedefleri, arzuları hakkında satış ekibinin rehber tarafından bilgilendirilmesi hem zaman kaybını engelleyecek hem de alış veriş olanaklı hale getirecektir. Otelde oda sorunu yaşandığında önce konuk felsefesini benimsemiş iyi rehber kendisinin veya şoförün odasından feragat ile başka tesiste konaklayarak sorunun konuklara yansımaları kolayca engelleyebilecektir. Aynı parkuru yapan grupların çokluğunu gözlemleyen bir rehberin günlük program akışını tersine çevirerek bekleme süresini en aza indirmesi grubun mutluluğunun yükselmesine olumlu katkılar yapacaktır. Rehberler ayrıca tur sırasında birlikte çalışılan işletmeler hakkında yaptıkları gözlemler sonucu izlenimlerini seyahat işletmelerine bildirerek önemli bir geri bildirim işlevini de yerine getirmiş olurlar. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 104)

Rehberin anında müdahalelerle giderilebilecek sorunları düzeltmesi, turun toplam kalitesinin yükselmesine yardımcı olacak, tura katılan insanların ülkeyi tanımak için güzel deneyimler elde etmesini sağlayacak, hem turları düzenleyen seyahat şirketlerine hem de ülke turizmine faydalı olacaktır.

Batılı, turizmde gelişmiş ülkelerde rehber birliklerinin oluşturdukları veya bireysel girişimler olarak örgütlenmiş rehber ajansları vardır. Bir kişi veya seyahat işletmesi, tur yöneticisi veya turist rehberine gereksinim duyduklarında bu ajanslara başvururlar. Ancak, sürekli çalışan seyahat işletmeleri ürünün son aşamasında kalite güvencesini oluşturan rehberlere tesadüfî olarak iş vermezler. Genelde her seyahat acentesinin ön görüşmeler ve/veya daha önceden tanıyıp iş bilgisine ve ahlakına güvendikleri rehberlerin tavsiyeleriyle oluşmuş bir potansiyel rehber adayları portföyleri vardır. Normal şartlar altında birinci halka rehberler diye adlandırılacak olan eskiden beri tanıyıp çalıştıkları rehberleri ararlar. Hatta iş yoğunluklarına göre ayda 20 gün ve üzerinde çalışabilecekleri sayıda rehberi sürekli rehberleri olarak kadrolarında istihdam ederler. Bunların yetersiz kaldıkları tarihlerde ikinci çemberde yer alan rehberler aranıp iş almaya davet edilirler. Ajanslara başvuru bu öz kaynakların tükenmesi durumunda nihai çaredir. Zaten ajanslar sayesinde gelen rehberler de aldıkları tur sırasında sergiledikleri performansına göre ak veya kara listeye alınırlar. Daha sonra ajanslara başvurulduğunda bazı rehberler ismen talep edilirken, bazılarının önerilmeleri halinde acente reddetme yoluna gider. (Bilge, 1989, s. 36)

2.6 TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN ÖZELLİKLERİ

Rehberlik mesleğini ayırıcı özellikleri, “fiziki güce dayalı olması, iş güvencesinin olmaması, rehberlik mesleğinin mevsimlik bir iş olması, dış faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu, profesyonel turist rehberi ve yönetsel davranışı kapsamı ve profesyonel turist rehberi grup ilişkileri” şeklinde sıralanabilir. (Polat, 2001, s. 35)

2.6.1. Rehberlik Mesleğinin Fiziki Güce Dayalı Olması

Kültürel turlarda, kültürel turlardaki bir profesyonel rehber en çok gereksinim duyulan tur çeşididir; yer alan ören yerlerinin bir çoğu sarp yamaçlar üzerine kuruludur. Buna Meksika’daki Aztek tapınaklarını, Anadolu’daki Nemrut Tümülüsü’nü veya Sümela Manastırı’nı örnek verebiliriz. Dolayısıyla bir rehber ancak kendi yaş grubuna rehberlik etmek veya ileri yaşlarda bile deyim yerinde ise gençlere taş çıkartmak zorundadır. (Ahipaşaoğlu, 1997 (c) , s. 145)

Akropollere tırmanmak, siklobik duvar yıkıntılarının arasında gezinmek turist rehberini turlar esnasında çoğu kez yapması gereken zorlu fiziki güce ve beden sağlığına gerek duyduğu hareketlerdir.

2.6.2. Rehberlik Mesleğinin Mevsimlik Bir İş Olması

Her ülkenin kimi zaman mevsim, kimi zaman kültürel ya da sosyal etkinlikler gibi farklı nedenlerle daha yoğun olarak talep edildiği yüksek sezonları vardır. Seyahat acentelerinin rehber gereksinimleri de tur olduğu zaman ortaya çıkar. Sezonun yoğunluk derecesi yükseldikçe toplam rehber talebi de yükselecektir. Ölü sezonlarda da turlar yapılıyorsa da bunların yaratacakları talebe göre rehber yetiştirilse dahi yüksek sezon talebi karşılanamayacaktır. Bu nedenle rehber gereksinimi planlaması yapılırken daima yüksek sezon verileri esas alınır. Sonuç olarak, rehberler yılın bir bölümündeki kazançları ile tüm yıllık giderlerini karşılamak durumunda olan insanlardır. Bu durum da rehberlere iş güvencesi kadar gelirlerinin sürekliliği ve güvencesi konusu da sorun oluşturmaktadır. (Polat, 2001, s. 75)

2.6.3. Rehberlik Mesleğinin İş Güvencesinin Olmaması

Turları düzenleyenler, yani seyahat acenteleri ticari, kar amacı güden kuruluşlardır. Bu işletmeler, doğal olarak çalıştırdıkları elemanlara boş yere bedel ödememek için sürekli ve geçici personel istihdam ederler. Rehberler de geçici personel içerisinde yer alırlar yani iş garantileri

yoktur. Diğer yandan tur operatörleri grupları emanet edecekleri kişilere güvenmek isterler. Bu nedenle rehber adaylarını mülakata alarak referans isterler. Bu özellikle mesleğe yeni başlayan rehber adayları için önemli bir engel oluşturur. Eski ve güvenilir rehberlerden birisinin hakkındaki olumsuz bir görüşü adayın meslek yaşamını başlamadan bitirecektir. Daha önemlisi ise, çalışırken bir kaza geçirirse ve daha sonraki tarihler için iş bağlantısı kurmuş olduğu işlere gidemezse hiçbir gelir elde edemeyecektir. (Ahipaşaoğlu, 1997(c), s. 145)

2.6.4. Rehberlik Mesleğinin Dışsal Faktörlere Bağımlı Olması

Turizm rehberleri kendileri ne kadar bilgili, yetenekli olurlarsa olsunlar bir turun gerçekleşmesi sırasında çıkabilecek kimi aksaklıklara engel olabilmeleri mümkün değildir. Otobüsteki bir arıza nedeniyle gezilemeyecek bir müze katılımcıların canını sıkacak, fatura rehberine çıkacaktır. Ülkede bir yönetim krizi doğacak olur ve turist gelmez ise rehber işsiz kalacaktır. (Ahipaşaoğlu, 1997(c), s. 145)

2.6.5. Rehberlik Mesleğinin Sürekli Kendilerini Yenileme Zorunluluğu Olması

Turizm rehberliği birçok disiplin ile iç içe çalışmayı gerektiren iş alanıdır. Gerek sosyal yapıda gerek ekonomik alanda ve gerekse arkeoloji gibi teknik bilgi alanlarında sürekli gelişmeler olmaktadır. Rehber bunları sürekli olarak izlemek yenilikleri turistlere aktarmak ve bir yandan da bunların temellerini ve gelişmelerini etkileyen faktörleri analiz edebilmek durumundadır. Bütün bu işlevleri eksiksiz yerine getirebilmesi için de hem aktüaliteyi ve hem de bilimsel gelişmeleri takip etmek, kendisi ve bilgilerinin yenilemek zorundadır. (Polat, 2001, s. 76)

2.6.6. Profesyonel Turist Rehberi ve Yönetimsel Davranış

Seyahat amacıyla bir araya gelmiş turist grubu bir grup anlayışı içerisinde incelenebilir. Üyeler ve bir başkan vardır. Bu ortamda başkan rehberdir. Rehber grubun başkanı, lideri, grubun gereksinmelerine cevap veren kişidir. Grubu doğrudan ve dolaylı olarak ilgilendiren her şey rehberin sorumluluğundadır. (Bilge, 1989, s. 51)

En önemli faktör grubu benimsemektir. Rehber kendisini de grubun bir parçası, daha sonra da lideri olarak örüp, grupla bütünleştirerek bunu gruba hissettirmelidir. Rehber grubun her şeyinin, maddi ve manevi kaynaklarının kendi ellerine teslim edildiğini hissetmeli ve bu sorumluluğu

yerine getirmelidir. Grupla iletişimin başlayıp gelişmesi için üyeler ve liderler arasında güvenin sağlanması gerekir. (Polat, 2001, s. 77)

2.6.7 Profesyonel Turist Rehberi Grup İlişkileri

Her ne kadar turizmin bireyci yönü onun karakteristik bir özelliği ise de turist, gezilerde grupsal ilişkilerden ayrılamaz. Özellikle örgütlü, programlı turistik gezilerde bu daha belirgindir. Zaten turist rehberlerinin mesleki görevleri genellikle örgütlü gezilere liderlik yapmaktır. Bu nedenle turist rehberinin mesleki görevleri içine, grupla çalışma, grubu yönlendirme, etkileme ve düzenleme, grubu tanıtmaya, gerektiğinde grup oluşturma gibi konular girmektedir. (Bilge, 1989, s. 43)

Türkiye’de rehber ajansları henüz gelişmemiştir. Rehber örgütleri de gelen taleplere profesyonel yanıtlar vermemekte, yalnızca talepleri üyelerine duyurmak veya acenteye talep ettiği dildeki rehberlerin iletişim kanallarını bildirmekle yetinmektedirler. Bireysel rehber talebinde bulunacak turistlerin ise hem sayıları yetersizdir hem de rehber örgütlerine ulaşım konusunda kullanabilecekleri kanallar konusunda henüz yeterli bilgilere sahip değildirler. Son yıllarda gelişen teknolojiye paralel olarak birçok rehber internet üzerinden kendi web sayfalarını, hatta sitelerini hazırlayarak müşteriye doğrudan ulaşmaya çalışmaktadır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.106). Ayrıca, son yıllarda internette web sitesi şeklinde yer alan turist rehberi katalogları ortaya çıkmıştır. Turist rehberleri bunlara yıllık ücretler ödeyerek üye olmaktadır. Bu sitelerde turist rehberleriyle ilgili bilgiler ve resimleri yer almakta, ayrıca kontak kurma detaylarına yer verilmektedir.

2.7 TURİST REHBERİNİN GÖREVLERİ VE UZMANLIK ALANI

Rehber, bir ülkeyi gezen yabancı turist gruplarıyla gelişlerinden dönüşlerine kadar bir arada olan, doğrudan ve en uzun süre ilişki içinde bulunan ülke yurttaşdır. Onun şahsında yabancı konuklar gezdirdikleri ülke insanı hakkında fikir ve izlenim sahibi olurlar. Rehberlerin davranışları, konuşmaları yargıları ve açıklamaları ülke açısından resmen olmasa bile fiilen bağlayıcıdır. Eğer bir rehber teknik bilgisinin üstünlüğü ile söylediklerinin doğruluğuna konukları inandırabilmiş ise, sosyal ve politik konulardaki açıklamaları için de önemli bir inandırıcılık zemin oluşturmuşlardır demektir. Dolayısıyla rehber ülkesi için hem olumlu ve hem de olumsuz anlamda birçok şey yapabilir demektir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 49)

Turistle yapılan temaslarda itimat esastır ve bu ülkemizin itibarı yönünden çok dikkat edilmesi gereken bir noktadır. Zira hiçbir yabancı misafir aldatılmayı kabullenmeyeceği gibi, muhtelif

şekillerde yapacağı kötü propaganda birçok müstakbel turistin ve seyahat acentelerinin gelecek sezonla ilgili karar ve tercihleri üzerinde müessir olur. Esasen dost maskeli bazı ülkeler bizi turistlere kötülemek için hiçbir fırsatı kaçırmamaktadırlar. (Turnalı, 1973, s. 24)

Rehberlerin turizm sektöründe büyük görevleri, katkıları ve aynı oranda da sorumlulukları vardır. Bu görevi önemli yapan, rehberlerin ülkelerini yabancılara karşı kendi kişilikleriyle temsil etmeleridir. (Çimrin, 1992, s. 9). Rehberlik, çok büyük bir bilgi birikimi onunda ötesinde çok yönlü bir eğitim gerektirir. Rehberler, birer küçük bilgi devi olmanın yanı sıra iyi bir yönetici, iyi bir kültür adamı, iyi bir psikolog, iyi bir sosyolog olmak durumundadır. (Ahipaşaoğlu: 1997 (c), s. 145)

Turist rehberliği sanatı her turist rehberinde bulunması gereken bir özelliktir. Turist rehberliği mesleğinde, mesleğin bir gerekliliği olarak gerekli bilgilerin seçilmesi ve bunları dinleyiciler olan turistlere aktarılması turist rehberliği sanatıdır. Turist rehberliği sanatı sade ve titiz bir şekilde yapılmalıdır. Turistlerin görmesini ve anlamasını sağlamak turist rehberlerinin ana amaçlarından biridir. Bu iyi yapıldığı takdirde fark edilmezdir ama kötü yapıldığı takdirde açık bir şekilde meydana çıkar. Turist rehberleri genellikle Avrupa ülkelerinde turist rehberliğini birden fazla yabancı dil konuşarak icra etmektedirler. Turist rehberliği mesleğinde sözlü dil becerisi çok önem taşımaktadır. Çünkü bu yabancı diller turistler tarafından sürekli dinlenmektedir. (Cookson, 2005, s. 2)

Avrupa rehberler federasyonunun turist rehberlerinin görev ve sorumluluklarını aşağıdaki şekilde belirlemiştir: (FEG, 2006)

Turist Rehberinin Görevleri ve Sorumlulukları

- Tur operatörleri veya seyahat acenteleri tarafından müşterilere satılan turist rehberli gezi programlarını düzenlemek.
- Paket tur grupları veya özel gruplarla dostça ilişkiler kurmak ve belirli müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek.
- Profesyonel davranış tekniklerini araştırmak ve uygulamak.
- Turistlere, meslektaşlarına ve diğer bütün sektör çalışanlarına (acente, otel, lokanta ve benzerleri) saygı ve sevgi ile davranmak.
- Çıktığı turun hesaplarını ilke olarak, en geç 1 hafta içinde teslim etmek.

- Çalıştığı sırada, meslek onur ve saygınlığını zedeleyecek tutum ve davranışlardan (aşırı içki, kumar, kavgacı yaklaşımlar ve benzerleri) özenle kaçınmak.
- Çalıştığı işveren ya da acenteyi mümkün olan en iyi şekilde temsil etmek.
- Meslek örgütünün düzenlediği eğitim etkinliklerine mümkün olan en yüksek ölçüde katılmak, ya da bireysel çabalarıyla mesleki bilgi açısından kendini sürekli yenilemek.
- Aldığı tur dosyasının gereklerini yerine getirmek ve dosya değerlendirmesiyle, dosya kabulünün bütünüyle kendi sorumluluğunda olduğunu bilmek.
- Ayrıca turist rehberi sektör emekçilerinin çalışma şartlarından doğan ve turun başarısını olumsuz etkileyen her türlü uygulamaya karşı çıkmakla yükümlüdür. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 40)

Türkiye'nin turizm faaliyetleri ile ilgili seminerlerde, Bakanlığın yüksek kademelerine hâkim olan ve Yönetmeliğe ışık tutan düşüncelerde beliren ideal şudur: Türk Profesyonel Turist Rehberi (Turnalı, 1973, s. 22),

- Menfaat hırsı ve komisyon hesapları ile kirlenmemiş,
- Esas itibariyle Türkiye çapında faaliyet gösterebilen,
- Bu bakımdan, kısır menfaat çarklarına kapılmadan, Anadolu'daki antik kentlerin tozuna-toprağına bulanarak ve Selçuklu-Beylikler-Osmanlı uygarlık ürünlerinin gönül ferahlatıcı atmosferi ile yücelerek mesleğine kendisini tam manasıyla adayabilen,
- Karakterinin sağlamlığı, güler yüzü, tahammülü, sıcak ve samimi ilgisi sayesinde, bir otobüs dolusu turist veya konuğun yemeğinden yatağına, odasındaki hamam böceğinden bacağındaki varisine kadar her şeyiyle alakadar olabilen,
- Tur yapmak isteyen bir alim veya alimler grubunun veya turistlerin sordukları yerleri bocalamadan bulabilen,
- Başkalarının yaptığı programın tatbikçisi olmakla kalmayıp, tarihi topoğrafya, turistik tesisler ve internet bilgilerine güvenerek organizasyonda görev alan; tur yöneticisi ve ileride bir seyahat acentesinin sahibi veya ortağı durumuna geçebilecek mevzuata saygılı bir eleman olmalıdır.

2.8. TURİST REHBERİNİN SAHİP OLMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

Gezmek, görmek, eğlenmek, yeni yerler ve insanları tanımak gibi dışardan bakıldığında zevkli ve kolay bir meslek olarak algılanan turist rehberliği, gerçekte birçok zorluk ve sorunları

bünyesinde taşıyan bir iş koludur. Bu zorluk ve sorunlar şu şekilde sıralanabilir. Rehberlik fiziki güç gerektiren bir meslektir. Çünkü bazen tarihi kalıntı ve doğal alanlar zor ve tehlikeli bir yolculuk gerektirebilir. Burada aslında yola dayanıklı, tırmanabilen, iklim şartlarına uyum sağlayan rehberlere gereksinim duyulacaktır. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 24)

Organizasyon, rezervasyon, tarihi topoğrafya, grup idaresi, belagat, hoş vakit geçirtme kabiliyeti, lisana hâkimiyet, yemek ve küzin bilgisi, ansiklopedik malumat, otel-turizm personeli ve ilk yardım bilgisi, gidilen yerdeki coğrafi özelliklere ve tabiat harikalarıyla ilgili bilgi sahibi olma ve benzerleri gibi bir sürü nitelikliliklere ihtiyaç duyulan bu karmaşık disiplin, devamlı sabır ve güler yüz isteyen hayli zor bir dal sayılmalıdır. (Turnalı, 1973, s. 23)

Rehberin mesleğini gereği gibi benimsemesi, sevmesi, yaratıcı, aktif, araştırmacı, düzenli ve disiplinli olması, yeterli meslek ve genel kültür birikimine sahip olması, iyi bir yabancı dil bilgisinin yanı sıra kendi ana dilini iyi şekilde kullanması, grup üyeleri önünde etkili ve güzel konuşma yeteneğinin olması, onları sıkmadan eşlik etmesi mesleğinin gereğidir. Tur sırasında tur operatörü veya seyahat acentesi adına tek yetkili ve sorumlu kişi olduğundan, herhangi bir sorun karşısında en seri ve doğru şekilde çözüm üretebilmesi ise gerekliliğin ötesinde elzemdir. Grubunun beklentilerini, koşullar elverdiği ölçüde yerine getirmek, onları mutlu etmek ve memnun ayrılmalarını sağlamak rehberin temel görevlerindedir. Kendisine çeşitli konularda sorulacak sorulara vereceği cevaplar, göstereceği performans, yalnızca çalıştığı tur operatörü ve seyahat acentesinin değil, aynı zamanda ülkenin imajını olumlu veya olumsuz etkileyecektir. Bundan ötürü turist rehberleri ülke panoramasını, gerçeklerini iyi bilmeli ve gelişmeleri izlemelidirler. (Değirmencioğlu, 2003, s. 4)

- Erken Yatmak
- Erken Kalkmak
- Adam Gibi Adam Yapar

Turist rehberleri bu kafiyeli cümleleri profesyonel çalışma hayatının temeli olarak kabul etmek zorundadırlar. Detaylı zaman planlaması, mesleki, yönetsel ve gerekli güncel doküman ve yayınları takibi sürekli bir şekilde mesleki becerileri güncel uygulamalara göre düzenlemeyi ve geliştirmeyi sağlar. (Rennie, 2005, s. 5)

Rehberlerin sürekli kendilerini yenileme zorunluluğu vardır. Çünkü rehberlik hiçbir zaman monoton olunmaması gereken bir meslektir. Birkaç tur üst üste aynı şeyleri tekrar eden bir

rehberin kendi mesleğini uzun süre devam ettirmesi biraz zordur. Bu yüzden rehber kendisini sürekli yeniliklere açık tutmalı, bilgilerini tazelemeli ve güncelleştirmelidir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 24)

Günümüzde muhasebecilik, mimarlık, doktorluk, mühendislik ve benzeri mesleklerin birlikleri üyelerinden mesleği icra etmeye yarayacak kvalifikasyonları bulundurmalarını talep etmektedir. Bu yüzden meslek kuruluşlarına üye olan meslektaşlar güncel metotları, teknolojileri ve trendleri takip etmek ve bunları uygulamak zorundadırlar. Günümüzdeki mesleklerde sürekli profesyonel gelişme (*Continiong Professional Development CPD*) olarak adlandırılan uygulama meslekleri icra eden kişiler tarafından uygulanmalıdır. Dünyada birçok meslek kuruluşu üyelerinin sürekli profesyonel gelişme (CPD) kayıtlarını tutmakta, başka kuruluşlar üye kabul ederken bu kayıtları talep edip değerlendirerek üye kabul etmektedir. Sürekli profesyonel gelişme üyelerin bilgi ve becerilerinin sürekli gelişmesini sağlayarak, meslektaşları mesleklerinin zirvesine taşımaya yardımcı olmaktadır. Bu şekilde sunulan hizmet ve ürünlerde kalite artmaktadır. Mesleki kvalifikasyonların ve deneyimlerin artması ayrıca kişilerin aldığı ücretlere de yansımaktadır. (Rennie, 2005, s. 13)

Turist rehberlerinin her ülkelerde farklı mesleki birlikleri bulunmaktadır. Turist rehberleri bilgi, deneyim, yetenek ve becerilerini günün gerekliliklerine göre sürekli güncellemeli ve geliştirmelidirler. Turist rehberleri bunu ilgili yayın ve kitapları turizm sektörüne yönelik çıkan güncel yayınları takip ederek, yeni turistik çekim merkezlerini ziyaret ederek, kişisel seyahatler ve geziler yaparak, antik şehirleri araştırarak, seminer, konferans, workshoplara katılarak, filmler ve belgeseller izleyerek başarabilirler. Ayrıca, turist rehberleri güncel olayları takip ederek, meslektaşlarıyla iletişim halinde olmak için toplantı ve aktivitelere katılarak, okuyarak, öğrenerek sürekli profesyonel gelişim ilkesini sürdürebilirler. Turist rehberleri müşterileri olan turistlerin her zaman beklentileri üzerinde performans sergilemelidirler. Hayat en büyük üniversite ve evrensel öğretmendir. Turist rehberlerinden çoğu olgun hayat tecrübe ve deneyimlerine sahip insanlardır. Ama turist rehberliği mesleği hiç bitmeyen bir eğitim ve öğrenimi gerektirmektedir. (Teres, 2005, s. 7).

Birçok turist, ziyaret edeceği ülkenin turistik kaynaklarını, bazı toplumsal nitelikleri hakkında daha önceden bilgi edinerek gelmektedir. Bunların yanında bilgisel hazırlığı olmayanlarda vardır. Bu yüzden turist rehberi, işinin doğrudan gerektirdiği bilgilerle donanmış olmasının yanında, ülkesinin çeşitli toplumsal özellikleri, sorunları ve tarihi hakkında da, karşılaşacağı sorulara yeterli

cevap verebilecek bilgi düzeyinde olmalıdır. Turist rehberi, uzmanlık bilgilerinin yanında, genel kültür düzeyi yüksek bir insandır da. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 29)

Bir ülkeye gelen yabancı, elinde rehber kitaplar, haritalar, broşürler bulunsa bile, o ülkenin dilini, gelenek ve göreneklerini bilen bir rehber ihtiyacı duyar. İyi yetişmiş bilgili rehber, yabancı turistlere, kendi milleti ve ülkesi hakkında devamlı ve olumlu propaganda yapmalıdır. Hiç şüphesiz, en etkili propaganda türü de bu şekilde yapılan canlı propagandadır. İşte bu nedenle, turist rehberlerinin seçiminde ülkelerin oldukça titiz davranması ve eğitimlerine özel bir titizlik göstermesi gerekir. Bu sebeple rehberlerde bazı özellikler aranır. (Bilge, 1992, s. 40-42)

- Rehber tura çıkmadan önce iyi bir plan ve hazırlık yapmalıdır. Eğer iyi bir hazırlık yaptıysa, kendine güvenli ve istekli olacaktır. Kendine güven ve istek de başarıyı getirir,
- Bir rehberin iyi bir görünümü olmalı, etkileyici tavır ve davranışları, güzel giyimi, pozitif ve hoş kişiliği ve iyi ses tonuna sahip olması gereklidir,
- Rehber iyi bir narrator (*hikâyeci*) olarak da kabul edildiğinden meslekten başka ansiklopedik bilgisi de olmalıdır. En az bir yabancı dili çok iyi ve rahat bir şekilde konuşmalıdır. Sesin tonuna hâkim olmalı, ses ahenkli bir şekilde konuşmalıdır. Hitap etme sanatını bilmelidir.
- Asla politik konuşmalara, kişisel merak, dine meyletmemelidir. Dini inançla ilgili konuşmalarda nazik bir konu olduğu bilincini kaybetmemelidir. Mümkün olduğu kadar saygılı ve dikkatli olmalıdır
- Görev sırasında turistlerin veya turistlerin yanında uygun yeri seçmeli, arabada önde oturmalı, lüzum olmadıkça arkaya dönmemelidir. Uzun bir yolculukta böyle bir mecburiyet konulamaz.
- Gruptaki turistlerin isimlerini olabildiğince çabuk öğrenmeli, onlara isimleriyle hitap etmeli ve grubun dikkatini toplayabilmesi açısından, karşısındaki kişinin gözünün içine bakarak hitap etmelidir.
- Nazik ve ciddi olmalı, sevimli görünmeye çok dikkat etmelidir. Sevimliliğin, güler yüzün açmadığı kapı yoktur. Ancak, bu arada laubali olmamaya, geveze durumunda düşmemeye, bilgiçlik taslamaya özen göstermeli; gerekirse bir konuyu kendisinden daha iyi etüt etmiş uzman turiste söz ve hak vermesini bilmelidir.
- Sofra ve salon bilgilerine aşina olmalıdır.
- Randevu saatlerine çok önem vermeli, randevularına ölçülü bir şekilde erken gitmelidir.

- Turistlerin otelde, pansiyonda, gezide, alışverişte her türlü ihtiyaçlarıyla ilgilenmelidir. Komisyon ve yüzde hesaplarına tenezzül etmemelidir.
- Geniş ölçüde memleketin temsilcisi olduğunu asla unutmamalıdır. Dozunu kaçırmadan ve asla belli etmeden memleketi yararına propaganda yapabilme sanatını bilmelidir.
- Kişisel yararını, kişisel çıkar haline getirmemelidir.
- Turistlerle medeni ölçüde haberleşmek fırsatını kaçırmamalıdır. Yılbaşı ve bunun gibi günlerde hatırlamaya çalışmalıdır. Mektup ve tebriklere mutlaka cevap vermelidir. Arkadaşlık yaptığı turistler için kısa bir adres defteri tutmalıdır.
- Herhangi bir konu hakkında turistin ve konunun sorduğu konunun cevabı bilinmiyor veya hatırlanmıyorsa araştırmak için müsaade istemeli, gereğinde cevap kendisine mektupla bildirilmelidir.
- Rehber turisti sevmelidir. Pozisyonunu işini gören bir eleman gibi değil de severek ve isteyerek yaptığı bir hobi gibi görmelidir. İnsanın sevmediği birine bir şeyler vermesi çok zor olur. Rehber turiste saygı duymalıdır. Turistin fikirlerine saygı duymalı, turisti dinlemeli, sözünü kesmemelidir.
- Bir rehber, eğer bir şeyler yanlış giderse asla paniklememelidir. Eğer turistlerde güven oluşturmuşsa, onlar sakin ve sempatik yaklaşırlar. Onlara ayrıca bu yanlışlığın nasıl ve neden ortaya çıktığını ve nasıl düzeltileceğini açıklamalıdır.
- Turist rehberi, kendisinin de grubun bir parçası olduğunu vurgulamalı, gruba birlikte aynı amaç için toplanmış olduğunu gruba hissettirmelidir.
- Seziş ve anlayışta rehberin sahip olması gereken unsurlardandır. Turistin gereksinimlerini fark edip, bunlara zamanında ve yerinde cevap verebilme büyük önem taşır.
- Rehberin kararlılığında daima açıklık fark edilmelidir. Rehber grupta kara veren durumundadır. Bu kararlar anlaşılır olmalıdır.
- Rehber her yönden objektif olabilme özelliğini saklamalıdır. Kararları mantıklı olmalı, duygulara yer verilmemeye çalışılmalıdır. Ayrıca, sadece grubun belli bir kesimi ile ilgilenmeyip, grubun tümüyle sözle olmasa da gözle iletişim kurabilmelidir.
- Turist Rehberi, sorunları yöntemli ve mantıklı yollarla ele alabilmelidir. Profesyonel Turist Rehberleri, bir acenteye bağlı olarak çalıştığına göre işverenine bağlı olmalıdır. Seyahat acentesinin çıkarlarını önde tutmalıdır.
- Turist rehberi eğer teknik bir alet kullanıyorsa, bunun nasıl çalıştığını bildiğinden emin olmalıdır.

- Dozunu kaçırmadan ve asla belli etmeden memleketi yararına propaganda yapabilmek sanatını bilmelidir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 94)
- Turist rehberinin biraz psikolog olması çok faydalıdır. Tercüman-Rehber, görevini bilen bir konsolosluk mensubu kadar hatta bazı zamanlarda daha geniş ölçüde memleketin bir temsilcisi olduğunu asla unutmamalıdır. (Turnalı, 1973, s. 39)
- Grupla ilk karşılaşma ve tanışmanın yeri biçimi ve zamanı, rehberin kendini kabul ettirmesinde rol oynar. (Güler, 1978, s.61)
- Gezi programının hazırlanmasında ve uygulanmasında inisiyatifi elinde tutmalıdır. Turistin organik yapısını, eğilimini, nereden gelip, nereye gideceğini, neler görmüş olduğunu dikkate almalıdır. (Polat, 2001, s. 36)
- Mutlaka dürüst davranmalıdır. Kötü izlenimlere olanak vermemelidir. (Polat, 2001, s. 37)

Almanya’da yapılan bir anket çalışması sonucunda rehberlerde psikososyolojik ve organizatörlük yeteneklerinin eksikliği tespit edilmiştir. Aşağıda belirtilen yedi profesyonel iş özelliğine sahip olan rehberler için, *reisepedagog-seyahat eğitimcisi* kavramının kullanılması önerilmektedir. Bu özellikler: (Polat, 2001, s. 111)

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

2.9. TURİST REHBERİNİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ

Turist rehberleri hizmet verirken her zaman güler yüzlü olmalıdırlar. Keyiflerinin olmadığı, kendilerini kötü hissettikleri günlerde bu kişisel durumlarının turist grubunu nasıl olumsuz etkilediğini her bir turist rehberi çok iyi bilir. Bu açıdan turist rehberleri mesleklerini icra ederken

profesyonel düşünce ile böyle bir durumda olsalar bile bunu müşterilerine yansıtmamalıdır. Turlarda planlama, zaman yönetimi, iş pratikleri (tur öncesi, sırasında ve sonrasında) çok önemlidir. Bunları gerçekleştirebilmek için turist rehberlerinin fiziki ve mental açıdan güçlü ve sağlıklı olmaları şarttır. (Rennie, 2005, s. 3)

Turist rehberliği iletişim tekniklerini kullanarak insanlara yerleri gezdiren, tarihiyi, doğayı, çevreyi anlatan bir meslektir. Bu açıdan bakıldığında turist rehberinin işinin özü iletişimdir.

İyi bir iletişimci, mesleğinin gerektirdiği eğitsel ve teknik özelliklerle beraber başarılı olabilir. Bu nedenle rehberin taşıması gereken önemli bireysel özellikler şu şekilde sıralanabilir: (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 25)

2.9.1. Liderlik

Turist rehberleri rehberlik yaptıkları grupların tur boyunca liderleridir. Turist rehberlerinin grup lideri olarak üzerine düşen belli başlı görevleri şunlardır: (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 25)

2.9.2. Plan ve Program Yapmak

Plan ve programlar genellikle bu görevi yüklenmiş seyahat acenteleri ve tur operatörleri tarafından yapılmaktadır.

Rehber sadece, bu programı uygulamak düşer. Rehber, programla ilgili değişikliklerin yapılmasında karar ve hareketleri yönünden sınırlıdır. Aslında, turistle doğrudan ilişkide olan bir kimse olarak o, programların hazırlanmasında rol almalıdır. Turist rehberi, programların hazırlanmasına katılmalı, programı uygularken gerektiğinde değişiklikler yapabilmelidir. Bu yetki, rehberin önderlik işlevinin bir gereğidir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 26)

2.9.3. İletişim

Bir rehber, kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde yazılı ve sözlü olarak iletişim kurabilme niteliğine sahip olmalıdır. Bireyler arası iyi ilişkiler kurulabilmesi için ise, rehber adaylarının dürüst, güvenilir, hoşgörülü, nazik ve esprili, bakımlı, dışa dönük ve sosyal, çatışmaları önleyebilme ve ikna yeteneği, grup bilgisi, dinleme ve topluluk önünde konuşabilme yeteneği gibi niteliklere sahip olması gerekmektedir. (Polat, 2001, s. 112)

2.9.4. Yürütme Görevi

Rehber grup faaliyetlerinde uyum ve denge sağlamakla görevlidir. Bu da, gezi, eğlenme ve dinlenme sürelerinin dengeli bir biçimde uygulanmasına bağlıdır. Bir program düzenlenişi bakımından, turistlerin gereksinimlerine cevap vermiyorsa, rehber uygulama ve yürütme görevindeki başarısıyla, aksamaları azaltabilir. Bu yüzden programların düzenlenmesi kadar yürütülmesi de önemlidir. Bu önemli görevi, bütünüyle, turist rehberi yüklenir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 26)

Turist rehberleri, tur programı hazırlama, turistleri karşılama, turistlerin konaklama, yiyecek- içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılama, gezi programını uygulama, turistleri bilgilendirme ve benzeri hizmetleri yerine getirmektedir. Bütün bu işlevler, turistin turizm bölgesine gelişinden ayrılışına kadar bir tur programı ve grup yönetimini gerektirmektedir. Bu nedenle bir rehberin yönetim fonksiyonları olan planlama, organizasyon, liderlik, koordinasyon ve denetim konularında ve bunların kendi meslek alanlarında uygulamaları ile ilgili bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. (Polat, 2001, s. 112)

2.9.5. Grubu Temsil Etmek

Turist, sosyolojik açıdan bir yabancısıdır. Onun, gezdiiği ülkede gruplarla, kişilerle veya örgütlerle doğrudan ilişki kurması güçtür. Bu nedenle, grubun önderi olan turist rehberi, turistleri grup dışı ilişkilerde temsil etmek görevini de yapar. O, grubun sözcüsüdür. Turistin, birçok resmi işlemlerden bir süre kurtulmak isteği; gezi, eğlenme ve dinlenme sırasında karşılaşacağı güçlükleri çözecek birinin varlığını duyma beklentisi dikkate alınırsa, grubu temsil etmek görevinin ciddiyeti, açıkça ortaya çıkmaktadır. Bu noktada rehber ağır sorumluluk düşmektedir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 27)

2.9.6. Olağandışı Durumlarla Baş Edebilme

Rehber seyahat sürecinin herhangi bir aşamasında beklenmedik olaylara karşı hazırlıklı olmalıdır. Gezi programı esnasında rezervasyon sorunları, hastalık, ölüm, hırsızlık, kaza, doğal afet vb. beklenmedik olaylar çıkabilir. Bu olağandışı olaylar karşısında grubun sorumluluğu rehber aittir. Bu nedenle, rehberin teknik, sağlık ve hukuk bilgisi yanında dayanıklılık ve soğukkanlılık gibi nitelikleri ön plana çıkmaktadır. (Polat, 2001, s. 113)

2.9.7. Ülkeyi Temsil Etmek

Bir yabancı olarak turist, gezip görmeye geldiği ülkede belirli kimselerle tanışabilir. Sınırlı ilişkiler kurabilir. Bu yüzden o, gezdiği ülke hakkındaki bilgilerini, kanılarını ve değerlendirmelerini de bu sınırlı ilişkilerden edindiği izlenimlere göre oluşturur. Turistin ilişki kurduğu ve her gün karşılaştığı kimselerden biri de turist rehberidir. Turist, ülke hakkında duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerini bir çoğunu rehber aracılığı ve kanalıyla edinir. Gerek rehberin, ülkesi hakkında verdiği bilgiler, yaptığı değerlendirmeler, gerekse bizzat davranış ve tutumları turistin aldığı ilk etkilerdir. Rehber, turist açısından, ziyaret edilen ülkenin aynasıdır. Turist ziyaret ettiği ülkenin görmediği, tanımadığı ve merak ettiği birçok yönlerini rehberden aldığı bilgilerden öğrenir. Bu anlamda rehber, kesinlikle ülkenin temsilcisidir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 27)

2.9.8. İlişkileri yönlendirme ve Denetleme

Turist gezi, eğlenme ve dinlenmesinde dilediği gibi yaşamak ister. Kişisel beklentileri, turistik davranışlarında ve tepkilerinde ağır basar. Bununla birlikte, kişisel eğilimlerine uygun ilişkiler kurmak; hoşnut olduğu kimselerle gruplar oluşturmak da her turistin beklentisidir. İşte bu beklentinin gerçekleşmesinde, rehber aracı ve yönlendirici rol oynamalıdır. Bir geziye katılanlar arasında tanışma fırsatları yaratmak; etkileşimi hazırlamak veya ona ilk hareketi vermek gibi konularda, önder olmasından ötürü rehber, sorumluluk taşır. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 28)

2.9.9. Hakkaniyeti Sağlama

Hakkaniyet, hak edene hakkın verme ilkesidir. Turistlerin turizm işletmeleri ile olan ilişkilerinde, abartılı ve gerçeğe aykırı vaatler verilmesi, vaat edilen hizmetin zamanında ve eksiksiz verilmemesi gibi durumların ortaya çıktığı anlarda turist rehberinin turistlerin hakkını arama ve alma 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. Ayrıca rehber, kılavuzluk ettiği grupta yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her üyeye aynı ilgi ve saygıyı göstererek davranmak suretiyle hakkaniyet işlevini yerine getirebilir. (Polat, 2001, s. 113)

2.9.10. Bilgi kaynağı Olmak

Grup önderi, rehber yukarıda sayılan görevlerinin yanında genellikle grup üyeleri için hazır bilgi, tecrübe ve ustalık kaynağı olarak tanınır. Bu anlamda öndere, grup faaliyetlerinin gerekleri için en bilgili kimse gözüyle bakılır. Grup karşısında itibarı olan, sayılan ve dinlenen önder, grup üyelerinin kendisi hakkında bu beklentilerini gerektiği ölçülerde cevaplandırabilmelidir. Bu görev, turist rehberi için de söz konusudur. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 28)

Rehberlerin en önemli işlevlerinden biri de, turizm bölgesini tanıtmak ve ziyaret ettikleri yer hakkında yer hakkında turistlere bilgi vermektir. Bunu yapabilmesi için rehberin, tanıttığı turizm bölgesini tüm yönleriyle tanınması, anlaması gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında rehberin tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi farklı alanlarda çok geniş alanda bilgi sahibi olması kaçınılmazdır. (Polat, 2001, s. 114)

2.9.11. Eğlendirme

Turistlerin, zevk ve eğlenme, rutin yaşamdan ve stresli ortamdaki geçici olarak kaçma ve yeniden canlanma, kendine gelme amacıyla turistik seyahati gerçekleştirdiği bilinmektedir. Bu durumda turist rehberlerinin, turistlerin rehber refakatinde seyahati süresince eğlenmesini, zevkli zaman geçirmesini sağlama gibi bir fonksiyonu ortaya çıkmaktadır. Rehberin bunları yapabilmesi için, gerektiğinde eğlenmesini bilme, dışa dönük ve sosyal olma, insanları anlama ve hoş görmek, esprili olma gibi nitelikleri kazanmış olması gerekmektedir. (Polat, 2001, s. 113).

2.10. TURİST REHBERİNİN TÜRKİYEDEKİ KİMLİĞİ VE İMAJI

Turistlerle turizmi 24 saat yaşayan rehberler bir anlamda olası tüm olumsuz sonuçların sorumluluğunu üzerlerine alma riskiyle karşı karşıyadırlar. Turizmin günlük akışı içinde nerede olumsuz bir şey yaşansa, hemen kısa yoldan bu durum turist rehberlerine yansıtılarak sorumlu durumuna düşürülürler. Bu görüntünün en önemli iki nedeni, mesleğin yasal açıdan korunamaması ve turist rehberliği eğitiminde yaşanan dağınıklığıdır. Ülkemizde hiçbir meslek dalında turist rehberliğinde olduğu kadar kaçak faaliyet yoktur. (“Kaçak rehber” diye adlandırılan bu kişilere turist rehberliğine saldırıda bulunan kişiler demek daha doğru bir yaklaşımdır.) Neredeyse belgeli turist rehberi kadar insan belgesiz olarak rehberlik faaliyeti yürütmektedir, bunlara son yıllarda sayıları giderek artan yabancı uyruklu “kaçak rehberler” de eklenmektedir. Bunun yansıması olarak da, turist rehberleri gazetelerde “Turist rehberleri vatan hainidir”, “*turist rehberleri turisti kandırıyor*”, “*turist rehberlerini yeniden eğitmek gerekir*” ve benzeri başlıklarla hedef gösterilmektedir. (Özbay, 2002, s. 2)

Bu açıdan T.C. Turizm Bakanlığı belgeli turist rehberlerinin, gerçek turist rehberi olarak belirlemek ve tanımak hem meslek açısından hem de ülke ve tanıtımı açısından çok önemlidir.

2.10.1. Türkiye’de Turist Rehberi Kim Değildir?

- Bir müzenin önünde turistlerle iletişim kurup onlara müze hakkında bilgi verme bahanesiyle yaklaşan, ancak asıl amacı ya yabancı dilini geliştirmek ya da turistleri yakındaki bir mağazaya götürebilmek olan kişiler kendilerini "rehber" diye tanıtıyor.
- Bir tatil köyüne ya da otele yerli grup transferi yapan genç arkadaşlar da kendilerini "rehber" diye tanıtıyor.
- Yurtdışı turlar yapan bir seyahat acentesinde, operasyonda sürekli çalışan biri de, günün birinde yurtdışına tur düzenlediklerinde, belki de gezmek amacıyla gruba eşlik ettiğinde yakasına "rehber" yazan bir kart takıyor ve kendisini "rehber" diye tanıtıyor.
- Yabancı bir tur operatörünün çalışanı olarak Türkiye'ye gelip de acentesi adına otelde yabancılara bilgi veren, belki de çalışma izni bile olmayan kişiler de kendilerine "rehber" diyor. (TUREB, 2006)

2.10.2. Türkiye’de Turist Rehberi Kim Rehber Kimdir?

- Yukarıda sayılanların hiçbiri rehber değildir. Ne yazık ki yanlış uygulamalar ve yanlış tanıtımlar yüzünden profesyonel turist rehberlerinin imajı lekelenmektedir.
- Gerçek rehberler, Turizm Bakanlığı tarafından belgelendirilen profesyonel turist rehberleridir.
- Rehber, Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek Turizm bakanlığının verdiği belgeye sahip kişidir. (TUREB, 2006)

Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde, "Bakanlıkça kendilerine rehberlik belgesi verilmemiş kişiler turist rehberliği yapamazlar. Yapanlar hakkında genel hükümlere göre Savcılıklarca kovuşturma açılır. Belgesiz turist rehberi çalıştıran Bakanlık denetimindeki kuruluşlar hakkında Bakanlıkça idari işlem yapılır.” (Turizm Bakanlığı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, Madde 38)

Seyahat acenteleri tertip edecekleri turlarda, Turizm Bakanlığınca verilen tercüman-rehber belgesini haiz “*en az bir tercüman rehber çalıştırlar*”. (1618 Sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu 10. Madde)

2.10.3. Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberi Nasıl Olunur ?

Profesyonel Turist Rehberi olabilmek için iki yol vardır: (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2006)

1. Üniversitelerin 2 ya da 4 yıllık "*Turist Rehberliği*" bölümlerini bitirmek,
2. TC Turizm Bakanlığı'nın açtığı "*Rehberlik Kursları*"nı bitirmek.

Rehberlik kursu giriş sınavına katılabilmek için aranan özellikler ve başvuru: (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2006)

- * İmtihan tarihi itibariyle 18 yaşını doldurmuş olmak,
- * Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- * En az lise ya da dengi bir okulu bitirmiş olmak,
- * Bakanlıkça belirlenen yabancı dil veya dilleri bilmek gerekir.

Müracaatlarda ilgilinin beyanı esas olup, profesyonel turist rehberliği sınavına girmek isteyenlerin, duyuruyu yapan il müdürlüğünden temin edecekleri imtihan giriş formunu, gerçeğe uygun olarak doldurup, en son müracaat tarihi mesai bitimine kadar vesikalık 2 adet fotoğrafıyla birlikte imtihanın yapılacağı il müdürlüklerine vermeleri yeterlidir. (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2006)

Sınav talep formları, müracaat süresinin bitiminden itibaren 15 gün içinde, gerekli şartların mevcut olup olmadığı açısından incelenir. Şartları taşıyanlara fotoğrafı imtihana giriş belgesi verilir. İmtihan talep formlarındaki soruların bir veya birkaçını cevapsız bırakanlar ile şartları taşımadığı tespit edilenlerin durumları adreslerine bildirilir ve bunlara giriş belgesi verilemez. (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2006)

II. Turizm Şurası ve Turizm Fahri Danışmanlar toplantılarında alınan kararlar doğrultusunda rehberlik eğitiminin artık 4 yıllık lisans eğitimiyle ve üniversitelerin rehberlik bölümünde yapılması gerektiği yönünde karar alınmıştır.

2.11. TURİST REHBERLİĞİNDE İLETİŞİM

Turist rehberleri rehberlik mesleğini icra ederken duygu, düşünce ve hislerini rehberlik yaptıkları turistlere aktarmak zorundadır. Turist rehberliği mesleğinde iletişim ve iletişim kurmak çok önemlidir. İletişim için kullandıkları ana araç dildir. Örnek vermek gerekirse İngilizce dilinde eğitilecek turist rehberleri o dilin kuralları ve kullanımıyla ilgili eğitilmemeli, ayrıca mesleğin ilkeleri, teorileri ve etkileriyle ilgili de eğitilmelidir. (Fanning, 2006, s. 1)

2.11.1. Turların ve Turistlerin Güvenliği

Güvenlik, turist rehberliği mesleği için çok önemli bir konudur. Turist rehberlerinin verdikleri bilgiler yanlış ise, tura katılan turistler hem yanlış bilgi almış, hem de turlarda ve aktivitelerde aldıkları eksik bilgiler nedeniyle gereksiz yere tehlikeye atılmış olabilirler. (Resinger ve Turner, 2003, s.54)

Örnek olarak, Antalya’da bulunan Termessos Mili Parkı’nda turistlere rehberlik yapan bir rehberin güvenlik prosedür ve önlemlerine uymaması, parkı gezerken turistlerin kendilerini riske ve tehlikeye atmasına neden olabilir. Bu gibi durumlarda turist rehberlerine milli ve doğa parklarında riskleri ve güvenlik önlemlerini bilen kişiler yardımcı olabilir ve tura katılabilirler. Japon turistler, turistik geziler ve turlar sırasında risklerden kaçınmak için güvenlik önlemleri ve kurallarına sıkı sıkıya uymaktadır.

2.11.2. Turistlere Doğru Mesajın İletilmesi

Turist rehberlerinin konuştukları yabancı dili doğru kullanabilmesi ve güvenlik önlemleri gerektiren durumlarda güvenlik önlem ve uyarılarını doğru sözcük ve cümlelerle açık ve net olarak turistlere aktarabilmesi gerekmektedir. (Fanning, 2006, s. 2)

İngilizcenin ana dil olduğu ülkelerde bile bazı sözcüklerin anlamları ülkeden ülkeye değişiklik gösterebilmektedir. Ana dilin İngilizce olduğu Amerika Birleşik Devletleri’nde araba bagajı

“*trunk*” sözcüğüyle ifade edilirken, İngiltere ve Avustralya’da “*booth*” sözcüğüyle ifade edilmektedir. Turist rehberleri rehberlik yaptıkları grupları iyi tanımalı, anlam değişikliği bulunan sözcükleri onların anlayabileceği sözcüklerle aktarmalıdır. İngiliz turistlerce liman anlamında kullanılan “*port*” sözcüğü Avustralyalı turistler tarafından içki, çanta, liman anlamında anlaşılabilir. Turist rehberi bir bölgeyi tanıtırken sadece konuşma dilini kullanırsa, o bölgenin tarihini, kültürünü ve özelliklerini turdaki turistleri tam, doğru ve eksiksiz bir şekilde aktaramaz. Bu açıdan bakıldığında, turist rehberleri rehberlik yapacakları bölgelerle ilgili bilgileri doğru bir şekilde aktarmalarını sağlayacak dil teknikleri konusunda da eğitilmelidir. (Fanning, 2006, s. 2)

2.11.3. Turist Rehberliği Mesleğinde Dilin ve Duyuların Kullanılması

Turist rehberlerinin dili bir araç olarak kullanması, genellikle bilgilerin aktarılmasından daha çok turun yönetimine ilişkin olarak algılanmaktadır. Pond (1993, s. 19) tarafından değinilen araştırmalar iletişimin büyük oranda sözlü olarak gerçekleşmediğini göstermiştir. Ayrıca, iletişimde sözlü olarak söylenenlerin yüzde 7’si doğrudan verilmek istenen mesaja aittir. Turist rehberleri iletişim kurarken yüzde 20 oranında hatırlarında tuttukları bilgileri kullanmaktadır. Turist rehberleri mesleklerinde ana araç olan dili kullanırken bir bilgiyi iletip, çevirmenlik yaparken yukarıdaki iletişimle ilgili oranları bilmeleri ve ona göre iletişim kurmaları faydalı olacaktır.

İletişimin hatırdaki kalması ve başarılı olması, diğer iletişim metotlarının kullanılmasıyla oluşur. İletişimde diğer metotlar duyma duyusundan ayrı olarak, görme, dokunma, koklama duyularını kullanarak oluşmaktadır. Turistlerin konuşma ve duyma duyusu dışındaki bu duyuları da gezdikleri ve gördükleri yerlerde kullanmaları bu yerlerde elde ettikleri deneyimler ve etkileşimleri artırmaktadır. (Pastorelli, 2003, s. 54)

Turist rehberleri turistlerle iletişim kurarken duygu, düşünce ve hislerini aktarırken aşırı durgun ve aşırı coşkulu olmaktan kaçınmalıdır. Turist rehberleri iletişim kurmada dillin yanında diğer duyuları da kullanırsa, duyuları kullanmayla birlikte oluşan yeni iletişim yolları meydana çıkmaktadır. Turist rehberleri bu şekilde davranırlarsa, turistlere sadece çevirmenlik yapmamış olurlar ve bunun yanı sıra anlatmak istedikleri şeyleri diğer iletişim yollarını kullanarak aktarabilirler. (Fanning, 2006, s. 4)

Buna bir örnek vermek gerekirse, tur sırasında bir kuşun Efes Harabeleri'nde ötmesi turist rehberinin sadece Türkiye'de yaşayan bir kuş türünü turist rehberlerine anlatmasına yol açabilir. Durum böyle olunca turistler bunu unutmaz ve duyma duyusuyla ülkelerine döndükten sonra Türkiye'nin tanıtımına yardımcı olabilirler.

İyi bir iletişimci için hassas ve farkında olma çok önemlidir. Bazı durumlarda turist rehberleri dinleyicileri olan turistlerle kolay iletişim kurabilmekte, bilgilendirmeyi ve tanıtımı iyi yapabilmekte ama turistlerin bazı sorularını duymakta ve cevaplandırmakta yetersiz kalmaktadır. (Glen, 2004, s. 28)

2.11.4. Görme (Davranışlar)

Sözlü iletişim kullanılmadığı zaman diğer iletişim yolları farklı kültürler arasında daha karmaşık bir olay halini almaktadır. Genellikle davranışlar ve vücut dili evrensel olarak kabul edilmektedir. Ama değişik kültürler arasında davranışlar ve vücut dili tamamen değişik anlamlar taşıyabilmektedir. Gülümseme, genellikle memnuniyet ve mutluluğu simgeleyen bir davranıştır. Ama bazı Asya kültürlerinde gülümseme sıkılma duygusunu simgelemektedir. İletişim kurarken turist rehberleri genellikle gülümserler. Çünkü gülümseme evrensel olarak memnuniyet ve arkadaş canlılığını betimlemektedir. Amerika ve Avustralya'da iyi bir iletişim çeşidi olarak kabul edilen göz teması da başka bir iletişim çeşididir. Ama Japon, Çin ve Avustralya'nın yerli toplumlari göz temasını rahatsız edici olarak kabul ederler. Tabii ki küreselleşen dünyada yeni jenerasyonlarda bu değişmektedir. (Fanning, 2006, s. 5)

Örnek olarak Japon öğrenciler göz temasını rahatsız edici olarak bulmamakta ve iletişimin bir aracı olarak görmektedir. Başın aşağı yukarı sallanması evrensel olarak genelde "evet" anlamına gelirken, Hindistan'da "hayır" anlamına gelmektedir. İşaret parmağı ve başparmağı kullanarak bir "o" işareti yapmak Avustralya'da "tamam" anlamına gelirken, Fransa'da "değersiz", Japonya'da "para", Brezilya'da ise, açık seçik bir hareket olarak algılanmaktadır. (Gold, 1998, s. 112)

Kültürler arasında çoğu kez davranışlar ve hareketler değişik anlamlar taşımaktadır. Turist rehberliği eğitiminde bu davranış farklılıklarına mutlaka değinilmelidir. Turist rehberleri de bu davranış ve hareket farklılıklarını bilmeli ve işini yaparken ona göre davranışlar sergilemelidirler. Davranışlar kültürler arasında farklılıklar göstermektedir. İtalyanlar davranışlarını coşkulu bir şekilde sergilerken, Asyalılar sessiz ve sakin bir tavır takınırlar. (Fanning, 2006, s. 7)

2.11.5. Koklama, Dokunma ve Tat Alma

Bu duyular iletişimde yüzde 12 oranında kullanılmaktadır. Ama bu duyular günümüzde iletişimde her geçen gün gelişerek daha çok kullanılmaktadır. Turistlerin ziyaret ettiği bir yerde, güzel bir müzik dinlemeleri, güzel bir koku almaları, dokunma veya tat alma duyularını kullanmaları ziyaret ettikleri yerden daha tatmin olmuş ve daha fazla deneyim edinmiş olarak ayrılmalarını sağlar. (Pastorelli, 2003, s. 58)

Koklama hatırlamayı sağlayan en önemli duyulardan biridir. Ama bu duyunun meydana gelmesini sağlamak ve kontrol altında tutmak pahalı ve zordur bir iştir. Tat alma duyusu anıların hatırlanmasına yardımcı olur ve turistlerin ziyaret ettikleri yerden daha çok haz almasını sağlar. (Glen, 2004, s. 89)

Bir örnek vermek gerekirse, İngiltere York'taki güzel kokulu çiçeklerle dolu bahçeler ve doğa parkları, turistleri etrafa yaydıkları bu güzel kokularla etkilemekte ve ziyaret ettikleri bu yerlerden daha fazla haz almalarını sağlamaktadır. Ayrıca, koku alma duyusu geçmişteki anıları hatırlanmasını sağlaması gibi davranışlarda değişik reaksiyonlara yol açmaktadır. (Fanning, 2006, s. 7)

Dokunmak, evrensel bir davranış ve deneyim olmakla beraber turistlerin ziyaret ettikleri yerlerde edindikleri deneyim ve hazları arttırmaktadır. Turistlerin, güzel kokulu çiçeklerin bulunduğu bir bahçede bu güzel anı yaşamaları, değişik bitki ve ağaçlara dokunarak hissetmesi ya da egzotik meyveleri tatması turist rehberlerinin kendilerine anlatırken kullandıkları sözcüklerden çok daha fazla hatırlanmaktadır. (Fanning, 2006, s. 7)

Bu duyuları kullanırken ve kullandırırken sağlık ve güvenlik önlemleri dikkate alınmalı, gerekli yerlerde turistlere gerekli uyarılar yapılmalıdır. Örnek olarak İngiltere'de çoğu kez tat alma duyusunun kullanımı yasalar tarafından yasaklanmaktadır. (Glen, 2004, s. 22)

2.11.6. Karşılaştırma ve Yapma

Turist grupları dinleyerek, hareket ederek, tat alarak ve koklayarak bu duyuların hepsini kullanabilmektedir. Değişik kültürlerden insanlar pasif kalmak yerine olaylara doğrudan katılırsa, yaşadıkları deneyimler onlara daha çok haz vermekte ve akılda kalmaktadır. (Fanning, 2006, s. 7)

2.11.7. İletişimde Kültürel Farklılıklar

Turist rehberleri turistlerin milliyetlerine göre nasıl davranılacağını tahmine fazla güvenmemeli ve kişilerin özellikli kültürel davranışlarını göz önüne alarak davranmalıdır. Küreselleşme ve sınırların ortadan kalkışı artık insanların doğdukları ülkelerin kültürleriyle çoğu zaman yaşamadığı ve iç içe olmadığını göstermektedir. Birçok öğrenci ve yurtdışında yaşayan insan doğdukları ülkelerin dışında daha çok zaman geçirip hayatlarını sürdürmektedir. Yabancı ülkelerde İngilizce eğitim alan Asyalı öğrenciler, genel olarak sınıfta pasif kalarak ve fazla derse katılmayarak sessiz bir şekilde izleyerek İngilizce öğrenmede çoğu engeli aşabilmektedir. (Pastorelli, 2003, s. 58)

Turist rehberi adayları ve öğrencilerinin yabancı dillerini nasıl anlayıp kullandıklarını anlamak, pratik olarak dillerinin nasıl kullandıklarını ve davrandıklarını görmeden çok zordur. Araştırmalar göstermiştir ki, dersler iletişim yollarından beş duyu kullanılarak daha interaktif ve geliştirici yapılırsa, yabancı uyruklu öğrencilerde yerel öğrenciler gibi eğitime daha çok katılmaktadır. (Glen, 2004, s. 23)

İletişimde beş duyunun kullanımı kültürel farklılıklar yüzünden bazen değişiklikler gösterebilir. Her insanın kişisel özelliklerinden, fiziki görünüşlerinden, cinsiyetlerinden, gelenek ve göreneklerinden, görme ve bakmadan oluşan kültürel duygu ve davranışları vardır. İletişimde beş duyuyu kullanılarak yapılan turist rehberliği, turistlerin davranışları üzerinde değişiklikler yaratabilir. Turist rehberliği eğitimi sırasında eğitmenler rehber adaylarına bir müzede fosil taşıyla ilgili bilgi verirken onlardan taş dokunmalarını isteyip, bu duygu sayesinde söz konusu bilgileri ileride anımsamalarını sağlayabilirler. İleride turist rehberlerinden hiçbiri mesleklerini yaparken gruplarındaki turistlerden hiçbir zaman böyle bir iletişim yoluna gitmek istemeyecektir. Bunun birçok nedeni olabilir. Öğrenciler ve turist rehberi adayları derslerde birebir turist rehberliği mesleğini pratike etmelidirler. Bu pratikler yapılırsa bile mesleklerini yaparken aldıkları dersleri uygulayıp uygulamayacakları belli değildir. (Gold, 1998, s. 112)

Turist rehberleri mesleğin prensiplerini öğrenmelidir. Bir örnek vermek gerekirse araştırmalar, turist rehberlerinin Asyalı turistlere rehberlik ederken alçakgönüllü, ukala olmayan ve kontrollü

davranışlar sergilemeleri gerektiğini göstermiştir. Turist rehberleri mesleklerini yaparken ne çok coşkulu, ne de çok sakin hareketler ve tavırlar sergilememelidirler. (Pond,1993, s. 24)

Yukarıdaki teknikleri uygulamak turist rehberleri için çok önemlidir. Mesleklerini önemseyen turist rehberlerinin bu iletişim tekniklerini kullanmaları gerekmektedir. Turist rehberleri rehberlik mesleğini yaparken duygularını da işlerine katmalıdır. Bu teknikleri kullanan turist rehberlerinin gruplarında anlatılan konuya ve tarihi veya turistik yere ilgisiz görünen bireyler bile değiştirebilmekte ve bu ilgisiz grup üyeleri rehberin sayesinde konuyu merak edip, konuyla ilgili bilgi almak isteyebilmektedir. (Fanning, 2006, s. 8)

Bu teknikler sayesinde turist rehberleri turları kişiselleştirebilmekte ve tura katılan turistlere müşteri oldukları duygusundan daha çok konuk oldukları duygusunu vermektedirler. Turist rehberleri gezdirdikleri yerleri anlatırken sanki buldukları yeri ilk defa anlatıyormuş gibi anlatmalı, sürekli tekrarlar yaparak, işlerini sıkılarak yaptıkları izlenimini uyandırmamalıdır. Böyle bir uygulama ile tura katılan turistler daha çok bilgi alabilecek ve rehberlerin anlatımlarına daha çok yardımcı olabileceklerdir. (Fanning, 2006, s. 8)

İletişim, % 75 oranında gözlerle (davranışlar), % 12,5 oranında kulaklarla, % 12,5 oranında tat alma, koklama ve dokunma duyularıyla meydana gelmektedir. (Pasterelli,2003, s. 78)

Bu açıdan duyularla iletişim turist rehberleri açısından çok önemlidir. Bir anlatımda rehberler sözlü anlatımların yanında bu oranları göz önüne alıp diğer iletişim tekniklerini de kullanmalıdır. Bu strateji gruptaki turistler üzerinde çok olumlu bir etki bırakacaktır. Anlatımlarda verilmek istenen mesaj açık, basit ve yavaş bir biçimde dinleyicilere iletilmelidir. Yüz mimikleri iletişimde olumlu etki yaratmakta ve gruptaki turistlerin anlatılanları daha iyi anlamalarında yardımcı olmaktadır. Ses tonunun yükseltilmesi çoğu durumda iletilmek istenen mesajın doğru anlaşılmasını sağlamaz. Turistlere tarihi ve turistik yerler en ince ayrıntısına kadar detaylı, sanki onlarla ilgili bu yerlere ilişkin daha önceden hiçbir bilgi sahibi olmamış gibi anlatılmalıdır. Turist rehberleri anlatımları sırasında ne zaman duracağını ve sessiz kalacağını bilmelidir. (Pond,1993, s. 26). Bunun için görme duyusunun kullanılması şarttır. Turist gruplarının anlatımlara karşı reaksiyonlarını bilmek bir turist rehberi açısından çok önemlidir. (Pasterelli, 2003, s. 46)

Turist rehberliği mesleğinde kullanılan en önemli araçlardan biri sestir. Korunması ve düzenli bir şekilde kullanılması gereklidir. Turist rehberleri sigara dumanıyla kirlenmiş kirli atmosferlerden kaçınarak, seslerini ölçülü ve limitli bir şekilde kullanarak en önemli iletişim

araçları olan seslerini koruyabilirler. Turist rehberleri verimli iletişim teknikleri en iyi şekilde kullanmak zorundadırlar. Turist rehberliği mesleğini icra ederken hidrasyon çok önemlidir. Sürekli bir şekilde şişelenmiş, sağlıklı suların içilmesi gereklidir. Boğazda problem varsa uygun ilaçlar ve pastiller alınmalıdır. Yukarıda değinilen bu iki önemli şey turist rehberliği mesleğini icra ederken seyahatlerde bulundurulması gereken önemli şeylerdir. Konuşma süresi, ses kontrolü, çevresel gürültü ve sesler, görsel kirlilik kontrol edilmesi gereken değişkenlerdir. (Rennie, 2005, s.7)

Turist rehberleri tarafından yapılan anlatımlar ve verilmek istenen mesajlar grupların beklentilerine göre değişmelidir. Bazı durumlarda gruptaki turistler güvenliklerini ve sağlıklarını tehlikeye atacak davranışlarda bulunuyorlarsa, acil ve hızlı bir şekilde uyarılmalıdırlar. Turist rehberleri, ulaşım araçlarının şoförleriyle birlikte bir takım olarak çalışmalıdır. Turların zamanlamaları, çevresel faktörler ve kişilerin duygusal durumları tura katılan kişilerin üzerinde etkili olabilir. Kültürlerin, inanç sistemlerinin ve değer sistemlerinin farkında olmak turist rehberleri için çok önemlidir. Bunların farkında olmak yanlış anlaşılmalara önler. (Fanning, 2006, s. 9)

Turist rehberliği mesleğinde, iletişimde ve dille birlikte beş duyunun kullanılması iletişime derinlik ve özellik katar. Görme, dokunma, koklama duygularını kullanan turistler ülkelerine hep hatırlayacakları anılarla dönerler. Turist rehberleri işlerini yaparken “*müşteri memnuniyeti*”nin önemini anlar, ona göre “*müşteri memnuniyeti*”ni artıracak iletişim teknikleri kullanır ve turistleri gezilerden memnun bırakırlarsa, bu özellikle Türkiye’nin tanıtımına çok büyük katkı sağlar ve Türk turizmi çok daha hızlı gelişecektir.

2.12. TURİST REHBERLİĞİNDE RİSK YÖNETİMİ

Risk yönetimi çok önemli bir konudur. Bir işin veya hizmetin yapılmasında çeşitli riskler vardır ve risk yönetiminde yapılan yanlışlıklar işin veya hizmetin yapısında hasarlar meydana getirmektedir. (Jean, 2005, s. 3)

Yapılan işler veya hizmetlerde hasarlar meydana geldiğinde, sigorta kavramı devreye girmektedir. Turist rehberlerinin her gün verdiği risklerle dolu yoğun hizmetleri düşünürsek “*risk ve sigorta* (güvence)” kavramlarını, sigortalama kavramı ışığında değerlendirmek gerekmektedir. Uluslararası seyahat eden turistlerin seyahatlerinin güvence altına alınması başka bir konudur.

Seyahat edenleri güvence altına alan iki tür sigorta politikası vardır. Birincisi, tur operatörleri ya da turist rehberleri tarafından seyahat edenler adına uygulanır. Diğeri de seyahat edenlerin kendi seyahatlerini güvence altına almak için uyguladıklarıdır. Bu açıdan bakılırsa, turist rehberleri birçok alanda yeteneklerini sergilemek zorundadır. (Ross, 2005, s. 4)

Bunlardan bazıları Ross (2005, s.4) tarafından şu şekilde sıralanmıştır:

- Bir grubu yönetmek için gerekli olan insani ve liderlik özellikleri.
- Turu izah etme, düzgün bir şekilde yürütebilme.
- Tarih, coğrafya, yerel ekonomi, kültür ve turizm kurumları hakkında detaylı bilgiye sahip olma.
- Sorunları çöze bilme ve turlarda yer alabilecek sorunlu müşterilerle ilgilenebilme yeteneği.
- Rahatsız veya hasta müşterileri tur sırasında doğru teşhis edebilme ve gereksinimlerini karşılayabilme yeteneği.
- Tura katılan tüm müşterilere hassas ve hoşgörülü davranabilme yeteneği.
- Konfirmasyon, bagajlar, ticketing ve satış gibi operasyonel olayları çözebilme yeteneği.
- Turların ertelenmesi, hastalıklar ve benzeri durumlarda bu durumlarla başa çıkabilme yeteneği.

Destinasyonların turizm çekme konusunda başarısız olmalarında turist rehberlerinin payı olmadığı birçok örnekte ortaya çıkmıştır. Ama destinasyonların turist çekebilme ve başarılı olmasında turist rehberlerinin ve verdikleri hizmetin kalitesi çok önemlidir. Günümüzde turist rehberleri Harley Davidson motorlarıyla yapılan turlardan, botlarla nehirlerde yapılan raftinglere kadar alışılmadık birçok turda görev yapabilmektedir. Bu yüzden rehberlerin hizmet verdiği tüm aktivitelerde risk faktörü yer almaktadır. Örnek olarak turist rehberi kanoyla balinaları yakından izlemeyi hedefleyen bir macera turu programına rehberlik edebilirler. Bu gibi bir turda yanlışlıkla bir balinanın kanolardan birinin üstüne atılması ve insanların yaralanması gibi bir kaza meydana gelirse insanların aklına şu sorular gelmektedir: (Ross, 2005, s. 6)

- Bu kazanın meydana geldiği sırada turist rehberi nerdeydi?
- Sahilde olanları mı izlemekteydi?

- Tura çıkmadan önce bu tura katılan müşterilere turla ilgili bilgiler düzgün bir şekilde verilmiş miydi?
- Turu düzenleyen seyahat acentesinin veya tur operatörünün uyguladığı güvenlik prosedürleri turist rehberi tarafından uygulanmış mıydı?
- Tura katılan müşteriler ne gibi riskler aldıklarının farkında mıydı?

Böyle bir kazanın meydana gelmesinden sonra, bu soruların cevaplarının çoğunda görüldüğü gibi turist rehberi öne çıkmaktadır. Bir turda sorumluluk bu derece büyük ölçüde turist rehberindedir. (Ross, 2005, s. 6)

Bu gibi kazaların meydana gelmemesi için turist rehberlerinin risk yönetimini uygulamaları önemli ve gereklidir. Risk yönetiminin ilkeleri aşağıdaki gibidir: (Jean, 2005, s. 5)

- Riskin Tanımlanması
- Riskin Değerlendirilmesi
- Riskin Azaltılması
- Riskin Transferi

Risk yönetimi hizmetlerin başarılı bir şekilde yapılması için önemli bir unsurdur. Güvenlik etik bir pratiktir ve güvenliğin sağlanması hizmetlerde kaliteyi sağlar. Örnek olarak, Türk Hava Yolları uluslararası uçuş hizmeti veren bir şirkettir. Hem yabancılar, hem de Türkler, Türk Hava Yolları'yla seyahat etmeyi tercih etmektedir. Çünkü bu havayolu şirketinin güvenli olarak görüldüğü ve tercih edildiği söylenebilir.

İsviçre'de bir macera turunda yaşanmış kano faciası riskin kötü yönetimine çok güzel bir örnek olaydır. Bu faciada fırtınalı havada kano turuna çıkmış sekiz turist ve üç turist rehberi hayatlarını kaybetmiştir. Bu olaydan sonra mahkemede seyahat acentesinin üç yöneticisi, risk analizi yapmadığı ve fırtınalı havada kano turlarının yapılmasına izin verdikleri için sorumlu ve suçlu bulunmuştur. Faciadan sağ kurtululardan bir kadın kanolarıyla kanyona girerken havanın yağmurlu olduğu, şimşeklerin çaktığını, dört grup bulunduğunu ve bu dört grup içersinden kanyona ilk giren grubun kendileri olduğunu söylemiştir. Ayrıca, yağmurun çok şiddetli

olduğunu, kano sporu konusunda hiçbir deneyim ve bilgilerinin olmadığını, sadece eğlence amaçlı bu tura katıldıklarını ve başlarındaki turist rehberlerine güvendiklerini belirtmiştir. Bu olaydan da anlaşılacağı gibi sorumluluk turist rehberleri ve seyahat acentelerindedir. Ülkemizde de birçok bölgede rafting ve kano turları yapılmaktadır. Bu turları düzenleyenler ve katılanlar ne gibi riskler aldıklarını bilmelidir. Turları düzenleyenlerin bu turlarla ilgili risk analizleri yapmaları ve konu, turist rehberlerine ve turlara katılan turistlere doğru ve düzgün bir biçimde anlatmalıdır. (Ross, 2005, s. 7)

2.12.1. Turlarda ve Aktivitelerde Risk Kontrol Listesi

Tablo 2.1'e bakıldığından risk kontrol listesi görülmektedir. Risk kontrol listesi turlar ve aktivitelerde riskleri belirlemede kullanılmaktadır. Bu listeye belirli turlar ve aktivitelerde ne gibi risklerin meydana gelebileceği ve bu risklerin oluşması durumunda ne gibi zararlara yol açacağı belirlenmesi, değerlendirilmesi ve anlatılması amaçlanmaktadır. Ayrıca, bu liste turların ve aktivitelerin en ince detayına kadar incelenmesini sağlamaktadır. (Ross, 2005, s. 8)

Tablo 2.2. Risk Kontrol Listesi

Zararlar Önlemler	Riskler	İhtimal	Sonuçlar	Kontrol
	Ölçülü Risk:	Olmaz Mümkün		
	Ekseriyet Risk:	Muhtemel		
	Zarar verici (Ölümcül) Risk:	İkinci Derece Önemli		
		Zayıf		
		Olanaksız		

Kaynak: Ross, T., Legal Aspects of Insurance and Litigation, 2005, s. 9

Bu liste Turist rehberleri tarafından turlara çıkmadan evvel tur esnasında gruplarının karşılaşacağı riskleri belirleyip sınıflandırma ve gerekli önlemleri alma konusunda kullanılabilir. Rehberler mesleklerinin yapısı itibariyle bir çok sorumluluklar taşımaktadır. Gruplarındaki insanların tüm sorumluluğu turlar esnasında rehberdedir. Bu yüzden risklerin belirlenmesi ve gerekli önlemlerin önceden alınması çok önemli bir konudur.

Turist rehberliği mesleğinin yapısı dolayısıyla karşılaşılabilecek risklerin ve risk kontrol listesi kullanımının aşağıdaki örnek aşağıdaki örnek olaylar ışığında daha iyi anlaşılacağı düşünülmektedir.

Örnek Olay 1:

Turist rehberi bir grup turisti İstanbul Arkeoloji Müzesi'nde gezdirirken birçok risk oluşmaktadır. Oluşabilecek en büyük risklerden biri, grup üyelerinden birinin müzede kaybolmasıdır. Bu riskin gerçekleşme olasılığı grup üyelerinin mantıklı düşünme durumuna ve dalgın olup olmadıklarına bağlıdır. Eğer serbestçe dolaşamayacaklarını bilselerdi, bu risk olasılığının meydana gelmesi imkânsızdı ve müzede kaybolma, oluşabilecek sonuçlardan biri değildi. Bu örnek olayda başka risklerin olma ihtimali de vardır. Bu ihtimallerden biri, grup üyelerinden birinin müze içersinde sigara içmesinden veya tarihi esere dokunması yüzünden müzenin güvenlik görevlileri tarafından uyarılması olabilir. Grup üyeleri fazla ses çıkararak etrafı rahatsız edebilir ya da grup üyelerinin davranışları toplumsal ve müzedeki etik kurallara aykırı olabilir. Bu örnek olayda cevaplanması gereken ilk soru bu riskin olma ihtimali nedir? Bu davranışları önlemek için gruptaki üyelere yapılacak uyarılar ne gibi sonuçlar doğuracaktır? Birçok turda, turist rehberlerinin sorunlu grup üyelerinin bulunduğu gruplarla tura çıkmamayı tercih etmektedir. Bu gibi risklerin oluşması, üyeler ve organizasyonlar üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır. Bu risklerin oluşması ve takip eden sonuçları, verilen hizmetlerin güvenli olup olmadığıyla ilişkilendirilmemekte daha çok hizmetlerin kalitesiyle ilişkilendirilmektedir.

Örnek Olay 2:

Bir turist grubunun, turist rehberi tarafından plaja götürülmesinde risk kontrol sisteminin kullanımı canlandırılabilir. Bu olayda belirlenebilecek riskler vardır. Birinci risk, suyun derinliği ve boğulma tehlikesidir. İhtimalin gerçekleşme olasılığı grup üyelerinin yüzme bilip bilmediğine bağlıdır. Tüm grup üyeleri yüzme biliyorsa, riskin olma ihtimali zayıftır. Eğer boğulma riski oluşursa, sonuçlar ölümcül olacaktır. Risk için alınması gereken önlemler açıktır. Bunlar; turist rehberinin grubu cankurtaranın bulunduğu bir plaja götürmesi, hayat kurtarma ve ilk yardım tekniklerini bilmesi ve grubu doğru bilgilendirip, kontrol altında tutarak uyarmasıdır. Ayrıca, bazı grup üyeleri rahatsızlıkları nedeniyle güneşe ve güneş yanıklarına karşı hassas olabilir. Bu riskin oluşma ihtimali turun yapıldığı günün hava durumuna da bağlıdır. Bu riskin sonucu çoğunlukla ve ikinci derecede olma ihtimali arasında değişmektedir. Bu riskin gerçekleşmesini önleyecek önlemler; grup üyelerinin plajda güneş yanığını önleyecek tişörtler giymesi ve güneş yanığını önleyici kremler kullanımının sağlanmasıdır. (Ross, 2005, s. 9)

Yukarıdaki örnek olaylarda da görülebileceği gibi risk kontrol listesi birçok turda ve aktivitede kullanılabilir. Bu örnek olaylar risk kontrol listesinin birçok aktivitede ve turda kullanılabilmesini canlandırmaktadır. Ayrıca, bu risk kontrol listesi sayesinde bir aktivite veya turun planlanmasında en az riskli sayılan durumların bile gözden kaçmadığı ortaya çıkmaktadır. (Jean, 2005, s. 5)

Tura katılan gruptaki kişilerin turun gereklerine yatkın olmamaları, grup dinamikleri üzerinde olumsuz etkiler yaratmakta ve gözden kaçırılan birçok risk meydana getirmektedir. Turistlerin turist rehberleri tarafından gözden kaçırılan, tahmin edilemeyen ve aniden oluşan bazı hareket ve davranışları ziyaret ettikleri ülkelerdeki bazı kültürel ve toplumsal kurallara aykırı olmakta ve uymamaktadır. “Eğer olursa ne olur?” Bu sorunun altı çizilir ve gerekli önlemler alınır, söz konusu risklerin hem gerçekleşme olasılığı azaltılır, hem de oluşmaları halinde etkileri en aza indirgenir. Turist rehberlerinin risk yönetiminin verdikleri hizmetlerin güvenli ve kaliteli olmasını sağlamak için uygulamaları şarttır. (Ross, 2005, s. 8)

Turist rehberlerinin rehberlik yaptıkları gruptaki insanların güvenliğini sağlama özellikle yasal bir zorunluluktur. Bu gibi hizmetlerde güvenliğin sağlanması, kişilerin kendi dikkatsizlikleri sonucunda yaralanma veya ölüm risklerini azaltmayı üstlenen kişilerce yapılır. Bu görevi turlarda turist rehberleri üstlenmektedir. Söz konusu güvenliğin sağlama görevi, tura katılan kişilerin güvenlik kurallarına aykırı davranışlar göstermesi ve turist rehberlerinin bulunan standart güvenlik prosedürlerine uymaması sonucunda meydana gelmektedir. (Ross, 2005, s. 9)

Bir örnek vermek gerekirse, Dalyan-Kaunos antik şehrinde bir tura rehberlik eden turist rehberi, tura katılan turistlerin yasak olmasına rağmen oldukça yüksekte bulunan Kral Kaya Mezarları'na tırmanmasına ve bunları gezmesine izin verirse. Verdiği bu izin sonucu, dikkatsiz davranan bir turist yukarı tırmanırken düşüp yaralanırsa, turist rehberinin görevi olan “*turistlerin güvenliğini sağlama*” durumu başarısız olmuş olur.

Bazı turlarda turist rehberleri gruplarındaki turistlerin güvenliğini tehlikeye attıklarının farkında değildir. Bu gibi durumlar sadece turist rehberinin ihmalden kaynaklanmaktadır. Bu gibi risklerin oluşmasına neden olan elemanlar, güvenlik önlemlerinin yetersiz veya var olmaması ve güvenlik önlemlerinin yeterince dikkate alınmamasıdır. Güvenlik önlemlerinin alınmasında çevreye zarar ve rahatsızlık vermemek yasal bir zorunluluktur. Ayrıca, çok sıkı güvenlik önlemlerinin alınması da çevreye zarar ve rahatsızlık verebilir. Turist rehberleri turlarda ve aktivitelerde en uygun güvenlik önlemlerini almak zorundadır. Genelde, tura katılan turistler kendilerinden istenen güvenlik kurallarına uymaktadır. Ama bu güvenlik kuralları dikkatsizce ve özensizce hazırlanmışsa, bu kurallardaki ihmaller sonucunda değişik riskler ve sonuçlar meydana gelebilmektedir. (Cohen, 1986, s. 8)

Tur esnasında müşterilerin bir hastalık yüzünden rahatsızlanmalarını önlemek için güvenli ve sağlıklı iş egzersizleri incelenmeli ve uygulanmalıdır. Bu müşterilere turlarda sağlıklı yiyecek ve içecekler sunarak, onların çevre ve iklim koşullarına uygun giyinip kuşanmasını sağlayarak, yeterli sürelerde dinlenme olanakları yaratarak ve stres azaltılarak sağlanabilir. (Rennie, 2005, s. 4)

Turist rehberleri eğitimlerinde risk yönetimini öğrenirlerse, turlarında ve aktivitelerinde riskler ve ihmalleri önleyebilir. Bu ihmaller eğer oluşursa, bunların sonucunda meydana gelebilecek olayların sonuçlarıyla başa çıkabilirler. Bir turda veya aktivitede turist rehberleri sadece standart olarak belirlenmiş güvenlik önlemlerine bağlı kalmamalıdır. Bu güvenlik önlemlerini kendi deneyim ve tecrübeleri ve de turizm endüstrisinin standartları ışığında geliştirmelidirler. Turist rehberleri alışık olmadan kaynaklanan ve her gün tekrarladıkları güvenlikten yoksun uygulamalardan kaçınmalıdır. Turist rehberlerinin çalıştıkları turizm şirketlerinin güvenlik politika ve prosedürlerini bilmeleri, bunları turlarda uygulamaları gerekli ve önemlidir. Turizm şirketleri düzenledikleri turlarda bir risk yönetim programı uygulamıyor, oluşabilecek riskleri belirlemiyor

ve bunları önleyici önlemler almıyorsa, söz konusu riskler sonucunda oluşabilecek olayların ve kazaların sonuçlarıyla genellikle turist rehberleri yüzleşmektedir. (Ross, 2005, s. 11)

2.12.2. Risk Konusunda Turist Rehberlerinin Dikkate Alması Gereken Konular

Turist rehberleri sadece yasal zorunluluktan değil, yapılması doğru ve mesleki etik bir kural olduğu için güvenlik pratikleri ve önlemleri üzerinde durmalı ve bunları uygulamalıdır. Risklerin anlaşılması ve gerekli önlemlerin alınıp söz konusu risklerin en az düzeye indirgenmesi için açık ve kolay anlaşılır bir metot kullanılmalıdır. (Ross, 2005, s. 11)

Turist rehberlerinin risk yönetimiyle ilgili yaralanabilecekleri yazılı çalışma ve araştırmaların artması ve rehberlerin hizmetine açılması gerekmektedir. “Eğer olursa...” sorusunun es geçilmemesi, hep göz önünde bulundurulması ve gerekli önlemlerin alınması gerektiği söylenebilir.

Risk ve sigorta kavramı birbirinde ayrılmaz şekilde birbirlerine bağlıdır. Bu da risk piramidini en alt bölümünde yer alan güvenliğin sağlanması ve sigorta yapılmasıyla ilişkili risk transferidir. Bu da riskin azaltılması ve en az düzeye indirgenmesidir. Bazı durumlarda risklerin tamamen ortadan kaldırılması mümkün değildir. Bu gibi risklerde şirketler, sigorta yaptırarak riski sigorta şirketlerine transfer etmektedir. Sigorta şirketleri bu şekilde devreye girmektedir. Risk transfer edildikten sonra risk ve riskin oluşmasından sonra meydana gelecek durumlar sigortalı kişi ve sigorta şirketi arasında meydana gelmektedir. (Jean, 2005, s. 7)

Seyahat edenlere yönelik iki çeşit sigorta politikası vardır. Biri seyahat edenlerce kendileri tarafından seyahate çıkmadan önce yaptırılan seyahat sigortası, diğeri ise tur operatörlerinin ve seyahat acentelerinin kendileriyle seyahat eden ve turlara katılan turistleri sigortalamasıdır. Uluslararası seyahat eden yolcuların % 70'i genellikle ülkelerinden seyahat için ayrılmadan önce kendilerini seyahat sigortası yaptırmaktadır. Bu da uluslararası seyahat eden yolcuların % 30'nun seyahatleri boyunca bir sigortasının bulunmadığını göstermektedir. Bu kişilere verilecek güvence seyahatleri sırasında tur operatörleri ve turist rehberleri tarafından sağlanmaktadır. Bazı tur operatörleri müşterilerini kendilerine sormadan sigortalamakta ve bu sigorta bedelini talep ettikleri ücretler içinde tahsil etmektedir. (Jean, 2005, s. 8)

Turlarda riskler sonucu meydana gelen kazalarda, kazalara maruz kalan turistler, bazı durumlarda bu kazaların tazminatlarını tur operatörlerinden ve turist rehberlerinden tahsil etmek istemektedirler. Küresel anlamda uygulanan sigorta politikaları ve poliçeleri birbirine oldukça benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Turist rehberleri bilet, pasaport, kredi kartları, kamera, fotoğraf makinesi, cüzdan ve benzerlerinin kaybolması veya çalınması durumu, meydana gelebilecek adli sardılar ve yaralanmalar, havaalanlarında görevlilerin aşırı sert çıkış ve davranışları, unutulmuş bagajlar ve benzeri durumlarda acil bir şekilde tur şirketi ve yetkili otoriteleri bilgilendirilmelidir. (Rennie, 2005, s. 5)

Turist rehberlerinin rehberliğindeki bir turda meydana gelebilecek kazalar, yaralanmalar ve ölümler sonucunda oluşan yasal hükümler ve sigorta uygulamaları değişiklik göstermektedir. Bu gibi durumlarda sigorta şirketlerinin uyguladığı sigorta politikaları farklılıklar göstermektedir. Bu sigorta şirketlerinin sigorta kapsamında oluşabilecek olaylarda neler vaat ettiği ve söz konusu sigorta için ne gibi primler talep ettiğinde ortaya çıkmaktadır. Günümüzde sigorta şirketleri sigortacılık yasalarında yapılan yasal düzenlemeler sonucunda sigortalıların sigortalı risklerin oluşmasından meydana gelen hak ve taleplerini ret edememekte, bunun yerine bunları düzenlemekte ve karşılamaya çalışmaktadır. Sigorta şirketlerinin uyguladıkları sigorta politikaları ve çeşitleri, turizm endüstrisinin ve turist rehberinin çeşitli aktivite ve operasyonlarında kritik önem taşımaktadır. (Mallinson, 2003, s. 34)

Bazı sigorta çeşitleri turizmde kullanılan taşıma araçlarını sigortalamakta ve bu araçların mal sahipliği, bakımı, kullanımı gibi konularda sigortalıya haklar sağlamaktadır. Bir sigorta sözleşmesi şartlara bağlı bir anlaşmadır. Söz konusu sigorta sözleşmeleri ve politikalarının turizm endüstrisi üzerinde büyük etkileri vardır. Sigortalar bazı durumlarda başka sigortalar üzerinden yapılmaktadır. Buna örnek vermek gerekirse, bir uçak sigortalandığında, sigorta uçağın sigortalı olmasını içermektedir. Yani, bir kaza oluşması durumunda sigorta şirketi uçağın bedelini uçağın sahibi şirkete ödemektedir. Ama uçakta yolculuk eden yolcular da sigortalıdır. Sigorta şirketleri ayrı ayrı sigorta yapmayı tercih etmemektedir. Eğer bir uçak kaza yaparsa ve uçakta bulunan yolcular hayatını kaybeder veya yaralanırsa, sigorta şirketleri yolculara veya ailelerine tazminat ödemektedir. Bu tip sigortalar her çeşit ulaşım aracında aynı şekildedir. Eğer bir taşıt kaza yaparsa, aracın sahibi kim olduğuna bakılmaksızın aracı kullanan ve içinde bulunan

kişiler sigortadan yararlanmaktadır. Sigorta şirketlerinin ödedikleri tazminatlar ve verdikleri haklar kazalara ve kazaların etkilerine göre değişmektedir. (Jean, 2005, s. 15)

Konumuzla ilgili bir örnek verirsek, yirmi kişilik bir turist grubu bir kazaya maruz kalmışsa ve sigorta şirketinin bu kaza karşılığı ödeyeceği tazminat kişi başına 250.000 YTL ise ve kazada yaralanan veya ölen turistlerin yakınları bu tazminatı az bulur ve 300.000 YTL tazminat talep eder ve bunu almaya hak kazanırlarsa, bu fazladan 1.000.000 YTL'dir. Bu durumda söz konusu rakam seyahat acentesinin ve turun sorumluluğunu üstlenen yetkili turist rehberinin cebinden çıkacaktır. Tabii ki, insan hayatının değeri tazminatlarla ölçülemez ama turist rehberlerinin ne gibi yükümlülükler altına girdiği ve bu gibi olaylarda ne gibi sonuçlarla karşılaşabileceklerini bilmeleri açısından bu önemli bir örnektir denilebilir.

Fethiye Ölüdeniz'de yapılan paragliding turunda her yıl turistler can vermektedir. Bu gibi kazalar meydana gelmesine rağmen, söz konusu turları düzenleyen şirketler operasyonlarına devam etmektedir. Bu turlarla ilgili bir kontrol mekanizması yoktur. Kazalardan kimin sorumlu olduğu belli değildir. Genellikle sorumluluk kazada yaşamını kaybeden paragliding sürücüsüne ve turistte yüklenilerek işin içinden çıkılmaktadır. Bu tip kazalarda söz konusu turları düzenleyen seyahat acentelerinin de sorumlulukları vardır. Ülkemizde bu konun ciddi şekilde ele alınması ve devletin çeşitli önlemler alması gerektiği söylenebilir.

- Paragliding turları düzenlerken risk analizleri yapılmış mıdır?
- Turları düzenleyenler eğitimli, deneyimli ve gerekli standart güvenlik önlemleri alınmış ve tura katılan kişilere ne gibi riskler aldıkları açıklamış mıdır?

Bu konu ülkemizde derinlemesine incelenmelidir. Çünkü bu turlara dünyanın en büyük tur operatörleri turist göndermektedir ve bu da onların sorumlu olduğunu göstermesi açısından buz tepesinin sadece suda gözüken kısmıdır. Sigorta şirketleri ve politikaları rehberler tarafından iyi incelenmeli ve bilinmelidirler. Turist rehberleri risk yönetimini dikkatli ve başarılı bir şekilde uygulamaları ve en başından bu risklerin meydana gelmesini önlememelerinin çok önemli bir konu olduğu söylenebilir.

2.13. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE VERİMLİ ÇALIŞMA TEKNİKLERİ

- Toptancılar

- Aracılar (Acenteler)
- Taşıma
- Hükümetler
- Konaklama
- Yiyecek ve İçecek
- Tedarikçiler
- Bankacılık
- Yönetim
- Destinasyonlar
- Mevzuat
- Turistler, Yöneticiler ve Turist Rehberleri

Yukarıdakilerin hepsi hizmetlerin ve ürünlerin tedariki ve ihtiyaçların karşılanması için aynı derecede önemlidir. Sonuç olarak, bu maddelerin her biri mutlu, tatmin olmuş müşterilere, verimli, düzgün bir pazara ve profesyonel hizmet ve ürünlere ulaşılmasını sağlar. (Rennie, 2005, s. 7)

Uzun turlarda mola vermek ve dinlenmek çok önemlidir. Her turist rehberinin çalışma süreleri dışındaki boş zamanlarını değerlendirme ve dinlenme yolları vardır. Bunlar müzik dinleyerek, dinlenerek, sıcak banyo yaparak, spor ve egzersiz yaparak, okuyarak veya meditasyon yaparak olabilir. Erken saatlerden gece geç saatlere kadar çalışılan bu meslekte yeterli derecede dinlenerek vücudun yorgunluğu atılmalıdır. Aşırı çalışma saatlerinden sonra alkol alımı ve düzensiz beslenmeden kaçınılmalı ve her şey ölçülü bir şekilde yapılmalıdır. (WFTGA, 2006)

Giyim kuşam ve giyilen ayakkabı turist rehberliği mesleğinde yapılan aktivitelerde sağlığın, güvenliğin ve rahatlığın sağlanmasında önemlidir. Bu meslekteki aktiviteler çevresel ve iklimsel aktivitelere göre değişiklik göstermektedir. Her turist rehberi pratik ve esnek bir gardoroba sahip olmalıdır. Ayrıca, turist rehberleri müşterilerinin bagajlarını taşırken bellerini koruyacak şekilde taşıma yöntemlerini ve tekniklerini öğrenmeli çok ağır bagajları trolley veya başkalarının yardımıyla taşınmalıdır. Turist rehberliği mesleğinde ayak sağlığı mesleği icra ederken sağlık ve rahatlık için çok önemlidir. Uygun çoraplar ve ayakkabılar giyilmelidir. Kiliseler, camiler ve tapınaklar gibi kültürel hassas merkezleri ziyaret ederken dine ve bu merkezlere saygı dolayısıyla başın ve vücudun örtülmesi ve ayakkabıların çıkartılması gerekebilir Turlar değişik şekillerde

yürüyerek, botlarla veya değişik ekipmanlarla yapılabilir. Her tur değişik güvenlik önlemleri alınmasını gerektirmektedir. Bu açıdan turist rehberleri tura çıkmadan evvel yanlarında, çantalarında bulundurmaları gereken ekipmanları ve kişisel ihtiyaçlarını belirleyecek bir kontrol listesi tutmalıdırlar. Bu sayede turlara çıkarken gözden bir şey kaçırılmaz ve her gerekli araç ve gereç bulundurulabilir. Turist rehberleri yabancı ülkelere seyahat ediyorsa çantalarında taşıyacakları araç, gereç ve ekipmanları boyut, ağırlık bakımından ele almalıdırlar. Turist rehberleri giyim ve kuşamlarında baştan aşağı pratik ve şık olmalıdırlar. (Rennie, 2005, s. 8)

Yönetim toplantıları ve mesleki brifingler her meslekte olduğu gibi turist rehberliği mesleğinin de bir parçasıdır. Kişilerin mesleklerini icra ederken doğru ve zamanlı bilgi almaları çok önemlidir. Turist rehberleri çalıştıkları turizm şirketlerinin iletişim detayları, politika ve prosedürlerini her zaman kayıt altında tutmalıdırlar. Turist rehberleri mesleklerinde başarılı olmak için: (Australian Tour Guide's Code of Guiding Practice, 2004)

- Araştırma ve Bilgi.
- Doğru ve Zamanlı Bilgi.
- Tam Bir Brifingle Birlikte Şirket Politika ve Prosedürlerini Pratik Etme.
- Esneklik.
- Kabiliyet.
- Mesleki Sağlık ve Güvenlik Prosedürlerinin İyi Etüt Edilmesi.
- Yasal Sorumlulukların Farkında Olunması.
- Kişisel Sağlıklı Yeme Ve İçme, Dinlenme, Düzenli Egzersizler.

Turist rehberleri mesleklerinde taleplerine göre değişen farklı dinamiklere sahip birçok grup tipiyle çalışmaktadır. Bu grupların tipleri kendilerine söz verilmiş tur içeriği, zamanlaması ve hizmetlerine göre farklılaşmaktadır. Günlük turlar, turistik yer, antik şehir gezileri, şehir turları ve bu turlara katılan gruplar farklılık göstermektedir. Gruplar yaşa, kişisel ihtiyaçlara, sağlık durumlarına ve aşağıdakilere ilgi ve seyahat amaçlarına göre farklılıklar göstermektedir. (Rennie, 2005, s. 9)

- Özel İlgi,
- Aile,
- Serbest ve Bağımsız Seyahat Edenler,

- Akraba Arkadaş Ziyaretleri,
- Spor Amaçlı Seyahatler,
- Engelliler,
- İngilizce Konuşmayan Gruplar.

Turist rehberlerinin üstlendiği sorumluluklarda bedensel ve zihni sağlıkları, yaptıkları işte kendilerine yardımcı olan çalışanların ve turlara katılan turistlerin güvenlikleri kritik bir önem taşımaktadır. Turist rehberleri iş güvenliği ve sağlığını (*Occupational Health and Safety OH&S*) iyi etüt etmeli, gayretli çalışmalı, görev ve sorumluluklarının farkında olmalıdırlar. Turist rehberleri uzun turlarda çalışırken, çalıştıkları şirketlerin vereceği manifesto, rota, konaklama, geziler, gezi programları, grup üyelerinin diyetleri ve ihtiyaçları, şirketler ve tedarikçi detayları, belgelendirme, harcamalar, genel şirket politika ve prosedürleri (*raporlama, hadise raporları, yaralanma, hırsızlık, ölüm ve benzeri*), sigorta, özel olaylar ve kontrole ilişkin detaylı brifingleri anlaması ve uygulanması bir turun sağlıklı ve verimli bir şekilde yürütülmesi için çok önemlidir. (Australian Tour Guide's Code of Guiding Practice, 2004)

Turist rehberleri turlarda meydana gelebilecek yaralanmalarda ilk yardım becerilerini kullanmalıdırlar. Bu gibi durumlarda yanlarında kolayca ulaşabilecekleri detaylı içeriği bulunan ilk yardım çantaları bulundurmamalıdırlar. Turist rehberleri turlara katılabilecek bedensel veya zihinsel engelli insanlarla ve küçük çocuklarla ilgilenme ve onlara hizmet verme tekniklerini bilmelidirler. Turlar esnasında insanlar düşme, ayak burkulması, çizikler ve benzeri kazalarla karşılaşabilirler. Oluşabilecek bu kazaların hepsi ciddidir ve turu iptal etme potansiyeline sahiptirler. Bu kazaların meydana gelmesi sonucunda turist rehberlerinin temel ilk yardım tekniklerini bilip, uygulaması bu gibi anlarda yardım aramaktan daha iyi bir çözümdür. Gruplarda doktor ve hemşire bulunuyorsa onların yardımına başvurulabilir. Bu gibi kazalar meydana geldiğinde turist rehberlerinin çalıştıkları tur şirketlerinin prosedürleri ve tavsiyelerine başvurulmalı gerekli zaman, tarih, yer, tanıklar ve kazanın tanımının yer aldığı raporlar tutulmalıdır. (Black, 2005, s. 15)

Turist rehberleri gruplarındaki turistleri:

- Güneş Yanıkları (Uygun Giyim, Güneş Gözlüğü ve Şapka ile Korunma),
- Güneş Çarpması (Hidrasyon, Giyim, Dinlenme, İlaç Yardımı),

- Dehidrasyon (Su Bulundurma ve Yeterince İçme),
- Yürürken Düşmelerden ve Ayak Burkulmalarından Kaçınılması (Çukurlar ve Engeller, Varsa Turistlerin Uyarılması)

konularında uyarmalıdırlar. (Rennie, 2005, s. 10).

Eğer bu gibi kazalar gezilen turistik yerler, antik şehirler, yemek yenilen restoranlarda veya konaklanan otellerde meydana gelirse, bu yerlerde çalışanlar ve yetkililer yasal ve iş ortaklığı sorumluluklarını bilmelidirler. Turlara bedensel veya zihinsel engelliler katılıyorsa turist rehberleri bu kişileri ihtiyaçlarını karşılayacak yardımcı olacak eğitilmiş profesyonel insanların hizmetlerine başvurabilir. Çünkü bir turist rehberinin grubunda tekerlekli sandalyeye mahkûm engelli bir insan varsa turist rehberi hem o insana yardım ederek sandalyesini itmesi hem de turist rehberliği hizmetlerini sağlıklı, verimli bir şekilde vermesi beklenemez. Turlar planlanırken gezilecek yerler detaylı bir şekilde araştırılmalı, ulaşım seçenekleri, yürüyüş yolları, merdivenler, engelli kişiler ve çocuk arabalarının kolayca kullanabileceği özel yapılmış yollar, dinlenme noktaları ve tuvaletler belirlenmelidir. (Rennie, 2005, s. 10)

Turist rehberleri için uzun ve mutlu bir hayatın sırları kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Bu aile, arkadaş ilişkilerine, sağlıklı ve verimli bir yaşama, sürekli eğitime, dinlenmeye, sürekli egzersiz ve diyet yapmaya bağlıdır. Yemek dahil olan turlarda yiyecek-içecek işletmelerinin ve restoranların sundukları münüler farklılaşmaktadır. Turlarda yeme-içme ve münüler konularında tur şirketleri özel diyetlere ve münülere ihtiyacı olan müşterileri de düşünmelidir. Tüm müşteriler turlara katılırken sunulacak yiyecek ve içeceklerle ilgili bilgilendirilmeli, sunulacak yiyecek ve içeceklerle ilgili problemleri olan müşterilere göre çözümler üretilmelidir. Bu bilgilendirmeleri kontrol edecek ve düzgün bir şekilde uygulanmasını sağlayacak görevli ise turist rehberidir. Tur şirketleri yolcu listelerini oluştururken turla ilgili tüm detaylı ayrıntıları müşterilerine bildirmelidirler. Bu manifesto eğer turda bedensel veya zihinsel engelliler ve çeşitli rahatsızlıkları bulunan insanlar mevcutsa onlara yönelik münüler, diyetler ve sağlık önlemlerini içermelidirler. (Cook, 2005, s. 4)

Turlarda güluten rahatsızlığı, şeker hastalığı, vejetaryen, laktoz, yiyecek ve içeceklere alerjisi olan insanlar için önlemleri içermelidir. Turlarda sunulan yiyecek ve içecekler dikkatle incelenmeli bunların yenip, içilmesi sonucu meydana gelebilecek rahatsızlıklar belirlenmeli ve önlemler alınmalıdır. Turist rehberleri tur programı ve rotasını planlarken yeteri derecede tuvalet

ve dinlenme molalarına yer verilmelidir. Gezi programlarında uzun otobüs seferleri mevcutsa hareket planının rotasyon, tuvalet ve dinlenme molaları, hidrasyon planlanması önemlidir. Bu planlamaların düzgün ve verimli bir şekilde yapılması tura katılan müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri, rahat edebilecekleri molaların verildiği rahat ve konforlu bir yolculuk sağlayacak ve müşterilerin tatmin düzeyi artacaktır.

(Cook, 2005, s. 4)

Turist rehberleri turlara çıkmadan evvel gezdirecekleri yerlerde bulunan tuvaletlerin, çeşitli rahatsızlıklar için reçetesiz ilaçların alınabileceği eczane ve nöbetçi eczanelerin, hastanelerin, özel doktorların, yerel marketlerin listesini bulundurmalarıdır. Turist rehberleri turlarına bedensel veya zihinsel engelli insanlar katılıyorsa onlarla nasıl iletişim kuracağı ve hizmet vereceğini genellikle bu insanların yanlarında taşıdıkları kan grupları, kendileriyle nasıl iletişim kurup yardımcı olunacağı belirtilen kartları inceleyerek bu insanlara yönelik turist rehberliği hizmeti verebilirler.

2.13.1. Turist Rehberlerinin Mesleklerinde Başarılı Olması İçin Sürekli Yapmaları Gereken Egzersizler

Düzenli fiziksel aktivite yaşlılığın yan etkilerini, denge, kas gücü esnekliği, kalp krizi, felç, kanser ve diyabet hastalıkları ve benzerlerinin komplikasyonlarını engellemeye yardımcı olmaktadır. Turist rehberleri yoğun çalışma temposu, uzun çalışma süreleri nedeniyle düzenli spor veya egzersiz yapmaya zaman bulamamaktadırlar. Turist rehberleri çalışma mekânları olan araba, otobüs ve ofisleri pahalı aletler ve ekipmanlar olmadan birer egzersiz alanına dönüştürebilirler. Nefes alıp vermeye konsantre olarak başı, omuzları ve kolları hareket ettirerek yapılabilen birçok hafif egzersiz vardır. Turist rehberleri bu egzersizleri uygulayabilirler. Ayrıca, müzik ve ışıklandırma bedensel rahatlama ve dinlenmeye yardımcı olmaktadır. Günümüzde turizm ve seyahat sektöründe hizmet veren hava yolu şirketleri uzun süreli uçuşlarda müşterilerinin rahat ve konforlu bir yolculuk geçirmesi için müşterilere kabin egzersizleri kitapçıkları dağıtmaktadırlar. Ayrıca, bu şirketler uzun ve orta süreli uçuşlarda sunulan yemek ve içecek münülerini çeşitlendirerek yeni pazarlama politikaları izlemektedirler. (Kramer, 2005, s. 3)

2.13.2 Turist Rehberlerinin Mesleklerinde Başarılı Olması İçin Sürekli Yapmaları Gereken Diyet

Seyahatlerde genellikle başkaları tarafından hazırlanan yiyecek ve içecekler sunulmaktadır. Bu hizmetlerde temizlik ve sağlık çok önemlidir. Bu hizmetlerde yanlış uygulamalar müşterilerin rahatsızlanması ve zehirlenmesine sebep olabilir. Sağlıklı yeme ve içme önlemleri şu şekilde sıralanabilir (Krammer, 2005, s. 4):

- Her zaman sıcak yemeklerin yenilmesi. Isıtma yiyeceklerdeki zararlı bakteri ve mikropları öldürür.
- Kabukları soyulmuş, yıkanmış meyvelerin yenilmesi.
- Kullanılan tabak, çatal, bıçak ve kaşıkların temiz olması.
- Sert ve az pişmiş yumurta, sos, tatlı ve benzeri yiyeceklerin yenilmesinden kaçınılması.
- Oda sıcaklığında bırakılmış, tekrar ısıtılıp sunulan bozulmuş yiyeceklerin yenilmesinden kaçınılması.
- Taze olmayan deniz ürünlerinin yenilmesinden kaçınılması.
- Açık süt yerine her zaman kutulanmış pastörize sütlerin içilmesi.
- Her zaman kapalı şişelenmiş su içilmesi, (yabancı riskli ülkelerde turist rehberliği yapılıyor ise içilecek sular kaynatılmalı ve kimyasal dezenfaktan iodin kullanılarak içilmelidir).

2.13.3. Örnek Olaylar

Turist rehberlerinin ve turist rehberi adaylarının örnek olaylar üzerinde, çalışması, tartışması, fikir yürütmesi karşılıklı fikir alışverişinde bulunması verimi çalışma tekniklerinin betimlenmesi açısından iyi bir araçtır . Bu çalışmanın faydaları birçok yaratıcı ve değişik tarzda meydana çıkabilir. Ayrıca örnek olaylar kişilerin mesleki tecrübe ve deneyimlerini başkalarıyla paylaşmasına olanak verir. Aşağıda literatürde geçen örnek olaylara yer verilmiştir (Rennie, 2005, s. 8-10) :

Örnek Olay 1

Ana dilleri İngilizce olamayan, üniversite öğrencileri, bekâr bayan ve erkekler ve çocuklu ailelerden oluşan karışık bir gruba rehberlik ettiğinizi farz edin. Sunumlarınız esnasında bazı bekâr erkekler çok gürültücü ve sunumları bölen tarzda davranıyor olsa. Diğer grup üyeleri sizi bu bayların daha öce içki içtikleri ve sarhoş olduklarını bildirirse.

- Turist rehberi olarak kontrolü ele almak, grup ahengini sağlamak ve herkesin iyi zaman geçirmesini sağlamak için neler yapardınız?

Bu duruma uyacak turist rehberi ve grup davranışlarını tartışınız ve belirtiniz.

Örnek Olay 2

Uzun süreli bir turda tutun birinci gününde turist rehberi olarak gezi ve otobüs kurallarını belirlemiş olunuz, otobüs içersinde düzenli oturma rotasyonu sağlamış ve kimse buna itiraz etmemiş olsun. Turun ikinci gününde önde yaşlı bir fotoğraf meraklısı ve karısı otursun. Turun üçüncü gününde bu yaşlı adam karısının yerini değiştirmesine rağmen aynı yerde oturuyor olsun ve yerini değiştirmeyi reddetsin.

- Turist rehberi olarak bu durumda grup kontrolü ve ahengini nasıl oluşturursunuz?

Bu duruma uyacak turist rehberi ve grup davranışlarını tartışınız ve belirtiniz.

Örnek Olay 3

Turist rehberi olarak yürüttüğünüz turda emekli turistlerden oluşan gruptaki insanlar çok yüksek sesle konuşan ve çevreyi rahatsız eden dört yaşlı bayan yüzünden anlattığınız sunumları anlayamadıkları ve konsantre olamadıkları konusunda sizi uyarmış olsun. Ayrıca, bu dört hanım sizin zaten açıklamış olduğunuz konularla ilgili gereksiz sorularla gruptaki turistleri öfkelenirip rahatsız etmeye devam etsin.

- Bu durumda grup ahengini sağlayacak yeni teknik ve metotlar neler olmalıdır?

Bu duruma uyacak turist rehberi ve grup davranışlarını tartışınız ve belirtiniz.

III. BÖLÜM: TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ

3.1. TÜRKİYE'DE TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ

Türkiye'ye gelen bir turist en uzun süre beraber olduğu ve en çok etkilendiği kişi turist rehberidir. İlk ziyaretlerde, Türkiye ve Türkler ile ilgili izlenimde, oluşacak imajda rehberin etkisi oldukça büyüktür. Her zaman için, turist memnun ayrılmasındaki faktörlerden biri, turist rehberinin bilgisi, becerisi, tutum ve davranışlarıdır. Hizmette kaliteye önem veren bütün acenteler, rehber seçiminde özenli davranmaya çalışırlar. Ancak, seçimde özen tek çözüm olmamaktadır. Özellikle makro açıdan düşünüldüğünde, bir acentenin istemediği, yeterli olmayan bir rehber serbest çalışma ortamında bağımsız çalışabilmektedir. Dolayısıyla rehberlerin, istenilen imajı oluşturabilecek düzeyde iyi yetişmiş ve mesleki eğitimin bütün inceliklerini almış olmaları gerekmektedir. Devlet, ülkeyi temsil eden diplomatların seçiminde nasıl titiz davranıyorsa, turist rehberi olacak kişilerin seçimi ve eğitilmesinde de aynı titizliği göstermek zorundadır. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 41)

Başlangıçta sadece Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği kurslar aracılığı ile verilen rehberlik eğitimi, günümüzde üniversite eğitimi programları kapsamında da yerini almış bulunmaktadır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 28) Turist rehberinin yetiştirilmesi konusu bugün çelişkili bir üçlü yöntem içinde yürütülmektedir. Bir taraftan Kültür ve Turizm Bakanlığı, hâlâ 3-6 aylık kurslarla rehber yetiştirirken, diğer taraftan da üniversitelerin 2 ve 4 yıllık programlarından rehber yetiştirilmeye başlanmıştır. Bu üç başlı eğitim, turist rehberi niteliğinin ne olması gerektiği konusunda henüz bir belirsizliğin olduğuna açık bir kanıttır. (TUREB, 2006) Bunlardan Turizm

Bakanlığı bölgesel veya ulusal rehberlik kursları açabilirken üniversiteler yalnızca ulusal düzeyde rehber yetiştirmektedir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 28)

Bakanlık turist rehberlerinin yaptıkları işin gereği olarak sürekli bir bilgilenme, bir eğitim ortamı içinde olmaları zorunluluğunda olmalarını düşündüğünden, rehberlere hizmet içi eğitim seminerleri verilmektedir. Özünde doğru olan bu seminerler teknik açıdan rehberlerin mesleki yaşamlarına engel olmayacak bir düzenleme içinde uygulanmalıdır. (Özbay, 2003, s. 5) Profesyonel turist rehberlerinin her sene bu seminerlere katılmaları, daha sonra katıldıklarına dair belge ve her yıl alınacak sabıka kaydıyla Turizm İl müdürlüklerine başvurarak yıllık vizelerini yaptırmaları zorunludur. Vize yaptırmayan rehberler o yıl içerisinde rehberlik mesleğini icra edemezler. Üst üste iki vize yaptırmayan rehberlerin kokartları iptal olmaktadır. (TUREB, 2006)

Turist rehberliğinin ülkemizde nasıl ve kimler tarafından yürütülebileceğinin yasal olarak güvence altına alınmış olması önemli bir artıdır. Tarihi ve kültürel açıdan dünyadaki en zengin mirasın sahibi olan Anadolu'nun tanıtıcıları olması beklenen turist rehberlerinde elbette ki önemli koşullar ve mesleki donanımlar aranmalıdır. Bu nedenle, turist rehberi yetiştirme görevini üstlenen Turizm Bakanlığı 90'lı yılların başlarına kadar önemli bir kamu hizmetini gerçekleştirmiştir. (Özbay, 2003, s. 3).

II. Turizm Şurası kararlarınının 89. madde'sinde, "Rehberlik eğitiminin üniversitelerin lisans programları kapsamına alınması için gerekli yasal düzenlemeler yapılmalı, rehberlikte uzmanlaşmaya geçilmeli ve rehberlik eğitimi programları güncelleştirilerek ekoturizm ile ilgili dersler de verilmelidir." Bu karardan sonra üniversite eğitim programlarına turist rehberliği programları da dahil olmaya başlamıştır.

Türkiye'de turist rehberliği eğitim sistemi incelendiğinde, bireylerin gereksinimlerini karşılayacak şekilde alt sistemlerden oluştuğu görülür. Eğitim sistemi bir bütünlük içinde, örgün eğitim ve yaygın eğitim sistemlerinden oluşur: (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 43)

3.1.1. Örgün Eğitim

Örgün eğitim, belirli yaş grubundaki ve aynı seviyedeki bireylere ve amaca göre hazırlanmış programlarla okul çatısı altında düzenli olarak yapılan eğitimidir. Bu eğitim türünde genel, mesleki ve teknik eğitim programları uygulanmaktadır. (Değirmencioğlu, 1998, s. 73)

YÖK 2002 yılının temmuz ayında aldığı bir kararla iki yıllık turist rehberliği bölümlerinin adlarını değiştirerek bu bölümleri bir anlamda kapatmıştır. Halen Erciyes., Adnan Menderes, Gazi ve Başkent üniversitelerinin bünyesinde devam etmekte olan turist rehberliği lisans programları mevcuttur. (Özbay, 2003, s. 6)

Örgün rehberlik eğitimi İngilizce, Fransızca ve Almanca dillerinde yapılmaktadır. Bu dillerin dışındaki dillere “*nadir diller*” denilmektedir. Nadir dillerdeki rehber ihtiyacı, Turizm bakanlığı’nın dönem dönem açtığı bölgesel ve ülkesel kurslarla karşılanmaktadır. (TUREB, 2006)

Üniversitede mesleki eğitim almış bir bireyde, o mesleği icra edebilme yetisinin olması beklenir. Üniversitedeki rehberlik bölümlerinden mezun olan öğrencilerin mesleki bilgileri, potansiyel olarak Turizm Bakanlığı kurslarından belge alan rehberlere oranla daha iyi olmasına rağmen, bu öğrencilerin mesleğe geçememelerindeki en önemli engel, yeterli düzeyde yabancı dil bilmemeleridir. Belli bir altyapıyı gerektiren yabancı dil eğitimi için bu bölümlerimiz donanımlı değildir. Diğer bir etken de, bu bölümlerin çoğuna yabancı dil puanı ile değil de diğer türlerdeki puanlarla öğrenci alınmasıydı. 1995 yılında başlayan uygulama ile turist rehberliği bölümlerinden mezun öğrenciler Kamu Personeli Dil Sınavı’ndan (KPDS) C düzeyinde (100 üzerinden 70 puan) yabancı dil bilgisine sahip olduklarını belgelemek koşuluyla rehber olabilmektedirler. Mevcut uygulama doğrultusunda, bugüne kadar bu barajı geçip rehberlik belgesi alabilen mezunların tam sayısı bilinmemekle birlikte, bu rakamın toplam mezunların % 10-15’ini geçemeyeceğini tahmin edilmektedir. (Özbay, 2003, s. 6)

Sektör, genç rehberleri deneyimli meslektaşlarının yanında staja göndermekte, ancak ondan sonra gruplarını onlara emanet etmektedir. Sektörde “*apranti tur*” adı verilen bu uygulama bir anlamda yeni rehberin usta-çırak ilişkisi ile yetiştirilmeleri anlamını taşımaktadır. Daha açık bir ifade ile diplomalı da olsa bir rehber yetişmek, piyasada tutunabilmek ve mesleğin püf noktalarını öğrenebilmek için sonuçta alaylı olmak zorunda kalmaktadır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 34)

3.1.2. Yaygın Eğitim

Yaygın eğitim, örgün eğitim sistemine hiç girmemiş, herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademelerin birinden ayrılmış olan bireylerle ilgi ve gereksinim duydukları alanda yapılan eğitimidir. Bu eğitimde değişik yaş grupları ve seviyelerdeki bireylere, amaçlarına uygun olarak

hazırlanmış programlarla, programların gerektirdiği ortamda ve sürede verilen eğitimidir. (Akmel, 1992, s. 215)

Turizm Bakanlığı turist rehberi açığını kapatabilmek için kurslarla rehber yetiştirme yoluna gitmiştir. Bu kurslar bölgesel ve ülkesel çapta olmak üzere 2 türlü düzenlenmektedir. Bölgesel rehber yetiştiren kurslar en az 120 ders saati ve en az 3 ay; ülkesel rehber kursları en az 240 ders saati ve en az 6 ay sürelidir. Teorik derslerin tamamlanmasından sonra bölgesel rehber için 10 gün, ülkesel rehber için 30 günden az olmamak ve bütün ülkeyi kapsamak kaydıyla geziler düzenlenir. Dersleri ve geziyi tamamlayan kursiyerler sınava tabi tutulur, sınavı kazanırlarsa rehber olmaya hak kazanırlar. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 43)

Rehberlik eğitimi altyapısının olmadığı illerde açılan rehberlik kurslarından yetişecek kişilerin niteliği tartışmalıdır. Kaldı ki, kursu hangi ilde açarsanız açın oraya gidecek adayların çoğunluğu yine Ankara, İstanbul ve İzmir gibi büyük illerden gelmektedirler. Bölgesel olarak düşünülen kurslardan mezun olan meslektaşlarımız kurs bitiminde yine turizmin yoğun olduğu bölgelere dönmektedirler. Bölgesel turist rehberi yetiştirmenin geçerliliği ancak o bölgenin gerçek anlamda bir turizm aksiyonu içinde olması ve mesleki denetlemeyi etkinleştirme ile anlam kazanabilir. Örneğin, Doğu Anadolu'da turizm yoğunluğu yok ise, orada bölgesel kurs açmanın da yararı yoktur. (Özbay, 2003, s. 5)

Yaygın olarak turist rehberi yetiştiren kursları tamamlayanların elinde ikinci bir meslekleri mevcuttur. Bu oran da genel toplam içinde bir hayli yüksektir. Kişinin alternatif bir işinin olması ya da alternatif olarak rehberlik mesleğinin görülmesi bu işin icrasında konsantrasyon eksikliğine yol açabilir. Bu da işin kalitesinin mükemmele ulaşmasını olumsuz yönde etkileyebilir. Bu nedenle bu alandaki gereksinimlerin dikkatli bir şekilde hesaplanarak yaygın rehberlik kurslarının sınırlı tutulması ve kademeli olarak kaldırılması gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır. Herkes enerjisini belli konular üzerine yoğunlaştırarak o alanda başarılı olmak ister ve bununla beraber rehberlik mesleği için ikincil uğraş ya da meslek konumuna gelmektedir. Bu rehberlik mesleğinin icra özellikleriyle yakından ilgilidir. Rehberlik Mesleği (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 46) :

- Mevsimlik bir iştir.
- Yoğun fiziki güç gerektirir.

- İş güvencesi yoktur.
- Dışsal faktörlere bağımlıdır.
- Rehberlerin sürekli kendilerini yenileme zorunlulukları vardır.

3.2. TÜRKİYE'DE TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİNE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Gerek üniversitede gerekse Turizm Bakanlığı'nın açtığı kurumsal olarak altı aylık olan, ancak pratikte hemen her zaman dört ayda tamamlanan Profesyonel Turizm Rehberliği kurslarında yeterli eğitimin verilebildiğini söylemek çok güçtür. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 34)

Rehber meslek örgütlerinin yaptığı tüm çalışmaların odaklandığı en önemli alan mesleki eğitime dayalı etkinliklerdir. Profesyonel bir meslek olan turist rehberliğinin beslediği sayısız bilgi alanını dikkate alırsanız, neredeyse ilgili olmayan alan yok gibi de düşünebilirsiniz. Halk tabiri ile “ayaklı kütüphane” işlevini üstlenirler bir anlamda turist rehberleri. Bizler tüm mesleki sorunlarımızın temelinde turist rehberliği eğitimindeki düzensizliğinin yattığını düşünüyor ve beklentilerimizi de bu doğrultuda dile getiriyoruz. Neleri bekliyor, neleri öneriyoruz. (Özbay, 2003, s. 8-11)

a - Etkin koordinasyon: Turizm Bakanlığı-Üniversiteler(YÖK)-Sektör kuruluşları

Yeniden bir yapılanmada, Turizm Bakanlığı, üniversiteler (YÖK) ve sektör unsurları etkin bir koordinasyon içinde olmalıdır. Bu koordinasyonla işlevsel bir eğitim, günceli yakalama, ileriye yönelik isabetli projeksiyonlar için bir anlamda denetim sağlanacaktır.

b - 4 yıllık turist rehberliği eğitiminin standartlaştırılması

Turist rehberliği mesleğinin sektör içinde tam etkin yerini alabilmesi ve kamuoyunda imajının doğru tespit edilebilmesi için lisans düzeyinde dört yıllık eğitime ivedilikle geçilmelidir. Mevcut bazı dört yıllık turist rehberliği bölümleri bir anlamda ıslah edilmeli ve toplamda ülke genelinde azami beş-altı üniversite dışında bölüm açılmamalıdır. Halen Erciyes., Adnan Menderes, Gazi ve Başkent üniversitelerinin bünyesinde devam etmekte olan turist rehberliği bölümlerine biri İstanbul biri de Antalya'da oluşturulmak üzere iki bölüm daha ilave edilerek yeni bir başlangıçla rasyonel bir adım atılabilir. Bunun uygulamada anlamı şudur: Ülkemizin turizm gelişimine paralel olarak bu beş-altı bölümden yılda azami 200-250 meslektaşımız yetiştirilmelidir. Bu mezunların alacağı nitelikli eğitim, onların tümünün mesleğe başlayabilmelerine uygun olduğunu düşünürsek, bu sayı ülkemizin rehber ihtiyacına yanıt verecektir

c - Yaygın ve nadir yabancı diller

Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinde rasyonel bir yabancı dil eğitimi daha yaygın olan İngilizce, Almanca ve Fransızca dillerinde yapılabilir. Bu dillere rehber ihtiyacına göre kontenjan uygulaması yapılmalıdır; örneğin, ülke genelindeki 6 rehberlik bölümünden üçünde İngilizce, ikisinde Almanca ve birinde de Fransızca yabancı dil olarak düşünülebilir. Bu diller dışında üniversite mezunu olma koşulu ile bir yabancı dili çok iyi derecede bildiğini belgeleyen ve turist rehberi olma yetkinliğinde olanlar için, yine aynı bölümlerin açacağı bir anlamda hızlandırılmış 18-24 aylık bir eğitimle (bu yükseklisans düzeyinde de olabilir) belgelendirme yapılabilir. Bu dillerde de yine mutlak suretle sektörün ihtiyacı esas alınarak kontenjanlı uygulama yapılmalıdır.

d - Mesleki eğitimde “Bilimsellik” ve “Profesyonellik”: Üniversiteler ile sektör unsurlarının işbirliği;

Yeni yapılanmada rehberlik eğitimi modeli “Bilimsellik” ve “Profesyonellik” ilkelerine dayandırılmalıdır. Turist rehberi adaylarına verilecek akademik eğitim yoğun mesleki uygulamalar ile desteklenmelidir. Bu konuda üniversiteler ile sektör kuruluşları etkin bir işbirliği içinde olmalıdır. 24 saat yaşanan bir meslek olan turist rehberliğinin profesyonel yanlarının sahada deneyimli olan kişiler tarafından aktarılması yararlı bir yaklaşım olacaktır. Rehberlik meslek derslerinin ve uygulamaya yönelik derslerin mutlak suretle rehberlik yaşantısı olmuş deneyimli rehberler tarafından verilmelidir. Bunun için meslekte en az 10 yıl deneyimi olan rehberler istihdam edilebilir. Geçiş döneminde meslek örgütleri ile işbirliği içinde ortak bir uygulama başlatılabilir.

e - Üniversitelerdeki müfredatların eşitlenmesi;

Turist rehberlerinin hepsi Anadolu kültürünün tanıtıcıları olacaklarına göre, alacakları eğitimin de eşit olması gerekir. Müfredatın belirlenmesinde yine sektör ile işbirliği yapılmalıdır. Klasik derslerin yanında turizmin gelişimine koşut olarak yeni bazı derslerin zaman geçirilmeden devreye sokulması da rehberlerin gelişen turist profili ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri açısından önemlidir. Dünya turizminin gittiği yön esas alınarak yeni bazı derslerin oluşturulması gereklidir. Özellikle, çevre, flora ve fauna, ekoloji, jeomorfoloji gibi alanlar göz önüne alınmalıdır.

f- Alan (uzman) rehberliğine geçişin başlatılması;

Ülkemizin önümüzdeki turizm gelişiminde 60 milyon yabancı konuğa hizmet verecek duruma gelebilmesi, ancak özel ilgi turizmine yapacağımız yatırımlarla mümkün olacaktır. Özel ilgi turizminin giderek daha da yaygınlık kazanacağı realitesinden hareketle, alan (*uzman*) rehberlik konusuna işlerlik kazandırılmalıdır. Turizm tüketicilerinin özel ilgi alanlarının gelişmesi ve çeşitlenmesi sonucunda, her turist rehberinden ülkemizi tüm değerleriyle birlikte tanıtabileceğini beklememeliyiz. Turist rehberleri, süreç içinde kendi ilgi alanlarına göre uzmanlaşmalı ve daha profesyonel bir hizmete hazırlanmalıdır. Alan rehberliği üniversiteler bir eğitimle değil de daha sonraki süreçte rehberin ilgi ve deneyimi sonucunda meslek kuruluşları aracılığı ile geliştirilebilir ve belgelendirilebilir. Bu konuda yetki daha çok meslek örgütlerine devredilmelidir. Bu yetkinin üniversitelere bırakılması zaten karmaşık olan turist rehberliği eğitiminin yükünü kaldıramaz hale sokacaktır. İyi bir planlama ile üniversitelerde yüksek lisans düzeyinde alan rehberliği eğitimi de düşünülebilir.

g - 10 yıllık plan çalışmaları: rehber ihtiyacı, yabancı dil, altyapı çalışmaları vb.

Turizm Bakanlığı'nın II. Turizm Şurası'nda hedef gösterdiği 60 milyon yabancı turist ve 50 milyar \$ girdi doğrultusunda önümüzdeki süreçte turist rehberi istihdamına yönelik ciddi altyapı çalışmaları gereklidir. Bu rakamlara ulaşabilmek için kültür ve özel ilgi turizminin mutlak suretle aha hızlı bir gelişme içinde olacağını düşünürsek, turist rehberi yetiştirmede de çok daha teknik ve dinamik bir yapının oluşturulması bu hedefleri yakalamada en önemli etken olacaktır. Hangi dilde kaç rehber, hangi dillerde dil eğitimine, hangi alanda uzmanlaşmaya ihtiyaç duyulacağı gibi önemli sorunlara yönelik yanıtlar aranmalıdır. Bu çalışmalar yine üçlü bir işbirliği içinde yürütülmelidir. Yine önümüzdeki on yıllık süreçte ülkemizin Avrupa Birliği (AB)'ne üye olabilme olanağının iyiden iyiye netleşmesi durumunda, Türk turist rehberinin ortak bir pazar içinde hizmetlerin birleştirilmesi kapsamında, rekabet gücünün yüksek olabilmesinin göstergesi, onlara verilecek nitelikli bir eğitim olacaktır. Aksi takdirde, rehberlik hizmetlerinin yabancı uyruklu kişilerin etkinliği altına girmesi ile bu durum ülkemiz aleyhine sonuçlar doğurabilecektir.

h - Yeni yasal düzenlemelerin ve yeni yönetmeliklerin hazırlanması;

“Sektörün yasal açıdan güçlü kılınmasına yönelik yeniden yapılanma”

Turist rehberliğinin etkin bir görünümde olabilmesinin en önemli koşulu, sektörün yasal yönden güçlendirilmesidir. Rehberlik eğitimi de bu yasal düzenleme sonucunda olumlu anlamda etkilenecektir. Alınacak başarılı bir eğitim sonrasında sektör içinde korunamayan, denetlenemeyen

ve geliştirilemeyen bir turist rehberliğinin bugünkü sorunları aynen yaşayacağı kesindir. Özellikle de Avrupa Birliği'ne aday olma süreci içinde, turist rehberlerinin ilerideki rekabet güçlerini artırma adına bu yasal düzenlemelerin bir an önce gerçekleştirilmesi hepimizin yararına. Hizmetlerin birleştirileceği bir Avrupa'da Türk turist rehberinin özellikle kültür turizminde üstleneceği rol daha da önem kazanacaktır.

3.3. AVRUPA'DA UYGULANAN TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMLERİ

Avrupa ülkelerinde turist rehberliği eğitimi ve kursları ülkeden ülkeye farklılıklar göstermektedir. Bazı ülkelerde turist rehberliği eğitimi ve kursları bölgesel bazda olurken bazılarında ise, bu kurslar ülkesel bazda olmaktadır. Avrupa ülkelerinde turist rehberliği eğitimi ve kursları ülkesel eğitim etiklerine uygun olarak devam etmektedir. Bununla birlikte Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi ve kurslarında ortak bir platform oluşturma çabaları günümüze kadar devam etmiş ve devam etmektedir. Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde verilen turist rehberliği eğitimi ve kursları verilen eğitimler ve bilgiler içeriğinde benzerlikler göstermektedir. Bazı ülkelerde tarih, coğrafyadan daha önemli olabilmekte bazılarında ise, bunun tersi bir durum meydana gelebilmektedir. Bazı ülkelerde antik coğrafya öne çıkarken bazılarında endüstri tarihi öne çıkmaktadır. (FEG, 2006).

Turist rehberliği Avusturya, Güney Kıbrıs Cumhuriyeti, Yunanistan, Macaristan, İrlanda, Hollanda ve İskoçya da ülkesel turist rehberliği olarak icra edilirken, Danimarka, Fransa, Portekiz, Slovenya'da ülkesel ve bölgesel turist rehberliği olarak icra edilmekte diğer Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği bölgesel turist rehberliği olarak icra edilmektedir. Çoğu Avrupa ülkesinde turist rehberliği eğitimi, kursları ve bitirme sınavları üniversiteler ve diğer eğitim kurumlarıyla bağlantılı olarak turizm bakanlıklarına bağlı kurumlar ve turizm otoriteleri tarafından düzenlenmekte ve yapılmaktadır. Finlandiya, Hollanda ve İskoçya'da turist rehberliği eğitimi, kursları ve bitirme sınavları ülkesel turist rehberleri birlikleri tarafından düzenlenmekte ve yapılmaktadır. (WFTGA, 2006)

Turist rehberliği eğitimi tüm ülkelerde genellikle bir final yazılı ve sözlü sınavla bitmekte ve turist rehberi adayları bu sınavları verirlerse turist rehberi olmaya hak kazanmaktadırlar. Hollanda ve Portekiz'de yazılı ve sözlü sınavlar eğitim sırasında yapılmakta ve bir final yazılı ve sözlü sınavı yapılmamaktadır. Avusturya'da yazılı ve sözlü final sınavları serbest çalışan deneyimli

turist rehberleri tarafından hazırlanmakta ve turist rehberlerinin mesleki gerekliliklerine göre şekillenmektedir. Daha sonra final sınavı olarak uygulamalı pratik sözlü sınavı yapılmaktadır. Turist rehberliği eğitiminde sözlü sınavlar sözlü ve uygulamalı pratik mesleki sözlü sınavlar olarak ikiye ayrılmalıdır. Yunanistan, İtalya, Portekiz ve İspanya'da uygulamalı pratik mesleki sözlü sınavlar yapılmaktadır. Portekiz dışındaki bu ülkelerin hepsinde uygulamalı pratik mesleki sözlü sınavların yanında yabancı dilde yazılı sınavlarda yapılmaktadır. Kuzey Avrupa ülkelerinde iklim yüzünden kış aylarında tarihi, turistik yerlere ulaşım zor olduğundan bu ülkelerde turist rehberliği öğrencileri mesleki uygulamalı pratik dersleri yaz ayların bu alanlarda uygulamalı olarak almaktadır. Ama İzlanda'da iklim koşulları el vermediğinde böyle bir uygulama yoktur. (FEG, 2006)

3.3.1. Eğitim

Avrupa'da İtalya ve İspanya dışındaki tüm ülkeler turist rehberliği eğitimi için kurslar düzenlemekte ve açmaktadır. İtalya'da Venedik ve Roma'da turist rehberliği eğitiminin düzenlenmesi için çalışmalar yapılmaktadır. İspanya'da Escuela Oficial de Turismo Turist rehberliği ve Eğitimi için altyapı çalışmaları yapmaktadır. (Cookson, 2005, s. 2)

Avrupa ülkelerinin çoğunda açılan turist rehberliği kursları katılanlara işleri varsa işlerinde çalışma imkânı sağlayacak şekilde part-time kurslar açmaktadır. Dersler genellikle iş saatleri dışında akşam derslerinde ve hafta sonlarında yapılmaktadır. Yunanistan, Güney Kıbrıs ve Portekiz'de kurslar part-time olmayıp örgün eğitim şeklinde hafta içi her gün 3 ya da 4 saatlik dersler halinde devam etmekte ve eğitimin süresi iki, iki buçuk yıl arası sürmektedir. Bu kurslar genellikle akademik bir yıllık eğitime eş görülmektedir. Avusturya, İngiltere (Londra), İzlanda ve Polonya'da kursla üç ay sürmektedir. Devam eden tüm kurslar esnasında turist rehberi adaylarından dersler dışında evlerinde çalışmalar yapmaları istenmektedir. Bu kurslarda genellikle dersler hem akademik uzmanlar, hem de deneyimli turist rehberleri tarafından verilmektedir. Londra'da açılan kurslarda eğitimlerin tümü deneyimli turist rehberleri tarafından verilmektedir. (WFTGA, 2006)

Turist rehberliğinde profesyonel eğitim ve tarihi ve turistik yerlerde profesyonel eğitime ek olarak turist rehberi adaylarının turist rehberliğini gerçek anlamda mesleki uygulamalı derslerle pratik etmesi sayesinde sağlanabilir. Birçok Avrupa ülkesi ve Türkiye'de turist rehberliği öğrencilerine turist rehberliği mesleğini pratik etmelerini ve sunuş becerilerini geliştirmelerini

sağlayacak mesleki uygulamalı dersler çok az bir süre içerisinde verilmeye çalışılmaktadır. (FEG, 2006)

3.3.1.1. Doğu Avrupa Ülkeleri

Macaristan'da turist rehberliği eğitimi tur yönetimi ve catering konuları çerçevesinde verilmektedir. Polonya'da üç ay süren bir turist rehberliği eğitim kursu bulunmaktadır. Slovenya'da Dünya Turist Rehberleri Federasyonu'na (WFTGA) da üye olan bir turist rehberleri birliği vardır. Eğitim bu turist rehberleri birliği tarafından verilmektedir. Açılan kurslar 1 ay ve 15 günlük kısa kurslardır. Yıl içerisinde birçok kez açılabilir. Ayrıca, bu ülkede Ekonomi Bakanlığı'na bağlı bulunan Turizm Departmanı 250 saatlik yeni bir turist rehberliği kursu açma uygulamasına başlamıştır. (WFTGA, 2006)

3.3.1.2. Batı Avrupa Ülkeleri

Belçika ve İngiltere dışındaki tüm Avrupa ülkelerinde turist rehberliği için bir yabancı dilin düzgüne akıcı bir şekilde konuşulabilmesi şarttır. Danimarka ve Yunanistan'da ana diller olan Danimarkaca ve Yunanca dillerinin düzgün ve akıcı bir şekilde konuşuluyor olması gerekmektedir. Benzer bir şekilde Portekiz'de bitirme final sınavları Portekizce ve iki yabancı dil üzerinden yapılmaktadır. Çoğu ülkede yabancı dil bitirme final sınavları esnasında test edilmektedir. Avusturya'da sözlü ve yazılı bitirme final sınavları konularla ilgili olurken İtalya'da sözlü şeklinde bitirme final sınavları yapılmaktadır. İngiltere ve İsviçre'de turist rehberi adaylarının yabancı dilleri akıcı ve düzgün olması açısından test edilmektedir. Genellikle tüm ülkelerde yabancı dillerle ilgili eğitim verilmektedir. Avrupa'da Avrupa Birliği fonlarıyla turist rehberliği eğitimi ve sınavları yeniden yapılandırılmaktadır. Hollanda, Danimarka, İspanya ve Portekiz turist rehberliği eğitimini 18 yaşından başlayan mesleki eğitim yapma çabası içersindedir. İngiltere'de turist rehberliği eğitimi turizm şirketleri ve turizm birlikleri şemsiyesi altında toplanmakta ve eğitim turun yapılması ve turun yönetilmesiyle ilişkili olmaktadır. (Cookson, 2005, s. 3)

Heidelberg, Köln ve Berlin'de turist rehberleri Avrupa Rehberler Federasyonu'nun (FEG) yardımlarıyla turist rehberliği birlikleri çatısı altında toplanmaya başlamış ve turist rehberliği eğitimi için bu birlikler adres olarak gösterilmeye başlanmıştır. Heidelberg'de 3 ay süren 6 tarihi ve turistik yeri kapsayan bir kurs düzenlenmektedir. Bu kursun sınavları uygulamalı olarak turistik

merkezde, otobüste tur esnasında ve benzeri şekillerde yapılmaktadır. Berlin’de turist rehberliği soğuk savaş esnasında bu savaşın kurbanı olmuştur. Soğuk savaş esnasında turist rehberliği doğu Avrupa’da ideolojik bir zorlama aracı olurken, batı Almanya’daki Berlin de turist rehberliği ve eğitimi Berlin Duvarı’nın yükselmesinden hemen sonra başlamıştır. Avrupa Birliği ve Berlin Senatosu’nun yardımlarıyla “*Interessenvereinigung Berliner Stadtführer*” adı altında turist rehberliği eğitimindeki konular ve kriterlere ilişkin bir pilot proje uygulanmaya başlanmıştır. (FEG, 2006)

İskoçya’da turist rehberi olmak isteyen adaylar İskoçya Turist Rehberleri Birliği’ne başvurmak zorundadır. Birlik tarafından mülakata alınırlar, dilleri test edilir ve kabul edilirse, dört günlük başlangıç kursuna katılmaya hak kazanırlar. Rehber adaylarının sunuş yapmaları ve yazılı sınavı vermeleri gerekmektedir. Eğer bu yazılı sınavda ve sunuşta 100 üzerinde en az 60 puan alırlarsa İskoçya Turist Rehberleri Birliği’nde öğrenci olmaya hak kazanırlar. Edinburg Üniversitesi tarafından İskoçya Turist Rehberliği adına düzenlenen kursa katılırlar. Bu kurs genel bilgiler, pratik yetenekler ve bölgesel dersleri içermektedir. Kurs iki yıl sürmektedir. 128 saat genel bilgiler dersleri, 280 saat pratik yetenekler ve bölgesel dersleri içermektedir. Ayrıca, bu sistem internet aracılığıyla uzaktan eğitimi, sınıfta ders görmeyi, özel dersleri, 7 güne kadar uzayabilen İskoçya çevresinde alan ziyaretlerini ve birçok hafta sonu gezisini kapsamaktadır. Rehberler ulaşım araçlarında ve alanlarda rehberlik ederken değerlendirilirler. Rehberlik kursunda 4 tane deneme, 1 adet uzun bir proje ve tur notlarını yazmak zorundadırlar. Eğer bunların hepsinde başarılı olurlarsa İskoçya Rehberler Birliği’ne üyelik sınavlarına katılmaya hak kazanırlar. Bu sınavlar 4 gün sürmektedir. Bu sınavda yazılı, sözlü, proje sunumu, ulaşım araçları ve alanlarda rehberlikle ilgili sınavlar yapılmaktadır. Sözlü sınavda İskoçya’nın herhangi bir bölgesiyle ve pratik bilgilerle ilgili sorular çıkabilmektedir. Bu sınavları İngilizce dilinde ve rehberlik yapmak için seçtikleri dilde vermek zorundadırlar. Rehberlik yapmak için seçtikleri dil ana dilleri bile olsa bu sınavların verilmesi zorunludur. Bu sınavları 100 üzerinden en az 70 olarak vermek zorundadırlar. Sınavları verdikten sonra İskoçya Rehberler Birliği üyesi olurlar. Rehberlik mavi rozetini almaya hak kazanırlar. Ayrıca, Edinburg Üniversitesi’nden bir sertifika almaya da hak kazanırlar. Bu rehberlerin eğitim seviyesi 4’tür üniversite seviyesinde 2 yıllık eğitime eş değerdir. Ayrıca, bölgesel rehberler vardır. Bu rehberlerin eğitim seviyesi 3’tür. Bunlar İskoçya’ya bağlı adalarda rehberlik yapmak için eğitilirler. Bu adayların daha az süreli bir kursa katılmak zorundadır. Rehber olabilmeleri için gerekli standartlar yukarıdakilerle aynıdır. (Rosalind, 2006, s. 3)

İskoçya Rehberler Birliği önümüzdeki yıllarda eğitim seviyesi 2 olan sadece belirli bir turda, bir kale ve benzeri tarihi bir alanda ya da üstü açık otobüslerde rehberlik yapacak rehberler eğitmeyi planlamaktadır. İskoçya’da İskoçya Rehberler Birliği’ne üye olmayan, rehberlik rozeti olmayan ve rehberlik yapan kişiler vardır. Bu kişileri engelleyici bir yasa yoktur. İskoçya Turist Rehberleri Birliği, İskoçya Hükümeti ve İskoçya Turist Kurulu’nun yardımlarıyla bu kişileri engellemeyi çalışmaktadır ve bu kişileri birliğe üye yapmaya teşvik etmektedir. (Rosalind, 2006, s. 3)

Turist rehberliği eğitimi mesleki eğitim olarak verilirse sanat tarihi, arkeoloji, mimari diplomaları olan insanlar bu mesleği yapmaya aday olmayacaklardır. Turist rehberlerinin çeşitli mesleklerden ve çeşitli diplomalara sahip kişiler olması turist rehberliğinin kalitesi ve ülke tanıtımı açısından çok önemlidir. Turist rehberleri ülkeyi tanımak isteyen turistlerin taleplerini karşılayabilecek özelliklere sahip olmalıdır. Turist rehberliği eğitiminde, eğitim sonucunda kazanılan bilgileri turistlere aktarma becerisi rehberlik sanatı çok önemlidir. Turist rehberliği kurslarının ülkelerini tanıtmak isteyen iyi eğitilmiş kişileri çekmesi çok önemlidir. (Cookson, 2005, s. 4)

3.4. AVRUPA REHBERLER FEDERASYONU’NUN “AVRUPA ÜLKELERİNDE ORTAK TURİST REHBERLİĞİ SİSTEMİ” ÖNERİSİ

1. Turist Rehberliği Kursları ve Bitirme Sınavları.
2. Turistik Bölgeler ve Alanlar Üzerine Uzmanlaşma.
3. Turist Rehberliği Mesleğinde Doğal, Tarihi ve Kültürel Mirasın Anlatımı.
4. Turist Rehberlerinin Avrupa Birliği Ülkelerinde Serbest Dolaşımı ve Çalışma Hakkı.

Bu genel sistem projesini Avrupa Rehberler Federasyonu 1989–1991 yılları arasında turist rehberliği mesleğinde, Avrupa Birliği ülkelerindeki farklılıklar düzenlemek, turist rehberinin rolünü belirlemek, eğitim kurslarını düzenlemek, çalıştığı alanlar üzerine uzmanlaşmalarını sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu çalışma Avrupa Halkları Yönetim Komisyonu tarafından aynı dersler ve bölümlerden oluşan, belirli saatleri olan homojen bir eğitim sistemi oluşturması ve turist rehberliği mesleğinde uzmanlaşma seviyesini belirlemesi amacıyla bir direktif çıkartılması amacını gütmüştür. (FEG, 2006)

Avrupa Komisyonu her mesleğin ve diplomalarının Avrupa Birliği üyesi ülkelerce ortak kabul edilmesinde zorluklarla karşılaşınca daha önceki projeleri bir kenara koymuştur. Yeni bir yaklaşımla 89/48 direktifiyle en az üç yıllık eğitim gerektiren mesleklerin ve diplomalarının Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin tümünde kabulü yolunu seçmiştir. 92/51 numaralı direktif belirli benzer bazı mesleklerin en az iki yıllık eğitim gerektirdiğini belirtmiştir. (Joint Seminar on The Tourist Guide Profession, 1994, s. 4)

Bu yaklaşım Avrupa Parlamentosu'nda parlamenter Han. Von Velernin 1635/91 nolu profesyonel turist rehberinin tanımı konusundaki sorusuna komisyoner Bangermanın cevabıyla netliğe kavuşmuştur. 1992–1994 yılları arasında Avrupa Birliği Maastricht Antlaşması'nda turizme resmi bir önem vermiş ve 1.7.1992 tarihinde turizmle ilgili toplumsal aktivite planını yayınlamıştır. Bu planın önsözünde turizmin Avrupa Birliği vatandaşlarının Avrupa kültürleri ve köklerini, ülkelerdeki yaşamı, tarihi, turistik, kültürel, doğal güzellikleri tanımalarının en iyi yolu olduğu belirtilmiştir. Bu aktivite planı, fon ayırarak bunu gerçekleştirecek kriterleri belirlemeyi amaçlamıştır. Bununla birlikte yerel halka, tarihi, turistik, kültürel, doğal güzelliklere önem verilmesi ve kaliteli, düzenli hizmetlerin sağlanması amaçlanmıştır. Ayrıca bu plan toplum ve özel sektör arasındaki işbirliğinin, turizm bölgelerinden temsilcilerin katılımıyla ulusal turizm politikalarında belirleyici olması ve serbest pazarın çeşitli negatif etkilerinin azaltılması amacını belirlemiştir. Ayrıca, araştırmalar turizm hizmetlerinin düzenlenmesi gerektiği, kültürel, tarihi, turistik, doğal mirasların korunması ve turistlere doğru bilgiler verilerek tüketici haklarının korunması gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Bu plan toplumsal bir aktivite olan turizm de kültürel, tarihi, turistik, doğal mirasların korunması gerektiğinin altını çizmiş ve Avrupa'nın farklı ve çeşitli kültürleri ve yaşam tarzlarının daha iyi anlaşılmasının teşvik edilmesi gerektiğini bildirmiştir. (FEG, 2006)

Bu araştırmalar incelenerek turizme toplumun ve özel sektörün, meslek kuruluşlarının birlikte daha çok katılarak sonuçta turist rehberlerinin turizmin bu amaçlarını gerçekleştirmede ne kadar önemli bir rolü olduğunu ortaya çıkarmıştır. Meslek kuruluşlarının turizm politikalarını belirleme olayına katılmasına örnek olarak Avrupa Rehberler Federasyonu'nun (FEG) Haziran 1994'te küçük merkezlerde kültür ve turizm eğitimlerinin verilmesi projesine hazırlayan "*Milan Çalışma Grubuna*" dâhil olması gösterilebilir. (FEG, 2006)

Turist rehberliği mesleği bu aktivite planında ki tüm önemli noktaları ve prensipleri kapsamaktadır. Avrupa çapında binlerce belgeli (turist rehberliği kurslarına katılmış ve sınavlarını

vermiş) turist rehberi hizmet vermektedir. Avrupa'daki turist rehberleri Avrupa Birliği vatandaşlığı ve Avrupa'nın ortak evimiz olduğu duygusunun yaratılmasına yardımcı olmaktadır. Turist rehberleri turistlerin talep ettikleri hizmetleri sağlarken, gezdirdikleri yerlerle ilgili bilgi veren farklı alanlarda kalifikasyonları olan uzmanlaşmış kişilerdir. Günümüzde turistlerin ziyaret ettikleri yerler küçük bir dünya (*microcosm*) olarak tanımlanmakta ve büyük bir dünya sayılan (*macrocosm*) ise Avrupa, genel tarihi ve kültürel mirasıdır. Bu açıdan küçük merkezler Avrupa genel tarihi ve kültürel mirası konseptinde değerlendirilmektedir. Avrupa Rehberler Federasyonu (FEG) ve Avrupa Konseyi'nin "*Kültürel Geziler Projesindeki*" işbirliğinin önemi meydana çıkmaktadır. (FEG, 2006)

Avrupa Komisyonu'nun Turizm Departmanı 1994 tarihli 23 numaralı genel direktifinde "*Turizm Çalışma Programı'nda*" turist rehberliğine ilişkin çeşitli tavsiyeler, tanımlar ve notlar yayınlamıştır. Direktifin 54 numaralı sayfasında turistler ve yerel halk tarafından algılanan çevrenin; doğal, tarihi, çevresel, sanatsal ve sosyal elementlerden oluşan karmaşık bir yapısının olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, 56 numaralı sayfada ki turistik hizmetlerde standartlaşma raporunda turizmin bir ürün olmadığı, tersine kalitesinin kişisel hizmetlerle belirlenen bir hizmet olduğu belirtilmiştir. Turistik hizmetlerde gelişim sağlamak için kalite kontrolü ve geri beslemenin (feedback) önemini bilen ve uygulayan profesyonellerin kalite normları ve standartlarını sağlayacak önlemleri benimsemesi ve uygulaması gerekliliği belirtilmiştir. (Joint Seminar on The Tourist Guide Profession, 1994, s. 5)

Avrupa çapında turizmde standartlaşmayı sağlamanın yollarından biri turist rehberlerinin ülkesel ve Avrupa genelinde standart eğitim ve kalifikasyonlara sahip olmasıdır. Avrupa Birliği'nin turizm politikası Avrupa Rehberler Federasyonu'nun turist rehberlerinin eğitimi, kursları ve sınavlarının her ülkede aynı olması konusunda yaptığı çalışmaların önemini ortaya çıkarmaktadır. Avrupalı turist rehberleri Avrupa Komisyonu'ndan yeni bir direktif çıkarmasını istememekte bunun yerine ETAG tarafından öngörülen turizm gelişmesinde önemli bir rol üstlenmelerini belirlenmesini beklemektedir. Belçika'nın Flemen bölgesinde açılan turist rehberliği kursları Avrupa Komisyonu'nun bir önceki direktifini model almıştır. Bu kurslar bölgenin ihtiyaçlarını karşılayabilecek ve adapte olabilecek kurslar olduğunu kanıtlamıştır. Uzmanlar aşağıda anlatılacak bu modeli desteklemektedir. Avrupa Birliği ülkelerinde uygulanabilir, esnek, güncel, düzgün bir model olacağı düşünülmektedir. Bu model Avrupa'da turistlere sunulan hizmetlerin toplam kalite seviyesini artıracığı düşünülmektedir. Turist rehberliği mesleğinin her Avrupa Birliği ülkesinde serbestçe yapabilme olanağı ve turist rehberlerinin

Avrupa Birliği ülkelerinde serbestçe dolaşımının sağlanması sonucunda mesleğe yasal zorunluluklar getiren Avrupa Birliği ülkelerinde de turist rehberliği mesleğinde gerekli düzenlemelerin yapılabilmesi sağlanacaktır. Avrupa Rehberler Federasyonunun Eğitim Modeli Önerisi: (FEG, 2006)

3.4.1. Eğitim Modeli

Eğitim modeli eğitim kursları ve bitirme sınavları, uzmanlaşma, turist rehberliği mesleğinde doğal ve kültürel mirasın anlatımı, turist rehberlerinin avrupa birliği ülkelerinde serbest dolaşımı ve çalışması bölümlerinden oluşmaktadır.

3.4.1.1. Eğitim Kursları ve Bitirme Sınavları

Turist rehberliği eğitim kursları yerel turist rehberliği meslek birliklerinin işbirliği ile yüksek eğitim enstitüleri ve üniversiteler tarafından açılacak 3 yıllık eğitim kursları şeklinde olacaktır. Bu kurslar iki bölüm halinde düzenlenecektir.

Birinci bölüm tarih, sanat tarihi, arkeoloji, sosyoekonomi, ticaret ve endüstri, coğrafya, turizm mevzuatı ve organizasyonları, turist rehberliği meslek ettikleri, yabancı diller üzerine 1 yıllık Avrupa genel arka planına oturtulmuş derslerden oluşacaktır. Kursun bir yıl süreli birinci bölümü herhangi bir Avrupa Birliği ülkesinde açılabilir. Bu kursun sonunda yazılı ve sözlü sınavlar yapılacaktır.

İkinci bölüm 2 yıl sürelidir. Eğitim genellikle turist rehberi adayının çalışmak istediği alan üzerine olacaktır. İkinci bölüm birinci bölümdeki derslerin devam etmeleriyle birlikte dinler tarihi, edebiyat, müzik, tiyatro, dekoratif sanatlar, yasal sistem ve anayasa, ulusal eğitim sistemi, flora ve fauna, çevresel değerlendirmeler, folklor, sanatlar, ilk yardım (ulusal sağlık sistemi de dahil) derslerinden oluşacaktır. Kursun ikinci bölümünde turist rehberi adaylarına bu derslere ek olarak turist rehberliği sanatını oluşturan pratik yetenekler ve iletişim teknikleri öğretilenektir. Turist rehberi adaylarının alan gezilerinde, müze ve tarihi yerlerde uygulamalı pratik eğitim dersleri olarak beceri ve iletişim teknikleri kullanma becerilerini geliştirmeleri sağlanacaktır. Kursun bu bölümü yazılı ve sözlü sınavlarla birlikte, belirlenmiş alanlarda yapılacak uygulamalı pratik eğitim

sınavları ile son bulacaktır. Ayrıca, bu proje daha önce benzer turist rehberliği diplomalarını bu çeşit kurslardan almış turist rehberlerine de gereken önem ve itibar gösterilmesini sağlayacaktır.

Turist rehberleri kursu ve sınavları başarıyla bitirirlerse tüm Avrupa Birliği ülkelerinde standart olacak mavi arka plan üzerine Avrupa Birliği yıldızları, turist rehberinin adı, turist rehberliği eğitimini aldığı ülkenin bayrağı ve uzmanlaştıkları alanı belirten, fotoğraflı birer mavi rozet verilecektir. Avrupa Birliği 23 numaralı direktifinde belirtilen mesleklerin kayıt altına alınması kararı nedeniyle her turist rehberinin kaydı tutulacak ve bu kayıtlar seyahat acenteleri, tur operatörleri, turist rehberliği hizmeti talep eden kişiler için çok uygun pratik bir kolaylık olacaktır.

3.4.1.2. Uzmanlaşma (Kalifikasyonlar)

Turist rehberliği üzerine yapılan tüm çalışmalar turist rehberlerinin kültürel alanlar üzerine uzmanlaşmış gerekli kalifikasyonlara sahip kişiler olması gerektiğini açıkça ortaya çıkarmıştır.

Avrupa kültürel mirasının zenginliği ve çeşitliliği sebebiyle her Avrupa ülkesinin iyi ve detaylı anlatımını gerçekleştirmek için, günümüzdeki turizm pazarında turist rehberliği mesleğinin gerekliliklerinden biri bölgeler üzerine uzmanlaşmadır. Avrupa Komisyonu yerine her Avrupa Birliği ülkesi bu bölgeleri kendi kriterlerine göre değerlendirecektir.

Uzmanlaşmadaki Temel Prensipler:

- Bir alan üzerine uzmanlaşmış turist rehberlerinin başka alanlar üzerine uzmanlaşmasını da sağlamak.
- Avrupa Birliği'nde ortadan kalkan sınırlarla birlikte milli sınırlar ötesine ulaşan kursların açılması (San Remo/Nice, Calais/Doven, Strassbourg/Heidelberg, Brüksel/Lüksemburg ve benzeri)
- Fransa ve Almanya'da Roma sanatı, İspanya ve Fransa'da barok sanatı üzerine ve benzeri özel temalı kurslar açmak. Daha önce turizme katılmamış küçük merkezler üzerine kurslar açmak. (UAS projesi)

Kursun ikinci bölümünde sürekli devam edecek eğitim turist rehberliği mesleğinin temellerini ve başlangıcını turist rehberi adaylarına canlandırarak gösterecektir.

3.4.1.3 .Turist Rehberliği Mesleğinde Doğal ve Kültürel Mirasın Anlatımı

Günümüzdeki genel görüş müzeler ve tarihi yerlerin anlatılmasının eserlerin saklandığı müzeler yerine geçmişin hatıralarıyla birlikte yapıldıkları, var oldukları, doğal çevrelerinde anlatılmasını desteklemekte ve insanlar buraları ziyaret etmeyi arzulamaktadır. Bu genel görüş insanlığın eserlerinin gün yüzüne çıkarılması, doğanın ve çevrenin korunması, insanların kendi köklerine ulaşmasının sağlanması konularını ortaya çıkarmıştır. Avrupa Rehberler Federasyonu hazırladığı 3 yıllık eğitimi öneren bu proje Avrupa Birliği devletlerinin hareket tarzları, imzaladığı anlaşmalar, tarihi ve kültürel mirasın korunması, değerlendirilmesi ve anlatımı sağlayacak profesyonel turist rehberliği standartlarıyla uygunluk göstermektedir.

3.4.1.4. Turist Rehberlerinin Avrupa Birliği Ülkelerinde Serbest Dolaşımı ve Çalışması

Avrupa Komisyonu 89/48 ve 92/51 numaralı direktifleri Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberlerine serbest dolaşma ve çalışma hakkı tanımaktadır. Bu konuyla ilgili hiçbir karışıklık mevcut değildir. Turistik hizmet sunan şirketlerin pazarın daralması sebebiyle düşük fiyatlarla kalitesiz hizmet sunmasına bu sistemde rastlanmamaktadır. Avrupa Birliği'nin temelinde bulunan serbest dolaşım hakkı turizm pazarındaki daralmaları Avrupa vatandaşlarının Avrupa Birliği'nde rahatça seyahat edip turizm aktivitesine katılacağından, önlenecektir. Bu durum başlangıçta Avrupa Birliği'nde yavaş şekilde işleyebilir. Ama turist rehberliği mesleğinde serbest dolaşım hakkı mükemmel işleyeceği kesindir. Çünkü turist rehberliği mesleği sürekli bir yerden bir yere seyahati gerektirmektedir. Deneyimli turist rehberleri Avrupa Birliği ülkelerindeki başka bölgeler üzerine çalışmak arzusu güderlerse bu bölgeler üzerine uzmanlaşmayı kolayca gerçekleştirebilirler. Turist rehberliği mesleğinin Avrupa Birliği ülkelerinde standart bir yapıya oturtulması sonucunda tüm Avrupa Birliği ülkelerindeki turist rehberleri aynı profesyonel mesleki uzmanlık, beceri ve yeteneklere sahip olacaktır.

Turist rehberliği mesleğinde karşılaşılan problemler düzenli ahenkli bir ruhla ve ne pahasına olursa olsun kazanç gütmeye amacından kaçınılarak çözülebilir. Avrupa'daki turist rehberleri turizm pazarına uygunluk göstermeli, Avrupa Birliği'nde yer alan toplumsal uzlaşmaya destek olmalı ve turizmin modern bir toplumsal ihtiyaç ve talep olduğunu göz ardı etmemelidir.

Turist rehberleri Avrupa'yı ziyaret eden turistlerin arzu ve isteklerini karşılamak amacıyla. Turist rehberleri turistlerle her gün birlikte olarak, onlara macera ve keşfi yaşatarak tarihi ve modern sanatları araştırıp anlatarak Avrupa Komisyonu'nun da belirttiği gibi turizmin sosyal ve psikolojik alanında rol almaktadır. Turistlerin bu ihtiyaç ve talepleri eğitimsiz kişilerle, rehberlik amaçlı kullanılan kaset ve CD'lerle, yarım yamalak, yanlış hazırlanmış kitapçıklarla karşılanamaz. Bu ihtiyaç ve talepler bu şekilde karşılanmaya çalışılırsa toplumun sosyoekonomik gelişiminde etkili olamaz. Turistlerin tüketici olarak haklarından biri eğitilmiş profesyonel meslekleri üzerine uzmanlaşmış turist rehberleriyle tura çıkma haklarıdır.

Turist rehberliği sanatında uzun, karmaşık anlatımlar yerine kısa anlaşılması kolay anlatımlar tercih edilmeli, turistlerin gezdikleri yerlerin yerel nüfusu ve kültürüyle kaynaşması sağlanmalıdır. Bu da ancak turist rehberlerinin işbirliği ve iyi niyetiyle sağlanabilir.

3.5. AVRUPA BİRLİĞİ VE TURİZMİN ÖNEMİ

Avrupa, farklı diller, kültürler, gelenekler ve manzaralar içeren bir birlikteliktir. Seyahat ve boş zaman faaliyetleri, halklar arasındaki bütünleşme açısından çok önemlidir. Turizm, Avrupa kimliğini güçlendirir ve Avrupa değerlerinin uluslararası sahnede savunulmasına ve tanıtılmasına katkıda bulunur. Avrupa'daki kültürlerin ve geleneklerin zenginliği, Avrupa Birliği'ni (AB), pazarın yüzde 53'üyle dünyanın en büyük turizm bölgesi yaymıştır. AB GSYH'sinin yüzde 5,5'i turizmden elde edilir. Turizm ile ilgili faaliyetlerde istihdam edilen 9 milyon kişiyle ki bu rakam toplam AB istihdamının yüzde 6'sını temsil eder, turizm özellikle az gelişmiş ve çevre bölgelerde önemli bir iş yaratma kaynağıdır. (Çıldır, 2006, s. 1)

3.5.1. Avrupa Birliği'nde Turizmin Kurumsal Temeli

7 Şubat 1992'de imzalanan Maastricht Antlaşması'nın (Avrupa Birliği Antlaşması) üç sayılı maddesi ile topluluk hedeflerine ulaşmak için turizmin geliştirilmesine yönelik "*tedbirler*" veya "*temel ilkeler*" benimsendi. Bilgi, uzmanlık ve uygulama alışverişi yoluyla, topluluk ve üye ülke politikalarında, hem kamusal, hem de özel sınır ötesi işbirliğini desteklemek bir öncelik haline geldi. Ekonomik ve sosyal gelişmenin ve kaynaşmanın teşvik edilmesi için bir turizm stratejisi hedefi oluşturuldu. Ancak, AB Antlaşması, bir "*Topluluk Turizm Politikası*" için özel bir hukuki temel sağlamaz. Dolayısıyla, bir "*Topluluk Turizm Politikası*" olmamakla beraber, bugün turizme

topluluk katkısının, özellikle, turizm sektöründe etkili olan çevre, tüketici işleri, sağlık, bölgesel kalkınma, istihdam, rekabet, vergileme, kültür, eğitim, araştırma gibi diğer politika alanları yoluyla. (Joint Seminar on The Tourist Guide Profession, 1994, s. 7)

3.5.2. Avrupa Birliği Turizm Hareket Planı

Turizme yardımcı olmak amacıyla 1992 yılında bir “*Hareket Planı*” kabul edilmiştir. 92/421/EEC sayılı ve 31 Haziran 1992 tarihli bu planın amacı, AB turizm politikasını uygulamaya koymak için rehberlik etmek, Avrupa’da turizmi geliştirmek için belirli topluluk tedbirlerini gerçekleştirmek ve parasal birlik ve ortak pazarın ortaya çıkardığı yeni gereklilikleri sektöre adapte etmektir. Birliğin turizmdeki rolü üzerine bir tartışma başlatmak amacıyla “*Turizm Alanında Avrupa Birliği’nin Rolü*” üzerine komisyonun hazırladığı “*Yeşil Belgesi*” kabul edilmiştir. 1995 yılında, kabul edilen bu belge, Avrupa düzeyinde sektörün geleceği hakkında tartışma yapılmasını teşvik etmek için, profesyonellerin, tüketicilerin, çevrecilerin ve diğer çıkar gruplarının tepkilerini ölçmeyi hedefliyordu. (Çıldır, 2006, s. 2)

3.5.3. Turizm Üzerine Yeşil Belge

Yeşil Belge, Avrupa temelinde gelecekteki turizm politikası için dört seçenek sunmuştur. turizm için özel bir program olmaksızın farklı topluluk politikaları altında turizme destek sağlamak, mevcut topluluk yapılanmasını geliştirmek (1992 tarihli turizme yardımcı olmak için topluluk eylem planı), turizmi destekleyecek tedbirlerin sayısını arttırarak ve bu tip hareketler için bütçeyi yükselterek var olan anlaşma temelinde AB hareketini takviye etmek, turizm üzerine bir topluluk politikası kurarak, üye ülkelerin politikalarını takviye ederek anlaşmaya turizm bölümü eklemek. (Tourism Policy In The European Union, 2005, s. 1)

3.5.4. Turizm ve İstihdam Yüksek Düzeyli Grup

AB Komisyon’u, turizmin hangi şartlarda Avrupa’daki düzen ve büyümeye katkıda bulunacağını incelemek ve önerilerde bulunmak amacıyla kurduğu bir birimdir. Bu grup, AB üyesi ülkelerin belli niteliklere haiz turizm sektörü profesyonellerinden oluşmaktadır. 22 Ekim 1998’de, grup, önerilerini uygulamaya geçirmek için bir dizi tedbiri kapsayan bir rapor yayınladı. Buna bağlı olarak, İç Pazar Konseyi, haziran 1999’da belirli konularda komisyon, üye ülkeler ve sektör arasında ileri düzeyde çalışmanın öngörüldüğü bir karar yayınladı. Komisyon, getirilen

şartlara uyum sağlamak için aşağıdaki konularda çalışacak olan 5 çalışma grubu kurdu: (Çıldır, 2006, s. 3)

Çalışma Gruplarının Genel Olarak Amaçları Aşağıdakilerdir:

- Özellikle yeni teknolojiler üzerinden bilginin değişimini ve dağıtımını kolaylaştırmak,
- Turizm sektöründeki becerileri güncelleştirmek için eğitimi geliştirmek,
- Turistik ürünlerin kalitesini arttırmak,
- Turizmde sürdürülebilir gelişmeyi ve çevre korumasını geliştirmek,
- Turizmde bilgi ve haberleşme teknolojileri temelli hizmetlerin etkilerini düzenlemek,
- İlgili tarafları (hizmet sunucuları ve tüketiciler) ve ihtiyaçları belirlemek, kavram ve tanımları belirlemek,
- Kamu otoritesinin farklı düzeylerinde var olan tedbirleri ve stratejileri belirlemek ve topluluk politikalarının ve programlarının katkısını değerlendirmek,
- Otoriteler arasındaki işbirliğiyle ilgili tavsiyeleri ve alınan neticeleri ve ulusal ve topluluk düzeyinde var olan araçları geliştirmek.

3.5.5. Avrupa Komisyonu'nun Turizm Birimi

Girişim Genel Müdürlüğü'nün en önemli rollerinden birisi Avrupa Komisyonu içinde düzenleyici bir rol oynaması ve yasamanın hazırlanmasında ve programların ve politikaların yapılmasında turizmin menfaatlerinin göz önüne alındığını garanti etmektir. Uygulamada birçok program ve politikalar ya turizm boyutu içermekte ya da turizmle ilgili faaliyetlerde önemli bir etkisi olmaktadır. Komisyonun faaliyet alanları aşağıda yer almıştır: (Tourism Policy In The European, 2006, s. 3)

- İstihdam /Eğitim
- KOBİ'lere İlişkin Politika
- Bilgi Toplumu Teknolojileri
- Dijital Hareket
- Araştırma ve Teknolojik Gelişme Üzerine 5. Yapılanma Programı
- Tele-Turizm Girişimi
- İstatistikler ve Araştırma
- Turizm ve Euro
- Kalite Yönetimi/Çevre
- Çocuk Seksi Turizmüne Karşı Mücadele

3.5.6. Avrupa Birliği'nin Turizme Destekleri

Üye devletlerin danışması için Aralık 1986'da kurulan bir Turizm Danışma Komitesi'nin rolü, turizm alanında bilgilenme, danışma ve işbirliğini kolaylaştırmaktır. 1990, Avrupa'nın yaratılması için turizmin bütünleştirici rolünü vurgulamak ve onun ekonomik ve sosyal önemini belirtmek amacıyla "*Avrupa Turizm Yılı*" olarak ilan edildi. Çevre dostu turizmi teşvik etmeyi amaçlayan girişimler yapıldı. (Çıldır, 2006, s. 3)

3.5.7. Avrupa Birliğinde Turizm Ve İstihdam Politikası

Kasım 1997'de, Avrupa Komisyonu ve Lüksemburg Dönem Başkanlığı, turizm ve istihdam üzerine bir konferans düzenledi. Bunun bir devamı olarak, komisyon bir yüksek düzeyli grup kurdu. Nisan 1999'da "*Turizmin İstihdam Potansiyelini Arttırmak*" başlıklı Komisyon tebliği, bir istihdam yaratıcısı olarak turizmin potansiyelini kullanmaya ve Avrupa turizminin rekabet gücünü iyileştirmek ve politika öncelikleri belirlemek için bir topluluk stratejisi geliştirmeye yönelik tedbirler öngörüyordu. Turizm ve istihdam üzerine 21 Haziran 1999 tarihli konsey bildirisini, bilgi, insan becerilerinin geliştirilmesi, çevrenin korunması ve sürdürülebilir kalkınma ve turizm ürünlerinin kalitesi gibi bazı öncelikli alanlarda üye devletler ve komisyon arasında işbirliğinin önemini vurgulayarak yeni stratejiyi teyit ediyordu. (Tourism Policy In The European, 2006, s. 3)

3.5.8. Avrupa Birliği Hedeflerine Bir Katkı Olarak Turizm

- A. Serbest Dolaşım: Turistler İçin Kolaylık.
- B. Rekabet Gücünün ve İstihdamın Teşviki.
 - a. Küçük Ve Orta Boy Turizm İşletmeleri İçin Fırsatların Çoğaltılması.
 - b. Ulaştırma Alanında Tedbirler.
 - c. Avro'ya Geçiş.
 - d. Turizm Sektörünün Çağdaştırılması.
- C. Bölgesel Kalkınma: Azgelişmiş Bölgelerde Turizmi Teşvik Etmek.
- D. Turizm Sektöründe Mesleki Güvenlik ve Sağlık.
- E. Tüketici Hakları: Turistlerin Korunması.
- F. Özürlülerin Bütünleşmesinin Kolaylaştırılması.
- G. Çevrenin Korunması.
- H. Turizm ve Kültür Arasındaki İşbirliğinin Artırılması. (Tourism Policy In The European, 2006, s. 3)

3.5.9. Avrupa Akdeniz Ortaklığı: Ab Ve Türkiye Turizm İşbirliği Çerçevesi

Turizm, Türkiye ile AB arasındaki ekonomik ve sosyal ilişkilerin güçlenmesinde de önemli rol oynar. Bunu dikkate alan AB, aralarında Türkiye'nin de bulunduğu on iki Akdeniz ülkesi ve AB arasında ortaklık kuran, aralık 1995'te Barselona Bildirgesi ile tesis edilen Avrupa-Akdeniz ortaklığı çerçevesinde işbirliğini geliştirmeye çalışmıştır. Bu ortaklığın üç hedefi vardır: (Çıldır, 2006, s. 4)

- Ekonomik ve mali işbirliğinin geliştirilmesi,
- Siyasi diyalog ve güvenliğin güçlendirilmesi,
- Sosyal, kültürel ve beşeri boyut üzerinde daha çok durulması.

Bu çerçevede, 1995 yılında Kazablanka'da toplanan turizm bakanları, Akdeniz Turizm Şartı'nı kabul ettiler. Avrupa-Akdeniz ortaklığının başlıca finansal aracı olan MEDA kapsamında projeler finanse edilmiştir. MEDA, tüm ortaklar tarafından haziran 1997'de kabul edilmiş olan, turizm istatistikleri üzerine Avrupa-Akdeniz işbirliği programı (Medtour gibi) projelerini desteklemiştir. 2000 yılına kadar devam eden bu üç yıllık programda, bütün ortaklar, turizm alanında istatistikler için katkı yapmaktadır. Bölgesel işbirliği yanında, AB, Türkiye'de turizm sektöründe bir mesleki eğitim programını da finanse etmiştir. (Çıldır, 2006, s. 4)

3.5.10. Avrupa Birliğinde Turist Rehberliği Mesleği

- A. AT Antlaşmasınının 14. Maddesi
- B. Niteliklerin Karşılaştırılabilirliği
- C. Kuruluş Özgürlüğü
 - a. Genel Sistem
 - b. Genel Sistemi Takviye Eden 99/42 Sayılı Yönerge
 - c. Turist rehberleri
- D. Seyahat Acentesi veya Tur Operatörü Olarak Kurulmak İçin Asgari Şartlar

Avrupa Toplulukları Adalet Divanı turist rehberleri sorununa ilişkin 4 karar verdi. Her bir kararında, mahkeme, üye ülkenin, diğer bir üye ülkeden grupla birlikte seyahat eden turist rehberlerinin, turistlere sadece bir sınavdan sonra lisans almış uzmanlaşmış profesyonel rehberler tarafından gezdirilen müzeler ve tarihi mekânlar dışında olan yerlerde rehberlik yapabilecekleri şeklinde hüküm getirerek, hizmetlerin serbestçe sunulması özgürlüğüne ilişkin yükümlülüğünü yerine getirmediğine karar verdi ve bu durumun topluluk içinde hizmet sağlama özgürlüğünü düzenleyen AT Anlaşması'nın 49. maddesinin ihlali olduğuna hükmetti. (Joint Seminar on The Tourist Guide Profession, 1994, s. 10)

3.5.11. Avrupa Birliğine Sunulan Ortak Turist Rehberliği Eğitimi Sistemi Önerisi

Hizmetlerin sağlanmasında milliyetlere yönelik ayrımcı muameleler geçici sürelerle yapılmayıp sürekli bir şekilde yapılırsa tehlikelidir. Ülkelerden ülkeye değişen pratik, teorik kavramlarıyla onaylanan diplomalar, sertifikalar veya yeterliliklere sahip kişiler tarafından verilen hizmetler insanlar arasında milliyetlerle ayrımcılık yapılmadan hizmetlerin ulaşmasını sağlar. 16 Haziran 1975 tarihinde Avrupa Konseyi tarafından yayınlanan hizmetlerin Avrupa Birliği ülkelerinde özgürce verilmesine yönelik 75/368/EEC direktifinde turist rehberliği yer aldığı turizm hizmet sektörü yüzünden yer almamıştır. Turist rehberliği mesleğinde olduğu gibi 75/368/EEC direktifinde turizm sektöründe hizmet veren taşımacılık sektörü çalışanlarına da (otobüs, minibüs şoförleri) değinilmemiştir. Toplumun bu konuyla ilgili talepleri yüzünden Avrupa Konseyi bu konuya açıklık getirecek yeni direktifler çıkarma yoluna gitmiştir. (Bull, 1999, s. 164)

Avrupa Adalet Mahkemesi Fransa, İtalya ve Yunanistan'a karşı Roma Antlaşması'nın 99'uncu maddesini ihlal etmelerinden dolayı Turist rehberliği mesleğinin yeterliliklerini

(kalifikasyonlarını) belirlemek amacıyla, turist rehberliği mesleğini ve aktivitelerinin detaylı analizlerini kapsayan detaylı araştırmaların yapılmasını kararlaştırmıştır. Turist rehberliği mesleğinin ana fonksiyonu eğitimidir. Turist rehberliği mesleği her Avrupa Birliği üyesi ülkenin belirlediği coğrafi ve kültürel bir ortamda icra edilmektedir. Avrupa ülkelerinde genellikle mesleki uzmanlık ve yasaların doğası açısından turist rehberliği ve tur liderliği meslekleri karıştırılmaktadır. Avrupa Birliği yasaları başka ülkelerde çalışmak isteyen göçmen işçilerin, çalışacakları ülkedeki yapmak istediği mesleğin gerekliliklerini taşımaları gerektiğini göstermiştir. Avrupa Birliği üyesi ülkelerde aynı alanda aktivite gösteren doktorluk-veterinerlik, mimarlık-avukatlık gibi benzer meslekler üzerinde tartışmalar devam ederken. Avrupa birliği turist rehberliği mesleğinde her üye ülkede standart turist rehberliği eğitimi kursları ve sınavları uygulamasına geçerek Avrupa Birliği üyesi ülkelerde turist rehberliği mesleğinde standartlaşma sağlayarak bu problemleri aşmayı planlamaktadır. (Amstrong, 1995, s. 26)

Avrupa Birliği üye ülkelerinde planlanan diplomaların eşitliği genel sistemi ülkelerin kendi mevzuatları yüzünden günümüzde uygulanabilir durumda değildir. Bu durum ışığında Roma Antlaşması'nın 59. maddesindeki 21 Aralık 1998 tarihli 88/48/EEC konsey direktifinde belirtilen Avrupa Birliği ülkelerinde mesleki sertifika ve diplomaların geçerli sayılması için her ülkede açılan yüksek mesleki eğitim kurslarının en az 3 yıl sürmesi maddesinden yola çıkarak "*Federation Europene des Associations de Guides Touristiques*" uygulamada turizm sektörünün karmaşıklığı yüzünden yanlışlıklarla karşılaşmamak için turist rehberliği mesleğine homojen toplumsal bir yapı oluşturma amacı ile aşağıdaki araştırmayı Avrupa Birliği'ne sunmuştur: (FEG, 2006)

3.5.11.1. Uygulama Alanı

1-Avrupa Birliği tarafından yayınlanan turist rehberliği ile ilgili şu andaki direktif turist rehberlerinin aktivitelerine uygun düşmektedir.

2-Günümüzdeki direktifin amaçlarına uygun olarak turist rehberleri aşağıdaki karakteristiklere sahip olmalıdır.

İ-Madde 4 ve madde 7 de yer alacak ve açıklanacak konularda ve alanlarda teorik ve pratik eğitimleri almak.

ii. Eğitim esnasında verilecek dersler ve bilgileri turist rehberi adaylarının profesyonel anlama kapasitesine sahip olması.

iii. Turist rehberi adaylarını kabul edilmiş mesleğin davranış ve etik kurallarına uygun olarak mesleğini gerektirdiği hizmetleri sunabilme becerisine sahip olması.

Turist rehberlerinin görevleri gruplara, kişisel seyahat edenlere, yurtdışında veya kendi ülkesinde tarihi ve turistik yerlerde, doğal alanlarda, müzelerde, eskortluk etmek, bu yerleri turistlere kendi dillerinde eğlendirici, eğitici ve heyecanlandırıcı bir şekilde anlatarak gezdirmektir. Bu gibi profesyonel bir aktivite ancak bu görevi yerine getirebilecek yeterliliklere sahip kişiler tarafından yapılabilir. Madde 4'te bu kişilerde olması gereken özellikler yer almaktadır. Turist rehberliği mesleğinin yeterlilikleri (kalifikasyonları), genellikle karıştırılan tur liderliği mesleğinden çok farklıdır. (FEG, 2006)

3.5.11.2. Turist Rehberliği Mesleğinde Gerekli Olan Yeterlilikler (Kalifikasyonlar)

Avrupa Birliği kaynaklarını mümkün olduğu müddetçe kullanarak birlik üyesi ülkelerde resmi üniversitelere veya resmi izinli enstitüler tarafından 3 yıllık profesyonel turist rehberliği kurslarının açılmasını yaygınlaştırmak ve bunun sonucu müşterek turist rehberliği diplomasına sahip olacak turist rehberleri yetiştirmek. Tüm Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için diplomaların şart koşulmasıdır. (Robinson ve Mogendorff, 1993, s. 24)

Turist rehberliği eğitim kursu iki bölümden oluşmalıdır. (FEG, 2006)

1-Birinci bölümde her Avrupa Birliği ülkesindeki rehber adaylarına genel Avrupa tarihi ve kültürel bilgileri verilmelidir. Kursun sonunda yazılı ve sözlü bir bitirme sınavı yapılmalıdır.

2-İkinci bölüm belirli bir coğrafi ve kültürel alana ilişkin detaylı bilgiyi içeren mesleğin gerektirdiği nihai yeterlilikler ölçüsünde tasarlanmış detaylı eğitim ve pratik uygulamalı eğitimlerden oluşmalıdır.

3.5.11.3. Turist Rehberliği Kursunun Yapısı

Avrupa birliği ülkelerinde açılacak olan turist rehberliği kursları iki bölümden oluşmalıdır. Kursun yapısı ve sonunda yapılacak bitirme sınavları ile mesleki yeterlilikleri ve deneyimleri bulunan turist rehberleri için yapılan düzenlemeler ve muafiyetler aşağıda verilmiştir: (FEG, 2006)

3.5.11.4. Birinci Bölüm Genel Avrupa Tarihi Ve Kültürünün Anlatımı

Bir yıllık bu kurs aşağıdaki konularla ilgili eğitimleri kapsamalıdır. Geniş Avrupa içeriğinde kapsayan derslerle oluşturulmalıdır. Tarih, sanat tarihi, arkeoloji, sosyoekonomi, ticaret ve endüstri tarihi, coğrafya, turizm, organizasyon ve mevzuat, yabancı diller, profesyonel ettikler. Kursun 1. bölümünün sonunda 50 soruluk 4–5 satırlı kısa soru cevap şeklinde 3 saatlik bir sınav yapılmalıdır. Yazılı sınavdan 6/10 alan adaylar sözlü sınava girmeye hak kazanmalıdırlar. Sözlü sınavı geçmek için adayların 7/10 olmaları şart koyulmalıdır. Sözlü sınavın bir kısmı kişisel psikometrik bir testten oluşmalıdır.

Her iki sınavı da geçen adaylar kursun ikinci bölümüne geçmeye hak kazanmalıdırlar ve adaylara sınavı geçtiklerine dair bir sertifika verilmelidir. Sözlüyü yapan kurulda dil uzmanları ve deneyimli turist rehberleri bulunmalıdır.

3.5.11.5. İkinci Bölüm Belirli Bir Bölge Üzerine Yoğunlaşmış Detaylı Eğitim

Bu bölüm belirli bir bölgeyi içeren detaylı kültürel, tarihi ve coğrafi bilgiyi içermelidir. Ayrıca, adaylara turist rehberliği mesleğinin pratik eğitimi verilmeli ve detaylı teknikleri öğretilmelidir.

A. Dersler:

Tarih, sanat tarihi, dinler tarihi, sosyoekonomi, arkeoloji, edebiyat, sanat (görsel ve uygulamalı), ticaret ve endüstri tarihi, turizm (yapısı, yasalar ve kurumları), anayasa ve hükümet, eğitim sistemi, coğrafya, flora ve fauna, ekoloji, folklor ve sanat, ilk yardım, dil (her adayın dil bilgisi değerlendirilerek kursun her iki bölümünde de eğitimimin ne kadar yoğun olacağı belirlenmelidir).

B. Turist Rehberliği Sanatındaki Pratik Özellikler Aşağıda Yer Alan İletişim Tekniklerinden Oluşmalıdır.

- Anlatım teknikleri, ses projeksiyonu, diksiyon, mikrofon kullanımı, pozisyonlama (hem turist rehberi, hem de grup için), göz teması, anlamlı duruş ve davranışlar.
- Ayakta, otobüste, müzede, kilisede, ören yerlerinde, konuk evlerinde, grup kontrolü ve yönetim teknikleri.
- Gruptaki turistleri anlatılan konulara adapte etmek için iletişim tekniklerinin kullanılması turistlerin ilgi alanları kişisel değerlendirmeleri ışığında konuların anlatılması.

C. Kursun Önemli Üçüncü Elemanı Kursun Müfredatında Yer Alan Tarihi ve Turistik Yerlerin Uygulamalı Mesleki Turist Rehberliği Gezileri Şeklinde Ziyaret Edilmesi ve Turist Rehberliğinin Uygulamalı Olarak Pratik Edilmesi.

Turist rehberliğinde uygulanan güncel model turların deneyimli turist rehberleri tarafından uygulanması ve ayrıca gerekli olan yerlerde tarihi ve turistik yerlerin yerel experler tarafından anlatımı. Bu geziler esnasında tüm turist rehberi adayları iletişim becerileri ve madde 8'de yer alacak anlatım tekniklerini pratik etmelidirler.

3.5.11.6. Kurs Sonunda Yapılacak Sınavlar

Kursun sonunda ana konularda (tarih, sanat, dinler tarihi, sosyoekonomi) deneme, ikincil konularda kısa soru-cevap şeklinde toplamda 9 saat süren yazılı sınavlar yapılmalıdır. Bu sınavlarda geçme notu 6/10 olmalıdır. Yazılı sınavları geçen turist rehberi adayları ana konular üzerine yapılan sözlü sınava katılmaya hak kazanırlar. Sözlü sınavdan geçme notu 7/10'dur. Turist rehberi adayları tarafından seçilen bir yabancı dilde sözlü sınav yapılmalıdır.

Yetkili bölgesel ve ülkesel otoriteler yeni pazar ve turizm trendlerini teşvik etmek için yeni yabancı dillerin eğitimi, öğretimi veya sınav yoluyla test edilmesini arzu edebilirler.

Turist rehberi adayları belirlenecek alanlarda birçok uygulamalı pratik sınavlara girmelidirler. Bu sınavlar ayakta, otobüste, ören yerlerinde b bölümünde yer alan becerileri ve teknikleri hem ana dillerinde, hem de seçtikleri yabancı dillerde uygulamalıdır. Bu sınavların ana bölümü, sınavın yapıldığı ülkenin ana dilinde yapılmalıdır. Her turist rehberi adayı uygulamalı pratik sınav esnasında 2 sefer dinlenmelidir. Bu sınavlarda geçme notu 7/10 olmalıdır.

Sonuç olarak sınavlar 3 kategoriye ayrılmalıdır:

- Yazılı sınav: Birincil derslerle ilgili yazılı denemeler, ikincil derslerle ilgili kısa soru-cevaplardan oluşan yazılı sınav.
- Sözlü sınav: Birincil derslere ve yabancı dile ilişkin sözlü sınav.
- Uygulamalı Pratik sınavları: Profesyonel becerilerin ve tekniklerin tarihi ve turistik yerlerde, ören yerlerinde ayakta, otobüste uygulamalı olarak değerlendirilmesi.

Sınavı düzenleyen kurul beş kişiden oluşmalıdır. Bu kurulda deneyimli turist rehberleri ve dil eksperleri bulunmalıdır.

3.5.11.7. Mesleki Yeterlilikleri ve Deneyimleri Bulunan Turist Rehberleri İçin Yapılan Düzenlemeler ve Muafiyetler

Aşağıda turist rehberliği okullarından daha önce mezun olmuş turist rehberlerine düzenlemeler getirecek bir modele değinilmiştir. Bununla beraber mesleki tecrübeleri bulunan veya değişik eğitim seviyeleri bulunan tecrübeli turist rehberlerine yönelik eğitim düzenlemeleri yapılmalıdır. Bunlar:

- Çalışan tecrübeli turist rehberlerinin yeni eğitim sistemindeki standartları yakalayabilmeleri için hafta içlerinde akşamları yoğunlaştırılmış kurslara katılımı gerçekleştirilebilir.
- Sanat ve sanat tarihi, arkeoloji gibi bölümlerden mezun olanlar kurslardaki tüm derslere katılmak zorunda olmayabilir. Ama yapılacak uygulamalı pratik yer gezilerine katılmalıdırlar.
- Üniversitelerde dil bölümlerinden mezun olmuş olanlar. Dille ilgili dersler varsa bu derslere katılmayabilirler.

- Resmi veya özel izinli eğitim enstitülerinden gelen eğitimciler kurslarda ders verdikleri sınıflar için pratik uygulamalı alan gezileri organize edebilirler. Bunun yapmak isteyen eğitimciler Avrupa Birliği'nin 10 ve 23 numaralı direktiflerinde belirtildiği gibi başvuruda bulunmaları gerekmektedir.

Kursu ve sınavları başarıyla bitiren adaylar bir rozetle ödüllenebilir. Bu rozetlerin şekli tüm Avrupa Birliği ülkelerinde aynı olmalıdır. Mavi arka plan üzerine 12 altın yıldızlı bu rozetin üstünde,

- Rozetin sahibi turist rehberinin adı,
- Mesleki yeterliliğini belirten alt bilgi ve turist rehberliği rozetinin alındığı ülkenin bayrağı, bulunmalıdır.

Bu rozetler turist rehberliği mesleğinin profesyonel aktivitelerinin yapıldığı her durumda takılmalıdır. Bu rozetlere ek olarak yetkili otorite turist rehberlerine, mesleklerinin yeterliliklerini (kalifikasyonlar) belirten profesyonel lisans verebilir.

Bu lisans da:

- Tarih ve Düzenleme Yeri,
- Turist Rehberinin, Turist Rehberliği Yapmaya Yetkili Olduğu Diller,
- Turist Rehberinin Yeni Bir Fotoğrafı,
- Lisansı Yenileştirme Detayları (en az 3 yılda bir mevcut lisansların yenileştirilmesi gerekmektedir),

yer almalıdır.

Her Avrupa Birliği üyesi ülke turist rehberlerinin güncel kayıtlarını tutmalıdır. Ayrıca, bu kayıtlar Avrupa Rehberler Federasyonu'nun işbirliği ile birlikte Avrupa Anayasası 23.'üncü maddesindeki toplumdaki kurumlar ve mesleklerin kayıtlarında da kullanılabilir. Avrupa Birliği ülkelerinden bu diplomaları alan turist rehberleri Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği mesleğini icra edebilirler.

3.6. TÜRKİYE’DE REHBERLERİN MESLEKİ ÖRGÜTLENMELERİ

Osmanlı döneminde mütercimlerin kendi aralarında bir örgütlenmeye gitmiş olduklarına dair bir bilgi yoktur. Cumhuriyetin ilk yıllarında özellikle gönüllü rehberlik yapanların Turing Kulübü içersinde yer aldıkları bilinmektedir. Ancak, bu nitelikli bir mesleki dayanışma ve geliştirme çalışması olmaktan ziyade ülkeye zarar verdiği bilinen azınlıklara karşı bir mücadele misyonunu üstlenmiştir. Dayanışmaya yönelik mesleki birlik hareketin cumhuriyetin yerleşmesinden sonra ortaya çıkmıştır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 35)

3.6.1. Meslek Odaları ve Dernekler

Ülkemizde rehberlerin mesleki örgütlenmesi İstanbul ve İzmir’de “*oda*”; Antalya, Ankara, Marmaris ve Nevşehir’de ise “*dernek*” şeklinde faaliyet göstermektedir. (Batman ve Yıldrgan ve Demirtaş, 2001, s. 63).

Günümüzden kırk yıl öncesinde başlayan rehber örgütlenmesi önce dernek, daha sonra sendika ve bir kez daha dernek aşamalarından geçtikten sonra esnaf odasına dönüşmüştür. Günümüzde meslek odasına dönüşmesi için yoğun girişimler sürdürülmekte olup, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nca meslek kuruluşlarının da katkıları alınarak hazırlanan kanun tasarısı TBMM’ye sevk edilme aşamasına gelmiştir. Bu mesleki örgütlenme daha sonra tek bir çatı altında Tureb olarak temsil edilmeye başlanmıştır. (TUREB, 2006)

3.6.1.1. TUREB (Turist Rehberleri Birliği)

TUREB-Turist Rehberleri Birliği, yedi meslek örgütünün bir araya gelmesiyle oluşturulmuş temsili bir birliktir. Birlik, eylül-1998’de dört meslek örgütünün bir araya gelmesiyle oluşmuş, ardından 15.04.2002 tarihinde yedi meslek örgütünün İRO, İZRO, ARED, AKREDER, ARO’nun kuruluşunu tamamlamasıyla birlikte kendini feshetmiştir. KARED, KURED, MARED’nin de yukarıdaki meslek birliklerine katılmasıyla beraber yenilenmiş bir protokol etrafında bir araya gelmesiyle oluşturulmuş temsili bir birlik olarak görevini sürdürmektedir. Turist rehberlerinin meslek örgütlenmelerinin farklı kimlik ve kuruluşlar altında olmasının yarattığı ortak irade oluşumu ve ortak temsil sorununu ve turist rehberlerinin yeknesak bir kuruluş biçimi altında örgütlenmeleri, turist rehberliğinin bir

“meslek” olarak tanınmaması sorununu giderecek bir turist rehberleri meslek ve meslek örgütlenmesi yasasının çıkarılması, turist rehberleri meslek ve meslek örgütlenmesine ilişkin yasal düzenleme konusunda halen sürmekte olan idari ve mesleki çabaların başarıya ulaşması için mevcut meslek örgütlenmeleri arasında koordinasyonun sağlanması ve turist rehberlerinin ortak sorunlarının saptanması ve çözüm önerileri üretilmesi gereklerini dikkate alarak; turist rehberlerinin ortak sorunlarını saptamak ve çözüm önerileri oluşturmak. Meslek kuruluşları arasında işbirliği ve koordinasyon sağlamak, turist rehberleri meslek ve meslek örgütlenmesine yönelik yasal ve idari düzenlemeler konusunda ortak girişimde bulunmak ve çaba göstermek, turizm sektöründe faaliyet gösteren diğer meslek örgütlenmeleri ile kamu kurum ve kuruluşlarıyla idari makamlar karşısında temsilde işbirliği ve koordinasyonu sağlamak amaçlarıyla, bir işbirliği ve koordinasyon platformu niteliğini taşıyan, “TUREB” kısaltmasıyla ve “TUREB - Turist Rehberleri Birliği” kısa adıyla anılacak ve imzalanan protokolde yer alan kurallar çerçevesinde çalışacak olan “Turist Rehberleri İşbirliği ve Koordinasyon Birliği”ni oluşturmuş ve “2. TUREB Protokolü” adıyla anılacak olan işbu protokolü oybirliğiyle kabul edilmiş ve TUREB faaliyete geçmiştir. Türkiye'deki 9.000'e yakın profesyonel turist rehberinin tümü TUREB bünyesi içinde temsil edilmektedir. (TUREB, 2006)

Bu birlikten beklenenler birincisi rehberlerin kendi eğitimlerini kendileri yapmaları, rehberlerin kendilerini yetiştirmeleri; ikincisi ülke rehber ihtiyacına göre hangi lisanlarda hangi sayıda rehber yetiştirilmesi gerektiğine bu meslek odasınınca karar verilmesi; üçüncüsü de meslek kuruluşunun ihtiyacı olan parasal kaynaklara kavuşturulmasıdır. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 63)

3.6.1.2. TUREB'ye Üye Birlikler

TUREB'ye üye 7 adet meslek odası ve dernek bulunmaktadır. Bunlar:

3.6.1.2.1. İRO (İstanbul Rehberler Odası)

Türkiye'de birçok konuda olduğu gibi turizmde ve dolayısıyla rehberlikte ilk olma özelliği batıya açılan pencerede yani İstanbul'dadır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 35). Yaklaşık 3.000 profesyonel turist rehberini bünyesinde bulunduran ülkenin en büyük rehber örgütüdür. İRO, üyelerinin özlük işlemleri ve yasal temsilciliğinin yanı sıra yoğun kültürel programlar da uygulamakta, her yıl düzenlediği birçok gezi, seminer, konferans, panel, diya gösterisi, ve

benzerleri ile de Türk kültür yaşamına önemli katkıda bulunmaktadır. İRO 1996 yılında sektör dergisi yayımlama çalışmalarına başlamış, 1997 yılında ise bu çalışmaları her iki ayda bir düzenli olarak yayımlanan Rehber Dünyası dergisine dönüştürmüştür. 2003 Yılından başlayarak İRO, Anadolu'nun tarihi ve kültürel değerlerini rehber gözüyle anlatmak ve Türkiye'nin tanıtımına katkıda bulunmak amacıyla "Crossroads" adıyla İngilizce-Türkçe olarak iki dilde hazırlanan üç aylık bir dergi de yayımlamaktadır. (İRO, 2006).

3.6.1.2.2. İZRO (İzmir Rehberler Odası)

1961 yılında kurulmuş, kuruluşundan 1984 yılına kadar dernek statüsünde faaliyet göstermiştir. 1984 yılında Esnaf Odası olmuştur. Halen aynı statü ile faaliyetini sürdürmektedir. Şu anda İZRO, İzmir Turist Rehberleri Odası'nın 782 aktif üyesi bulunmaktadır. Almanca, Arapça, Bulgarca, Çekce, Çince, Farsça, Fransızca, Hırvatça, Hollandaca, İbranice, İngilizce, İspanyolca, İsveççe, İtalyanca, Japonca, Macarca, Makedonca, Norveççe, Polonyaca, Portekizce, Sırpça, Yunanca, Rusça dillerinden kokartlı profesyonel turist rehberi üyeleri vardır. (İZRO, 2006).

3.6.1.2.3. ARED (Ankara Profesyonel Turizm Rehberleri Derneği)

1992 yılında kurulmuştur ve şu anda dernek statüsündedir. ARED üye sayısı ekim 2003 itibariyle 906'dır. ARED'nin yayın organı olan rehberler dergisi, TUREB'nin oluşumu ile birlikte yayın hayatına son vermiştir. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 37)

3.6.1.2.4. ARO (Antalya Rehberler Odası)

ARO (Antalya Rehberler Odası) ilk Genel Kurul Toplantısını 16 Ocak ve 17 Ocak 2004'te yaptı. Toplantı Antalya Esnaf Odası salonunda yapıldı. ARO, TUREB bünyesindeki İRO ve İZRO gibi Esnaf Odası hukuksal zemininde faaliyet gösteriyor. Meslek yasası olmadığı için İRO VE İZRO, TUREB'nin payandaları olarak işlev görmektedir. ARO'nun da kuruluşuyla bu yapı daha da güçlendi. AKREDER Yönetim Kurulu, ARO'nun kuruluşunun ardından toplanarak olağanüstü genel kurul toplamak için karar aldı. AKREDER'nin olağanüstü genel kurulu toplantısı için de ilk tarih 11 ocak, ikinci tarih ise 18 Ocak 2004 belirlenmişti. Bu toplantı da Antalya Esnaf Odası salonunda gerçekleştirildi. AKREDER Olağanüstü Genel Kurulu'nda derneğin feshi ve mevcut malvarlığının ARO'ya devri için karar alınmıştır. (TUREB, 2006)

3.6.1.2.5. KARED (Kapadokya Rehberler Derneği)

18.10.1991 yılında Kapadokya Profesyonel Turist Rehberleri ve Çevreciler Derneği olarak Göreme’de kurulup, daha sonra 29.08.1998 yılındaki olağan Genel Kurulla; çevreciler ibaresi kaldırılması ile Kapadokya Rehberler Derneği olarak ismi değiştirilmiştir. Türkiye Rehberler Birliği’ne katılmıştır. 1999 yılında Göreme Turizm Geliştirme Kooperatifi lokal binasına taşınmış ve 09.04.1999 tarihinde kısa adı KARED olarak kullanılmaya başlanmıştır. 24.07.2000 yılında Nevşehir merkeze taşınmıştır. (TUREB, 2006)

3.6.1.2.6. MARED (Marmaris Rehberler Derneği)

Muğla ve civarındaki rehberlerin yerel sorunlarını bir arada çözümlenmelerine gereksinimleri ile 1999 yılında kurulmuştur. Ancak, halen TUREB tam üyelik koşullarını tamamlayamadığı için birlik bünyesinde gözlemci üye statüsünde yer almaktadır. (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s. 38) Derneğe üye 121 Adet turist rehberi vardır. Derneğe üye turist rehberlerinin dillere göre dağılımı (MARED, 2006).

Tablo 3.1. MARED’ye Üye Rehberlerin Dillere Göre Dağılımı

DİLLER	KİŞİ
Almanca	25
Bulgarca	1
Çekce	1
Fransızca	6
Hollandaca	8
İngilizce	79
İtalyanca	1
Rusça	3

Kaynak: MARED 2006.

3.6.1.2.7. KURED (Kuşadası Rehberler Derneği)

Kuşadası bölgesinde yer alan rehberleri aynı çatı altında toplamayı hedefleyen bir dernektir. 2004 yılında yapılan Genel Kurul'da; Kuşadası'nda çalışan veya çalışmaya gelen tüm rehber arkadaşlara gerektiğinde yardımcı olunması, ihtiyaç duyulan eksikliklerin süratle tamamlanması, daha uygun bir dernek-lokal binası bulunması, mesleki konularda kapsamlı bir kütüphane oluşturulması, 21 şubat etkinlikleri kapsamında çeşitli turlar ve rehberler gecesi düzenlenmesi, dernek lokalinin meslektaşların gereksinimleri için hafta içi 12.00-16.00 saatleri arasında açık tutulması yönünde kararlar alındı. (TUREB, 2006).

3.6.1.3.WFTGA (World Federation of Tourist Guides Associations) Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu

Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu, 1985 yılının şubat ayında yapılan Turist Rehberleri Birliği'nin birinci uluslararası toplantısı'nda İsrail Rehberler Birliği'nin teklifi ile gündeme geldi. Federasyon 1987 yılında Viyana'da ikinci toplantıda resmi bir kimlik kazandı. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 63) Günümüzde federasyon kuruluşunun 20'inci yılını kutlamaktadır. Dünya çapında 88.000 turist rehberi bünyesinde temsil edilmektedir. (WFTGA, 2006)

Federasyon girişimi ile 1990 yılından bu yana 21 şubat dünya rehberler günü olarak kutlanmaktadır. Bugünde üyeler yerel halkın rehberlik hakkında bilinçlenmesi ve yerel otoritelerin dikkatlerini rehberliğin sorunları üzerine çekilmesi için çeşitli etkinlikler düzenlemektedirler. (WFTGA, 2006)

3.6.1.4. FEG (European Federation of Tourist Guide Associations) Avrupa Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu

Avrupa Rehberler Federasyonu 1986 yılında Paris'te Avrupa'daki profesyonel turist rehberlerini aynı çatı altında toplamak ve güçlü bir temsil oluşturmak için kurulmuştur. Amacı Avrupa'yı ziyaret eden tüm konuklara aynı kalitede standart turist rehberliği hizmetinin verilemesini sağlamak ve yaygınlaştırmaktır. (FEG, 2006)

Federasyon Avrupa Birliği ve Avrupa'daki hükümetlerin yetkili organlarıyla koordinasyon halinde çalışarak Avrupa Birliği'nde turist rehberliği mesleğinin minimum standartları ve

kalifikasyonları üzerine çalışmalar yapmaktadır. Avusturya, Kıbrıs Rum Kesimi, Danimarka, Fransa, Almanya, Yunanistan, İzlanda, İrlanda, İtalya, Malta, Rusya, İspanya, İsviçre, Slovenya, ek Cumhuriyeti, Latviya, Türkiye ve İngiltere'den birlikler federasyona üyedirler. (FEG, 2006)

3.7. TÜRKİYE'DE PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN KOKARTLARININ TÜRLERİNE, CİNSİYETLERİNE, AKTİF VE PASİF ÇALIŞMA DURUMLARINA GÖRE DAĞILIMI

Tablo 3.2'ye bakıldığında Türkiye'de düzenlenen kurslardan başarıyla mezun olmuş ve rehberlik kokartlarını almış profesyonel turist rehberlerinin dağılım aşağıdaki gibidir: (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2006)

Tablo 3.2. Türkiye'deki T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kokartlı Profesyonel Turist Rehberlerinin Kokart Dilleri, Kokart Türleri ve Aktif-Pasif Olarak Mesleklerini İcra Etmelerine Göre Dağılımı

Dil Adı	Bay	Bayan	Ülkesel Aktif	Ülkesel Pasif	Bölgesel Aktif	Bölgesel Pasif	Aktif	Pasif	Toplam
İNGİLİZCE	2818	1484	2970	763	310	259	3280	1022	4302
ALMANCA	1735	538	1452	522	149	150	1601	672	2273
İTALYANCA	308	277	465	101	10	9	475	110	585
İSPANYOLCA	231	172	344	47	9	3	353	50	403
FRANSIZCA	1229	381	1023	392	104	91	1127	483	1610
JAPONCA	345	168	451	44	15	3	466	47	513
HOLLANDACA	164	60	200	23	0	1	200	24	224
MACARCA	11	10	16	4	0	1	16	5	21
LEHÇE	19	10	26	2	1	0	27	2	29
NORVEÇÇE	16	8	22	1	1	0	23	1	24
İSKANDİNAVCA	1	1	0	2	0	0	0	2	2
BULGARCA	144	96	200	35	4	1	204	36	240
SIRPÇA	39	14	37	15	0	1	37	16	53
İSVEÇÇE	31	7	29	5	1	3	30	8	38
ÇEKÇE	1	4	5	0	0	0	5	0	5
KORECE	10	5	9	6	0	0	9	6	15
PORTEKİZCE	25	15	40	0	0	0	40	0	40
ROMENCE	6	5	9	1	1	0	10	1	11
ÇİNCE	29	31	51	9	0	0	51	9	60
İBRANİCE	20	6	19	6	0	1	19	7	26
FİNCE	7	0	6	1	0	0	6	1	7
RUSÇA	289	150	400	31	5	3	405	34	439
YUNANCA	45	47	78	14	0	0	78	14	92
ARAPÇA	125	23	107	38	2	1	109	39	148
DANİMARKACA	7	3	9	1	0	0	9	1	10
HİNTÇE	4	3	4	3	0	0	4	3	7
FARSÇA	13	4	16	1	0	0	16	1	17
URDUCA	4	5	7	2	0	0	7	2	9
MAKEDONCA	2	4	6	0	0	0	6	0	6
ERMENİCE	3	5	8	0	0	0	8	0	8
SLOVENCE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SLOVAKÇA	3	1	4	0	0	0	4	0	4
HIRVATÇA	22	4	19	6	0	1	19	7	26
ARNAVUTÇA	1	0	1	0	0	0	1	0	1
İZLANDACA	1	0	1	0	0	0	1	0	1
MALAYCA	1	0	1	0	0	0	1	0	1
GÜRCÜCE	1	0	1	0	0	0	1	0	1
BOŞNAKÇA	1	0	1	0	0	0	1	0	1

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitim ve Araştırma Genel Müdürlüğü, Turist Rehberliği Dairesi, 2006.

3.8. TÜRKİYE VE ÇEŞİTLİ AVRUPA ÜLKELERİNDEKİ PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN ÜCRETLERİ

Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın 2006 Ocak ayından itibaren uygu taban rehber ücretleri Tablo 3.3’de görülmektedir: (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2006).

Tablo 3.3. 2006 Yılı Rehberlik Taban Ücretleri

HİZMET GRUBU	TESPİT EDİLEN ÜCRET
Doğu Anadolu Turu	215.00 YTL.
Batı Anadolu Turu	160.00 YTL.
Tam Gün Şehir Turu	110.00 YTL
Yarım Gün ve Gece Turu	65.00 YTL.
Transfer	50.00 YTL:

*Kültür ve Turizm Bakanlığı

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitim ve Araştırma Genel Müdürlüğü, Turist Rehberliği Dairesi.

Avrupa’ya bakıldığında ülkelerin genelinde çalışan turist rehberlerin çoğu serbest çalışmakta, vergilerini ve sosyal sigorta primlerini kendileri ödemektedir. Türkiye ve İzlanda gibi ülkelerde turist rehberlerin bir kısmı serbest çalışmakta bir kısmı da şirketlerde maaşlı olarak çalışmaktadır. Yunanistan’da tüm turist rehberleri şirketlerde çalışmakta vergi ve sosyal sigorta primleri işverenler tarafından ödenmektedir. (FEG, 2006)

Avrupa’nın çeşitli ülkelerindeki uygulamalar aşağıda yer almıştır: (Cookson, 2006, s. 1-6)

Batı Avrupa ülkelerinde yabancı dilde turist rehberleri tam günlük turlarda (9 saat çalışma) ortalama 250 avro ücret almaktadır. Birçok turist rehberi birlikleri Avrupa’da web sitelerinde turlar için rehber bulmayı sağlayan arama bölümleri bulundurmaktadır. Ayrıca, bu birlikler turist rehberlerinin resimlerinin ve haklarında kısa bilgilerin bulunduğu kataloglar çıkarmaktadır. Bu da turist rehberleriyle tura çıkmak isteyen turistlerin veya turist rehberleriyle çalışmak isteyen şirketlere yardımcı olmaktadır. Bu şekilde hem turistler hem de şirketler kaliteli eğitimli ve belgeli (kokartlı) rehberlerden hizmet almaktadırlar.

Norveç

Bu ülkede 1957 yılında kurulmuş ve 120 üyeye sahip Norveç Rehberler Birliği tam günlük turlar için 243 avro ücret talep etmektedir. Özel ilgi turları (macera, hiking ve benzeri) talep olursa birlik bu turlar için yukarıda ki tam günlük tur ücretine ek olarak 40 ile 62 avro arasında değişen ücretler talep etmektedir. Bu birlik üyeleri tarafından uygulanan ücret tarifesidir.

Avusturya

Avusturya Salzburg'da bulunan turist rehberleri talep ettikleri ücretleri turların çeşitlerine göre farklılaştırmaktadır. Örnek olarak şehir merkezlerinde yürüyerek yapılan şehir turlarının ücretleriyle, otobüsle yapılan turistik turların ücretleri farklılaşmaktadır. Avusturya Salzburg'da turist rehberleri tam gün turlar için 256 avro ücret talep etmektedir. Bu ücretlerin ödeme şekli nakit olmalıdır. Eğer müşteriler veya şirketler başka şekilde ödemek yapmak istiyorlarsa 15 avro ek ücret ödemek zorundadırlar çünkü bu ödeme şekillerinde turist rehberlerinin ödemediği ücretlerini alma süreleri gecikebilmektedir. Avusturya Viyana'da ise, turist rehberleri tura katılan kişilerden kişi başına ücret talep etmektedir. Ayrıca, eğer turda birden fazla dil konuşarak rehberlik ediyorlarsa buna göre ek ücret talep etmektedirler. Avusturya'da rehberler %20 katma değer vergisi (VAT "value added-tax) ödemek zorundadırlar. Turlar için talep ettikleri ücretler bu vergiyi de içermektedir. Turist rehberleri yıl içerisinde dört taksitte bu vergiyi gerekli kuruma ödemektedirler. Turist rehberleri bu ülkede serbest çalıştıkları için gelir vergilerini ve sosyal sigorta primlerini kendileri ödemek zorundadırlar. Turist rehberleri Avusturya yasaları tarafından korunmaktadır. Sadece izinli ve belgeli (kokartlı) rehberler bu mesleği icra etmeye izinlidir.

Yunanistan

Turist rehberi ücretleri Yunanistan'da her yıl turist rehberi birlikleri ve tur operatörleri birlikleri tarafından imzalanan sözleşmelerle belirlenmektedir. Yunanistan'da 2.000 üyenin bulunduğu altı farklı turist rehberi birliği vardır. Her yıl bu altı turist rehberi birliği tur operatörleriyle 6 sözleşme imzalayarak turist rehberi ücretlerini belirlemektedir. Bu ülkede turist rehberleri işçi tur operatörleri ve turizm şirketleri işveren olarak çalışmaktadır. Bu şekilde de işçi ve işveren ortak şekilde sözleşme imzalayarak ücretleri belirlemektedir. Bu işçi işveren ilişkisinde farklı olan turist rehberlerine ücretleri aylık maaş olarak değil günlük olarak ödenmektedir. Turist rehberi birlikleriyle, tur operatörlerinin belirlediği bu ücretler taban ücretlerdir. Turist rehberleri

çalışacakları işverenler olan şirketlerden bu taban ücretlerin üstünde ücret talep edebilirler ama işverenler turist rehberlerine sözleşmede belirtildiği gibi çalıştırdıkları takdirde taban ücreti ödemek zorundadır. Eğer işverenler taban ücretin altında ödeme yaparlarsa, turist rehberlerine turist rehberleri bu işverenleri turist rehberliği mesleği denetleme müfettişlerine şikayet edip işverene yaptırımlar uygulatabilirler. Yüzde 3'lük vergi ve turist rehberlerinin yüzde 13'lük sigorta primleri turist rehberlerine ödenen ücretler üzerinden işverenden alınmaktadır. İzlandalı rehberlerin ödediği yüzde 38'lik vergiler göz önüne alındığında bu büyük bir fark yaratmaktadır. Yunanistan'da 8 saat süren tam gün turların ücreti 130 avro'dur.

3.9. DÜNYANIN ÇEŞİTLİ BÖLGELERİNDE TURİST REHBERLİĞİ

Dünyanın Endonezya ve Afrika'daki çeşitli bölgelerindeki turist rehberliği mesleği ve özellikleri aşağıda değinilmiştir. Asya'da yer alan Endonezya'daki turist rehberliği uygulamaları: (Nyoaman, 2005, s. 1-5)

3.9.1. Endonezya

Endonezya'da "*Pramuwisata*" olarak adlandırılan turist rehberliği ülkenin 1945 yılında bağımsızlığını kazanmasıyla başlamıştır. Endonezya'da 1950 yılında genellikle Hollanda'dan gelen turistlere turist rehberliği yapan birkaç turist rehberi bulunmaktaydı. Endonezya'da eş zamanlı olarak 1983 yılında kurulan Bali Rehberler Birliği (Bali Guide Assaciation BGA) ve Jakarta Rehberler Birliği (Jakarta Guide Assaciationb JGA) başı çeken turist rehberliği meslek birlikleridir. Geçmiş yıllarda turist rehberleri yabancı dilleri iyi şekilde konuşabilen kişilerden oluşmaktaydı. 25 yıllık çabalardan sonra Endonezya turizm ve modern telekomunikasyon müdürlüğünün desteğiyle Bali'de mart 1983'de Endonezya Turist Rehberleri Birliği (Himpuan Duta Wisata Indonesia HBWI) kurulmuştur. Beş yılda bir düzenlenen Ulusal Turist Rehberleri Birliği Kongresi ile birlik başkan ve genel sekreterini seçmekte ve ülkede uygulanacak turist rehberliği eğitimlerini belirlemektedir. 1988 yılında birlik, Endonezya turizm müdürlüğüyle birlikte ülkenin gelişiminde 30 yıldır yer alan turist rehberliğinin tanımını yapmış, içeriğini belirlemiş ve eğitimiyle ilgili yasal düzenlemeler yapmışlardır. Bu çalışmanın sonucunda Endonezya Hükümeti turist rehberliğiyle ilgili bir yasa çıkarmıştır. Hükümet çıkardığı yasa ile turist rehberliğinin kalitesine çok önem verdiğini göstermiştir. ITGA (International Tourist Guide Assaciation) Endonezya Turist Rehberleri Birliği kurulmuştur. Hükümet turist rehberlerini turizm endüstrisinde ön saflarda yer alan, ülkenin ve toplumun tanıtımını yapan birer elçi olarak

tanımlamıştır. Kültür ve Turizm Bakanlığı Endonezya Turist Rehberleri Birliği'nin bazı ulusal workshop'lar ve eğitim programları düzenlemesini desteklemiş ve finanse etmiştir.

Endonezya Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından çıkarılan turist rehberleri yasasında turist rehberleri yeşil kokartlı rehberler “*Pramuwisata Muda*”, sarı kokartlı rehberler “*Pramuwisata Modya*” ve beyaz kokartlı rehberler “*Pramuwisata Khusus*” olarak sınıflara ayrılmıştır.

Yeşil kokartlı turist rehberleri bölgesel olarak çalışan profesyonel turist rehberleridir. 121 saatlik turist rehberliği eğitim kurslarına katılmaları gereklidir. Bu kurslarda verilen ana dersler ülke felsefesi, Endonezya dili, ulusal güvenlik, tarih, bölgelerdeki kültür ve sanattan oluşmakta. Genel kültürle ilgili verilen dersler turizm kültürü, bölgelerdeki tarihi ve turistik yerler, ülkedeki etnik gruplar, turistik ürünler, coğrafya, flora ve fauna üzerine olmaktadır. Hijyen ve sağlık, ilk yardım ve genel bilgiler ek ders olarak verilmektedir.

Sarı kokartlı turist rehberleri sadece taşra bölgelerinde çalışmaya izinli profesyonel turist rehberleridir. 121 saatlik turist rehberliği eğitim kurslarına katılmaları gerekmektedir. Bu kurslarda verilen ana dersler ülke felsefesi, Endonezya dili, ulusal güvenlik, tarih, bölgelerdeki kültür ve sanattan oluşmakta. Genel kültürle ilgili verilen dersler turizm kültürü, taşra bölgelerindeki tarihi ve turistik yerler, rehberlik teknikleri, ülkedeki etnik gruplar, turistik ürünler, coğrafya, flora ve fauna, turizm terminolojisi, liderlik, pazarlama teknikleri, paket turlar üzerine olmaktadır. Ek ders olarak ulusal ve bölgesel gelişme, göç, karantina, liman organizasyonları, ilk yardım, turizm ürünleri planlaması verilmektedir.

Beyaz kokartlı turist rehberleri müzeler veya macera turları gibi özellikli turlar ve yerlerde çalışmaya izinli profesyonel turist rehberleridir. 250 saatlik turist rehberliği eğitim kurslarına katılmaları gerekmektedir. Bu kurslarda verilen ana dersler ülke felsefesi, Endonezya dili, ulusal güvenlik, tarih, bölgesel kültür ve sanattan oluşmakta. Genel kültürle ilgili verilen dersler birden fazla yabancı dil, spesifik tarihi ve turistik yerler, rehberlik tekniği, etnik gruplar, coğrafya üzerine olmakta. Ek ders olarak ulusal turizm, ilk yardım verilmektedir.

Tüm turist rehberliği eğitimleri ve kursları Endonezya Turist Rehberleri Birliği'nin yerel yönetimlerle işbirliği ile hazırlanmaktadır. Bu eğitim kursları bölgesel turizm otoriteleri, üniversiteler, tur operatörleri ve seyahat acenteleri, Endonezya Turist Rehberleri Birliği'nden gelen yetkililerden oluşan bir kurul tarafından yürütülmektedir.

Endonezya’da yeşil kokart sahibi olmak isteyen adayların gereklilikleri:

- Endonezya vatandaşı olmak.
- En az 18 yaşında olmak.
- Adli suç kayıtlarının bulunmaması.
- Endonezya dili ve en az bir yabancı dili akıcı bir şekilde konuşabilmek.
- En az lise mezunu olmak.
- Turist rehberliği kursuna katılmış olmak.
- Bölgesel turizm otoritesi tarafından yapılan turist rehberliği eğitim sınavlarını vermiş olmak .

Endonezya da sarı kokart sahibi olmak isteyen adayların gereklilikleri:

- Endonezya vatandaşı olmak.
- En az 18 yaşında olmak.
- Adli suç kayıtlarının bulunmaması.
- Endonezya dili ve en az bir yabancı dili akıcı bir şekilde konuşabilmek.
- Turist rehberliği kursuna katılmış olmak,
- En az lise mezunu olmak.
- Bölgesel turizm otoritesi tarafından yapılan turist rehberliği eğitim sınavlarını vermiş olmak.
- Gruplarla çalışabilme becerisine sahip olmak.

Yeşil kokart ve sertifikaya sahip olmak:

- Yeşil kokartla simültane olarak 3 yıl çalışma deneyimi.
- Endonezya’da beyaz kokart sahibi olmak isteyen adayların gerekliliklerine sahip olmak.
- Endonezya vatandaşı olmak.
- En az 24 yaşında olmak.
- Endonezya dili ve en az bir yabancı dili akıcı bir şekilde konuşabilmek.

- Bölgesel turizm otoritesi tarafından yapılan turist rehberliği eğitim sınavlarını vermiş olmak.
- Belirli bölgeler üzerine özel bilgi ve becerilere sahip olmak.

Turist rehberliği kokartları ve lisansları bölgesel valilikler veya yetkili yerel otoriteler tarafından verilmektedir. Turist rehberliği eğitiminin giderleri hükümet tarafından karşılanmaktadır. Ayrıca, turist rehberleri birlikleri bölgelere göre üyelerinden aidat almaktadır. Her bölgenin aidatı genel kurulda belirlenmektedir. Bu aidatlar turist rehberleri birliklerini desteklemek için alınmaktadır.

Endonezya Turist Rehberleri Birliği ulusal bir kurumdur. Bünyesinde yer alan bölgesel bölümleri başkent Jakarta'da yer alan Kültür ve Turizm Bakanlığı'yla birlikte koordine etmektedir. Birliğin bölgesel bölümleri aşağıdaki gibidir:

- Endonezya Turist Rehberleri Birliği (ITGA) Bali bölgesi bölümünün 7.000 üyesi vardır. Bu üyelerin % 60'ı turist rehberliği mesleğinin aktif olarak icra etmektedir.
- ITGA Jakarta bölgesi bölümünün yaklaşık olarak 2.500 üyesi vardır. Bu üyelerin 800–900 kadarı turist rehberliği mesleğini aktif olarak icra etmektedir.
- ITGA Banten bölgesi bölümünün 300 üyesi vardır ve bu üyelerin bir kısmı mesleklerini aktif olarak icra etmektedir.
- ITGA Java bölgesi bölümü 1.500 üyeye sahiptir.
- ITGA merkezi Java bölgesi bölümü 1.000 üyeye sahiptir. Bunların % 50'si Borubudur Tapınağı'nda aktif olarak turist rehberliği yapmaktadır.
- ITGA doğu Java bölgesi bölümü 700 üyeye sahiptir. Bunların birçoğu mesleklerini aktif olarak icra etmektedir.
- ITGA batı Nussa Tenggara adası bölgesi bölümüm 1.200 üyeye sahiptir. Bu üyelerin % 90'ı mesleklerini aktif olarak icra etmektedir.
- ITGA Maluku bölgesi bölümü 200 üyeye sahiptir.
- ITGA Kalimantan adası bölümü 100 üyeye sahiptir. Bu bölgede çalışan rehberlerin bir bölümü birliğe kayıt olmamıştır.
- ITGA Güney Sulawesi adası bölgesi bölümü 800 üyeye sahiptir.
- ITGA Batı Sumatera bölgesi bölümü 600 üyeye sahiptir ve birçoğu işsizdir.
- ITGA Kuzey Sumatera bölgesi bölümü 400 üyeye sahiptir.

- ITGA Yogyakarta bölgesi bölümü 650 üyeye sahiptir ve çoğu aktif olarak çalışmaktadır.
- ITGA Kepri adası bölgesi bölümü 350 üyeye sahiptir ve bu üyelerin bir bölümü tur yöneticisi olarak çalışmaktadır.
- ITGA Lampung bölgesi bölümü 150 üyeye sahiptir.
- ITGA Gorontalo bölgesi bölümü 150 üyeye sahiptir.
- ITGA doğu Nussa Tenggara bölgesi bölümü 45 üyeye sahiptir. Bu üyelerin çoğu aktif olarak Komodo adasında turist rehberliği yapmaktadır.

Endonezya 32 bölgesi olan büyük bir ülkedir. Yukarıda yer alan 17 bölge turizm de önde gelen bölgelerdir. Endonezya yasalarında yabancı ülke vatandaşlarının turist rehberliği yapamayacakları açıkça belirtilmiştir. Endonezya'da bölgesel turizm otoriteleri, Turizm Kurulu, üniversiteler, Turizm ve Kültür Bakanlığı ve turizm çalışanları turist rehberlerini desteklemektedir. Endonezya'daki turist rehberliği ücretleri ada destinasyonlarına göre değişmektedir. 8-9 saatlik turist rehberliği ücretleri 15-20 dolar arasında değişmektedir. Birçok turist rehberinin esas geliri komisyon ve bahşişlerdir.

Endonezya'da turist rehberleri işverenleriyle birlikte ulusal meslek standartlarını belirlemiştir. Bir puanlama sistemiyle bu standartlar belirlenmiştir. Buna göre yerel turist rehberleri genel konularda 5 puan, genel yönetim konularında 8 puan, fonksiyonel olma konusunda 9 puan olmak üzere toplamda 17 puanlık mesleki yeterliliklere sahip olmaları gerekmektedir.

Ulusal ve bölgesel turist rehberleri genel konularla ilgili 5 puan, genel yönetim 13 puan, fonksiyonel olma konusunda 9 puan, olmak üzere toplamda 27 puanlık mesleki yeterliliklere sahip olmaları gerekmektedir.

Endonezya'daki turist rehberliği kokartları ve lisansları üniversite, Turist Rehberliği Birliği, hükümet, seyahat acenteleri ve tur operatörlerinden gelen yetkililerce yapılan sınavlar sonucunda verilmektedir.

Bu ülkedeki turist rehberleri günlük rehberlik ücretleri çok düşük olduğu için alışveriş komisyonları ve bahşişlere daha çok güvenmektedirler. Maaşlı çalışan turist rehberleri çok azdır. Çoğu serbest çalışmaktadır. İşverenler turist rehberlerine sigorta yapmamaktadır. Hükümetin

kontrolü dışında birçok yasal çalışma belgesi olmayan kişiler turist rehberliği yapmaktadırlar. Ülkedeki çoğu turist rehberi seyahat acentesi gibi çalışarak turlar düzenlemekte ve bu turlarda kişi başına 30–40 dolar harcamaktadır.

3.9.2. Afrika

Bu başlık altında Afrika kıtasından Mısır, Oman, Tunus, Ethopya, Mozambik, Uganda, Senegal ve ek olarak Irak'taki turist rehberliği yer alacaktır. Bunlar: (Khallifa, 2005, s. 2-4)

3.9.2.1. Mısır

Mısır Afrika'daki en büyük turist rehberleri birliğine sahiptir. Mısırlı Turist Rehberleri Sendikası (EGTS) günümüzde 9.124 üyeye sahiptir. Bu birlik 1966'da kurulan Afrika ve Ortadoğu'daki en büyük turist rehberleri birliğidir.

EGTS Mısır kanunlarının bir parçası olarak yasal olarak kurulmuş ve turist rehberlerinin güçlü savunucusu ve sözcüsü olmuştur. EGTS yasadışı rehberliğe ve turist rehberlerinin haklarını gasp eden tur operatörlerine karşı faaliyetler yürütmektedir. Sendika ayrıca üyelerine kolayca ulaşılabilmesini sağlayan sofistike bir bilgi merkezi kurmuştur. Sendika son üç yıl içerisinde turist rehberliği ücretlerinin üç kat artmasını sağlamıştır. Ayrıca, sendika üyelerinin kazançlarından aldığı %8'lik emeklilik ve sendika kesintisi son üç yılda toplamda 10 milyon Mısır paunduna (1,5 milyon dolar) ulaşmıştır. Emeklilik maaşı bu mesleği sendika bünyesinde 10 yıl icra etmiş turist rehberlerine bağlanmaktadır. Ayrıca, sendika yeni mezun olmuş turist rehberlerini ek dersler vermek için bir eğitim merkezi kurmuştur.

Mısır Turist Rehberleri Sendikası Arap Turist Rehberleri Birliği'nin kurucu üyesidir. Mısır Turizm Bakanlığı'yla birlikte Arap Turist Rehberleri Birliği'ne üye 22 ülkenin katılımını sağlayarak Kahire'de toplantılar düzenlemiştir. Ayrıca, Arap Turist Rehberleri Birliği Arap Ligi Organizasyonu tarafından tanınmış ve desteklenmektedir.

3.9.2.2. Oman'daki Turist Rehberleri

Oman'da 150 kadar turist rehberi bulunmaktadır. Turist rehberleri adaylarına turist rehberliği çalışma izni Oman Turizm Bakanlığı tarafından verilmektedir. Bu ülkedeki turist rehberleri kendi

birliklerini kurmayı ve eğitim seçeneklerini oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu ülkedeki rehberlik ücretleri turist rehberlerinin turistleri gezdirdikleri yerlere göre değişiklik göstermektedir. Bu ülkede turist rehberleri ücretlerini bakanlık vasıtasıyla almaktadır.

3.9.2.3. Tunus'taki Turist Rehberleri

Tunus'daki turist rehberleri bir birlik altında toplanıp organize olamamanın olumsuzluklarını yaşamaktadırlar. Ülke çapında turist rehberlerinin günlük ücretleri belirli değildir. 18 saatlik çalışma süreleri olan günlük turlarda ortalama 30–40 dolar arasında ücret almaktadırlar. Ülkede turist rehberlerinin küçük bir derneği mevcuttur. Bu yüzden dernek statüsünde olmalarından dolayı Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu'na başvuruları yıllardır ret edilmektedir. Dernek olarak temsil oluşturdukları için toplumda bir kamuoyu oluşturmamaktadırlar. Derneklerinin bir merkezi ve iletişim kanalları bulunmamaktadır. Bu açıdan turist rehberlerinin haklarını koruyacak yasal bir yetkili yoktur. Bu sebeple Tunus yasal çalışma izinleri olmayan turist rehberleriyle doludur. Bunların çoğu yaz tatilinde ek meslek olarak turist rehberliği yapan öğretmenlerdir. Ayrıca, bu ülkede faaliyet gösteren tur operatörleri ve seyahat acenteleri profesyonel turist rehberleri veya yasal izinleri olmayan turist rehberleriyle çalışma konusunda ayırım yapmamaktadırlar.

3.9.2.4. Ethopya'daki Turist Rehberleri

Ethopya'daki turist rehberleri hükümet tarafından yasal olarak tanınmamışlardır. Hükümetin arzusu profesyonel turist rehberliği standartları ve düzgün bir eğitim sistemi oluşturmaktır. Ülkede Güney Turizm, Ticaret ve Transfer Bürosu'nun bir parçası olan Amhara isimli bir eğitim enstitüsü bulunmaktadır. Ethopya'da Amhara Eğitim Enstitüsü'nden eğitim almış ve turist rehberliği sertifikası almış 120 civarında turist rehberi vardır. Turist rehberlerine günlük ödenen ücretler 10 dolardan az olmaktadır.

3.9.2.5. Mozambik'teki Turist Rehberleri

Mozambik'te turist rehberliği eğitimleri düzenleyen ve sertifika ve kokart veren yetkili bir otorite yoktur. Turizm bu ülkede çok yeni gelişmekte olan bir olgudur. Ülkede sadece resmi

yetkili turist rehberi olarak hizmet veren resmi kuruluş memurları bulunmaktadır. Bu memurların turist rehberliği mesleğini bilmedikleri için eğitime ihtiyaçları vardır. Mozambik'te resmi olarak turist rehberliği mesleğini düzenleyen yasalar ve düzenlemeler olmadığı için Güney Afrikalı tur liderleri ülkede faaliyet göstermektedir. Bu da Mozambikli turist rehberlerinin iş bulmalarını zorlaştırmaktadırlar.

3.9.2.6. Uganda'daki Turist Rehberleri

Uganda'da turizm son 10 yıldır var olan çok yeni bir olgudur. Ugandalı turist rehberlerinin 2 yıllık çok yeni bir turist rehberleri birliği vardır. Birliğin merkezi Kampala şehrinde yer almaktadır. Bu birlik başlangıçta Uganda Şoför-Turist Rehberleri Birliği olarak kurulmuş daha sonra birçok tur operatörü tarafından tepki görmesi üzerine Uganda Safari Turist Rehberleri olarak değiştirilmiştir. Günümüzde Uganda'da faaliyet gösteren tur operatörleri Uganda Turizm Bakanlığı ile birlikte Uganda Turist Rehberleri Birliği'nin rolünü tartışmaktadırlar.

Birliği üye 37 kişi vardır. Çoğu turist rehberi kuş gözleme ve safari turlarında çalışmaktadır. Birliğin yıllık aidatı çok düşük bir meblağ olan 10 dolardır. Bu yüzden birliğin fazla işlevi bulunmamaktadır. Ayrıca, ülkede faaliyet gösteren birçok tur operatörü Uganda Turist Rehberleri Birliği'nin var olmasını istememektedir.

3.9.2.7. Irak'taki Turist Rehberleri

Iraktaki turist rehberliği Saddam Hüseyin rejimi döneminde iki bölüme ayrılmıştı. Bunlar:

- Güvenlik Muhafızları (Özel Güvenlik Rehberleri) : Bu kişiler rejim tarafından turist rehberi olarak görevlendirilmiş amatör ayrıca ajanlık yapan kişilerdi.
- Düzenli Turist Rehberleri: Bunlar özel sektör için çalışan gerçek turist rehberleriydi. Ama faaliyetleri için Güvenlik Departmanı'na rapor vermek zorundaydılar. Halk turist rehberlerinden rejimin ajanı olduklarını düşündükleri için nefret etmiştir. Saddam Hüseyin döneminde turist rehberlerinin yabancı turist rehberleri birliğiyle bağlantıya geçmesi önlenmiş. Genellikle başvurular gizli güvenlik departmanı tarafından engellenmiştir.

Günümüzde ülkenin içinde bulunduğu durum dolayısıyla turist rehberlerinin çalışma olanağı yoktur. Iraklı turist rehberleri bir birlik kurup Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu'na üye olma hazırlığı içersindedir.

3.9.2.8. Senagal'deki Turist Rehberleri

Senagal'deki tüm turist rehberleri geçici lisanslara sahiptir. Ülkedeki turist rehberlerinin sayısı çok azdır. Güney Afrikalı tur liderlerinin ülkede faaliyet göstermesi nedeniyle ülkede yasal izinsiz turist rehberliği yapan kişilerin sayısı fazladır. Tur operatörleri gruplarına rehberlik eden çalışanlarına özel eğitimler vermektedir. Ülkede kurulu çok küçük bir turist rehberleri birliği mevcuttur.

IV. BÖLÜM:

EGE BÖLGESİNDEKİ PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmanın bir temel amacı vardır, Ege bölgesindeki profesyonel turist rehberlerinin, turist rehberliği mesleğinde karşılaştıkları sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri sunmaktır.

4.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu başlık altında araştırmanın görgül kısmının tasarımı ile araştırmada kullanılan birincil veri kaynaklarından ve bunların toplanması ve analiz edilmesi esnasında kullanılan tekniklerinden söz edilecektir. Başka bir ifadeyle, birincil veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunun tasarımı; evren ve örneklem süreci; anket formlarının oluşturulması; anket formlarının uygulanış şekli ve toplanan birincil verilerin analiz edilmesinde kullanılan istatistiksel teknikler başlıca değinilecek konular arasında yer alacaktır.

4.2.1. Birincil Veri Kaynakları ve Veri Toplama Tekniği

Ege bölgesindeki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını en iyi şekilde tespit edebilecek ve bu sorunlar hakkında detaylı bilgi sağlayabilecek birincil veri kaynakları, Ege bölgesinde çalışan profesyonel turist rehberleridir. Bu bilgiden yola çıkarak Ege bölgesindeki profesyonel turist rehberleri birincil veri kaynağı olarak belirlenmiştir.

Turist rehberlerinden bilgi toplayabilmek için ise anket yöntemi seçilmiştir. Çünkü anket, geniş coğrafyaya yayılmış kitlelerden bilgi toplamaya yönelik yapılan sosyal bilimler araştırmaları için en iyi veri toplama araçlarından biri olarak kabul edilmektedir. Anket çok esnek bir veri toplama aracı olup, araştırma yapılan konuda araştırmacıya farklı türde birçok soru sorabilme imkânı sunar. Bunun yanı sıra anketle toplanan verilerin değerlendirilmesi ve analizi çok daha kolaydır ve kişisel önyargılardan uzak olabilmektedir. Anket tekniğinin kullanımının tercih edilmesinin en önemli sebeplerinden bir diğeri de, ankete cevap verenlerin kimliklerinin gizli tutulma imkânının olmasından dolayı toplanan bilgilerin güvenilirliğinin yüksek olacağı düşüncesidir. (Gökçe, 1999, s. 155) Ayrıca, anketin diğer yöntemlere göre daha az maliyetli olması ve daha hızlı veri toplamayı sağlaması da tercih edilmesinde göz önünde bulundurulmuş önemli faktörler arasında yer almaktadır (Arıkan, 2000, s. 134) Doğal olarak, anketin bazı dezavantajları da bulunmaktadır. Soruların ve cevapların bazı belli standartlar taşıması, verilerin analiz edilmesi açısından birtakım kolaylıklar sağlarken, ankete cevap verecek kişilerin ortak dilini bulmak çok zor olabilir. Soruların ve alınması planlanan cevapların standart kalıplara oturtulmasından dolayı, anket tekniğinin esnek bir veri toplama aracı olmaması da eleştirilmektedir. Örneğin, hazırlanıp dağıtıldıktan sonra, hiçbir değişiklik yapma imkânı yoktur. Bütün bunlara ilaveten, hatırlamamak, bilmemek, yanlış hatırlamak veya kasıtlı olarak yanlış cevaplamaktan dolayı, anket yoluyla elde edilen birçok veri yanlış olabilmektedir. Ayrıca, anketi yapmak için eğitilmiş ve deneyimli personel bulmak da zordur; bulunsa bile, araştırmayı yapan kişi veya kuruluşa ek bir maddi külfet getirebilmektedir. (Arıkan, 2000, s. 101) Anket tekniğinin bu dezavantajlarına rağmen, bu çalışmanın birincil veri kaynağını oluşturan turist rehberlerinin Ege bölgesinde geniş bir coğrafyada birçok farklı turizm merkezinde bulunmaları, hem zaman hem de maddi sınırlılıklar dikkate alındığında, turist rehberlerine birebir ulaşmanın güçlüğü gibi nedenlerden ve anket formlarının elektronik posta ile kolayca turist rehberlerine ulaştırılabileceğinden dolayı bu çalışmada birincil veri toplama aracı olarak anket tekniğinin kullanılmasının uygun olacağı düşünülmüştür.

Anketlerin uygulanmasında, “bırak ve topla tekniği” (*drop and collect survey*) kullanılmıştır. Bu teknik birkaç farklı şekilde uygulanabilmektedir: (a) anketler elden dağıtılarak, cevaplayıcılar doldurduktan sonra posta ile geri göndermeleri istenebilir; (b) anketler postayla gönderilerek, belli bir süre sonra elden teslim alınabilir ya da (c) anketler elden dağıtılarak belli bir süre sonra tekrar elden teslim alınabilir.

Anketlerin elden dağıtılarak, belli bir süre sonra tekrar elden teslim alınmasının çok daha fazla avantaja sahip olan bir yaklaşım olmasından dolayı, araştırmada bu tekniğin kullanılmasına karar verilmiştir. Anketlerin elden dağıtılması, anketlerin daha çabuk doldurulmasını ve yüksek bir geri dönüş oranını sağlayabilmektedir. Ek olarak günümüz teknolojisinde bilgisayar teknolojisinin sağladığı iletişim kolaylıkları göz önünde bulundurularak. Ege bölgesinde çalışan turist rehberlerinin e-mail adreslerine ulaşılmış ve anketler e-mail yoluyla kendilerine gönderilmiştir.

4.2.2. Evren ve Örneklem Süreci

Örneklem tekniğinden ve sürecinden bahsetmeden önce, ana kütle, örneklem çerçevesi, örnek ve örneklem kavramlarını kısaca açıklamakta yarar vardır. Ana kütle veya evren, araştırılacak olan birimlerin (elemanların) tamamıdır. (Gökçe 1999, S.143) Örneklem çerçevesi ise, ana kütle oluşturulan birimlerin listesidir (istatistiksel dökümü). Örnek, ana kütle en iyi temsil eden ve belli bir yöntemle göre ana kütlede seçilen alt gruptur. Örneklemenin amacı, örnekten elde edilen bilgilere dayanarak, ana kütlede özellikleri hakkında bazı sonuçlar çıkarmaktır. Örneklem yapılan çalışmalar, tam sayıma nazaran çok daha az zaman ve para harcanarak yapılabilmektedir ve uygulanması sırasında hata yapma ihtimali daha düşüktür. (Nakip, 2003, s. 142) Örnek seçimindeki en önemli konu ise, örneğin ana kütlede temsil edebilecek nitelikler taşımasıdır.

Örneklem süreci genel olarak beş temel aşamada ele alınmaktadır (Nakip, 2003, s.143). Bunlar hedef ana kütlede tanımlanması; örneklem çerçevesinin seçimi; örneklem tekniğinin seçimi; örnek hacminin belirlenmesi ve örneklem sürecinin yerine getirilmesidir.

4.2.2.1. Ana Kütle

Bu araştırmanın hedef ana kütlede TC Kültür ve Turizm Bakanlığı'na kayıtlı Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinden oluşmaktadır.

4.2.2.2. Örnekleme Çerçevesi

Türkiye’de faaliyet gösteren turist rehberleri, mevcut yasal düzenlemelere göre, Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan bu mesleği icra etme hakları olduğunu gösteren belge (kokart) almak zorundadırlar. Bundan dolayı, ülkemizde resmi olarak çalışan her rehberin, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nda kaydı bulunmaktadır. Bu da, örnekleme çerçevesi ile ana kütlenin birbiriyle neredeyse tamamen örtüştükleri anlamına gelmektedir.

4.2.2.3. Örnekleme Tekniği

Ege bölgesinde çalışan profesyonel turist rehberlerinin listesine ulaşılmış, Muğla ve İzmir ilerinde düzenlenen hizmet içi seminerlerine katılarak anket formları rehberlere dağıtılmış ayrıca rehber kataloglarından rehberlerin e-mail adreslerine ulaşılarak anket formları kendilerine gönderilmiştir.

4.2.2.4. Örnek Hacmi

Benzer çalışmalarda kullanılan örnek hacimleri (Batman 2000; Polat 2001; Tangüler 2002) dikkate alındığında; ayrıca, zamanın ve kaynakların da kısıtlı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu çalışmada kullanılacak örnek hacminin 225 turist rehberi ile sınırlandırılmasının uygun olacağı belirlenmiştir. Ege bölgesinde faaliyet gösteren İZRO ve MARED’ne üye 903 kayıtlı turist rehberi bulunmaktadır. Bu örnek hacmi, örnekleme çerçevesinin (225 / 903) yaklaşık olarak yüzde 25’ini oluşturmaktadır.

4.2.2.5. Örnekleme Süreci

Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin, her yıl düzenli olarak yapılan “*Hizmet içi Eğitim Seminerleri*”ne katılma zorunlulukları vardır. Bu seminerleri rehberlik meslek örgütleri düzenlemekte ve bunlara katılmayan rehberlere, ertesi yıl için çalışma izni (*vize*) verilmemektedir. Çalışmanın örnekleme süreci, seminerlerin yapıldığı Muğla ve İzmir’de yürütülmüştür. Seminerlere katılan profesyonel turist rehberlerine, anketler elden dağıtılmış, anketler, turist rehberlerince doldurulduktan sonra da yine elden teslim alınmıştır. Ayrıca, Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin e-mail adreslerine ulaşılmış. Anketler e-mail yoluyla kendilerine gönderilmiş ve yine e-mail yoluyla anketleri doldurup gönderenlerinki değerlendirmeye alınmıştır.

4.2.6. Anket Formlarının Oluşturulması

Geçerli bir anket formu düzenleyebilmek için ilk olarak, kapsamlı bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Bu tarama, çalışmanın genel kavramsal çerçevesini oluşturmada ve ankete dâhil edilebilecek soruların ortaya çıkmasında önemli bir dayanak olmuştur. Literatür ve yapılan araştırmalardan elde edilen bilgilerin birleştirilmesiyle bir anket formu oluşturulmuştur.

MARED'ye "*Marmaris Rehberler Derneğini*" gidilerek anketin geri dönüş oranını ve anlaşılabilirliğini arttırabilmek, ayrıca, cevaplamadaki zorlukları azaltabilmek için, pilot araştırma ile anketin ön testi yapılmıştır. Bu ön test, Marmaris bölgesinde faaliyet gösteren MARED'ye üye farklı yaş gruplarından 5 rehber yapılmıştır. Son olarak da, yapılan ön testten alınan geri bildirimler çerçevesinde gerekli düzeltmeler yapılarak, ankete son hali verilmiştir.

Anketlerde genelde üç farklı soru tipi kullanılmaktadır: (a) açık uçlu sorular; (b) kapalı uçlu sorular (çoktan seçmeli sorular) ve (c) açık ve kapalı uçlu soruların bir arada kullanılmasından oluşan sorular.

Anket formunda yer alan 43 sorunun 26'sı kapalı uçlu geri kalan 17 soru ise açık uçlu soru olarak sorulmuştur. Açık uçlu soru tekniğine başvurulmasının temel nedenleri; cevaplayana kendini tam olarak ifade edebilme ve yaşanan güçlükleri açıklıkla belirtebilme şansını vermenin yanı sıra, cevabı yönlendirmeme olmuştur. Kapalı uçlu sorularda genelde örneklemin demografik özellikleri ve mevcut durumu, açık uçlu sorularda ise daha çok mesleki sorunlar belirtilmeye çalışılmıştır.

4.2.7. Araştırma Süreci

Araştırma için birincil veri toplama süreci, 2006 yılının kasım ve aralık aylarının başından sonuna kadar, yaklaşık iki aylık sürede tamamlanmıştır. Muğla Turizm İl Müdürlüğü ve MARED ziyaret edilerek hizmet içi eğitim seminerlerinin nerelerde, hangi tarih ve saatlerde yapılacağı tespit edilmiştir. Daha sonra TUREB "Türkiye Rehberler Birliğinin" internet sitesi ziyaret edilerek "Find a Guide" internet veri tabanlı profesyonel turist rehberi kata loğundan ve TUREB'nin TUREB Rehberler Kataloğu isimli yayınından Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin e-mail adreslerine ulaşılarak anketler e-maile kendilerine gönderilmiştir.

Tablo 4.2.'de anketlerin dağıtıldığı yerlere göre geri dönüş oranları yer almaktadır. Geri dönen toplam 179 anketin 5'inde cevaplanan sorular eksik olduğundan ve dolduranların yazıları anlaşılmadığından elenmiş ve analiz edilmemiştir. Muğla'da 4 ve internet üzerinden elde edilen 1 anket değerlendirmeye katılmamıştır.

Tablo 4.2. Anketlerin Dağıtıldığı Yerlere Göre Geri Dönüş Oranları

Anketin Dağıtıldığı İl	Dağıtılan Anket Sayısı (1)	Geri Dönen Anket Sayısı (2)	Kullanılabilir Anket Sayısı (3)	Anket Geri Dönüş Oranı (2/1)	Kullanılabilir Anket Geri Dönüş Oranı (3/1)
Muğla	75	65	61	%87	%81
İzmir	75	50	50	%67	%67
İnternet	75	64	63	%85	%84
TOPLAM	225	179	174	%79	%77

Dağıtılan anketlerin en düşük geri dönüş oranı İzmir'dedir. Bu da yapılan seminerde katılımın az olması ve bütün şehirlerde olduğu gibi, rehberlerin ankete gerekli ilgiyi göstermemesi de geri dönüş oranının düşük kalmasında etkili olmuştur.

4.2.8. Verilerin Analizi

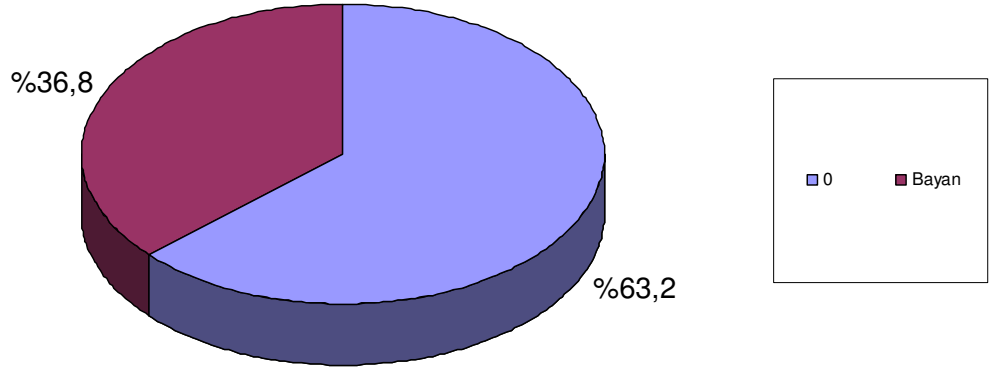
Çalışmadaki veriler (SPSS 9.0 for Windows) "Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı" kullanılarak analiz edilmiştir. Bu çalışmada, veriler analiz edilirken genel olarak betimleyici analiz (descriptive analyses) teknikleri kullanılmıştır. Elde edilen tablolardan yüzdeler yoluyla yararlanılma yöntemi seçilmiştir.

4.3. ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu başlık altında, Ege bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmeye yönelik yapılan araştırmanın birincil verilerinin istatistiksel analizi sonucu elde edilen bulgulara yer verilecektir.

4.3.1. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

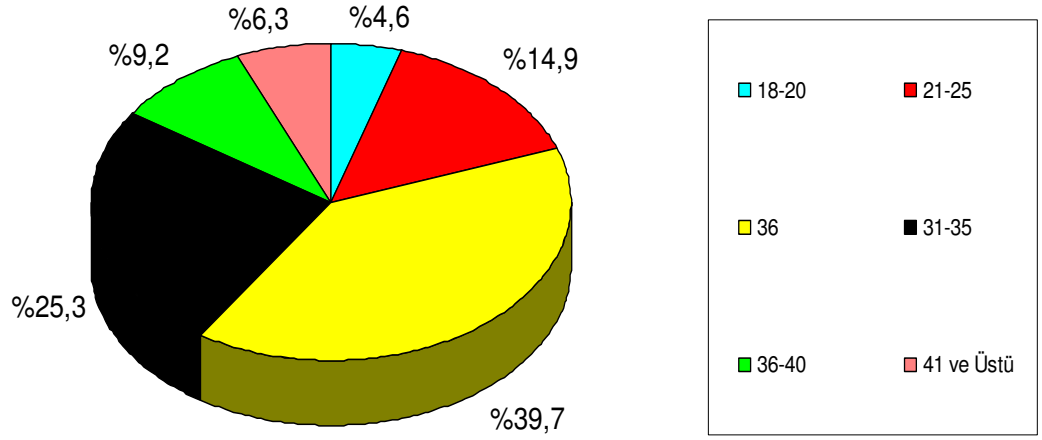
Bu başlık altında örneklemin cinsiyetine, yaş grubuna, medeni durumlarına göre dağılımlarına değinilecek ve veriler analiz edilecektir.



Şekil 4.1. Örneklemin Cinsiyetine Göre Dağılımı

CİNSİYET	Frekans (n)	YüzdeseL Dağılım (%)
Erkek	110	63,2
Kadın	64	36,8
Toplam	174	100

Şekil 4.1'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin cinsiyetlerine göre dağılımı görülmektedir. Ankete katılan rehberlerin yaklaşık % 37'si kadın, % 63'ü ise erkektir. Türkiye'de turist rehberlerinin profilini tespit etmeye yönelik, 2003 yılında 1.833 rehber üzerinde yapılan bir araştırmada, ankete cevap verenlerin yaklaşık % 66'sını erkek, % 33'ünü de kadınlar oluşturmuştur. (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2003) Buna göre rehberlerin ekseriyetle erkeklerden oluştuğunu söyleyebiliriz.

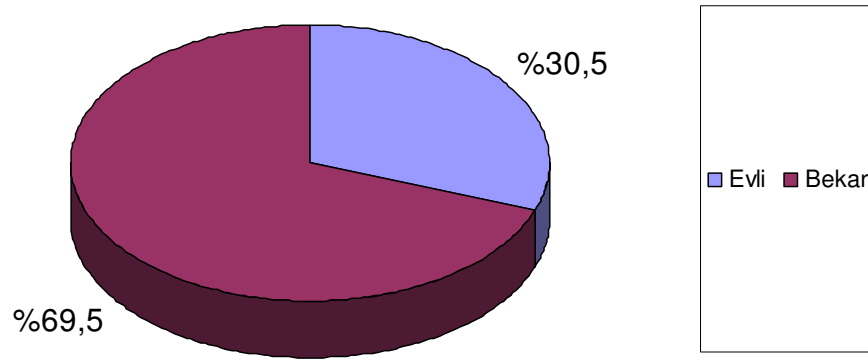


Şekil 4.2. Örneklemin Yaş Grubuna Göre Dağılımı

YAŞ GRUBU	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
18-20	8	4,6
21-25	26	14,9
26-30	69	39,7
31-35	44	25,3
36-40	16	9,2
41 ve Üstü	11	6,3
Toplam	174	100

Şekil 4.2'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin yaş grubuna göre dağılımı görülmektedir. Ankete katılan turist rehberlerinin % 6,3'ü 41 ve üstü, % 9,2'si 36-40, % 25,3'ü 31-35, % 39,7'si 26-30, % 14,9'u 21-25 ve % 4,6'sı 18-20 yaş gruplarındadır. Yaş gruplarının dağılımlarına bakıldığında 21 yaş ve altının oranında bir düşüş, 26-30 ve 31-35 yaş gruplarının oranında ise bir yükseliş olduğu görülmektedir. 36-40 ve 41 ve üstü yaş gruplarında tekrar bir düşüş görülmektedir. En yüksek yaş grubu 26-30'dur. Rehberlik

mesleğinin önemli ölçüde fiziksel güce dayalı olması, turizm endüstrisinde genç ve dinamik personelin tercih edilmesi, orta yaş grubundan sonraki yaş gruplarındaki düşüşü açıklayan sebepler olarak gösterilebilir. Bunlarla birlikte, orta yaş, bir rehberin mesleki hayatında olgunluğa ulaştığı safhadır. Birçok rehber bu safhadan sonra rehberliği bırakarak, kazandığı tasarrufları ve deneyimlerini turizm sektöründe girişimci veya yönetici olarak kullanmaktadır. (Yıldız, Kuşluvan, Şenyurt 1997 s. 98)



Şekil 4.3. Örneklemin Medeni Durumuna Göre Dağılımı

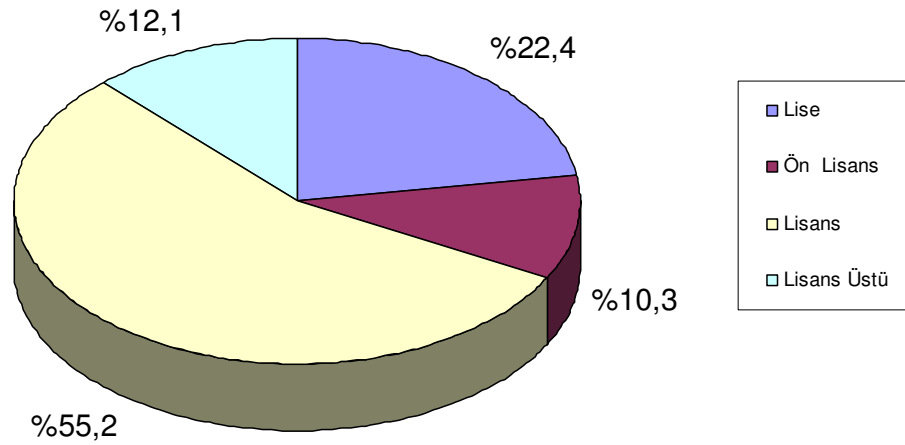
SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Evli	53	30,5
Bekâr	121	69,5
Toplam	174	100

Şekil 4.3'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin medeni durumuna göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 69,5'i bekâr, % 30,5'i ise evlidir. Rehberlik mesleği

yaz sezonlarında, çoğu zaman gece-gündüz çalışılan bir meslektir. Aile hayatını olumsuz yönde etkileyen birçok tarafının olduğu söylenebilir.

4.3.2. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular

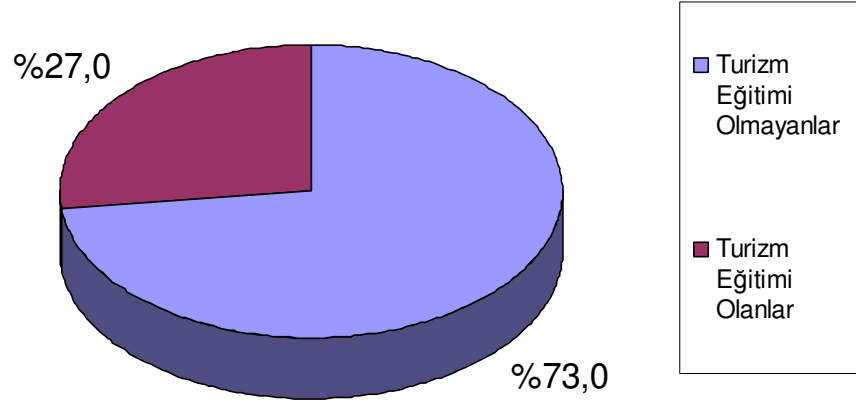
Bu başlık altında örneklemin eğitim durumuna, turizmle ilgili bir eğitim alıp almadığına, turizm ile ilgili eğitim alanlarının eğitim türlerine, rehberlik kursu harici aldığı mesleki kurs veya seminer alanların ve almayanlara, rehberlik kursu harici aldığı mesleki kurs veya seminerlerin türüne, yabancı dil öğrenme şekline, yurtdışında bulunmuş olup olmamalarına, yurtdışında bulunanlarının yurtdışında kalış sürelerine, yurtdışında bulunanlarının yurtdışında kalış sürelerine, kokartlarını aldıkları kurumlara göre dağılımlarına değinilecek ve veriler analiz edilecektir.



Şekil 4.4. Örneklemin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

EĞİTİM GRUBU	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Lise	39	22,4
Önlisans	18	10,3
Lisans	96	55,2
Lisansüstü	21	12,1
Toplam	174	100

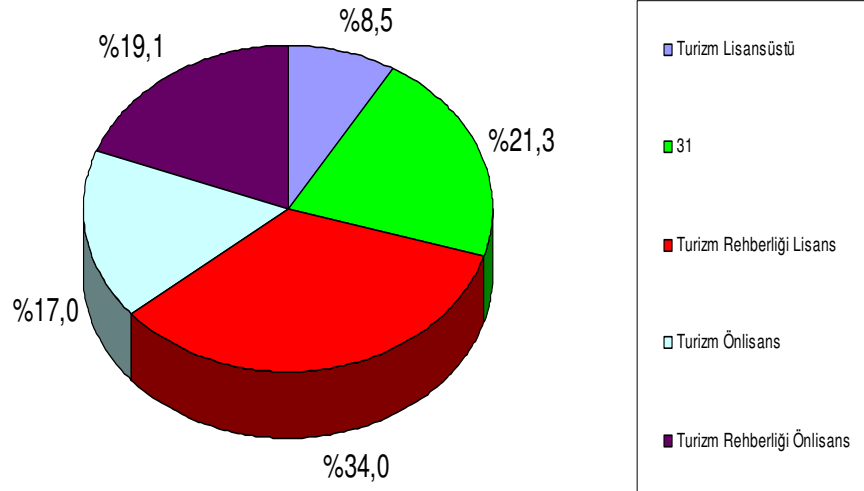
Şekil 4.4'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin eğitim durumuna göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerinin % 55.2'lik büyük oranı lisans eğitimi alırken, % 22.4'ü lise, % 10.3'ü önlisans, % 12.1'i lisans üstü eğitimi aldıkları görülmektedir. Bu oranlardan yola çıkarak turist rehberlerinin %77.6'sının önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora gibi üniversite düzeyde öğrenim görmüş oldukları söylenebilir. Bu sonuçlar Türkiye'de rehberlik konusunda yapılmış bazı araştırmalarla benzerlik göstermektedir. (Polat 2001; Tangüler 2002; Kültür ve Turizm Bakanlığı 2003; Tez)



Şekil 4.5. Örneklemin Turizmle İlgili Bir Eğitim Alıp Almadığına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Turizm Eğitimi Olmayanlar	127	73
Turizm Eğitimi Olanlar	47	27
Toplam	174	100

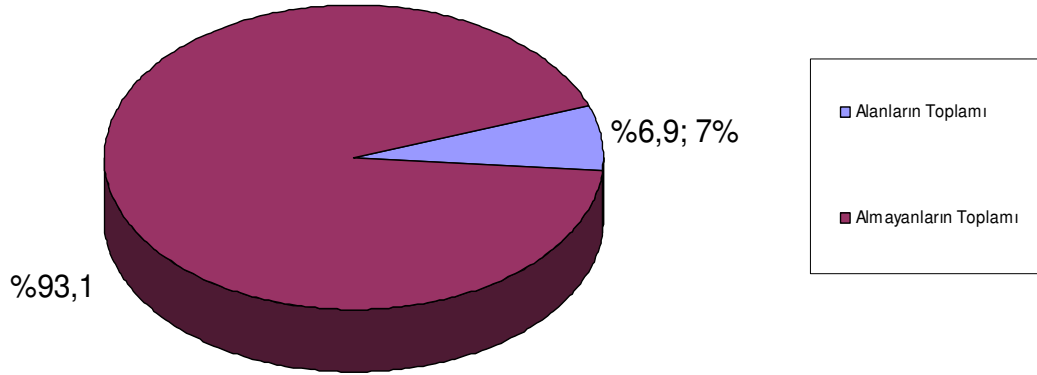
Şekil 4.5'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin turizmle ilgili eğitim alıp almadıklarına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 27'si turizmle ilgili bir eğitim alırken, % 73'ü turizmle ilgili bir eğitim almamıştır. Turist rehberliği mesleğinin başka alanlarda eğitim görmüş kişiler tarafından tercih edildiği görülmektedir. Turizm eğitimi olmayıp öğretmenlik, mimarlık, arkeologluk ve benzeri eğitim diplomalarına sahip kişiler, turist rehberliği mesleğini genellikle ek meslek olarak tercih etmektedir.



Şekil 4.6. Örneklem Turizm İle İlgili Eğitim Alanlarının Eğitim Türlerine Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Turizm Lisansüstü	4	8,5
Turizm Lisans	10	21,3
Turizm Rehberliği Lisans	16	34
Turizm Önlisans	8	17
Turizm Rehberliği Önlisans	9	19,1
Toplam	47	100

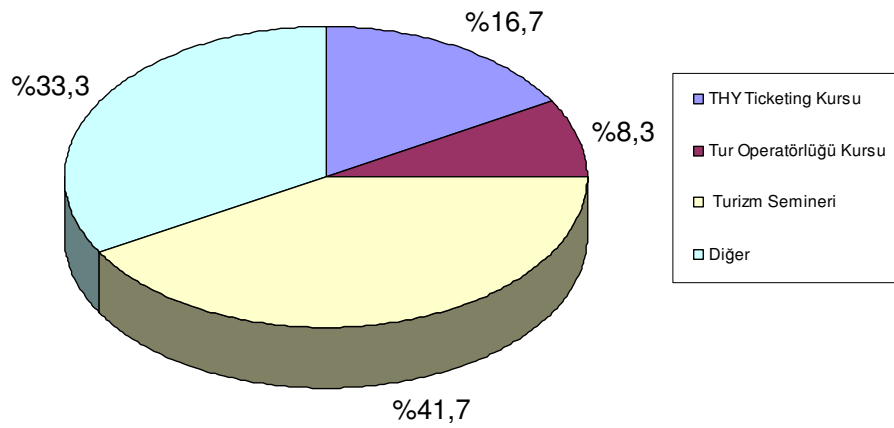
Şekil 4.6'ya bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin turizm eğitim kurumlarında eğitim görme oranları yer almaktadır. Turizm eğitimi olan 47 rehberin % 19,1'i turizm rehberliği önlisans, % 17'si turizm önlisans, % 34'ü turizm rehberliği lisans, % 21,3'ü turizm lisans, % 8,5'i turizm lisansüstü eğitimlerini aldıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 4.7. Örneklemin Rehberlik Kursu Harici Aldığı Mesleki Kurs veya Seminer Alanları ve Almayanlarına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Alanların Toplamı	12	6,9
Almayanların Toplamı	162	93,1
Toplam	174	100

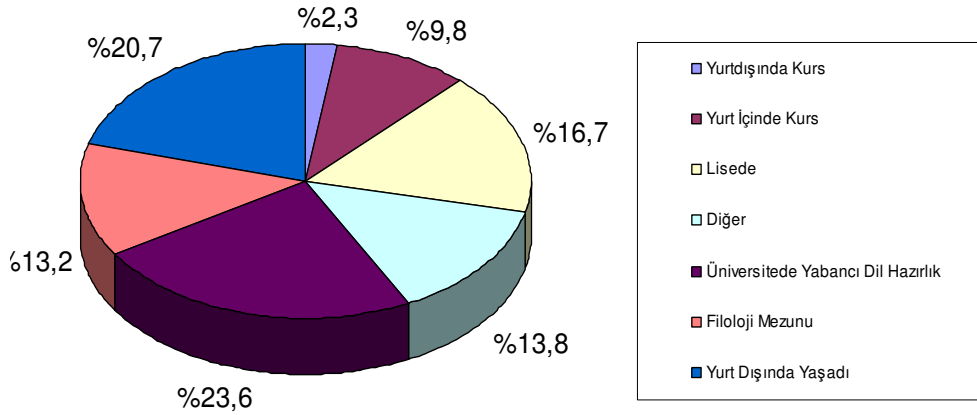
Şekil 4.7'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerinin rehberlik kursu haricinde mesleki kurs veya seminer alanlar ve almayanlarına göre dağılımı yer almaktadır. Rehberlerin % 6,9'u rehberlik kursu haricinde mesleki kurs veya seminer alırken, % 93,1'i rehberlik kursu haricinde herhangi bir kurs veya seminer almamıştır. Örneklemin toplamında rehberlik kursu haricinde mesleki kurs veya seminer alanların oranı çok azdır. Bunun nedenlerinden biri ülkemizde mesleki kurs veya seminerlerin sınırlı olması olabilir.



Şekil 4.8. Örneklemın Rehberlik Kursu Harici Aldığı Mesleki Kurs veya Seminerlerin Türüne Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
THY Ticketing Kursu	2	16,7
Tur operatörlüğü Kursu	1	8,3
Turizm Semineri	5	41,7
Diğer	4	33,3
Toplam	12	100

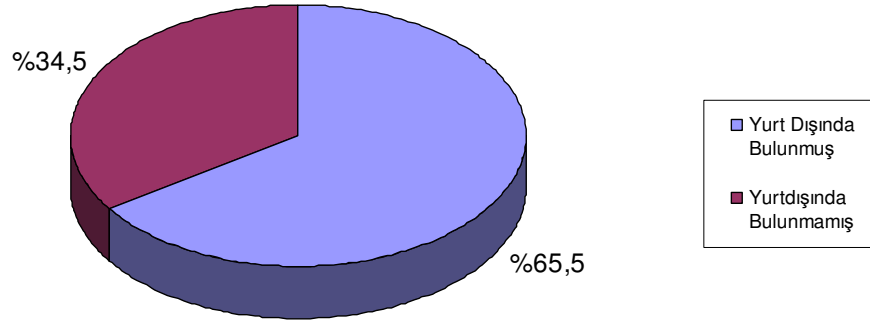
Şekil 4.8'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin rehberlik kursu haricinde mesleki kurs veya seminer alanların türlerine göre dağılımı görülmektedir. Rehberlik kursu haricinde mesleki kurs veya seminer alan 12 rehberin % 16,7'si THY ticketing kursu, % 8,3'ü tur operatörlüğü kursu, % 41,7'si turizm semineri, % 33,3'ü diğer mesleki kurs veya seminerleri almıştır.



Şekil 4.9. Örneklem Yabancı Dil Öğrenme Şekline Göre Dağılımı

YABANCI DİL ÖĞRENME ŞEKLİ	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Yurtdışında Kurs	4	2,3
Yurtiçinde Kurs	17	9,8
Lisede	29	16,7
Diğer	24	13,8
Üniversitede Yabancı Dil Hazırlık	41	23,6
Filoloji Mezunu	23	13,2
Yurtdışında Yaşadı	36	20,7
Toplam	174	100

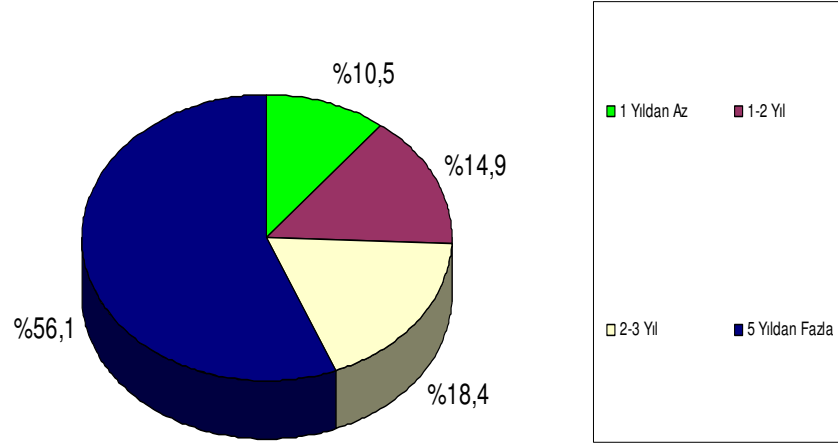
Şekil 4.9'a bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerinin yabancı dil öğrenme şekline göre dağılımı görülmektedir. Turist rehberlerinin %2,3 gibi düşük bir oranı yabancı dili yurtdışındaki kurslarda öğrenmiştir. Yurt içindeki kurslarda yabancı dil öğrenenlerin oranı ise biraz daha yüksek bir oranla %9,8'dir. Rehberlerin % 16,7'si yabancı dillerini lisede öğrenmiştir. Lise mezunları içerisinde yabancı dilde eğitim veren kolej ve özel okul mezunlarının yabancı dilli genç yaşta lise eğitimi ile iyi şekilde öğrenmelerinin avantajıyla turist rehberliği mesleğini seçtikleri söylenebilir. Rehberler %23,6 ile en yüksek oranda üniversite yabancı dil hazırlık eğitimlerinde yabancı dil öğrendikleri belirtmişlerdir. Üniversite eğitimi sırasında İngilizce eğitim veren fakültelerden mezun olanlar turist rehberliği mesleğini ikinci bir meslek olarak tercih etmektedir. Rehberlerin % 13,2'si filoloji eğitimleri sırasında yabancı dil öğrenmişlerdir. Filoloji dalının bir dil üzerine uzmanlaşmayı gerektirdiği, yabancı bir dilin tam anlamıyla öğrenilmesi ve akıcı bir şekilde konuşulmasını sağladığı açık bir gerçektir. Üniversitelerin filoloji bölümlerinden mezun, yabancı dile hâkim adayların turist rehberliği mesleğini seçtikleri veriler sonucunda açıkça ortaya çıkmaktadır. Rehberlerin %20,7'si yabancı dili yurtdışında yaşayarak öğrenmişlerdir. Yurtdışında yaşayıp Türkiye'ye geri dönen adaylar bir yabancı dili iyi bildikleri için turist rehberliği mesleğini çoğunlukla seçtikleri söylenebilir. Rehberlerin %13,8 yabancı dillerini diğer şekillerle öğrenmiştir.



Şekil 4.10. Örneklemin Yurtdışında Bulunmuş Olup Olmamlarına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Yurtdışında Bulunmuş	114	65,5
Yurtdışında Bulunmamış	60	34,5
Toplam	174	100

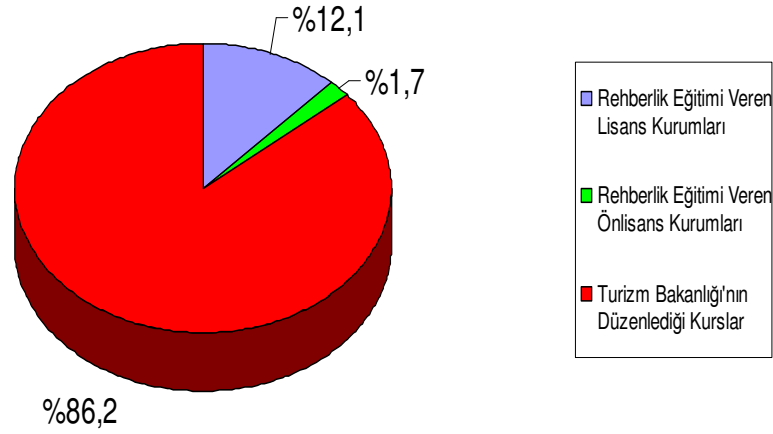
Şekil 4.10'a bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin yurtdışında bulunmuş olup olmamlarına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 34,5'i yurt dışında bulunmamış, % 65,5'i yurtdışında bulunmuştur. Rehberlerin verilerden de anlaşılacağı gibi çoğu yurtdışında bulunmuştur. Rehberlik mesleği sırasında kurulan yakın dostluklar rehberlerin yabancı ülkeleri ziyaret etmesine zemin oluşturduğu söylenebilir. Ayrıca yurtdışında yaşayıp Türkiye'ye dönüş yapmış ve rehberlik mesleğini meslek olarak tercih etmişler rehberlerde vardır.



Şekil 4.11. Örneklemin Yurtdışında Bulunanlarının Yurtdışında Kalış Sürelerine Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
1 Yıdan Az	12	10,5
1-2 Yıl	17	14,9
2-3 Yıl	21	18,4
5 Yıdan Fazla	64	56,1
Toplam	114	100

Şekil 4.11'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin yurtdışında bulunanlarının yurtdışında kalış sürelerine göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 56,1'i yurtdışında 5 yıldan fazla kalırken, % 18,4'ü 2-3 yıl, % 14,9'u 1-2 yıl, % 10,5'i 1 yıldan az sürelerle yurtdışında bulunmuştur.

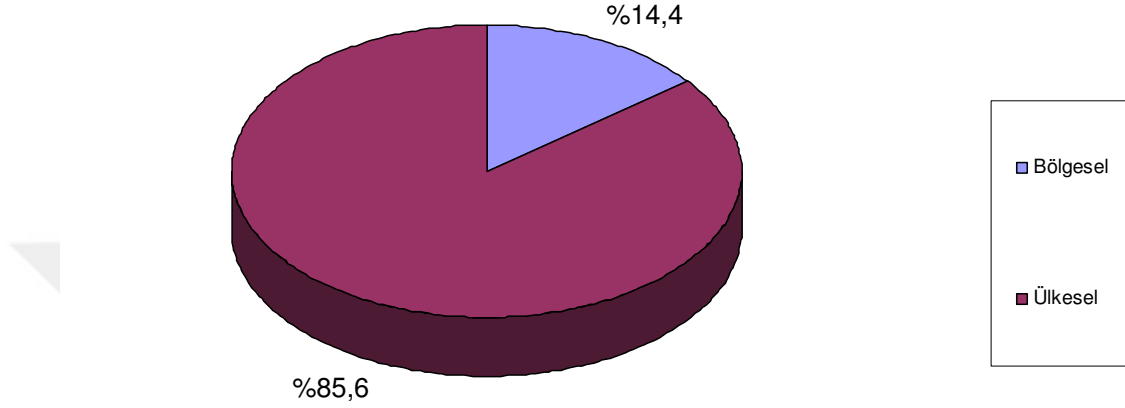


Şekil 4.12. Örneklemin Kokartlarını Aldıkları Kurumlara Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Rehberlik Eğitimi Veren Lisans Kurumları	21	12,1
Rehberlik Eğitimi Veren Önlisans Kurumları	3	1,7
Turizm Bakanlığı'nın Düzenlediği Kurslar	150	86,2
Toplam	174	100

Şekil 4.12'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin kokartlarını aldıkları kurumlar göre dağılım görülmektedir. Rehberlerin % 86,2'si kokartlarını Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği kurslardan alırken, % 1,7'si rehberlik eğitimi veren önlisans kurumları, % 12,1'i rehberlik eğitimi veren lisans kurumlarından almışlardır. Rehberlik lisans bölümlerinden mezun olan öğrenciler, Kamu Personeli Dil Sınavından (KPDS) 70 aldıklarını belgelerlerse turizm bakanlığından kokart sahibi olabilmektedirler.

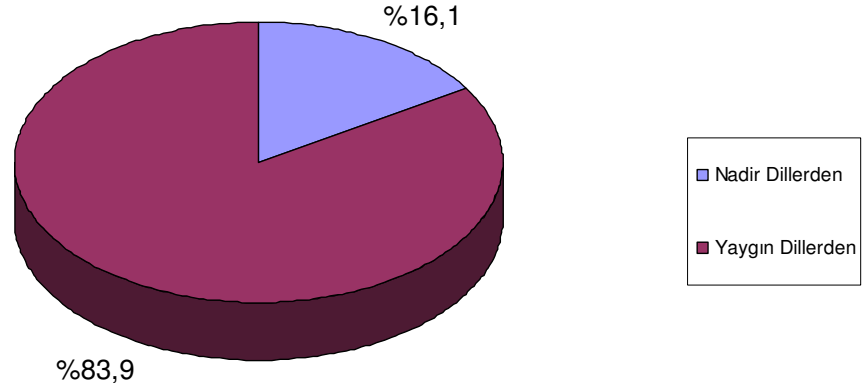
4.3.3. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Çalışma Özellikleri ve Mesleki Deneyimlerine İlişkin Bulgular



Şekil 4.13. Örneklemin Rehberlik Kokartlarının Türüne Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım(%)
Bölgesel	25	14,4
Ülkesel	149	85,6
Toplam	174	100

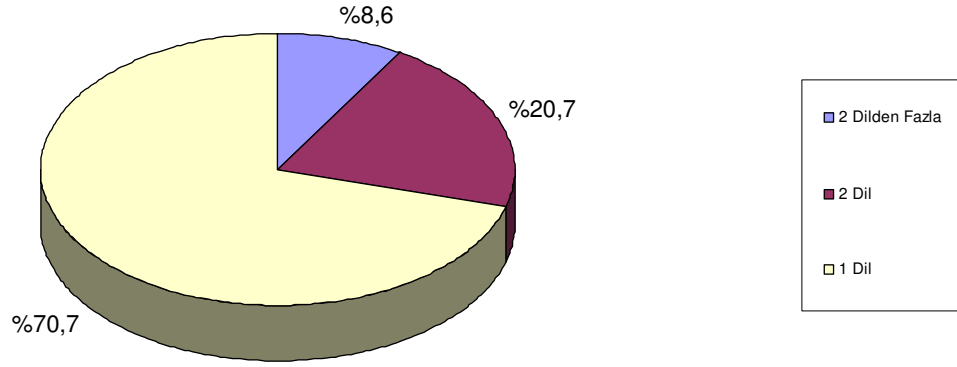
Şekil 4.13'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin rehberlik kokartlarının türü görülmektedir. Rehberlerin % 85,6'lık büyük oranının ülkesel rehberlik kokartına sahip olduğu görülmektedir. Ülkesel rehberlik kokartı sahibi turist rehberlerinin ülkenin her bölgesinde rehberlik yapmaya izinli olması ülkesel rehberlik kokartlarının daha çok tercih edilmesine yol açtığı söylenebilir. Rehberlerin % 14,4'lük küçük oranın ise bölgesel rehberlik kokartına sahip olduğu görülmektedir. Bu oranın az olmasının sebeplerinden biri ülkesel rehberlik kokartlarının daha çok avantajlara sahip olması olabilir. Ayrıca son yıllarda açılan turist rehberliği kursları bölgesel rehberlik kokartlarına sahip rehberlerin bu kurslara katılarak rehberlik kokartlarını ülkesel kokartlara çevirmelerine olanak verilmiştir.



Şekil 4.14. Örneklemin Rehberlik Kokart Dilinin Türüne Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Nadir Dillerden	28	16,1
Yaygın Dillerden	146	83,9
Toplam	174	100

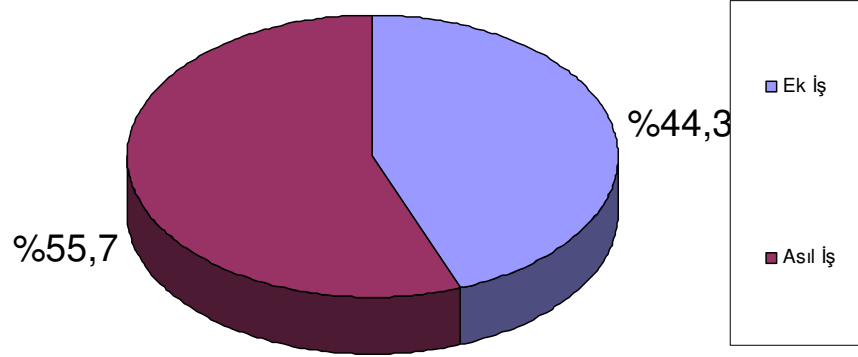
Şekil 4.14'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin rehberlik kokart dilinin türü görülmektedir. Ankete katılan turist rehberlerinin %83,9'luk büyük oranı yaygın dillerden rehberlik kokartı almıştır. Yaygın diller içerisinde en büyük orana İngilizce dili sahip olmaktadır. Bunun Birinci sebebi, İngilizce'nin çok yaygın bir lisan olması ve bir çok ülkeden gelen turistler tarafından kullanılması (İngiltere, ABD, Avustralya ve Yeni Zelanda gibi); ikinci sebep olarak da, ülkemizde hem ortaöğretimde hem de yükseköğretimde İngilizce'nin yaygın olarak okutulan yabancı dil olması gösterilebilir. Rehberlerin %16,1'lik bölümü nadir dillerden rehberlik kokartı almıştır. Ankete katılan turist rehberleri içerisinde nadir dillerden kokart alanların sayısı azdır. Bunun sebebi Ege bölgesinde gele turistlerin genellikle nadir dilleri konuşan turistler olmaması olabilir.



Şekil 4.15. Örneklemin Rehberlik Kokartının Kaç Dilden Olduğuna Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
2 Dilden Fazla	15	8,6
2 Dil	36	20,7
1 Dil	123	70,7
Toplam	174	100

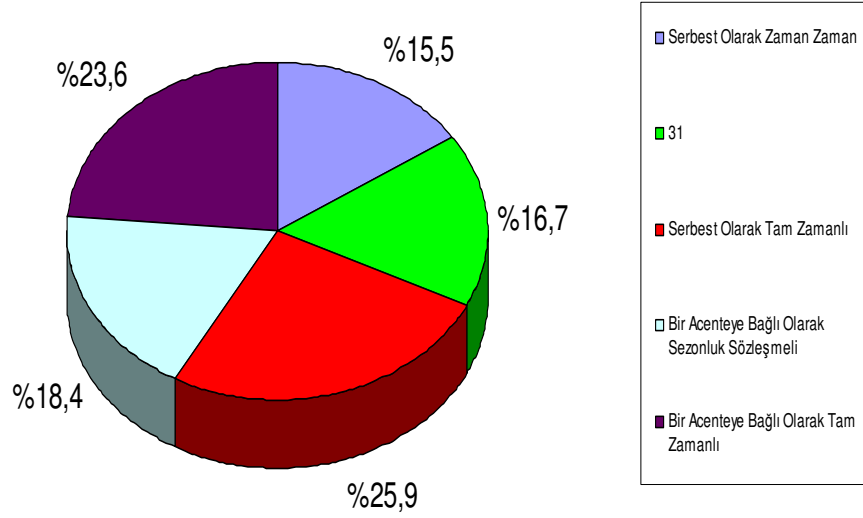
Şekil 4.15'e bakıldığında Ege bölgesindeki rehberlerin kokartlarının kaç dilden olduğunun oranları yer almaktadır. Rehberlerin %70,7'lik büyük bölümü bir dilden rehberlik kokartına sahiptir. İki dilden rehberlik kokartı sahip olanların oranı %20,7'dir. Bu oranın yüksek olmasının sebebi turizm bakanlığının bir dilden rehberlik kokartına sahip olan rehberlere kokartlarına ek diller eklemeye gösterdiği kolaylıklar olabilir. Rehberler ek dillerden sade yazılı ve sözlü ek dil sınavlarını vererek rehberlik kokartlarına ikinci bir dil ektebilmektedir. İki dilden fazla rehberlik kokartına sahip olanların oranı ise %8,6'dır.



Şekil 4.16. Örneklemin Rehberlik Mesleğini Asıl İş veya Ek İş Olarak Yapması

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Ek İş	77	44,3
Asıl İş	97	55,7
Toplam	174	100

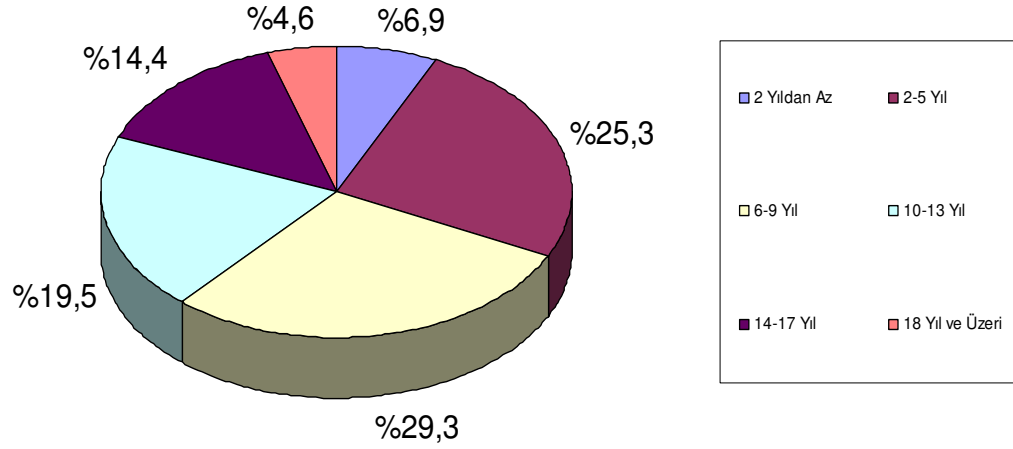
Şekil 4.16'ya bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin rehberlik mesleğini asıl iş veya ek iş olarak yapanların oranları görülmektedir. Rehberlerin % 55,7'si rehberlik mesleğini asıl iş olarak yapmaktadır. % 44,3'lük bölümü ise rehberlik mesleğini ek iş olarak yapmaktadır. Bunun sebeplerinden biri rehberlik lisanslarını alan memur, öğretmen, üniversite öğretim görevlisi ve benzeri diğer meslek sahiplerinin, rehberlik mesleğini bir ek iş olarak düşünmeleri ve kendi asıl işleri bulunduğuandan rehberlik yapmamaları olabilir. Rehberlik mesleğini ek iş olarak yapanların oranının bu kadar yüksek olması, rehberlik lisansına sahip olup da çalışmayanların bulunması yüksek turizm sezonlarında rehber açığı ortaya çıkartmaktadır. Bunun yüzünden turizm bakanlığı bu açığı kapata bilmek için yeni kurslar açmaktadır. Kurslara katılan adayların çoğunlukla yine asıl işleri bulunmakta ve rehberliği ek iş olarak görmektedirler. Bunun sonucunda rehber sayısının artmasına rağmen, rehberliği asıl iş olarak yapanların sayısı az oranda kalmakta ve rehber açığı meydana gelmektedir.



Şekil 4.17. Örneklemin Rehberlik Yaptığı Statüye Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Serbest Olarak Zaman Zaman	27	15,5
Serbest Olarak Sezonluk	29	16,7
Serbest Olarak Tam Zamanlı	45	25,9
Bir Acenteye Bağlı Olarak Sezonluk Sözleşmeli	32	18,4
Bir Acenteye Bağlı Olarak Tam Zamanlı	41	23,6
Toplam	174	100

Şekil 4.17'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin rehberlik yaptıkları statüye göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 23,6'sı bir acenteye bağlı olarak tam zamanlı, % 18,4'ü bir acenteye bağlı olarak sezonluk sözleşmeli, % 25,9'u serbest olarak tam zamanlı, % 16,7'si serbest olarak sezonluk, % 15,5'i serbest olarak zaman zamana rehberlik yaptıklarını belirtmişlerdir.

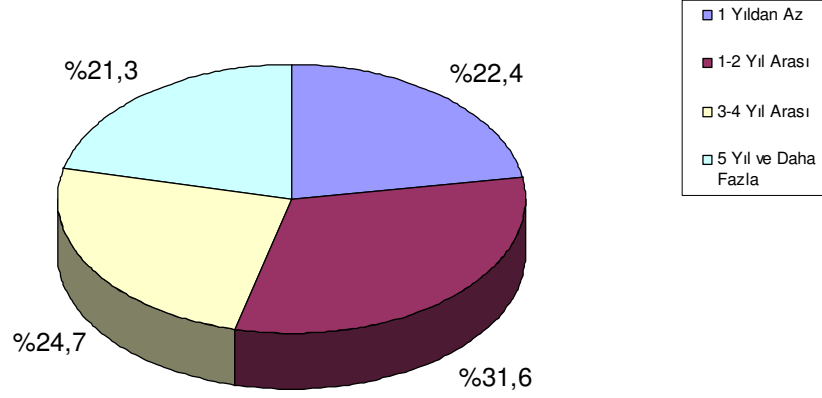


Şekil 4.18. Örneklemin Rehberlik Yaptıkları Sürelere Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
2 Yıdan Az	12	6,9
2-5 Yıl	44	25,3
6-9 Yıl	51	29,3
10-13 Yıl	34	19,5
14-17 Yıl	25	14,4
18 Yıl ve Üzeri	8	4,6
Toplam	174	100

Şekil 4.18'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin, rehberlik yaptıkları sürelerle göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 4,6'sı 18 yıl ve üzeri rehberlik yaparken, % 14,4'ü 14-17 yıl, % 19,5'i 10-13 yıl, % 29,3 6-9 yıl, % 25,3'ü 2-5 yıl, % 6,9'u 2 yıldan az sürelerde rehberlik yaptıklarını belirtmişlerdir. Verilerden de anlaşıldığı gibi oranlar birbirine çok yakındır. Rehberlik mesleğini ek iş olarak yapan rehberler yıl içerisinde çalıştıkları sezonları yıl olarak belirtmiş olabileceğinden ve rehberlik mesleğinin yıl içerisinde sürekli yapılan bir meslek olmadığından çalışılan sezonlarda rehberler tarafından yıl olarak

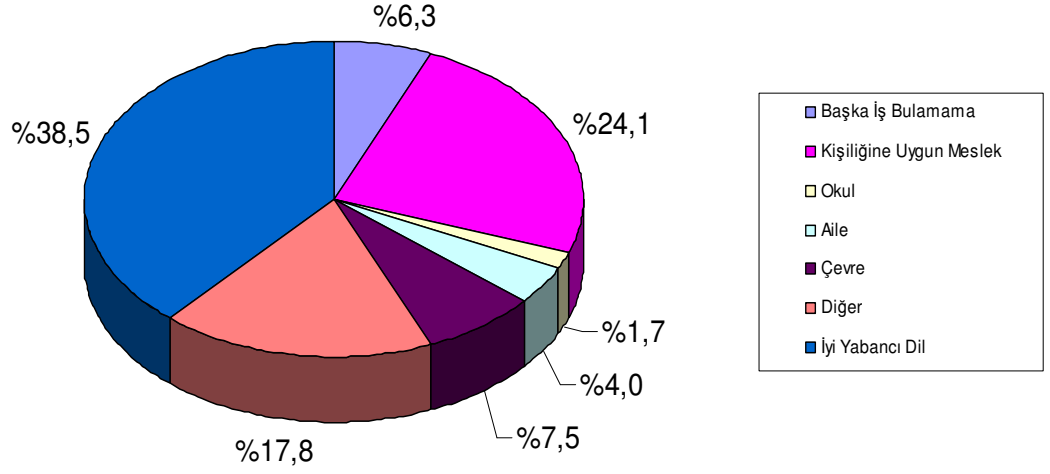
belirtilmiş olabilir. Anketin sonuçları Ege bölgesinde çalışan rehberlerin % 67,8'nin deneyimli rehberlerden oluştuğunu göstermektedir.



Şekil 4.19. Örneklemin Aynı Acenteyle Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

ŞEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
1 Yıllan Az	39	22,4
1-2 Yıl Arası	55	31,6
3-4 Yıl Arası	43	24,7
5 Yıl ve Daha Fazla	37	21,3
Toplam	174	100

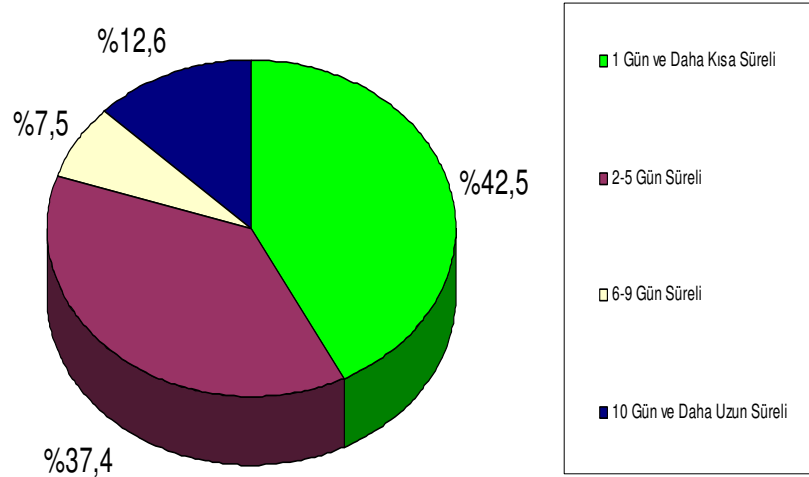
Şekil 4.19'a bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin aynı acenteyle çalışma sürelerine göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 21,3'ü 5 yıl ve daha fazla süredir aynı acenteyle çalıştıklarını belirtirken, % 24,7'si 3-4 yıl, % 31,6'sı 1-2 yıl, % 22,4'ü 1 yıldan az sürelerdir aynı acenteyle çalıştıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 4.20. Örneklemin Rehberlik Mesleği Tercih Etmesinde Etkili Olan Faktörlere Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Başka İş Bulamama	11	6,3
Kişiliğine Uygun Meslek	42	24,1
Okul	3	1,7
Aile	7	4
Çevre	13	7,5
Diğer	31	17,8
İyi Yabancı Dil	67	38,5
Toplam	174	100

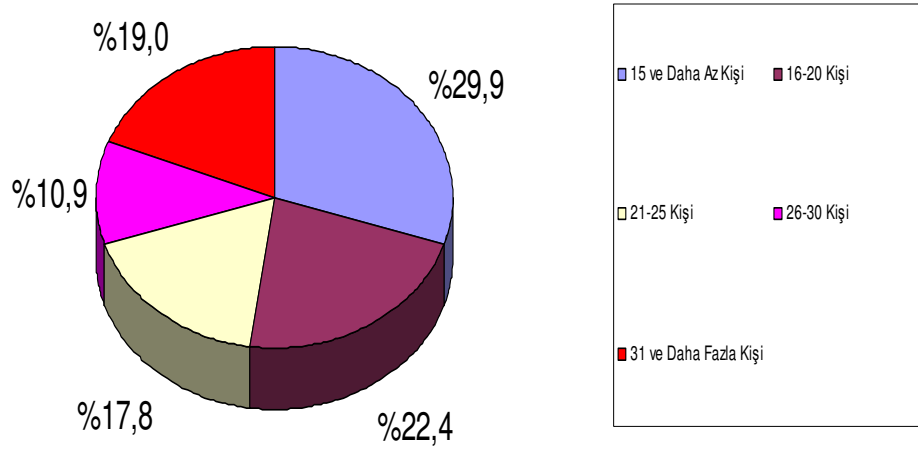
Şekil 4.20'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan turist rehberlerinin rehberlik mesleğini tercih etmesinde etkili olan faktörler görülmektedir. Rehberlerin %38,5'i rehberlik mesleğini iyi bir yabancı dille sahip oldukları için seçtiklerini belirtmiştir. Rehberlik mesleğindeki en önemli iletişim aracı dildir. Verilerden de anlaşılacağı gibi iyi bir yabancı dile sahip olma rehberlik mesleğinin seçilmesinde başı çeken faktördür. Rehberlerin %7,5'i rehberlik mesleğini seçmelerinde çevrenin, %1,7'si okulun, %24,1'i kişiliklerine uygun bir meslek olmasının, %6,3'ü başka bir iş bulamama sebeplerinin etkili olduğunu belirtmişlerdir. Okullun rehberlik mesleğini seçmede düşük bir faktör olarak çıkması düşündürücüdür. Rehberlik eğitimi veren yüksek öğretim kurumlarında mezun olan öğrencilerin rehberlik mesleğini, lisans almanın zorluğundan mezun oldukları halde tercih etmedikleri açıkça ortaya çıkmaktadır.



Şekil 4.21. Örneklemin Çıktığı Turların Ortalama Süresine Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
1 Gün ve Daha Kısa Süreli	74	42,5
2-5 Gün Süreli	65	37,4
6-9 Gün Süreli	13	7,5
10 Gün ve Daha Uzun Süreli	22	12,6
Toplam	174	100

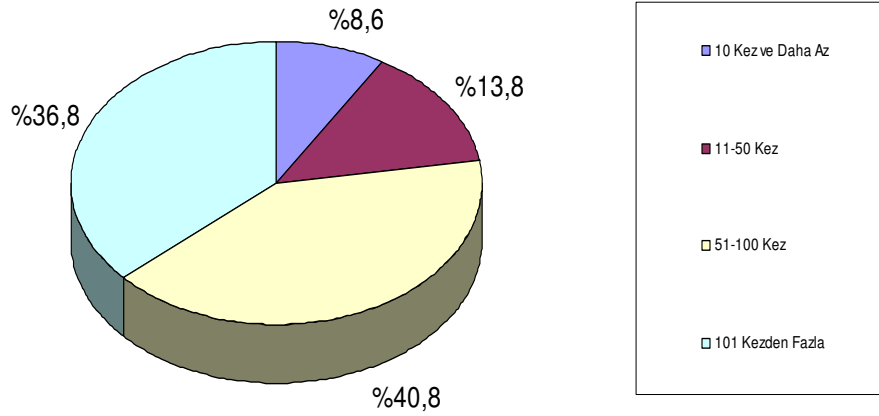
Şekil 4.21'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin çıktığı turların ortalama süresine göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 12,6'sı 10 gün ve daha uzun süreli turlara çıkarken, % 7,5'i 6-9 gün, % 37,4'ü 2-5 gün, % 42,5'i 1 gün ve daha kısa süreli turlara çıktıklarını belirtmişlerdir. Ege bölgesindeki rehberlerin çoğunluğu günübirlik turlara çıkmaktadır. Bunun sebeplerinden biri seyahat acentelerinin kısa süreli turlar düzenlemesi olabilir.



Şekil 4.22. Örneklemenin Genelde Tura Çıktıkları Grupların Büyüklüklerine Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
15 ve Daha Az Kişi	52	29.9
16-20 Kişi	39	22.4
21-25 Kişi	31	17.8
26-30 Kişi	19	10.9
31 ve Daha Fazla Kişi	33	19
Toplam	174	100

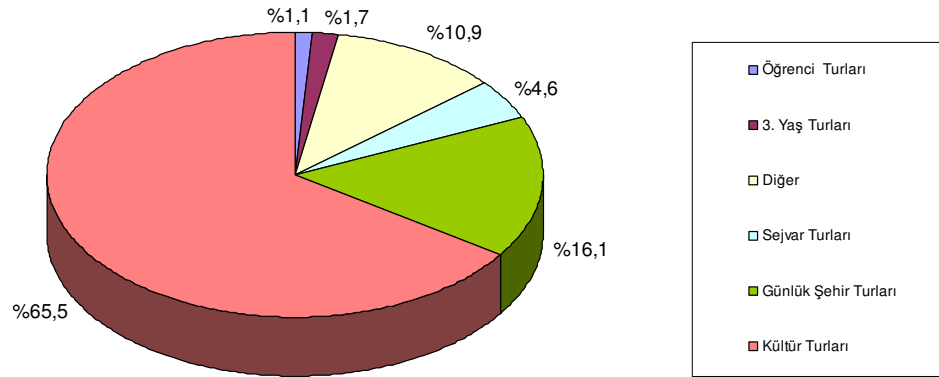
Şekil 4.22'ye bakıldığında rehberlerin genelde tura çıktıkları grupların büyüklüklerine göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 19'u 31 ve daha fazla kişiyle tura çıktıklarını belirtirken, % 10.9'u 26-30 kişi, % 17.8'i 21-25 kişi, % 22.4'ü 16-20 kişi, % 29.9'u 15 ve daha az kişiyle genelde turlara çıktıklarını belirtmişlerdir. Ege bölgesindeki rehberler seyahat acentelerinin turları satışlarına göre yeri geldiğinde otobüsle, az kişideki gruplarda minibüslerle turlara çıkmaktadır.



Şekil 4.23. Örneklemin Yılda Ortalama Tura Çıkış Sıklığına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
10 Kez ve Daha Az	15	8,6
11-50 Kez	24	13,8
51-100 Kez	71	40,8
101 Kezden Fazla	64	36,8
Toplam	174	100

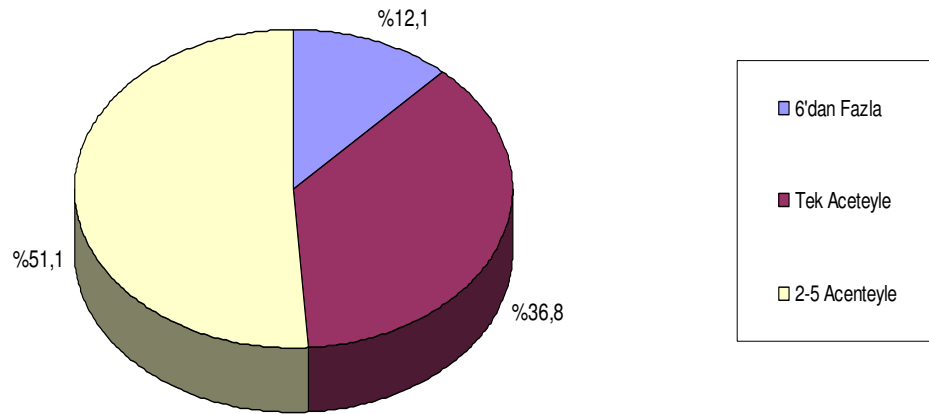
Şekil 4.23'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin yılda ortalama tura çıkış sıklığına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 36,8'i yılda 101 kezden fazla tura çıkarken, % 40,8'i 51-100 kez, % 13,8'i 11-50 kez, % 8,6'sı ve daha az kez turlara çıkmaktadır.



Şekil 4.24. Örneklemin Çıktığı Turların Niteliğine Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Öğrenci Turları	2	1,1
3. Yaş Turları	3	1,7
Diğer	19	10,9
Sejvar Turları	8	4,6
Günlük Şehir Turları	28	16,1
Kültür Turları	114	65,5
Toplam	174	100

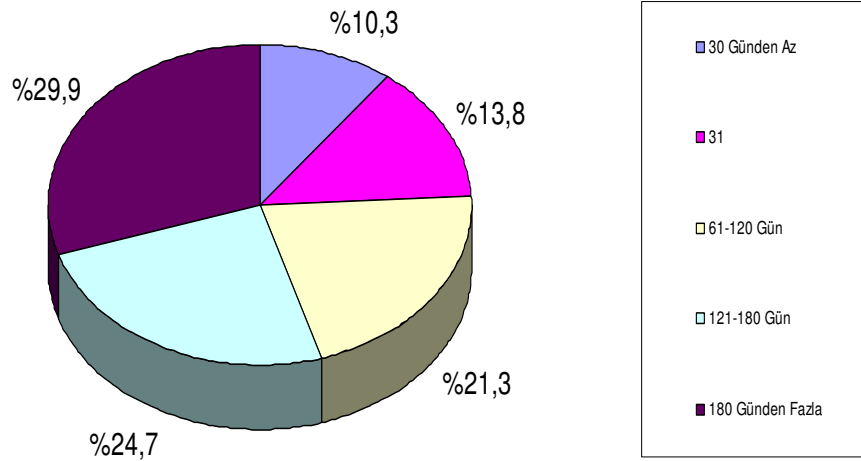
Şekil 4.24'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerinin çıktığı turların niteliklerine göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 65,5'lik büyük oranı kültür turlarına çıktıklarını belirtmişlerdir. Ege bölgesinde antik şehirlerin ve tarihi yerlerin çokluğu rehberlerin en çok kültür turlarına çıktıklarını belirtmelerine neden olabilir. Rehberlerin % 16,1'i günlük şehir turlar, %4,6'sı sejvar turları, %1,7'si 3. yaş turları, % 1,1'i öğrenci turları ve %10,9'u diğer turlara çıktıklarını belirtmişlerdir. Seyahat acenteleri Ege bölgesinde Marmaris, Kuşadası gibi turistik merkezlerde günlük şehir turları düzenlemekte bu turlar ayrıca ağırlıklı olarak alışveriş turu şeklinde geçmektedir. Turun niteliğinde alışverişin ön plana çıkması ve rehberlerin turistlerin alışverişlerinden komisyon alması rehberlerin günlük şehir turlarını da tercih etmelerinin sebeplerinden biri olabilir.



Şekil 4.25. Örneklemin Bir Yıl İçersinde Ortalama Çalıştığı Acente Sayısına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
6'dan Fazla	21	12,1
Tek Acenteye	64	36,8
2-5 Acenteye	89	51,1
Toplam	174	100

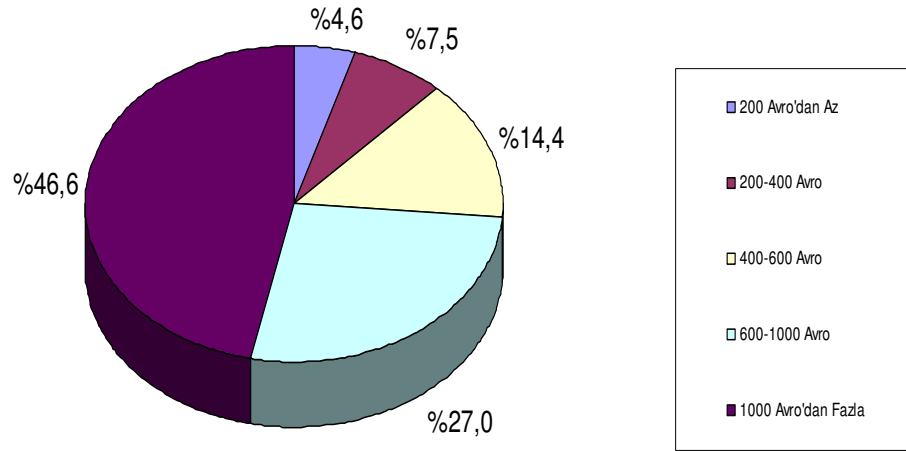
Şekil 4.25'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan turist rehberlerinin 1 yıl içerisinde ortalama çalıştığı acente sayısına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin önemli bir kısmı % 51,1'i 2-5 acenteye çalıştıklarını belirtmiştir. %12,1'i 6'dan fazla acenteye, % 36,8'i ise tek acenteye çalıştıklarını belirtmişlerdir. Tek acenteye çalışan rehberlerin çoğu maaşlı olarak çalışmaktadır. Birden fazla acenteye çalışan rehberler genellikle serbest olarak çalışmakta acenteler kendileriyle bağlantıya geçerek turlara çıkmalarını istemektedir. Genellikle rehberlik lisansını yeni almış rehberler meslek hayatlarını ilk yılların da tecrübe eksikliğine de bağlı olarak tek acentelerde maaşlı olarak çalışmaktadır. Veriler Ege bölgesinde çalışan rehberlerin büyük oranın serbest çalışan rehberler olduğunu göstermektedir.



Şekil 4.26. Örneklemin Bir Yıl İçersinde Ortalama Çalıştığı Gün Sayısına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
30 Günden Az	18	10,3
31-60 Gün	24	13,8
61-120 Gün	37	21,3
121-180 Gün	43	24,7
180 Günden Fazla	52	29,9
Toplam	174	100

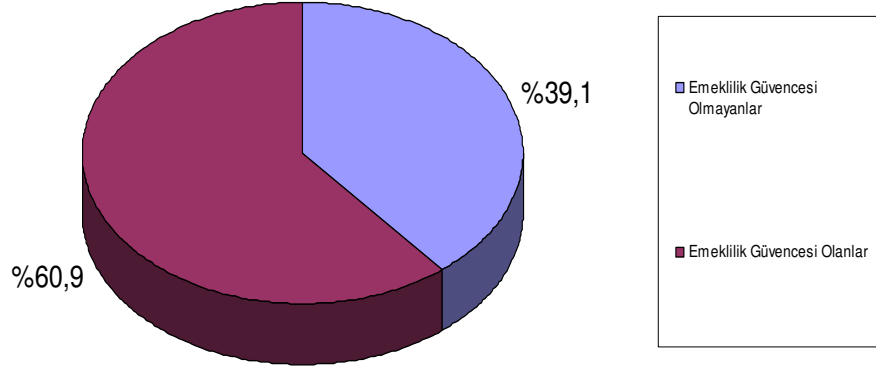
Şekil 4.26'ya bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin bir yıl içerisinde çalıştığı ortalama gün sayısına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 29,9'u 180 günden fazla iş bulabilirken % 24,7'si 121-80 gün, %21,3'ü 61-120 gün, % 13,8'i 31-60 gün, %10,3'ü 30 günden az çalışabilmektedir. Ege bölgesine gelen turistlerin sezonluk oluşu ve kaçak rehberlik gibi olumsuz rekabetten dolayı iş bulma ihtimali azalmaktadır. Rehberliği ek iş olarak yapan rehberlerin bazıları senenin belli bölümlerinde rehberlik yapmaları ortalama çalışılan günün az olmasına etki edebilir.



Şekil 4.27. Örneklemin Yıllık Toplam Kazanca Göre Ortalama Aylık Gelirine Göre Dağılımı

AYLIK KAZANÇ	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
200 avro'dan Az	8	4,6
200-400 avro	13	7,5
400-600 avro	25	14,4
600-1000 avro	47	27
1000 avro'dan Fazla	81	46,6
Toplam	174	100

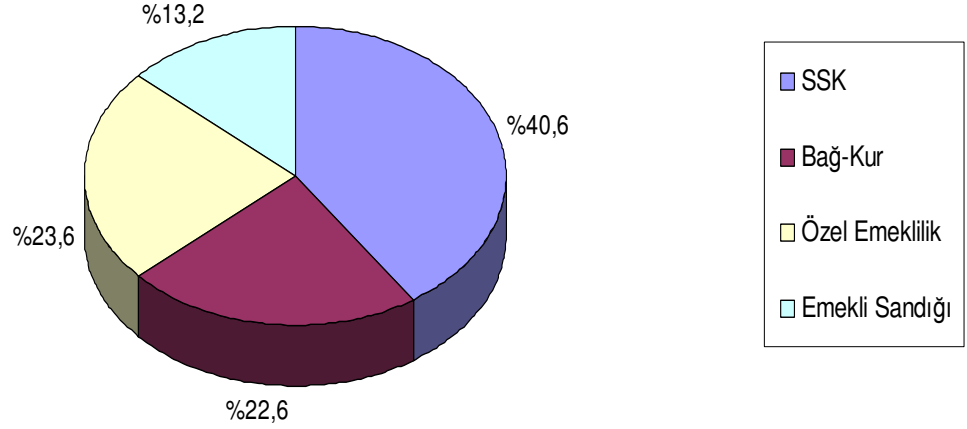
Şekil 4.27'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin yıllık toplam kazanca göre ortalama aylık gelirlerine göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin tur ücretleri, bahşış ve komisyonlar dâhil olmak üzere yıllık toplam kazancına göre ortalama aylık gelirleri % 46,6 ile 1000 avro'dan fazla, %27 ile 600-1000 avro, % 14,4 ile 400-600 avro, %7,5 ile 200-400 avro arasında değişmektedir. % 4,6'sı ise 200 avro'dan az olduğunu belirtmiştir. Türkiye şartlarında sezonluk çalışarak ortalama gelirin üstünde gelir elde etmenin iyi olduğu söylenebilir. Ancak, rehberlik mesleğinin yorucu uzun saatlere dayanan ve yaz sezonu boyunca izin imkânı olmadan sabahın köründen gece geç saatlere kadar sürekli devam eden bir meslek olması ve rehberlik mesleğini asıl iş olarak yapan ve sezonluk çalışarak bütün bir yıl boyunca geçinmek zorunda olan rehberler açısından elde edilen kazançların yine de az olduğu söylenebilir. Yıllık gelirlerini düşük belirten rehberlerin bunu mesleği ek iş olarak yılın belli dönemlerinde izin veya tatillerinde yapmalarından dolayı kaynaklandığı söylenebilir.



Şekil 4.28. Örneklemin Emeklilik Güvencesi Olanlara ve Olmayanlara Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Emeklilik Güvencesi Olmayanlar	68	39,1
Emeklilik Güvencesi Olanlar	106	60,9
Toplam	174	100

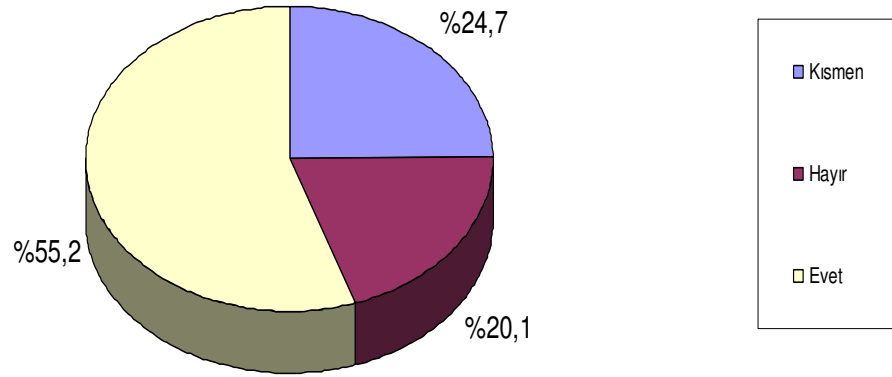
Şekil 4.28'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin emeklilik güvencesi olanlara ve olmayanlara göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 60,9'unun emeklilik güvencesi varken % 39,1'inin emeklilik güvencesi yoktur. Yüksek gelirlerine rağmen rehberlerin büyük bir kısmının bağ-kur ve diğer özel emeklilik kurumlarına başvurmadıkları görülmektedir. Rehberlik lisansı sahibi diğer mesleklerde çalışan ve rehberlik mesleğinin ek iş olarak yapan kişilerinde emeklilik güvenceleri rehberlik mesleğini yaptıklarından dolayı değil esas işlerinden dolayı olduğu söylenebilir.



Şekil 4.29. Örneklem Emeklilik Güvencesi Olanlarının Türlerine Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
SSK	43	40,6
Bağ-Kur	24	22,6
Özel Emeklilik	25	23,6
Emekli Sandığı	14	13,2
Toplam	106	100

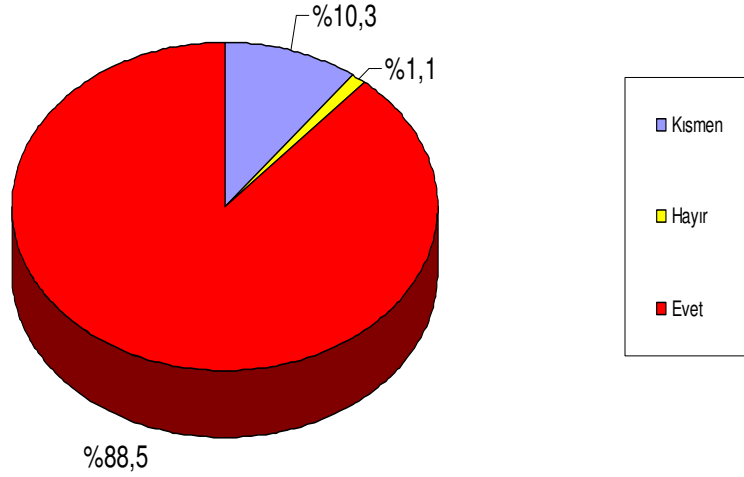
Şekil 4.29'a bakıldığında ankete katılan Ege bölgesindeki rehberlerin emeklilik güvencesi olanlarının ne tür emeklilik güvencelerine sahip olduğu görülmektedir. Emeklilik güvencesi olan rehberlerin % 13,2'si emekli sandığı, % 23,6'sı özel emeklilik, % 22,6'sı bağ kur, % 40,6'sı ise ssk emeklilik güvencelerine sahiptir. Verilerden de görüldüğü üzere rehberlerin emeklilik güvence türleri değişiklik göstermektedir.



Şekil 4.30. Örneklemin Mesleki Yayınları Takip Etme Olanığına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Kısmen	43	24,7
Hayır	35	20,1
Evet	96	55,2
Toplam	174	100

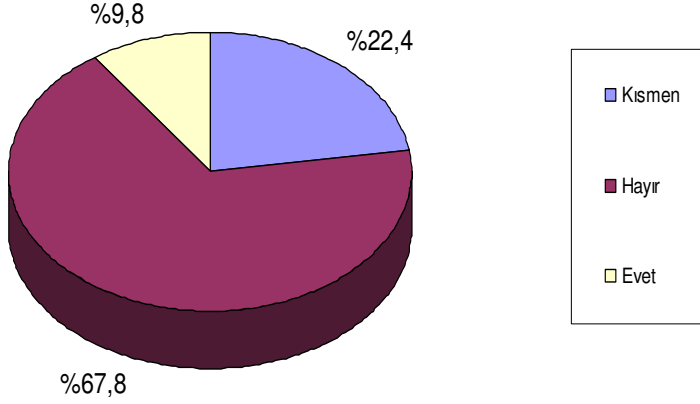
Şekil 4.30'a bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin mesleki yayınları takip etme olanağına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 55,2'si mesleki yayınları takip ederken, %20,1'i takip etmemekte, % 24,7'si kısmen takip etmektedir. Rehberlerin % 79,9'uluk büyük kısmı mesleki yayınları takip etmektedir. Günümüzde iletişimdeki yeni gelişmeler internet kullanımının artması ve ülkemizde rehber odaları, birlikler ve derneklerinin çeşitli yayınları ve duyuruları internet vasıtasıyla yayınlaması mesleki yayınları takip etme olanağını artırmış olabilir. Ayrıca TUREB'nin yayınladığı Rehber Dünyası isimli dergi birçok turist rehberi tarafından takip edilmektedir. Rehberlik mesleğinin sürekli kendini yenileme gerektiren bir meslek olması, rehberlerin sürekli okuma ve kendilerini geliştirme alışkanlıklarının olmasını gerektirmektedir.



Şekil 4.31. Örneklemin Mesleki Kurs ve Seminerlere Katılma Olanığına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Kismen	18	10,3
Hayır	2	1,1
Evet	154	88,5
Toplam	174	100

Şekil 4.31'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin mesleki kurs ve seminerlere katılma olanığına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 88,5'i mesleki kurs ve seminerlere katılma olanaklarının olduğunu belirtmiştir. Rehberlerin lisanslarının devam etmesi için her yıl vize alma zorunlulukları vardır. Vize almak içinde düzenlenen hizmet içi eğitim seminerlerine katılmak zorundadırlar. Seminerlerde verilen konuları rehberler kendileri seçmektedir. Hizmet içi eğitim seminerlerine katılmanın zorunlu olması rehberlerin katılma olanakları olduğunu belirmelerine yol açmış olabilir. Rehberlerin % 1,1'i katılma olanığı bulamadıklarını, % 10,3'ü kısmen olanak bulduklarını belirtmişlerdir.

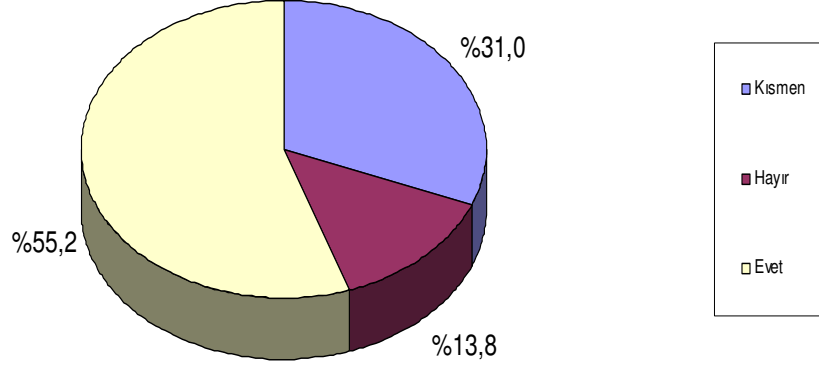


Şekil 4.32. Örneklemin Rehberlikle İlgili Yasal Düzenlemeleri Olumlu Bulup Bulmadığına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Kısmen	39	22,4
Hayır	118	67,8
Evet	17	9,8
Toplam	174	100

Şekil 4.32'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan turist rehberlerinin var olan rehberlikle ilgili yasal düzenlemeleri olumlu bulup bulmadıklarına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 67,8'i var olan yasal düzenlemeleri olumlu bulmazken % 22,4'ü kısmen olumlu bulmakta, % 9,8'i ise olumsuz bulmaktadır.

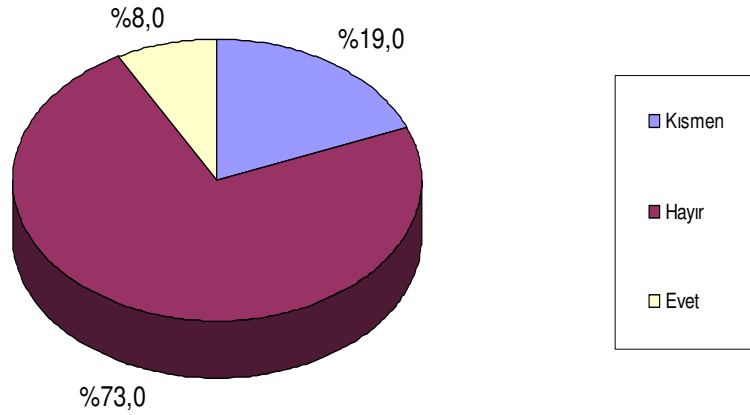
4.3.4. Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına İlişkin Bulgular



Şekil 4.33. Örneklemin Rehberlik Kurslarındaki Eğitim Süresi ve Ders Müfredatlarının Yeterli Bulup Bulmadığına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Kısmen	54	31
Hayır	24	13,8
Evet	96	55,2
Toplam	174	100

Şekil 4.33'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin rehberlik kurslarındaki eğitim süresi ve ders müfredatlarını yeterli bulup bulmadığına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 55,2'si rehberlik kurslarındaki eğitim süresi ve ders müfredatlarının yeterli bulduklarını belirtirken, % 13,8'i yeterli bulmadığını, % 31'i kısmen yeterli bulunduğunu belirtmiştir. Bu eğitimin fakülte düzeyinde ele alınması veya kurs sürelerinin artırılması ve ders müfredatlarının iyileştirilmesi rehber birliklerinin hemen hepsi tarafından önerilmektedir.

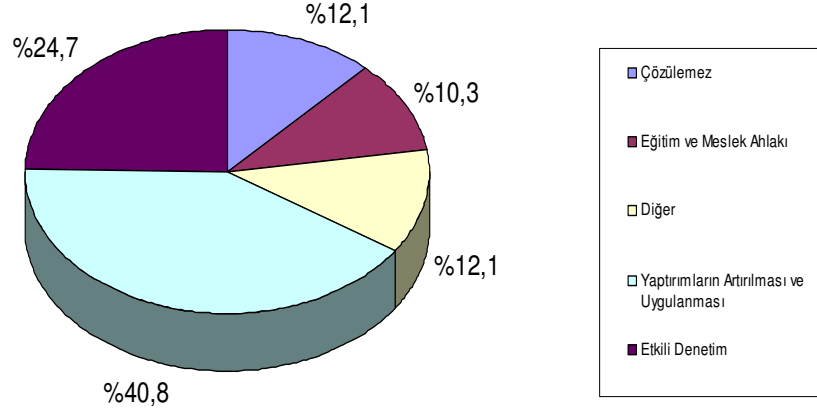


Şekil 4.34. Örneklem Taban Yevmiyelerini Yeterli Bulup Bulmamasına Göre Dağılımı

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Kısmen	33	19
Hayır	127	73
Evet	14	8
Toplam	174	100

Şekil 4.34'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan turist rehberlerinin taban yevmiyelerini yeterli bulup bulmamasına göre dağılımı görülmektedir. Rehberlerin % 8'i taban yevmiyelerini yeterli bulurken, % 73'ü büyük oranda yeterli bulmamaktadır. Rehberlerin % 19'u taban yevmiyelerini kısmen yeterli bulmaktadır. Bakanlığın açıkladığı 2006 taban yevmiyeleri doğu Anadolu turları için 215 YTL, batı Anadolu turları için 160 YTL, Tam gün şehir turları için 110 YTL, yarım gün ve gece turları için 65 YTL, transfer için 50YTL'dir. (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2006). Bakanlığın belirlediği taban yevmiyelerinin bu denli yüksek olmasına rağmen rehberlerin % 73'ü tarafından yeterli bulunmaması düşündürücüdür. Rehberlik mesleğinin sezonluk oluşu ve zorlu iş şartları ileri sürülmektedir. Seyahat işletmelerinin taban yevmiyeler altında rehberler çalıştırdığı belirtilmektedir. Rehberlik sisteminde devletin desteği ve yaptırımlarıyla taban

yevmiyelerinin seyahat işletmeleri tarafından uygulanması sağlanarak belirlenen taban yevmiyeleriyle rehberlerin çalıştırılması çözüm olarak düşünülebilir.

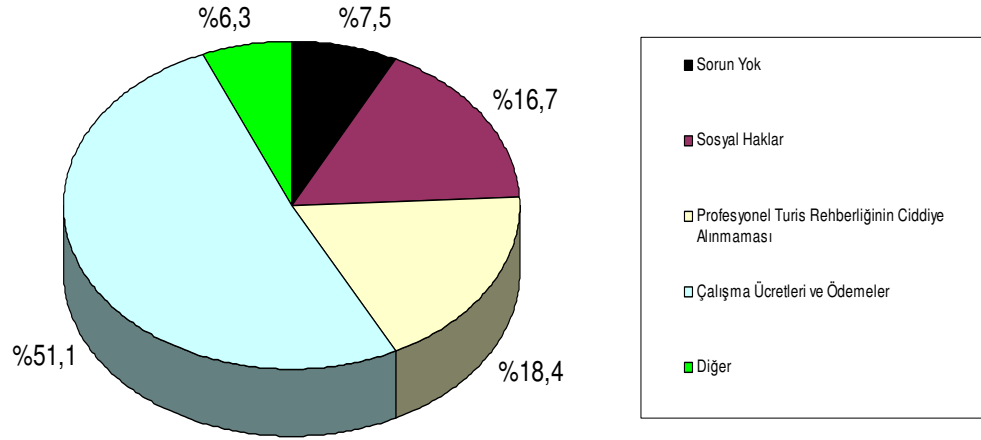


Şekil 4.35. Örneklemin Kaçak Rehberliğin Çözümüyle İlgili Düşünceleri

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Çözülemez	21	12,1
Eğitim ve Meslek Ahlakı	18	10,3
Diğer	21	12,1
Yaptırımların Artırılması ve Uygulanması	71	40,8
Etkili Denetim	43	24,7
Toplam	174	100

Şekil 4.35'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan turist rehberlerinin kaçak rehberliğin çözümüyle ilgili düşünceleri görülmektedir. Rehberlerin % 24,7'si kaçak rehberliğin etkin denetimle, % 40,8'i en büyük oranla yaptırımların artırılması ve uygulanması ile çözüme ulaşacağını düşünmektedir. Rehberlerin % 65,5'i büyük bölümü uygulanmakta olan yaptırımların ve denetimlerin yeterli olmadığını düşünmektedir. Rehberlerin % 12,1'i yurtdışında uygulanan kaçak rehberliğe çözüm önerileri getiren diğer sistemlere geçilmesini belirtmişlerdir. Rehberlerin % 10,3'ü eğitim ve meslek ahlakının geliştirilmesi ile çözüme ulaşabileceğini belirtirken % 12,1'i çözümün mümkün olmayacağı

kanaatindedir. Kaça rehberlik sorunun çözümü etkin bir denetleme sistemi, yaptırımların artırılması ve uygulanması, eğitim ve meslek ahlakının geliştirilmesi ile mümkün olacağı tespit edilmiştir.

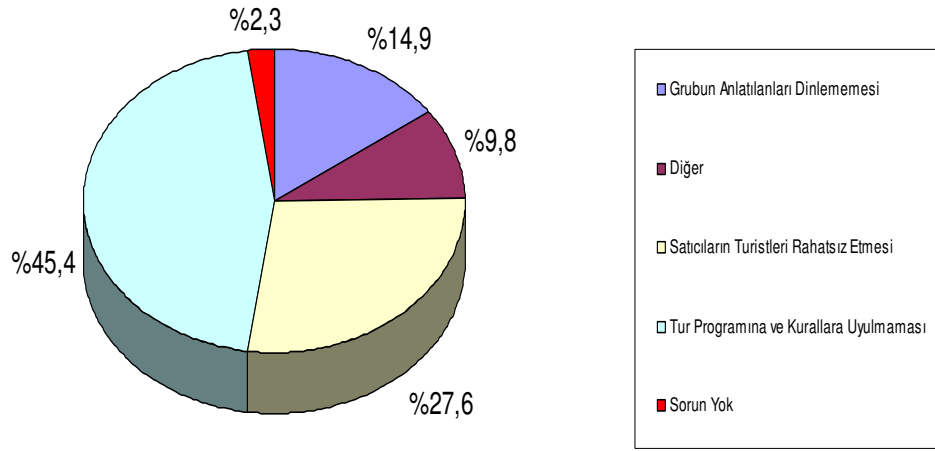


Şekil 4.36. Örneklemin Seyahat İşletmeleri İle Karşılaştığı Sorunlar

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Diğer	11	6,3
Sosyal Haklar	29	16,7
Profesyonel Turist Rehberliğinin Ciddiye Alınmaması	32	18,4
Çalışma Ücretleri ve Ödemeler	89	51,1
Sorun Yok	13	7,5
Toplam	174	100

Şekil 4.36'ya bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan turist rehberlerinin seyahat işletmeleri ile karşılaştığı sorunlar görülmektedir. Rehberlerin % 7,5'i seyahat işletmeleri ile sorun yaşamadıklarını belirtirken, % 51,1'i seyahat işletmeleri ile çalışma ücretleri ve ödemeler konusunda sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Rehberler seyahat işletmelerinden

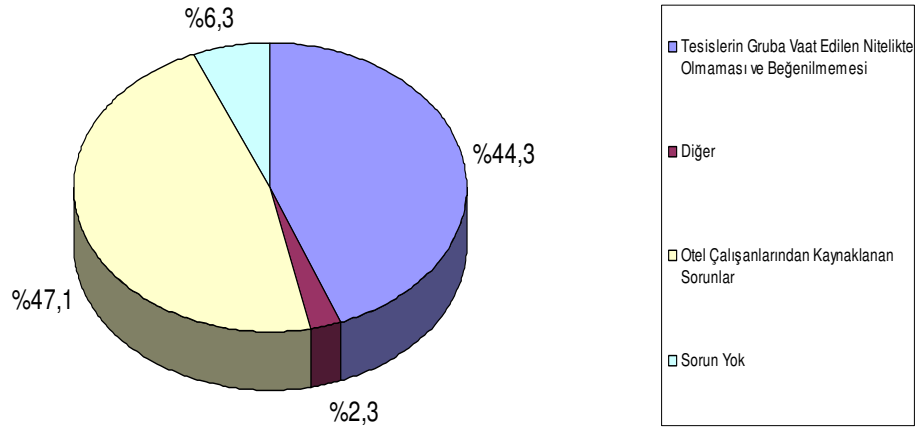
aldıkları ücretleri beğenmemektedirler. Ayrıca rehberler çalışarak hak ettikleri ücretleri zamanında alamaktan şikayet etmektedirler. Rehberlerin ücretlerinin güvence altına alınması ve zamanında ödenmesi TURSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği) ve TUREB gibi meslek kuruluşlarının bu konuyla ilgili yetki ve sorumluluklarını artırarak, daha çok yaptırım ve denetim uygulamalarını sağlayarak sağlanabilir. Rehberlerin % 18,4'ü seyahat işletmelerinin, bir çok sınava girerek, kursa devam ederek kazandıkları profesyonel turist rehberliği lisanslarını ciddiye almamasından şikâyetçidir. Rehberlerin % 16,7'si seyahat işletmeleri tarafından sosyal güvencelerinin sağlanmasıyla ilgili sorunlarla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Rehberlerin % 6,3'ü seyahat işletmeleriyle diğer farklı kişisel sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 4.37. Örneklemin Yönettiği Gruplarla Karşılaştığı Sorunlar

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Grubun Anlatılanları Dinlememesi	26	14,9
Diğer	17	9,8
Satıcıların Turistleri Rahatsız Etmesi	48	27,6
Tur Programına ve Kurallara Uyulmaması	79	45,4
Sorun Yok	4	2,3
Toplam	174	100

Şekil 4.37'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin yönettiği gruplarla karşılaştığı sorunlar görülmektedir. Rehberlerin % 2,3'ü yönettikleri gruplarla sorun yaşamadığını belirtirken, % 45,4'ü grubun tur programına ve kurallara uymadığı sorunuyla, % 27,6'sı satıcıların gruptaki turistleri rahatsız etmesi sorunuyla, % 9,8'i gruplarda uyumsuz problem çıkaran turistler ve benzeri diğer sorunlarla, % 14,9'u ise grubun anlatılanları dinlememesi sorunuyla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Grubun anlatılanları dinlememesi ve tur programına ve kurallara uyulmaması tezin turist rehberliğinde iletişim teknikleri bölümündeki uygulamaların rehberlerin eğitiminde yer almasının yaygınlaştırılması aşılabılır. Rehberlerin turistlerle beraber ziyaret ettikleri yerlerdeki turistleri rahatsız edecek derecelere varan satıcılar yerel yönetimlerin kontrol ve denetimleri sıklaştırılması yoluyla çözüme ulaştırılabilir.

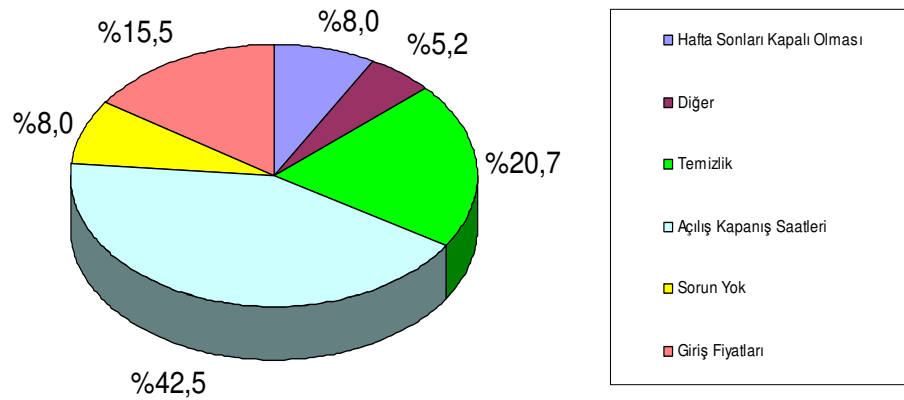


Şekil 4.38. Örneklem Konaklama İşletmelerinde Karşılaştığı Sorunlar

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Tesislerin Gruba Vaat Edilen Nitelikte Olmaması ve Beğenilmemesi	77	44,3
Diğer	4	2,3
Otel Çalışanlarından Kaynaklanan Sorunlar	82	47,1
Sorun Yok	11	6,3

Toplam	174	100
---------------	------------	------------

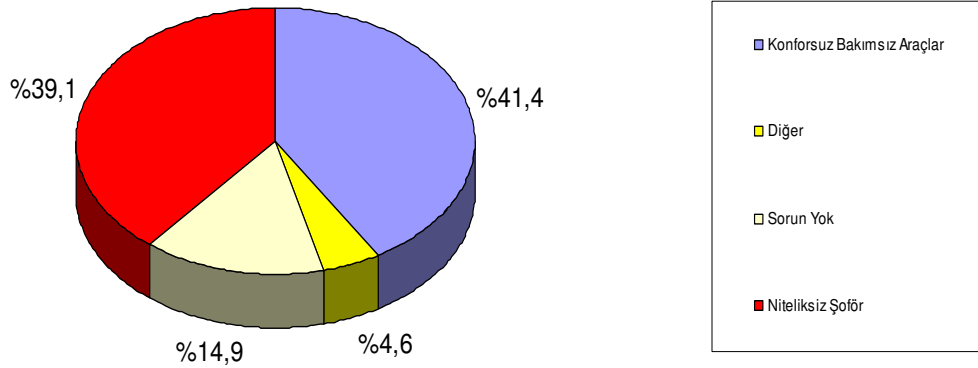
Şekil 4.38'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan turist rehberlerinin konaklama işletmelerinde karşılaştığı sorunlar görülmektedir. Rehberlerin % 6,3'ü konaklama işletmeleriyle sorun yaşamadıklarını belirtirken, %47,1'lik en büyük oranı otel çalışanlarından kaynaklanan sorunlarla, %2,3'ü konaklama işletmelerinde rezervasyonların dikkatlice yapılmaması ve bundan dolayı tura katılan turistlere rezerve edilen odaları turistlerin beğenmemesi ve benzeri diğer sorunlarla, % 44,3'ü ise konaklanan tesislerin gruba vaat edilen nitelikte olmaması ve beğenilmemesi sorunuyla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Bu karşılaşılan sorunlar rehberlerin bizzat kendi sorunları olmamasına karşın, rehberler gruplarındaki turistlerin konaklama işletmeleriyle yaşadıkları sorunlarda en fazla mağdur olan elamanlar olduğu söylenebilir.



Şekil 4.39. Örneklemin Müze ve Ören Yerlerinde Karşılaştığı Sorunlar

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Hafta Sonları Kapalı Olması	14	8
Diğer	9	5,2
Temizlik	36	20,7
Açılış Kapanış Saatleri	74	42,5
Sorun Yok	14	8
Giriş Fiyatları	27	15,5
Toplam	174	100

Şekil 4.39'a bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin müze ve ören yerlerinde karşılaştığı sorunlar görülmektedir. Rehberlerin % 15,5'i müze ve ören yerlerinin giriş fiyatlarının yüksekliği sorunuyla karşılaştıklarını belirtmiştir. Rehberlere gezdirdikleri grupların müze ve ören yerlerine giriş ücretleri seyahat işletmeleri tarafından önceden ödenek olarak verildiği için rehberlerin çoğu giriş fiyatlarını sorun olarak görmemiş olabilir. Rehberlerin % 8'i bir sorunla karşılaşmadıklarını belirtirken, % 42,5'i müze ve ören yerlerinin açılış kapanış saatlerinin uygun olmayışı sorununu, % 20,7'si müze ve ören yerlerinin temizliği sorununu, % 5,2'si müze ve ören yerlerindeki plansız mola ve dinlenme noktalarının bulunmayışı ve benzeri diğer sorunları, % 8'i ise müze ve ören yerlerinin bazılarının hafta sonu kapalı bulunması sorununu belirtmişlerdir. Müze ve ören yerlerinin açılış kapanış saatlerinin rehberler ile birlikte belirlenmesi, müze ve ören yerlerinde yeni düzenlemeler yapılması ve hafta sonları açık tutulması ile bu sorunların büyük bir kısmının çözüme ulaştırılabileceği belirlenmiştir.

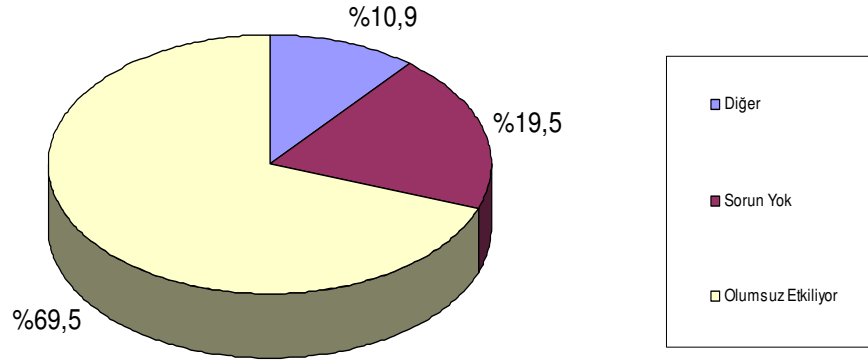


Şekil 4.40. Örneklemin Ulaştırma İşletmeleri İle Karşılaştığı Sorunlar

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Konforsuz ve Bakımsız Araçlar	72	41,4
Diğer	8	4,6
Sorun Yok	26	14,9
Niteliksiz Şoför	68	39,1
Toplam	174	100

Şekil 4.40'a bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin ulaştırma işletmeleri ile karşılaştığı sorunlar görülmektedir. Rehberlerin % 39,1'i turlarda niteliksiz şoförlerle beraber çalıştıklarını belirtirken, % 14,9'u her hangi bir sorunla karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Rehberlerin % 4,6'sı ulaştırma işletmeleri ile diğer sorunlarla karşılaşırken % 41,4'ü konforsuz ve bakımsız araçlarla turlara çıktıklarını belirtmişlerdir. Avrupa'daki birçok ülkede turlarda çalışacak şoförlerin belirli eğitimleri ve kalifikasyonları olması istenmektedir. Türkiye'de de bu tip bir uygulamaya geçmek bu sorunun çözümü olabilir. Turlarda

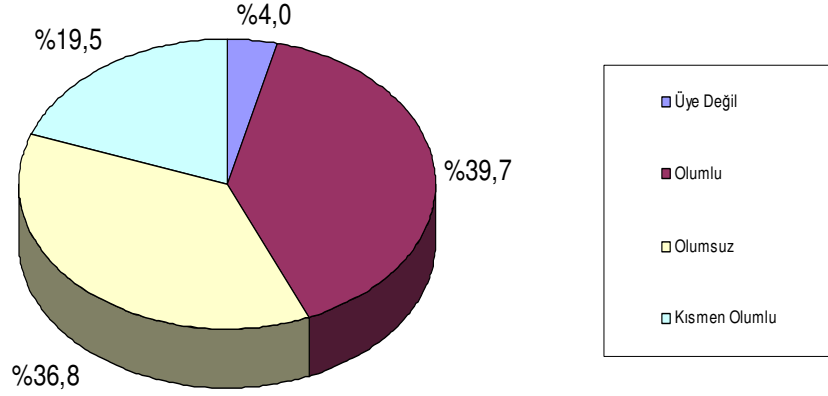
kullanılan ulaşım araçlarının belirli standartlarının olmasının sağlanması ve sürekli denetiminin yapılması konforsuz ve bakımsız araçlar sorununa çözüm olabilir.



Şekil 4.41. Örneklemin Mesleğin Gereği Uzun Süreli Çıktığı Seyahatlerin ve Uzun Çalışma Saatlerinin Ailevi İlişkilerine Etkisi

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Diğer	19	10,9
Sorun Yok	34	19,5
Olumsuz Etkiliyor	121	69,5
Toplam	174	100

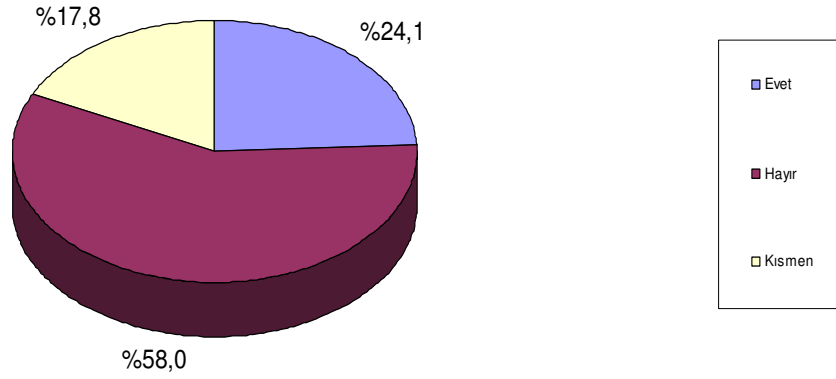
Şekil 4.41'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin meslekleri gereği uzun süreli çıktığı seyahatlerin ve uzun çalışma saatlerinin ailevi ilişkilerine etkisi görülmektedir. Rehberlerin % 69,6'i mesleklerinin ailevi ilişkilerini olumsuz etkilediğini belirtirken, % 19,5'i sorun yaşamadıklarını, % 10,9'u ise diğer olumsuzlukları belirtmişlerdir. Rehberlik sezonluk ve gecesi gündüzü olmayan bir meslektir. Ailevi ilişkiler açısından çok olumsuz yönleri olduğu söylenebilir.



Şekil 4.42. Örneklemin Bağlı Bulunduğu Meslek Odası veya Dernekle İlişkisi

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
Üye Değil	7	4
Olumlu	69	39,7
Olumsuz	64	36,8
Kısmen Olumlu	34	19,5
Toplam	174	100

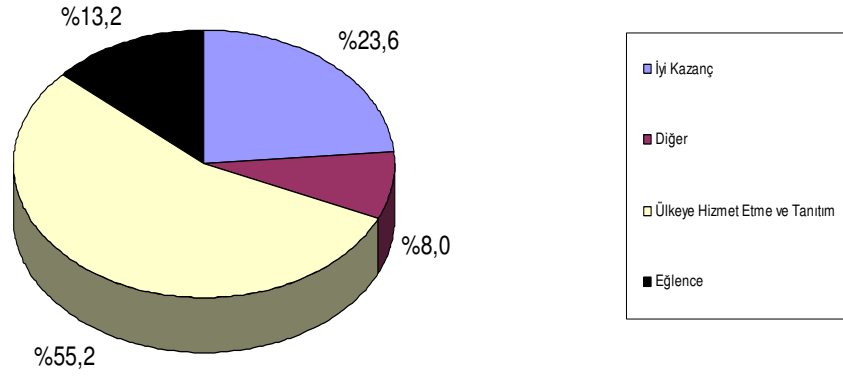
Şekil 4.42'ye bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin bağlı buldukları meslek odası veya dernekle ilişkisi görülmektedir. Rehberlerin % 19,5'i bağlı buldukları meslek odası veya dernekle kısmen olumlu, % 36,8'i olumsuz, % 39,7'si olumlu ilişkilere sahip olurken, %4'ü meslek odası veya derneğe üye olmadıklarını belirtmişlerdir. Rehberlerin % 59,2'si meslek odası ve dernekle olumlu ilişkilere sahip olduklarını belirtmişlerdir.



Şekil 4.43. Örneklemin Daha iyi Bir İş Teklifini Mesleğe Tercih

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Evet	42	24,1
Hayır	101	58
Kısmen	31	17,8
Toplam	174	100

Şekil 4.43'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin daha iyi bir iş teklifi aldıklarından aldıkları teklifi rehberlik mesleğine tercih etme ili ilgili cevapları görülmektedir. Rehberlerin % 17,8'i daha kısmen daha iyi bir iş teklifini değerlendirirken, % 58'i değerlendirmeyeceklerini, % 24,1'i ise değerlendireceklerini belirtmişlerdir. Rehberlik mesleğinin rehberler tarafından sevildiği ve diğer mesleklere tercih edilmediği bu verilerden söylenebilir.

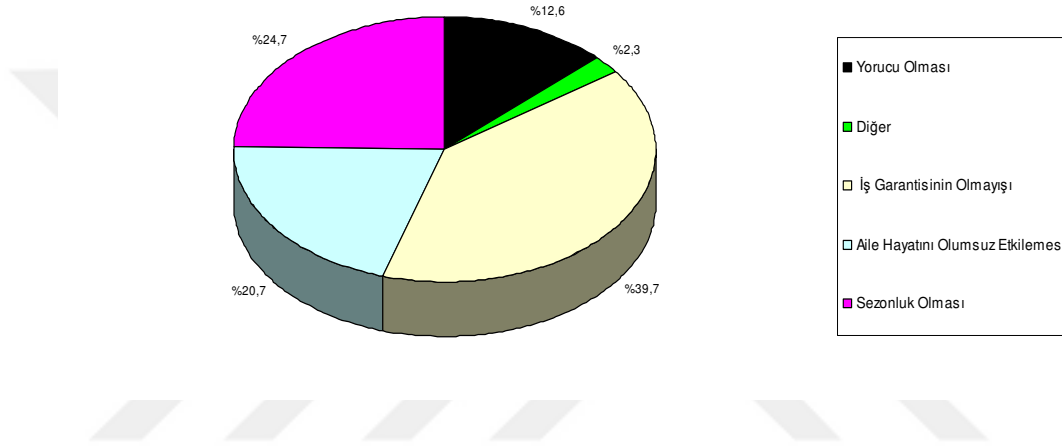


Şekil 4.44. Örneklemin Rehberlik Mesleğinin Avantajları Hakkındaki Düşünceleri

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Yorucu Olması	22	12,6
Diğer	4	2,3
İş Garantisinin Olmaması	69	39,7
Aile Hayatını Olumsuz Etkilemesi	36	20,7
Sezonluk Olması	43	24,7
Toplam	174	100

Şekil 4.44'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin, rehberlik mesleğinin avantajları hakkındaki düşünceleri görülmektedir. Rehberlere göre bu mesleğin en önemli avantajı % 55,2'lik kısmını düşüncesiyle ülkeye hizmet etme ve tanıtımına yardımcı olmalıdır.

Rehberlerin % 13,2'si mesleğini eğlenceli olması, % 14'ü diğer özelliklerini, % 23,6'sı ise iyi kazanç sağlayan bir meslek olmasını avantajları olarak belirtmişlerdir.

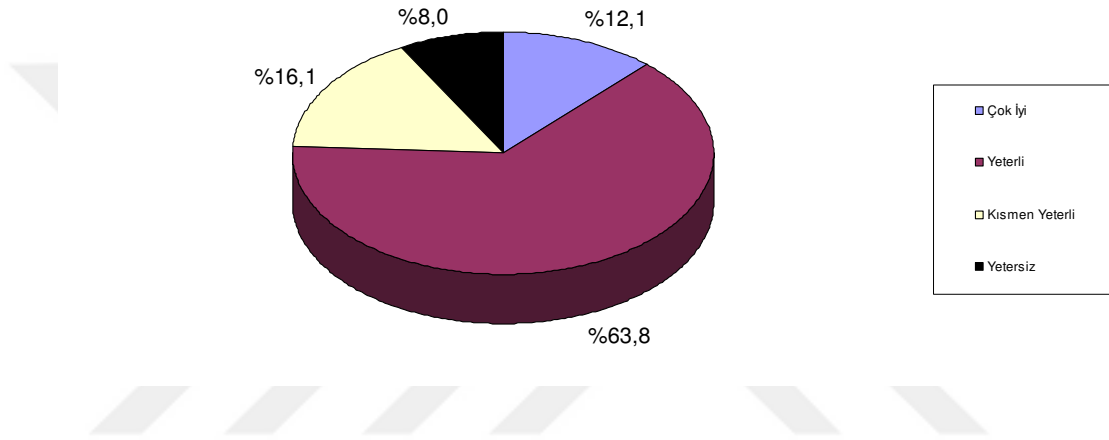


Şekil 4.45. Örneklemin Rehberlik Mesleğinin Dezavantajları Hakkındaki Düşünceleri

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesel Dağılım (%)
İyi Kazanç	41	23,6
Diğer	14	8
Ülkeye Hizmet Etme ve Tanıtım	96	55,2
Eğlence	23	13,2
Toplam	174	100

Şekil 4.45'e bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin, rehberlik mesleğinin dezavantajları hakkındaki düşünceleri görülmektedir. Rehberlerin % 24,7'si mesleğini sezonluk olmasını dezavantaj olarak belirtirken, % 20,7'si aile hayatını olumsuz etkilemesini,

%39,7'si iş garantisinin olmayışını, %12,6'sı yorucu olmasını, % 2,3'ü ise diğer özelliklerini dezavantajları olarak belirtmişlerdir.



Şekil 4.46. Örneklemin Anket Çalışmasını Mesleki Sorunları Yansıtması Bakımından Değerlendirmesi

SEÇENEKLER	Frekans (n)	Yüzdesele Dağılım (%)
Çok İyi	21	12,1
Yeterli	111	63,8
Kısmen Yeterli	28	16,1
Yetersiz	14	8
Toplam	174	100

Şekil 4.46'ya bakıldığında Ege bölgesinde ankete katılan rehberlerin anket çalışmasını mesleki sorunları yansıtması bakımından değerlendirilmesi görülmektedir. Rehberlerin %

12,1'i çalışmayı çok iyi, % 63,8'i yeterli, % 16,1'i kısmen yeterli bulurken, % 8'i yetersiz bulmuştur. Rehberlerin % 92'si çalışmayı yeterli bulmuş bu ve benzeri çalışmaların artırılması ve desteklenmesi gerektiğini ortaya çıkarmıştır.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Giriş bölümünde de belirtildiği gibi bu çalışmanın iki temel amacı vardır. Birincisi, turist rehberliği mesleğiyle ilgili mevcut yazında tespit edilen bilgi eksikliğini tamamlamaya katkıda bulunmak, ikincisi de, Ege bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri getirmektir.

Çalışmanın birinci amacını gerçekleştirmek için birinci bölümde turist rehberliğinin tarihi gelişimi ve Dünya ve Avrupa turizminin geçmişten geleceğe gidişatına yer verilerek, turist rehberliği mesleğinin büyümekte olan turizm içinde ne kadar önemli bir rolünün olduğu ve olacağın vurgulanmıştır. İkinci bölümde ise turist rehberliği mesleği detaylı bir şekilde incelenmiş ve dünyanın çeşitli bölgelerindeki yabancı ülkelerdeki mesleğe farklı yaklaşımlar çevrilerek bu bölümde yer almıştır. Üçüncü bölümde turist rehberliği eğitimi ve mesleki örgütlenmeleri Türkiye, Avrupa ve Dünya'nın çeşitli ülkeleri bazında incelenmiş, ilgili mevcut yazına ulaşılmış ve yazın taranarak çalışmada kullanılacak olan başlıklar elde edilmiştir.

Çalışmanın ikinci amacını gerçekleştirmek için, Ege bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunlarla ilgili birincil verilere ulaşmak ve mevcut durumu tespit yapabilmek için, anket formu hazırlanmış ve örneklem çerçevesinde uygulanmıştır.

Geçerli bir anket formu oluşturabilmek için öncelikle kapsamlı bir mevcut yazın taraması gerçekleştirilmiştir. Yazarın turist rehberliği mesleğindeki tecrübeleri de göz önünde bulundurulmuş ve meslek odalarıyla ve deneyimli turist rehberleriyle ayrıca çalışmanın danışman öğretim üyesiyle görüşülerek, bir anket taslağı hazırlanmıştır. Bütün bunlar yapıldıktan sonra, pilot araştırma ile anketin ön testi yapılmış, son olarak da, yapılan ön testten alınan geri bildirimler çerçevesinde gerekli düzeltmeler yapılarak, ankete son hali verilmiştir. Kasım 2006'de, Ege bölgesinin iki farklı ili olan Muğla ve İzmir'deki turist rehberlerine yönelik düzenlenen hizmet içi eğitim seminerlerinde "bırak ve topla tekniği" ile anketler uygulanmış ayrıca TUREB'nin yayınladığı Find a Guide isimli lisanslı rehberler internet sitesi ve kataloğundan turist rehberlerinin e-mail adreslerine ulaşılarak anket formları kendilerine elektronik posta ile gönderilmiş ve cevaplayanlar değerlendirmeye alınmıştır.

Geri dönen anketlerin değerlendirilmesinde öncelikle verilerin frekans ve yüzde dağılımlarına yer verilmiştir. İstatistiksel değerlendirmeler sonucunda elde edilen bazı çarpıcı bulgular aşağıdaki gibidir.

Anketi cevaplayan toplam turist rehberi sayısı 174'tür. Bunların % 63'ü erkek, % 37'si kadındır. Bu turist rehberlerinin eğitim düzeyleri ele alındığında, yaklaşık % 77,6'sının önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu, lise mezunlarının oranı ise, % 22,4 gibi düşük bir oranda kaldığı görülmektedir. Bu sonuçlar, daha önceden Türkiye'de rehberlere yönelik yapılmış olan çalışmaların sonuçlarıyla benzerlikler arz etmektedir (Polat 2001; Tangüler 2002; Kültür ve Turizm Bakanlığı 2003).

Bu araştırma sonucunda, Ege bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberlerinin, mesleki sorunları sınıflandırılarak aşağıda verilmiştir.

Rehberlik Eğitimi Sorunu

Bakanlığın düzenlediği rehberlik kurslarının gerek süre ve gerekse içerik açısından ülkemizin büyüklüğü, tarihi ve kültürel mirası göz önüne alındığından yetersiz olduğu görülmektedir. Buna rağmen Ege bölgesindeki rehberlerin çoğu kendilerini geliştirmek üzere mesleki kurs ve seminerlere katılmıştır. Ege bölgesi rehberlerinin büyük çoğunluğu rehberlik kurslarının eğitim süresinin ve ders müfredatını yeterli bulmamaktadır. Özellikle 1980'li yıllarda beliren turist rehberi gereksinimi karşısında, Kültür ve Turizm Bakanlığı (eski Turizm Bakanlığı) ülkesel ve bölgesel içerikli 3-6 aylık kurslar bünyesinde bugün gelinen noktada toplam 14 farklı ilde 9000'i aşkın sayıda turist rehberi yetiştirmiştir. Ege bölgesinde meslek odalarına kayıtlı rehberlerin sayılarına bakıldığında toplam 903 rehberin kayıtlı bulunduğu görülmektedir. Turizmden büyük oranda pay alan bölgelerden biri olan Ege bölgesi için bu rehber sayısının az olduğu açık bir gerçektir. Siyaset üstü bir konumu olan ülke turizmimizin gereksinim duyduğu yasal düzenlemelerin bir an önce devreye sokulması ile ülkemiz, turizmde ihtiyaç duyulan düzenlemeleri belirleyebilecek ve gerekli düzenlemeleri yapabilecektir. 90'lı yıllardan sonra sektörün reel turist rehberi talebi dikkate alınmaksızın açılan söz konusu rehberlik kursları sonucunda, bugün özellikle bazı yabancı dillerde aşırı bir yığılma oluşmuştur. Bu fazlalık, mesleğin genel görünümüne olumsuz etki yapmaktadır. Bazı yabancı dillerde ise re hâlâ rehber açığı vardır. Ancak, bu gereksinimi gidermenin yolu sadece rehberlik kursu açmak değildir. Ege bölgesinde faaliyet gösteren

rehberlerin turizm eğitimi olanlarının oranı düşüktür ve turizm eğitimi dağılımı içerisinde rehberlik lisans ve önlisans eğitimi olanlarının sayısı yüksek olmasına rağmen toplamda rehberlik eğitimi alanların rehberlik kokartlarını alamadıkları görülmektedir. Bunun en büyük nedenlerinden biri yabancı dil sınavlarında başarılı olamamalarıdır. Rehberlik eğitimi veren yüksek öğretim kurumlarına öğrencilerin yabancı dil sınavıyla girmesi sayesinde bu sorun çözüme ulaşabilir. Ayrıca, bu sorunu çözümü için diğer turizm mezunlarının bu mesleği seçmesi teşvik edilebilir. Turist rehberliği eğitiminin sadece üniversitelerin 4 yıllık lisans düzeyindeki programlarında yürütülmesi ve turist rehberliğinde uzmanlaşma eğitimine geçilmesi ve bu eğitimlerin sektör tarafından yürütülmesi kısa vadede en azından yasal açıdan netleştirilmesi gereken konulardır. Rehberlik mesleğinin tercih edenlerin önemli bir bölümü dili üniversite ve yurtdışında yaşayarak öğrendikleri görülmektedir. Rehberlik mesleği için turizm eğitimi ve bilinci çok önemlidir. Bu açıdan turizm eğitimi ve bilinci ile birlikte ön şart olan dilin eğitiminin dört yıllık eğitim veren lisans kurumlarından alınabilir.

Rehberlik eğitimi veren lisans kurumlarının yaygın dillerden eğitim vermesi sağlanırken, yaygın dillerden rehber enflasyonu göz önüne alınarak sadece nadir dillerden kurs açılması daha doğru olacaktır. Açılan kursların sürelerini uzatılması, tez çalışmamızda yer alana Avrupa ülkelerindeki rehberlik eğitimlerine benzer teorik ve pratik uygulamaların fazlaştırılmasıyla bu kurslar sağlıklı yapıya kavuşabilir. Yaygın dillerden rehberlik kokartlarına sahip rehberler ikinci bir nadir dilli konuşabiliyorlarsa bakanlıkça ve meslek odalarının kokartlarına ek “nadir diller” ekletmeleri için teşvik edilebilirler.

Meslekle İlgili Yasal Düzenlemeler İlgili Sorunlar

Başarılı bir rehberlik hizmeti, o hizmeti görece profesyonel turist rehberlerinin mesleki yaşamlarının, özellikle yasal düzenlemelerle garanti altına alınabilmesi ile gerçekleşebilir. Mesleğin eğitiminden başlaması gereken yeni düzenlemelere koşut olarak mesleğin denetimi, özlük haklarının sağlanması için de meslek birlik yasasının (Turist Rehberleri Birliği Yasası) yasalaşması en önemli katkıyı yapacaktır. Turist rehberleri de en az örneğin basın mensupları, hariciyeciler vb. meslek grupları gibi imaj açısından olumlu bir noktaya taşınmalıdır. Turist Rehberleri Birliği Yasası'nın yasalaşması, turist rehberliği eğitiminin sadece üniversitelerin 4 yıllık lisans düzeyindeki programlarında yürütülmesi ve turist

rehberliğinde uzmanlaşma eğitimine geçilmesi ve bu eğitimlerin sektör tarafından yürütülmesi kısa vadede en azından yasal açıdan netleştirilmesi gereken konulardır. Ülkemiz turizminin gelişimini sağlıklı bir yapı içinde sürdürebilmesi açısından, halen Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın elinde bulunan yetkilerin ilgili sektör unsurlarına devredilmesi gerekmektedir. Kendini fazlaca denetlemeyen ve sorgulamayan bir yapının sağlıklı sonuçlar alması pek olası değildir. Yıllardır sadece seyahat acentelerine tanınan yasal mesleki yetkiler diğer unsurlara tanınmamakla adeta eşitsizlik yaratılmaktadır. Bu eşitsizliği giderme noktasında ve AB mevzuatına uyum çalışmaları çerçevesinde, sektör unsurlarının işlevsel olmaları sağlanmalıdır. (TUREB, 2006)

Ankete katılan rehberlerin önemli bir çoğunluğu rehberlikle ilgili yasal düzenlemeleri yeterli bulmadığı görülmektedir. Turist rehberlerinin günlük çalışma koşullarındaki belirsizlikler, sorunların gün geçtikçe büyümesine neden olmaktadır. Taban yevmiye, sigorta, vergi vb. birçok mesleki konuda standardizasyon yoktur. Örneğin, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlediği Rehberlik Taban Yevmiyeleri'nin, seyahat acenteleri tarafından uygulanma oranları çok hâlâ düşüktür.

Kaçak Rehberlik Sorunu

Kaçak rehberlik haksız rekabete sebep olmaktadır. Bazı acenteler bakanlığın açıkladığı taban yevmiyelerini altında rehber çalıştırmak için bu yönteme başvurduğu söylenmektedir. (Batman ve Yıldırğan ve Demirtaş, 2001, s. 156). Ülkemizde hiçbir meslek dalında olmadığı kadar kaçak faaliyet, turist rehberliğinde görülmektedir. Bunun da nedeni, yeterince yapılamayan mesleki denetimlerdir. Son dönemlerde, yabancı uyruklu şahısların bile turizm yoğun bölgelerde rehberlik hizmetlerine tecavüz etmesi, gelinen korkunç noktanın bir kanıtıdır. Ulusunu ve ülkesini temsil etme niteliğine sahip olunması gereken bir mesleğin, çok ciddi bir denetleme mekanizmasına sahip olması gereklidir. (TUREB,2006).

Ege bölgesi rehberlerinin büyük bölümü kaçak rehberliğin yaptırımların artırılması ve uygulanması, etkin denetim, eğitim ve meslek ahlakının yaygınlaştırılması ile çözüme kavuşturulabileceğini düşünmektedir.

Mesleğin Özelliklerinden ve Çalışma Koşullarından Kaynaklanan Sorunlar

Her mesleğin kendine has avantajları ve dezavantajları vardır. Ege bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberlerin mesleğin dezavantajlarını:

- Yorucu olması
- İş garantisi olmayışı
- Aile hayatını olumsuz etkilemesi
- Sezonluk olması şeklinde sıralamıştır.

Avantajları ise;

- İyi kazanç sağlama olanağı
- Ülkeye hizmet etme ve tanıtma
- Eğlence olarak sıralamışlardır.

Araştırma, Ege bölgesindeki turist rehberlerinin mesleğin dezavantajlarına rağmen, mesleklerini sevdiğini ortaya çıkarmıştır. Rehberlerin yarında fazlası daha iyi bir iş teklifine rağmen mesleklerini bırakmayacaklarını belirtmişlerdir. Turist rehberlerinin mesleki sorunlarına çözümler getirilirse mesleklerini severek yapan bu insanlar daha etki ve verimli olacak bundan hem sektör hem de ülke kazançlı çıkacaktır.

Turist Rehberlerinin Yönettiği Gruplarla Karşılaştığı Sorunlar

Turist rehberlerinin turlarda icra etmekle yükümlü olduğu tur programlarını ve kurallarına uyulmaması en büyük sorunu oluşturmaktadır. Turları satan seyahat işletmelerinin turları grupların ilgi alanlarını dikkate alarak çeşitlendirmesi ve bunu rehberin görüşlerini alarak şekillendirmesi durumunda bu sorun çözüme ulaşacaktır.

Ziyaret edilen yerlerdeki satıcıların turistleri rahatsız etmesi, ankete katılan rehberlerin yakındıkları ikinci sorundur. Bu sorunun çözümü devletin turistlerin ziyaret ettiği yerlerdeki satıcıları kontrol etmesi ve belirli eğitimler vererek, belirlenene standartlara uyan izinli satıcılara izin vermesi ile aşılabilir.

Rehberli turlara katılıp rehberin anlattıklarını dinlemeyen kültür düzeyi düşük, ilgisiz turist grupları sorunu, ülke turizminde etkili tanıtım yaparak ve nitelikli kültür seviyesi yüksek turistleri ülkemize çekerek aşılabilir.

Seyahat İşletmeleri İle Yaşanan Sorunlar

Ege bölgesindeki rehberler büyük çoğunlukla seyahat işletmeleri ile çalışma ücretleri ve ödemeler konusunda sorunlarla karşılaşmışlardır. Bakanlığın belirlediği ücretlerin ödenmemesi, ödenen ücretlerin ise eksik ve zamanında ödenmemesi karşılaştıkları en büyük sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bu sorun Türkiye'deki sistemin tezde değinildiği gibi Yunanistan'daki sisteme uyarlanması ile çözüme ulaştırılabilir. Yunanistan'daki gibi turist rehberi birliği tur operatörleriyle sözleşme imzalayarak turist rehberi ücretlerini belirleyebilir. Bu şekilde turist rehberleri işçi tur operatörleri ve turizm şirketleri işveren olarak çalışacaktır. Ayrıca, işçi ve işveren ortak şekilde sözleşme imzalayarak ücretleri belirleyecektir. Bu işçi işveren ilişkisinde farklı olan turist rehberlerine ücretleri aylık maaş olarak değil günlük olarak ödenmesi yoluna gidilebilir. Turist rehberi birlikleriyle, tur operatörlerinin belirlediği bu ücretler taban ücretler olmalı. Turist rehberleri çalışacakları işverenler olan şirketlerden bu taban ücretlerin üstünde ücret talep edebilirler ama işverenler turist rehberlerine sözleşmede belirtildiği gibi çalıştırdıkları takdirde taban ücreti ödemek zorunda olmalıdır. Eğer işverenler taban ücretin altında ödeme yaparlarsa turist rehberlerine, turist rehberleri bu işverenleri turist rehberliği mesleği denetleme müfettişlerine şikâyet edip işverene yaptırımlar uygulatma hakları oluşturularak bu sorun çözüme kavuşturulabilir.

Turist rehberleri ikinci olarak mesleğin seyahat işletmeleri tarafından ciddiye alınmaması sorununu belirtmişlerdir. Seyahat işletmelerine uygulanacak sıkı denetimlerle lisanslı turist rehberleri ile turlar düzenlemeleri zorunlu hale getirilirse rehberlik mesleğinin seyahat işletmeleri tarafından daha ciddiye alınacağı kesin bir gerçektir.

Rehberler üçüncü olarak sosyal haklarıyla ilgili sorunlarını belirtmişlerdir. Seyahat işletmeleri rehberlik mesleğinin yapısı dolayısıyla genellikle rehberleri sigorta yapmaktan kaçınmaktadır. Bu sorun turist rehberlerine ödenen ücretler üzerinden vergi ve sigorta primlerinin işverenler tarafından kesilmesi ile çözüme kavuşturulabilir.

Konaklama İşletmeleriyle Karşılaşılan Sorunlar

Ege bölgesindeki rehberlerin konaklama işletmeleriyle karşılaştıkları sorunlardan başlıca iki tanesi konaklama işletmeleri personelinin nitelik ve nicelik bakımından eksik olması ve tesislerin gruplara vaat edilen niteliklerde olmamasıdır. Bu gibi durumlarda seyahat işletmelerinin temsilcisi ve turun lideri ve rehberi olan turist rehberleri zor durumlara düşmekte ve müşterileri memnuniyetsizliklerini bildireceği sorumlu kişi olmaktadır. Bu gibi durumlar güzel başlamış, iyi hizmet verilen bir turu tamamen kötü şekilde etkileyebilir. Bu sorunun çözümü seyahat işletmelerinin sundukları ve vadetikleri hizmetleri seçici bir şekilde oluşturmaları ve turlarından memnun ayrılan turistlerin kendilerine ve ülkeye daha çok tanıtım ve turist çekme olanağı yaratacağı konusunda bilinçlendirilmeleri ile çözüme ulaştırılabilir.

Meslek Odaları ve Derneklerle Karşılaşılan Sorunlar

Ege bölgesindeki rehberlerin büyük oranı meslek odaları ve derneklerle olan ilişkilerini olumlu olarak belirtirken, önemli bir kısmı da olumsuz olarak belirtmektedir. Meslek odaları ve derneklere daha çok yetkiler vererek rehberlik mesleğinin haklarının korunması sağlanması ve rehberlik taban ücretlerinin meslek odaları ve tur operatörleriyle işçi işveren şeklinde belirlenmesi sayesinde mesleki birlikler daha etkin hale gelecek ve rehberler birliklerle ilişkileri daha çok olumlu olarak değişecektir.

Ulaştırma İşletmeleri İle Karşılaşılan Sorunlar

Ege bölgesindeki rehberler ulaştırma işletmeleriyle niteliksiz şoför ve konforsuz bakımsız araçlar sorunlarıyla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Araçların mevzuata var olan nitelikleri uygulaması etkin bir denetleme ile sağlanırsa bir sorun ortadan kalkacaktır.

Niteliksiz şoförler sorunu tezde yer verdiğimiz yabancı ülkelerde uygulanan araç şoförleri eğitimi sertifikalandırma sistemine geçilerek ortadan kaldırılabilir. Şoförlerin asgari meslek ahlaki ve turizm bilini eğitimi alması sağlanmalıdır.

Müze ve Ören Yerlerinde Karşılaşılan Sorunlar

Ege bölgesindeki turist rehberleri müzelerin açılış ve kapanış saatlerinden yakınmaktadırlar. Açılış ve kapanış saatlerinin gün içerisinde kısıtlı bir sürede olması rehberlerin tur programlarını uygulamalarını zoru soktuğu açık bir gerçektir. Turizm sektörü olarak sürekli hizmet gerektiren bir sektördür. Turizm sektörüne de hizmet veren müze ve ören yerlerinin açılış kapanış saatleri turizmin bu özelliği dikkate alınarak düzenlenmelidir.

Müze ve ören yerlerinin temizliği rehberler tarafından görülen ayrı bir sorundur. Giriş ücretlerinin tam manasıyla müze ve ören yerlerinin bakımını karşılayacak şekilde düzenlenmesi ve tahsil edilmesi, müze ve ören yerlerinde verimli yönetimlerin oluşturulması bu sorunun çözümü olacaktır. Müze ve ören yerleri ülkemizin zengin tarihi ve kültürel mirasının bir parçasıdır. Önemle üzerinde durularak korunmaları gerekmektedir.

Rehberler üçüncü olarak giriş fiyatlarının yüksekliği sorununu belirtmişlerdir. Fiyatların yüksek oluşu ve yıl içerisinde değişikliklere uğraması rehberlere ve seyahat işletmelerine sorun yaratmaktadır. Fiyatların önceden bilinmesi turların planlaması aşamasında çok önemlidir. Bu sebeple fiyatlar önceden ilan edilmelidir. Ayrıca, giriş fiyatları yabancı ülkelerdeki müze ve ören yerleri fiyatlarıyla karşılaştırılarak düzenlenebilir.

Turist rehberleri müzelerin hafta sonları kapalı olması sorununu da belirtmişlerdir. Turizm sektörü haftada 7 gün yılda 365 gün devam eden bir hizmet sektörüdür. Bu dikkate alınarak müzelerin hafta sonları açık tutulması bu sorunu çözecektir.

Araştırma sonuçlarının ve çözüm önerilerinin dikkate alınması ile Ege bölgesi turist rehberlerinin mesleki sorunlarının azalması ve mesleklerinde daha başarılı olmaları beklenebilir

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, Suavi H.; “Seyahat İşletmelerinde Kalitenin Belirleyicisi Olarak Turist Rehberlerinin Rollerini ve Önemleri”, (Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi, Hafta Sonu Semineri III, 13-15 Aralık 1996, Nevşehir), Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Nevşehir 1996, s.192-195.
- Ahipaşaoğlu, Suavi H.; Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine bir Uygulama, Varol Matbaası, Ankara 1997.
- Ahipaşaoğlu, Suavi H; Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi(b), Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- Ahipaşaoğlu, Suavi H.; Turizmde Rehberlik(a), Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- Ahipaşaoğlu, Suavi H., Arıkan, İ., Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- Arıkan, R., Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma, Gazi Kitapevi, 3. Baskı, Ankara 2000.
- Akmel, J., “Turist Rehberliğinde Üniversite Eğitimi”, (Turizm Eğitimi Konferansı, 9-11 Aralık 1992, Ankara), Yorum Yayın, Ankara 1992, s.215-217.
- Aktaş, A., Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi, Azim Matbaa, Antalya, 2002.
- Armstrong, K., Weiler, B., “Guided Tours in National Parks”, In IAA Newsletter Dergisi, 1 Ocak 2004, s. 11.
- Armstrong, H. W., The role and evolution of European Community regional policy. *In*: Jones, B. and Keating, A. (eds). *The European Union and the Regions*. Oxford, Clarendon Press, Oxford, 1995.
- Aplin, G., Heritage – Identification, Conservation and Management, Aust: Oxford: University Press, Sth Melbourne, 2003.
- Barron, P., Arcodia, C. Linking Learning Style Preferences and Ethnicity: International Students Studying Hospitality and Tourism Management in Australia. In Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education Dergisi, 1(2), (2004) s. 15–27.

- Batman, O., Yıldırğan, R., Demirtaş, N., Turizm Rehberliği, Değişim Yayınları, Adapazarı, 2001.
- Black, R., Stakeholders View On Guide Certification In Australian Ecotourism Industry, 2 Şubat 2005, WFGT Kongresi, Melborn.
- Bilge, B., Profesyonel Turist Rehberliği, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1989.
- Bull. B., Encouraging tourism development through EU structural funds: A case study of the implementation of EU programmes on Bornholm, Tourism Research Vol. 1(1). 1999, s. 149-165.
- Cohen, E., "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role", Annals of Tourism Research, Vol. 12, Issue 1, January 1985, s. 5-29.
- Compendium of Tourism Statistics 2004 Edition, WTOP Publications, Madrid, 2005.
- Cook, G., Vox-Cure, 3 Şubat 2005, WFGT Kongres, Melborn.
- Cookson, P., State Of Tourist Guiding In Europe, 31 Ocak 2005 WFGT Kongresi, Melborn.
- Cookson, P., Tourist Guide Fees Around Europe, WFGT Publications, Londra, 2006.
- Çimrin, H., Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si, 1. Baskı, Akdeniz Kitapevi, Antalya 1995.
- Çıldır, S., "Avrupa Birliği ve Turizmin Önemi", Muğla İli Kasım Ayı Hizmet İçi Seminerleri, 2006.
- D'Amico, E. "The Tourist Guide Profession - A European Profile", FEG kongresi, Londra 2002.
- Değirmencioğlu, Ö., Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998.
- Değirmencioğlu, Ö., Rehberliğin Tarihçesi, www.tureb.org.tr/rehberlik/, Erişim 08.04.2005.
- European Travel Monitor, Turizm Gazetesi, URL: www.turizm gazetes i.com, Erişim 09.10.2005.

- Fanning, C., Language Interpreters and Tourist Guides – Reflecting Issues and Education, URL: <http://www.ctgaoftoronto.org/issues.htm>, Erişim 24.01.2006.
- FEG- European Federation of Tourist Guides, 2004 VIth European Tourist Guide Convention in Syracuse Konferansı, Sicilya, 2004.
- FEG-European Federation of Tourist Guide Associaations, CEN Definitions, URL: <http://www.touristguides-europe.org/definitions.html>, Erişim 04.09.2005.
- FEG-European Federation of Tourist Guides, EEC Directive Proposal for the Establishment of Harmonised courses for the Activity of Tourist Guide, URL: <http://www.touristguides-europe.org/education.html> , Erişim 11.03.2006.
- FEG- European Federation of Tourist Guides, Press Release From The International Association of Tour Managers and The European Federation of Tourist Guide Associations, URL: <http://www.touristguides-europe.org/definitions.html>, Erişim 03.04.2006.
- Glen, M., “Smelly Interpretation”, Interpretation News Dergisi, No.25, (2004), 22-26.
- Gold, B.A., International Organizational Behaviour – Text, Readings, Cases & Skills, Prentice-Hall, Londra 1998.
- Gündüz, S., Tulga A., “ Müze-Turist-Rehber Üçgeninde Rehberlerin Rolü”, (Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, 05-07 Aralık 1997, Nevşehir), Erciyes Üniversitesi Matbaası, Kayseri 1997, s. 95-104.
- Hacıoğlu, Necdet; Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa 1989.
- Ham, S.H., Environmental Interpretation – A Practical Guide for People with Big Ideas and Small Budgets, North American Pres Yayınları, Colorado, 1992.
- Hehir, L. (2004), “Smelly Interpretation”, Interpretation News Dergisi, No.29, (2004), s. 10-11.
- Holloway, J. Christopher; “The Guided Tour: A Sociological Approach”, Annals of Tourism Research, Vol. 8, Issue 3, July 1981, s. 377-402.

İçöz, O, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Turhan Kitapevi, Ankara, 1998.

İstanbul-Dinçer, Füsün; İsmail Kızılırmak; “Turizm Rehberliğinin Gelişimi ve Türkiye’deki Konumu” (Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, 05-07 Aralık 1997, Nevşehir), Erciyes Üniversitesi Matbaası, Kayseri 1997, s.121-175.

Institute of Tourist Guiding, Guide to Guiding, Institute Pres Yayınları, Londra, 2006

Institute of Tourist Guiding, InfoPack, Institute Pres Yayınları, Londra, 2006.

Joint Seminar on the Tourist Guide Profession, Brussels, September 1994 Semineri, Tam Rapaoru, Brüksel, Eylül 1998.

Jean R. “Insurance Brokers”, Northeast Publications, New York, 2005.

Khallifa, A., “State Of Tourist Guiding In Africa”, 31 Ocak WFGT Kongresi, Melborn.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye’nin Turist Rehberi Profili, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Raporu, Ankara 2003.

Kültür ve Turizm Bakanlığı; Dillere ve İllere Göre Rehber Dağılımı İstatistikleri, URL: http://www.kultur.gov.tr/portal/turizm_tr.asp?belgeno=45596, Erişim 10.02. 2004.

Kozak, S., Seyahat Acentelerinde Tur Düzenleme, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları, Eskişehir 1999.

Mallinson, H., James, J., Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry, Nova Science Publishers Yayınevi, Nev York, 2003.

Mısırlı, İ., Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Detay Yayıncılık, Ankara 2002.

Nyoaman, K., “State Of Tourist Guiding In Asia”, 31 Ocak 2005 WFGT Kongresi, Melborn.

Özbay, R., “Turist Rehberliği Eğitiminde Nereye?”, 11-13 Aralık 2002, Turizm Bakanlığı, Ankara Konferans / Workshop, Ankara 2002.

Özbay, R., “Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği”, 1.Aralık 2004, Türkiye İktisat Kongresi, Ankara 2004.

- Pastorelli, J., An Interpretive Approach to Tour Guiding - Enriching the Experience, Frenchs Forest, NSW: Aust: Pearson Education Yayınları, Avusturalya, 2003.
- Polat, T., Seyahat İşletmelerinde, Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001.
- Pond, C. L.; The professional Guide: Dynamics of Tour Guiding, John Wiley and Sons, New York, 1992.
- Pond, K.L., The Professional Guide – Dynamics of Tour Guiding, Van Nostrand Reinhold Yayınları, New York, 1993.
- Prince. K., A Preliminary Comparative Survey of Tourist Guide Training in Europe, London Tourist Board Pres, Londra, 1996.
- Ray, N., M ve E., Ryder; “”Eibilities” Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled”, Tourism Management, Vol. 24, Issue 1, 2003, s. 599-616.
- Reisinger, Y ve Turner, L.W., Cross-Cultural Behaviour in Tourism – Concepts and Analysis, MA: Butterworth-Heinemann Yayınları, New York, 1993.
- Ross, T., Legal Aspects of Insurance and Litigation – The Guides Responsibilities, 1 Şubat 2005, WFGT Kongresi, Melborn.
- Robinson, G. ve Mogendorff, D., “The European tourism industry” – Ready for the Single Market. *Hospitality Management Vol.:* 12(1), 1993, s.21-31.
- Rosalind N., Scottish Tourist Guiding, Scottish Tourist Guide Association, 2006.
- Rennie, P., Professional Tourist Guide, Tour Manager and Educator Healthy Tips for Healthy Trips, Australia Pres, Sydney, 2005.
- Rızaoğlu, B., Turizm Davranışı, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- Sikk I., Know Your Rights and Avoid Fights, 1 Şubat 2005, WFGT Kongresi, Melborn.

- Skinner, R., FEG Oral Language Proficiency Test 2004, URL: <http://www.touristguides-europe.org/education.html> Erişim:04.05.2006
- Skinner R., Summary of FEG History, URL: <http://www.touristguides-europe.org/> Erişim:10.05.2006
- Sung, H. ve A. M. Morrison ve J., T., O'Leary; "Definition of Adventure Travel: Conceptual Frameworks for Empirical Application from the Providers' Perspective", Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol. 1, Issue 2, 1996, s. 47-67.
- Sung, H. ve A., M., Morrison ve J., T., O'Leary; "Segmenting the Adventure Travel Market by Activities: From the North American Industry Providers' Perspective", Journal of Travel and Tourism Marketing, Vol. 9, Issue 4, 2000, pp.1-20.
- Tangüler, A., Profesyonel Turist Rehberliği ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.
- Teres, J., Association Management Strategic Planning Scanning The Future, 1 Şubat 2005, WFGT Kongresi, Melborn.
- Tourism 2020 Vision Global Forecast and Profiles of Market Segments, WTOP Publications, Madrid, 2001.
- Tourism Policy In The European Union, URL: http://www.culture.gov.uk/tourism/tourism_industry/tp_eu.htm, Erişim: 11.12.2005.
- Tourist-Guides Net, URL: <http://www.tourist-guides.net/frameset.html>, Erişim 10.07.2005.
- Tierney, P. "Guiding the Way", 1 Şubat 1998, 1998 Way to Go, A New Travel Expo, San Fransisco 1998.
- TÜRSAB-Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği; İstatistikler/Yabancı Ziyaretçilerin Profili/Paket Turların Kullanım Oranı, URL: <http://www.tursab.org.tr/>, Erişim 17.11.2005.
- TUREB-Turist Rehberleri Birliği, Genel Bilgiler, URL: <http://www.tureb.org.tr/>, Erişim 04.08.2005.

Usta, Ö., Turizm, Altın Kitaplar, Ankara, 1994.

WFGTA-World Fedaration of Tourist Guide Associations, Tourist Guiding, URL:

<http://www.wftga.org/default.asp>, Erişim 09.09.2005.

WFGT-World Fedaration of Tourist Guide Associations, Tourist Guides in Africa and Middle East, URL: <http://www.wftga.org/page.asp?id=193> , Erişim 01.02.2006.

WFGT- World Fedaration of Tourist Guide Associations, Tourist Guides in Indonesia, URL: <http://www.wftga.org/page.asp?id=193>, Erişim 02.02.2006

WTO-Wolrd Tourism Organization, Statistics&Economic Measurment of Tourism, URL:

<http://www.world-tourism.org/statistics/index.htm> , Erişim 11.10.2005.

Yearbook of Tourism Statistics Data 1999-2004, WTOP Publications, Madrid, 2005.

Yıldırım, S.; Lütfi A., “Turistik Ürün Pazarlaması Sürecinde Tur Rehberinin Fonksiyonu”, (Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, 05-07 Aralık 1997, Nevşehir), Erciyes Üniversitesi Matbaası, Kayseri 1997, s. 85-94.

Yıldız, R.; Salih K.; S.Yücel Şenyurt; ”Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi”, (Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, 05-07 Aralık 1997, Nevşehir), Erciyes Üniversitesi Matbaası, Kayseri 1997, s.7-36.

Van Der Wagen, M., Communication in Tourism and Hospitality, Elsternwick, Aust: Hospitality Pres Yayınları, 1997.

EK 1

EGE BÖLGESİNDEKİ PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK ANKET ÇALIŞMASI

1.Yaşınız?

- a)18-20 b)21-25 c)26-30 d)31-35 e)36-40 f)41 ve Üstü

2.Cinsiyetiniz?

- a)Erkek b)Kadın

3.Medeni Durumunuz?

- a)Evli b)Bekar

4.Eğitim Durumunuz?

- a)Lise b)Önlisans c)Lisans d)Lisansüstü

5.Turizmle ilgili herhangi bir eğitim aldınız mı?

- a)Turizm ve Otelcilik Lisesi b)Turizm ve Otelcilik Önlisans
c)Turizm Rehberliği Önlisans d)Turizm Lisans
e)Turizm Alanında Lisansüstü f)Filoloji Mezunu

6.Öğrenim haricinde katıldığınız mesleki seminer ve kurs var mı?

- a)Evet 1.
b)Hayır 2.
 3.

7.Yabancı dili nerede öğrendiniz?

- a)Yurtdışında yaşadım b)Yurtdışında kursa gittim
c)Yurtiçinde kursa gittim d)Lisede öğrendim
e)Üniversitenin yabancı diller bölümünü bitirdim f)Üniversitede yabancı dil okudum
g)Diğer

8. Yurtdışında bulundunuz mu?

- a) Bulundum b) Bulunmadım

9. Yurtdışında bulduysanız kaç yıl buldunuz ?

- a) 1 yıldan az b)1-2 yıl c)2-3 yıl d) 5 yıldan fazla

10. Lisansınızı aldığınız kurum?

- a) Rehberlik eğitimi veren lisans kurumları b) Rehberlik eğitimi veren önlisans kurumları c) Kültür veTurizm Bakanlığı'nın düzenlediği kurslar

11.Rehberlik mesleğini asıl iş olarak mı yoksa ek iş olarak mı yapıyorsunuz?

- a)Asıl iş b)Ek iş

12.Kaç yıldır bu mesleği yapmaktasınız?

- a)2 Yıldan az b)2-5 yıl c)6-9 yıl d)10-13 yıl e)14-17 yıl f)18 yıl ve üzeri

13.Rehberlik lisansınızın türü?

- a)Bölgesel b)Ülkesel

14.Kaç dilden lisanslı rehbersiniz?

- a)1 dilden b)2 dilden c)2 dilden fazla

15.Hangi dil ya da dillerden lisanslı rehberlik yapmaktasınız?

- a)Yaygın dillerden(İngilizce-Almanca-Fransızca)
b)Nadir dillerden(Rusça-İskandinav-Japonca-Diğer)

16.Size bu mesleği seçmenizdeki etkili olan faktörler nelerdir? Lütfen belirtiniz(aile, çevre, okul, iyi yabancı dil, başka bir iş bulamama, hizmet duygusu vs.)

.....
.....

17.Genel olarak hangi nitelikte turlara çıkıyorsunuz?

- a)Günlük şehir turları b)Seyir turları c)Kültürel turlar
d)Öğrenci turları e)3.yaş turları f)Diğer.....

18. Rehberlik yaptığınız statü?

- a) Serbest olarak zaman zaman b)Serbest olarak sezonluk c)Serbest olarak tam zamanlı d)Bir acenteye bağlı olarak sezonluk sözleşmeli
olarak tam zamanlı f) Bir acenteye bağlı

19.Bir yılda ortalama kaç acenteye çalışıyorsunuz?

- a)Tek bir acenteye b)2-5 Acente c) 6'dan fazla

20. Aynı acenteye çalışma süreniz ?

32.Kaçak rehberlik konusu sizce nasıl çözülebilir? Neler yapılabilir?

.....
.....

33.Seyahat işletmeleri ile karşılaştığınız en önemli sorunlar nelerdir? Neler yapılabilir?

.....
.....

34.Yönettiğiniz gruplarla karşılaştığınız sorunlar nelerdir? Neler yapılabilir?

.....
.....

35.Konaklama işletmelerinde karşılaştığınız sorunlar nelerdir? Neler yapılabilir?

.....
.....

36.Müze ve ören yerlerinde karşılaştığınız sorunlar nelerdir? Neler yapılabilir?

.....
.....

37.Ulaştırma işletmeleri ile karşılaştığınız sorunlar nelerdir? Neler yapılabilir?

.....

38.Mesleğiniz gereği uzun süre seyahatlere çıkmanız ailevi ilişkileri nasıl etkiliyor? Bu sorunları nasıl çözüyorsunuz?

.....

39.Bağlı bulunduğunuz rehber odasıyla veya dernekle ilişkinizi tanımlar mısınız? Katkılarınız ve beklentileriniz nelerdir?

.....
.....

40.Daha iyi bir iş bulursanız bu mesleğe tercih eder misiniz? Neden?

.....
.....

41. Bu mesleğin avantajlarını sayar mısınız?

.....
.....

42. Bu mesleğin dezavantajlarını sayar mısınız?

.....
.....

43. BU ANKATE ÇALIŞMASINI NASIL DEĞERLENDİRİYORSUNUZ.

A.YETERSİZ B. KISMEN YETERLİ C. YETERLİ D.ÇOK İYİ

ADI SOYADI



EK 2

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI : Onur AKBULUT

Doğum Tarihi ve Yeri : 1979 İstanbul

Medeni Durumu : Bekar

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Özel Gürsoy Koleji

Lisans Diploması : Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği
Yüksekokulu

Yükseklisans Diploması: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Tez Konusu : Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki
Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma

Yabancı Dil / Diller : İngilizce, Almanca

Bilimsel Faaliyetler

İş Deneyimi

Stajlar :

Projeler :

Çalıştığı Kurumlar :

Adres : Turkuaz Butik Hotel Sarıgerme Ortaca Muğla

Tel. no : 02522868608

