

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSİTÜSÜ

TÜRKİYE'DE PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE
MÜŞTERİLERİN TURİST REHBERLERİNDEN
BEKLENTİLERİNİN ANALİZİ (KUŞADASI ÖRNEĞİ)

NURAY TETİK

2006

ÖZET

Turizm sektöründe özellikle turist tatmini en önemli olgudur. Bu konuda rehberlerin nitelikleri ve özellikleri ile turist tatmini sağlamada önemli konumda oldukları dikkate alındığında, turistlerin beklentilerinin karşılanmasında rehberler anahtar kişi olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Turist rehberleri ülkenin elçisi konumundadırlar. Başarılı bir turist rehberi ülkesinin, yöresinin, hatta çalıştığı işletmenin imajını geliştirmekte, aynı zamanda turistlerin tatillerinden ülkelerine memnun olarak dönmelerine yardımcı olmaktadır.

Buradan hareketle yapılan “Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)” isimli yüksek lisans tezinin amacı, turistler açısından turist rehberlerinin yeterliliklerini ölçmektir. Turist rehberlerinin bilgi ve beceri düzeyleri, kişilik-karakter özellikleri dikkate alınarak turistlerin turist rehberlerinden beklentileri ve algıları önem-performans dahilinde karşılaştırmalı olarak ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde profesyonel turist rehberliği mesleği ortaya konulmaya çalışılmış, turist rehberi kavramının analizi yapılarak rehberlerin sahip olması gereken özellikler ve nitelikler irdelenmiştir.

İkinci bölümde turistlerin davranış biçimleri ve turist tipleri, davranış biçimlerine göre tur tiplerinin oluşumu, turistlerin ihtiyaçları ve turist rehberlerinden beklentileri ortaya konmuştur.

Ortaya konulan teorik bilgiler çerçevesinde çalışmada araştırmanın yapıldığı üçüncü bölümde Kuşadası yöresi seçilerek Türkiye’ye gelen turistlerin katıldıkları

ÖZET

Turizm sektöründe özellikle turist tatmini en önemli olgudur. Bu konuda rehberlerin nitelikleri ve özellikleri ile turist tatmini sağlamada önemli konumda oldukları dikkate alındığında, turistlerin beklentilerinin karşılanmasında rehberler anahtar kişi olarak karşımıza çıkmaktadırlar. Turist rehberleri ülkenin elçisi konumundadırlar. Başarılı bir turist rehberi ülkesinin, yöresinin, hatta çalıştığı işletmenin imajını geliştirmekte, aynı zamanda turistlerin tatillerinden ülkelerine memnun olarak dönmelerine yardımcı olmaktadır.

Buradan hareketle yapılan “Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)” isimli yüksek lisans tezinin amacı, turistler açısından turist rehberlerinin yeterliliklerini ölçmektir. Turist rehberlerinin bilgi ve beceri düzeyleri, kişilik-karakter özellikleri dikkate alınarak turistlerin turist rehberlerinden beklentileri ve algıları önem-performans dahilinde karşılaştırmalı olarak ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla yapılan çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde profesyonel turist rehberliği mesleği ortaya konulmaya çalışılmış, turist rehberi kavramının analizi yapılarak rehberlerin sahip olması gereken özellikler ve nitelikler irdelenmiştir.

İkinci bölümde turistlerin davranış biçimleri ve turist tipleri, davranış biçimlerine göre tur tiplerinin oluşumu, turistlerin ihtiyaçları ve turist rehberlerinden beklentileri ortaya konmuştur.

Ortaya konulan teorik bilgiler çerçevesinde çalışmada araştırmanın yapıldığı üçüncü bölümde Kuşadası yöresi seçilerek Türkiye’ye gelen turistlerin katıldıkları

turlarda turist rehberlerinin nitelik ve özelliklerinin turistler açısından önem-performans düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Profesyonel Turist Rehberi, Turist, Turist İhtiyaç ve Beklentileri, Turist Tatmini, Paket Tur.

ABSTRACT

Tourist satisfaction is especially very important in tourism sector. In this matter tourist guides are the key person for answering tourists' expectations regarding their qualities and characteristics. Tourist guides are as ambassadors of the country. A successful tourist guide improves his country's, region's and management's image as well, and helps tourists for returning their country satisfied.

The aim of the master thesis named "Professional Tourist Guides in Turkey and Analyzing Customer Expectations from Tourist Guides (Sample of Kuşadası)" is measuring tourist guides' sufficiency according to tourists. It was tried to find out tourists' expectations and perceptions from tourist guides regarding tourist guides' knowledge and ability levels and personality-characteristic features in the frame of importance-performance. In this context the study contains three parts.

In the first part of the study, it was tried to mentioned professional tourist guiding. Concept of tourist guide was analyzed and the qualities and characteristics of tourist guides that they have to have examined.

In the second part tourists' behaviours and tourists' types, producing package tours regarding tourist' behaviours, tourist expectations and needs from tourist guides were determined.

In the frame of theoretical knowledge the questionnaire research was done in the third part of the study. In this part it was tried to determined tourist guides' qualities and characteristics' level of importance-performance according to foreign tourists who attend guided tours by choosing Kuşadası region.

Key Words: Professional Tourist Guide, Tourist, Tourist Needs and Expectations, Tourist Satisfaction, Package Tour.

ÖNSÖZ

Türkiye gerek tarihi ve doğal değerleri, gerekse kültürel özellikleri açısından önemli potansiyele sahiptir. Bu değerlerin en iyi şekilde tanıtılması, Türkiye'nin diğer ülkeler tarafından daha iyi tanınması konusunda turist rehberleri anahtar rol oynamaktadır. Turistler, tatillerini dinlenme ile geçirme, deniz güneş kumdan faydalanma yanında o ülkenin sahip olduğu çeşitli değerleri özellikle o ülkeyi ve ülke insanını da tanımak istemektedirler. Turistlerin bu beklentilerine uygun hizmetin verilmesinde onlarla birebir ilişki kuran, onları ülke ve yöre konusunda bilgilendiren, seyahatleri süresince onlara yol gösteren ve sorunlarının çözümünde onlara yardımcı olan ve en önemlisi onların ihtiyaç ve beklentilerine en iyi şekilde cevap veren kişilere yani turist rehberlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Turist rehberlerinin performansı ne kadar yüksek olursa müşteri memnuniyeti de o derece yüksek olacak ve tatillerinden yeterli tatmini sağlamış olacaklardır.

Bu çalışmayı hazırlama imkanını sunan başta danışmanım Sayın Hocam Yrd. Doç. Dr. Önder MET'e, çalışmanın her aşamasında benden yardımlarını esirgemeyen Değerli Hocalarım Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU'na, fikirleriyle bana destek olan Sayın Hocam Yrd. Doç. Dr. Sebahattin KARAMAN'a ve bana her konuda yardımcı olan değerli çalışma arkadaşlarıma şükran ve teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca anket çalışmasında desteğini esirgemeyen Umut ARABUL'a ve beni bugünlere getiren değerli aileme teşekkürü bir borç bilirim.

Balıkesir, 2006

Nuray TETİK

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖZET	iii
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLOLAR LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
EKLER LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

I. BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE TURİST REHBERİ KAVRAMLARI

1.1 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Analizi	2
1.1.1 Profesyonel Turist Rehberliğinin Tanımı	3
1.1.2 Tarihsel Süreç İçinde Turist Rehberliğinin Gelişimi	3
1.1.3 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Avantaj ve Dezavantajları	6
1.1.4 Türkiye’de Turist Rehberliğinin Gelişimi	11
1.1.5 Profesyonel Turist Rehberliği Örgütleri	15
1.2 Profesyonel Turist Rehberinin Kavramsal Analizi	20
1.2.1 Profesyonel Turist Rehberinin Tanımı ve Benzer Kavramlar	20
1.2.2 Profesyonel Turist Rehberinin Önemi	23
1.2.3 Profesyonel Turist Rehberinin Görevleri	26

1.2.4 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberinin Hak ve Yükümlülükleri	29
1.2.5 Profesyonel Turist Rehberinin Çalışma Alanları	33
1.2.6 Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi	36
1.2.6.1 Dünyada Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi	36
1.2.6.2 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi	46
1.2.7 Profesyonel Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Özellikler	52
1.2.7.1 Bilgi	52
1.2.7.1.1 Yabancı Dil Bilgisi	53
1.2.7.1.2 Genel Kültür Bilgisi	53
1.2.7.1.3 Diğer Kültürler Hakkında Bilgi	53
1.2.7.1.4 Yöre Hakkında Bilgi	54
1.2.7.1.5 İlk Yardım Bilgisi	55
1.2.7.2 Beceriler	55
1.2.7.2.1 Anlatım Becerisi	56
1.2.7.2.2 İletişim Becerisi	57
1.2.7.2.3 Yorumlama Gücü	59
1.2.7.2.4 Espri Yapabilme Becerisi	59
1.2.7.2.5 Organizasyon Yapabilme Becerisi	60
1.2.7.2.6 Koordinasyon Sağlama Becerisi	60
1.2.7.2.7 İlgi Odaklayıcı Sorular Sorma Becerisi	61
1.2.7.2.8 Sorularla Başa Çıkabilme Becerisi	61
1.2.7.2.9 Kendilerini Yenileyebilmeleri	63
1.2.7.3 Nitelikler ve Fiziksel Görünüm	63
1.2.7.3.1 Liderlik Rolü	64
1.2.7.3.2 Dışadönük Olma	65
1.2.7.3.3 Misafirperverlik	66
1.2.7.3.4 İş Ahlakı	66
1.2.7.3.5 Rehberin Giyimi	67

II. BÖLÜM

MÜŞTERİLERİN TURİST REHBERLERİNDEN BEKLENTİLERİNİN ANALİZİ

2.1 Turistin Tanımı ve Özellikleri	68
2.2 Turistlerin Davranış Biçimlerine Göre Sınıflandırılması ve Turist Tipleri	69
2.3 Turistlerin Davranış Biçimlerine Göre Tur Tiplerinin Oluşması	81
2.4 Turistlerin Seyahat Acentaları ile Tura Çıkma Nedenleri	87
2.5 Turistlerin İhtiyaçları ve Turist Rehberlerinden Beklentileri	94
2.6 Tur Esnasında Turist - Rehber İlişkisi	102
2.6.1 Rehberin Tur Esnasında Turiste Karşı Olan Sorumlulukları	102
2.6.1 Turistin Tur Esnasında Rehberine Karşı Olan Sorumlulukları	108

III. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN YETERLİLİKLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK KUŞADASI YÖRESİNE GELEN TURİSTLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1 Araştırmanın Amacı	110
3.2 Değişkenler	111
3.3 Hipotezler	111
3.4 Araştırmanın Yöntemi	112
3.4.1 Araştırmanın Çerçevesi	113
3.4.2 Evren, Örneklem ve Veri Toplama Süreci	115
3.4.3 Verilerin Analizi	116
3.4.3.1 Sosyo-Demografik Özellikler	117
3.4.3.2 Tatil ve Katılma İlişkin Özellikler	119
3.4.3.3 Açıklayıcı Faktör Analizi	121
3.4.3.4 Ölçek Maddelerinin Değerlendirilmesi	124

3.4.3.5 Güvenilirlik ve Korelasyon Analizleri	127
3.4.3.6 İlişkili Örneklemeler İçin T Testi Analizi (Paired Samples T-Test)	129
3.4.3.7 Hipotezleri Test Etmek İçin Varyans Analizi	131
3.4.3.8 Diğer Analizler	137
SONUÇ VE ÖNERİLER	140
KAYNAKÇA	145
EKLER	155

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 1.1 Rehberlik Taban Yevmiyeleri	8
Tablo 1.2 Araştırmacıların Turist Rehberlerinin Görevlerine Uygun Olarak Yaptıkları Tanımlamalar	27
Tablo 1.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin Dillere Göre Dağılımı	35
Tablo 1.4 Önlisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksekokulları (M.Y.O.) ve Kontenjanları	49
Tablo 1.5 Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Yüksekokullar ve Kontenjanları	50
Tablo 1.6 Rehberin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular	54
Tablo 2.1 Turist Tipleri ve Yerel Topluma Etkileri	74
Tablo 2.2 Tur Çeşitleri	82
Tablo 2.3 İnsanları Seyahate Çıkmaya Teşitik Eden Güdüler	100
Tablo 3.1 Tesislere Giriş ve Geceleme Sayısının Aydın İlinin İlçelerine Göre Dağılımı	115
Tablo 3.2 Aydın İline Gelen İlk On Milliyetin Tesislere Geliş, Geceleme Sayısı ve Ortalama Kalış Süresi	116
Tablo 3.3 Katılımcıların Sosyo-Demografik Profilleri	118
Tablo 3.4 Katılımcıların Tatil Profili	120
Tablo 3.5 Türkiye'yi Tercih Nedenleri	120
Tablo 3.6 Rehberli Turlara Katılım Nedenleri	121
Tablo 3.7 Önem Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	122
Tablo 3.8 Performans Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	123
Tablo 3.9 Ölçek Maddelerine İlişkin Analiz Sonuçları	124
Tablo 3.10 Cronbach Alpha Katsayıları	128
Tablo 3.11 Faktörler Arası Korelasyonlar (Önem Ölçeği)	128
Tablo 3.12 Faktörler Arası Korelasyonlar (Performans Ölçeği)	129
Tablo 3.13 Önem-Performans Ortalamaları Arasındaki Fark İçin T Testi	130

Tablo 3.14 Önem Ölçeğinde Bilgi Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	131
Tablo 3.15 Önem Ölçeğinde Beceri Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	131
Tablo 3.16 Önem Ölçeğinde Kişilik-Karakter Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	132
Tablo 3.17 Önem Ölçeği Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	132
Tablo 3.18 Performans Ölçeğinde Bilgi Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	133
Tablo 3.19 Performans Ölçeğinde Beceri Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	133
Tablo 3.20 Performans Ölçeğinde Kişilik-Karakter Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	134
Tablo 3.21 Performans Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması Yaş Gruplarına Göre İçin Varyans Analizi	134
Tablo 3.22 Önem Ölçeği Puanlarının Milliyetlerine Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	135
Tablo 3.23 Performans Ölçeği Puanlarının Milliyetlerine Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	135
Tablo 3.24 Önem Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	136
Tablo 3.25 Performans Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi	136
Tablo 3.26 Turistlerin Türkiye'deki Tatillerinden Memnun Kalma Durumu	137
Tablo 3.27 Rehberin Verdiği Hizmetten Memnun Kalma Durumu	137
Tablo 3.28 Turist Rehberinin Ülkeyi ve Bölgeyi Tanıtmadaki Yeterlilik Durumu	138
Tablo 3.29 Turistlerin Ülkeye Tekrara Gelme İsteklerinde Turist Rehberinin Etkisi	138

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No
Şekil 2.1 Amerika Nüfusu İçerisinde Plog'un Turist Tipleri Sınıflaması	71
Şekil 2.2 Pearce'in Açısından Boş Zaman Merdiveni	72
Şekil 2.3 Rehberli Paket Turların Bölümleri ve Önemli Kriterler	93
Şekil 2.4 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	95
Şekil 2.5 İnsanları Seyahate Yönelten İtici ve Çekici Faktörler	96
Şekil 3.1 Önem - Performans Analizi	114
Şekil 3.2 Önem-Performans Analizi	126

EKLER LİSTESİ

Ek 1.1 Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname	155
Ek 1.2 Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname	157
Ek 1.3 Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği	161
Ek 1.4 Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberi Profili	188
Ek 1.5 Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Bölümü Ders Programı (2005)	196
Ek 1.6 Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Turist Rehberliği Bölümü Ders Programı (2005)	197
Ek 2.1 Rehberli Tur Örneği	199
Ek 3.1 Anket Formu	200

GİRİŞ

Son yıllarda insanların serbest zamanlarının artması, sosyo-ekonomik düzeylerinin yükselmesi, psikolojik açıdan tatmin isteği insanları turizme katılmaya yönlendirmiştir. Refah seviyelerinin artması aynı zamanda müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin de değişmesine neden olmuştur. Turistler tatillerinden en üst düzeyde tatmin sağlamak istemektedirler. Özellikle turizm sektöründe ülkeler, turist tatmini sağlayarak önemli gelişmeler kaydetmeyi amaçlamaktadırlar. Turist memnuniyetini arttırarak devamlılıklarını sağlamak amacıyla olan ülkeler, en iyi kalitede hizmet vermeyi hedeflemektedirler. Bu bağlamda rehberlere önemli görevler düşmektedir.

Turistler ülkeye ilk girişlerinden itibaren karşılarında ilk kez kendilerine seyahatleri süresince eşlik ederek onlara yardımcı olacak olan turist rehberlerini bulurlar. Bu nedenle turist rehberleri ülkesini, ülke insanını yansıtan, turistlere bu konuda örnek oluşturan kişi konumundadırlar. Rehberlerin davranışları, bilgi ve beceri düzeyleri turiste o ülke ve toplum hakkında fikir vermektedir. Turistler yepyeni bir kültürle, toplumla ve yaşam tarzıyla karşılaşmakta ve en önemlisi hiç bilmediği bir ülkeye gelmektedir. Her ne kadar tanıtıcı rehber kitaplara, broşürlere, haritalara sahip olsalar da bu kaynaklar turistlere yeterli bilgi sağlayamamakta ve dolayısıyla bilinmezlikten kaynaklanan bir güvensizlik ve tedirginlik oluşmasının yanı sıra yeterli doyum da elde edememektedirler. Bu konuda turist rehberleri turistlerin yabancılik hissetmemeleri, geldikleri ülkeye uyum sağlamaları ve bilgilenmeleri ve en önemlisi tatillerinden tatmin sağlamaları bakımından büyük öneme sahiptir. Özellikle katıldıkları turlar turistlerin tatillerinde önemli bir paya sahiptir. Bu nedenle rehberlerin yeterlilikleri ve özellikleri turistlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek düzeyde olmalıdır. Bu amaçla bu çalışmada rehberlerin sahip olması gereken niteliklerin, bilgi ve becerilerin turistler açısından ne kadar öneme sahip olduğu ve rehberlerin bu özellikler ile ilgili performansları ortaya konulmaya çalışılmıştır.

I. BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE TURİST REHBERİ KAVRAMLARI

1.1 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Analizi

Dünya turizmi, turizme katılanlar ve turizm gelirleri açısından her yıl artış göstermektedir. Uluslararası turizm hareketlerinin gelişimi, turizm destinasyonları arasında uluslararası rekabeti arttırmış ve bu gelişme bir hizmet sektörü olan turizmde hizmet kalitesinde rekabeti ön plana çıkarmıştır. Dünya turizminden gerek turizme katılanlar gerekse turizm gelirleri açısından aldığı payı arttırmaya çalışan Türkiye bu rekabete katılmak zorundadır. Dolayısıyla insana dayalı hizmetlerin verildiği turizm sektöründe, insanlar aracılığıyla hizmet kalitesi sağlama ve rekabet etme önemli kavramlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bu konuda ev sahibi ülke ve konuk ülke arasında rehberlik mesleğini icra eden turist rehberleri önemli bir aracı rolü üstlenmektedir.¹

Bu açıdan bakıldığında turist rehberliğinin gelişimi, mesleğin önemi; ülkenin diğer ülkelere göre avantaj elde ederek rakiplere üstünlük sağlamasında oldukça önemli bir konuyu oluşturmaktadır.

¹ Rifat Yıldız, Salih Kuşluvan, Yücel Şenyurt. (1997), “Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi”, **Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü**. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Semineri IV. S.7.

1.1.1 Profesyonel Turist Rehberliğinin Tanımı

Turist rehberliği; insanların bilmedikleri bir ülkeyi, bölgeyi, yöreyi ve işletmeyi turistlere tanıtmak, o yöre hakkında tarihi, coğrafi, kültürel ve arkeolojik bilgiler vermek, kısacası ülkeyi her yönüyle temsil etmektir.

Turist rehberliğinin amacı, Türkiye'nin turizm zenginliklerinin değerlendirilmesinde Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen turizm politikaları çerçevesinde katkı sağlamaktır. Turist rehberliği faaliyeti, diğer turizmcilere kanunlarla verilen mesleki faaliyet alanı ve hakları saklı kalmak kaydıyla, her türlü bireysel ve grup halindeki turistlerin gezdirilmesini ve bu kapsamdaki destek faaliyetlerini içerir.²

1.1.2 Tarihsel Süreç İçinde Rehberliğin Gelişimi

Modern anlamda turizm olayı ilk kez eski Yunan'da belirgin bir şekilde görülmeye başlanmıştır. M.Ö. 700 yıllarında olimpiyat oyunlarının başlamasıyla spor karşılaşmalarına aktif olarak katılmak veya izlemek amacıyla bugün de görülen sportif turizm olayı gerçekleşmiştir (M.Ö. 480-421). Yunanlı tarihçi ve coğrafyacı Herodot ülkesinin ilk tercüman rehberlerinden birisi olmuştur. Gezdiği yerlerin adetlerini ve geleneklerini öğrenerek beraberindekilere aktarmış ve böylece kültür turizminin öncülüğünü yapmıştır. Resmi iş gezilerinde gezgincilere yol gösteren, yardım eden kişi anlamına gelen tur liderliği geleneğini başlatanlar da Yunanlılardır. "Praxemos" adındaki ilk rehber kitap da bu dönemde yazılmıştır.³

Hastalıkların tedavisinde oldukça önemli bir yer tutan Asklepionların ve kaplıcaların Eski Yunan'da pek yaygın olduğu bilinmektedir. Bunlardan en önemlileri

² Şerif Yenen. (2002), "Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşları Arasında İşbirliğinin Önemi", **Turizm Eğitimi Konferansı - Workshop**. Ankara, ss. 257-273.

³ Tülay Polat, (2001), "Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması," (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), s. 17.

olan Bergama, Kos, Epidauros ve Atina Asklepionlarının bu dönemde turizme olanak sağladıkları görülmektedir. Yine Roma'da zenginler, asiller ve yönetici sınıf Yunanistan'a, Mısır'a ve Anadolu'ya seyahat ediyorlardı. "Romalıların zevk için seyahat eden ilk turistler" oldukları kanısı yaygındır. Romalıların suya ve banyolara düşkünlükleri, dönemlerinde termal turizminin gelişmesine neden olmuştur. Roma İmparatorluğunun merkezi ve güçlü bir devlet olması, ayrıca ülkede can ve mal güvenliğinin sağlanması, seyahatlerin artmasını ve turizmin gelişmesini sağlamıştır. M.Ö. 7. yüzyılda Lidyalıların cepte taşınabilir parayı bulmaları, satın alınabilir hizmetlerin tarihsel süreç içerisinde ve kısa bir zamanda artmasına yol açmıştır. Böylece dünyadaki ilk hizmet sektörü olarak görülebilen turizm sektörü ortaya çıkmıştır.⁴

Ticaretteki artışa, yol ağlarının genişlemesine, güvenilirliğin artmasına bağlı olarak Anadolu kıyıları da turizmden ciddi paylar almıştır. Önemli bir turizm merkezi olan Truva'yı turistler İlyada'dan bölümler okuyan, eğitilmiş, ayrıntıları gözden kaçırmayan rehberler eşliğinde gezmişlerdir. Ancak genel olarak rehberlik henüz kişinin geçimini sağlayabileceği bir iş değildir. Rehberlerin anlatımları gerçeklere değil, söylencelere, kulaktan dolma bilgilere dayalıdır, bu nedenle güvenilirlikleri sınırlıdır.⁵

Ortaçağlara gelindiğinde 11. - 16. yüzyıllarda gerçekleştirilen Haçlı Seferleri büyük kitlesel hareketler açısından geniş organizasyonlu yolculukların ilk örneğini oluşturmuşlardır. Bu seferler Avrupalıları Ön Asya ülkelerinin esrarlı ve egzotik atmosferiyle karşı karşıya getirmiş, İslam medeniyetini yakından tanıma fırsatı vermiştir. Bu seferlerden sonra Avrupalı asillerin şatoları doğu kaynaklı halılarla süslenmiştir. Çeşitli kumaşlar, güzel halılar, ipek ve pamuklu dokumalar, belki o çağlarda da tercüman rehberlerin özel çabalarıyla Avrupa'ya gitmiştir.⁶

Daha sonraları da arkeolojiye duyulan ilginin gerçekleştirilen gezilerde önemli bir rol oynadığı görülmektedir. Asıl amaçlarının eski eserleri ortaya çıkarmak ve

⁴ Ahmet Özdal Değirmencioğlu, (1998), "Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım", (Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), s. 10.

⁵ <http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=32>, (İnternet), 31.03.2005.

⁶ Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 11.

yörenin tarihini aydınlatmak değil, bu eserleri çalmak olan sözde arkeologlar kazı yerlerini saptamada genellikle yöre insanının rehberliğinden yararlanmışlardır.⁷

16. yüzyılda İngiliz seyahatleri önemli bir döneme ulaşmıştır. İngiltere'den Avrupa kıtasına yapılan seyahatler, "Grand Tour"u (Büyük Tur) başlatmıştır. Bu tur, soylu ve zengin aristokratların eğitimleri için Avrupa kıtasının önemli şehirlerine yaptıkları, üç yıl süren bir gezidir. Genç centilmenlerin seyahatlerini anlatan rehber kitaplar, günlükler bu dönemde çoğaltılmıştır. Bu ziyaretlerde, Avrupa Kıtası'nda zengin ziyaretçilerin antik şehirleri, kültür merkezlerini, mimari yapıtları gezmesi rehberlere ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. 17. yüzyılda Fransız, İngiliz elçi, seyyah ve yazarların hatıraları, turizmle ilgili literatürün temelini oluşturur. İlk gezi rehberi, bu dönemde Saint - Morice Piskoposu tarafından 1672'de hazırlanmıştır.⁸

19. yüzyılda motorlu araçların icat edilmesiyle turizm hareketlerinde bir canlanma görülmüştür. Turistik amaçlı organize turlar, önce İngiltere'de daha sonra Batı Avrupa'da endüstri devriminin başlamasıyla 1800'lerde İngiltere'de görülmüştür. Böylece turizm hareketlerinde de değişiklikler görülmüştür. Thomas Cook'un düzenlediği ve belli bir grubu alıp, konaklama ve taşıma hizmetlerini de sunarak, gezdirmesi bugünkü anlamda organize turların başlangıcı kabul edilmektedir. Düzenli olarak tur düzenleyen ilk seyahat acentası Thomas Cook'tur.⁹ 1863'de Almanya Breslau'da Stangen tarafından kurulan ikinci bir kuruluş, turistlerden aldığı belirli bir ücret karşılığında, seyahatlerini ve konaklamalarını sağlamıştır.¹⁰

I. ve II. Dünya Savaşları her ne kadar bir süre turizmin kesilmesine yol açmışsa da, savaşlar sırasında geliştirilen ve yaygın olarak kullanılan motorlu araçların ve uçakların savaş sonrası sivil toplumlara hizmet vermek zorunda kalması turizme olan ilgiyi arttırmıştır. Ayrıca askerlerin savaş esnasında tanıdıkları toplumları bu kez barış ortamı içerisinde ziyaret etme isteği de bu artışa destek olmuştur. Bu tür seyahatlerde

⁷ Polat, **Ön.ver.**, s.18.

⁸ **Aynı**, s. 18.

⁹ Necdet Hacıoğlu, (2000), Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, (Bursa : VIPAŞ), s. 3.

¹⁰ Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 13.

rehberliği bizzat savaşa katılan insanların kendileri üstlenmiştir.¹¹ 20. yüzyıl başında Londra Kulesi ve Windsor şatosu rehberli gezilere açılmış durumdaydı. Bazı seyahat acentaları ve tur operatörleri düzenli olarak rehber istihdam etmeye başlamışlardır. Özellikle İngiltere'yi ziyarete gelen Amerikalı turistlere limuzinli, şoförlü ve rehberli geziler tertip edilmekteydi. Yerel rehberlerin eğitimi ve organizasyonu 1930'lu yıllardan sonra gerçekteşmiştir. Kitle turizmi, profesyonel turist rehberliğinin organizasyonunu zorunlu kılmıştır.¹²

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, hizmetiçi eğitimleri başka meslek gruplarıyla kıyaslanamayacak ölçüde süreklilik gösteren turist rehberlerini kapsamaktadır.¹³

1.1.3 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Avantaj ve Dezavantajları

Her meslekte olduğu gibi rehberlik mesleğinin de pek çok avantajı ve dezavantajı bulunmaktadır. Bu avantaj ve dezavantajlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

Çoğu insan için rehberlik mesleği cazip ve aranılan bir meslektir. Rehberlik mesleği, aynı zamanda eğlendirici, insanların sosyal yönlerini ortaya çıkarıcı olması nedeniyle çekici bir meslektir.¹⁴ Ayrıca kişisel gelişim ve sorumluluk almayı öğrenme açısından da tercih edilen bir meslek konumundadır.

Bahşış alma rehber için önemli bir gelir kaynağıdır. Bahşış, çoğu yerde TIP kelimesi ile aynı anlamda kullanılmaktadır. TIP ise, İngilizce "to insure promptness" kelimelerinin baş harflerinden oluşan bir kelimedir ve "düzenli hizmet sağlama" ile eş anlama gelmektedir. Bahşış konusunun turizm endüstrisinde çok iyi ve akıllıca

¹¹ Aym, s. 13.

¹² Polat, **Ön.ver.**, s. 19.

¹³ **Ön.ver.**, <http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=32>.

¹⁴ Adnan Tangüler, (2002), "Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehber Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), s. 41.

kullanılması gerekmektedir. Avustralya gibi bahşisi resmen benimsemediğini söyleyen ülkelerde bile turizm gelirlerinin esaslı bir bölümünü bahşış oluşturmaktadır. Bahşış, kavram olarak gönüllü yapılması gereken bir harcama türüdür. Kişiler kendilerine, zaten verilmesi zorunlu olan bir hizmetin özen ve dikkatle verildiğinde, kendilerine bir anlamda küçük ayrıcalıklar yapıldığına inandıklarında bahşış vermektedirler. Bunun miktarı kişinin o andaki maddi ve/veya psikolojik durumuna bağlı bulunmaktadır.¹⁵

Rehber için satışlardan elde ettikleri komisyon da bir gelir kaynağı oluşturmaktadır. Müşterilerin tur süresince alışveriş yapmaları zorunlu değildir. Ama, bazı zengin ülkelere gelen turistlere, yapabilecekleri alışverişler dikkate alınarak, tur fiyatları daha düşük tutulmaktadır. Bu gelirler uluslararası alanda rehber ve acentaların ortak gelirleri durumunda bulunmaktadır. Bu satışların belirli bir yüzdesini satış yapabilme kabiliyetleri karşılığında rehberler almaktadırlar. Rehberler aldıkları ücreti, alınan komisyonun etkisiyle çoğunlukla ikiye katlayabilmektedirler.¹⁶

Bunların yanı sıra meslek pek çok açıdan tatmin yaratmaktadır. Rehberler, dünyanın her yerinden pek çok insanla tanışma fırsatı elde etmektedirler. Bölgenin, şehrin ya da tüm ülkenin prestijli elçisi konumundadırlar. Gezilen yerleri anlatırken rehberler bir taraftan da kültürel farklılıklar arasında köprü kurarlar.¹⁷

Diğer taraftan turist rehberliği çok sorunlu bir meslektir. Turist rehberliğinin; fiziki güce dayalı olması, iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu olması gibi özellikleri mesleğin güçlüğüne ortaya koymaktadır.¹⁸

Geleneksel olarak rehberlik, var olan başka bir mesleğin yanında ek gelir kazanmak amacıyla yapılan ikinci bir meslek olarak görülmektedir.¹⁹ Recep Özbay'ın

¹⁵ Aym, s. 81.

¹⁶ Aym, s. 42.

¹⁷ Paul Plawin, (2003), **Careers for Travel Buffs & Other Restless Types** (USA : Mcgraw-Hill), s.9.

¹⁸ Polat, **Ön.ver.**, s. 35.

¹⁹ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 41.

yaptığı bir araştırmaya göre rehberlerin % 40'ı rehberlik dışında ikinci bir iş yapmaktadır. Bunlardan ancak % 4'nün işi turizmle ilgilidir.²⁰

Turist rehberliği mesleğinin zorluklarından bir diğeri, rehberlerin Bakanlık tarafından belirlenen taban ücreti alabilmeleridir. Aynı çalışmaya göre; turist rehberlerinin ancak % 45'i taban ücret alabilmekte, % 44'lük bir kesimi ise taban ücret alamamakta ve taban ücretlerinin atındaki fiyatlarla çalışmak zorunda kalmaktadırlar.²¹

Rehberlik taban ücretleri her yılın Ocak ve Temmuz aylarında T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenmektedir. Tablo 1.1'de 1 Temmuz 2006 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere 2006 yılının ikinci altı ayında uygulanmak üzere; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen, acentalar tarafından net olarak ödenmesi uygun görülen rehberlik taban yevmiyeleri görülmektedir.

Tablo 1.1 Rehberlik Taban Yevmiyeleri

Tur Çeşitleri	YTL
Batı Anadolu Turu Ücreti	170.00 YTL
Doğu Anadolu Turu Ücreti	235.00 YTL
Tam Gün Şehir Turu Ücreti	120.00 YTL
Yarım Gün Şehir Turu Ücreti	70.00 YTL
Gece Turu Ücreti	70.00 YTL
Transfer Ücretleri	55.00 YTL

Kaynak: http://www.tureb.org.tr/haber_detay.asp?id=385 (İnternet), 09.08.2006.

Bu yevmiyeler tabandır. Her acente bu yevmiyeleri net olarak ödemek zorunda olduğu gibi rehber meslektaşların da bu yevmiyelerin altında tur almaması zorunludur.

Rehberlerin çalışma saatlerinin düzensiz ve uzun olması da rehberlik mesleğinin bir diğer dezavantajını oluşturmaktadır. Tangüler'e göre bu mesleği icra eden insanlar günde 15 - 16 saat çalışmak zorunda kalabilmektedir. Çalışma saatlerinin bu kadar uzun

²⁰ Recep Özbay, **Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği**
<http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id0=84> (İnternet), 13.03.2005.

²¹ Aynı, <http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id0=84>.

olması rehberlik mesleğini çok istenilen bir meslek olmaktan çıkarabilmektedir. Rehberler özellikle talebin yüksek olduğu günlerde hem fiziksel hem de zihinsel olarak çok yorulmaktadırlar. Çalışma saatlerindeki düzensizlik, rehberlerin düzenli bir ev ve sosyal hayatlarının olmasını engellemektedir. Bu durum, rehberliği bir meslek olmaktan çok, bir yaşam biçimi haline getirmekte ve rehber için ev, valizini yenilediği bir mekan halini alabilmektedir. Koşağan'ın araştırmasına göre, Türkiye'deki rehberlerin % 55'i bekindir.²²

Yine, rehberliğin sezonluk bir iş olması rehberlerin yıl boyunca düzenli iş bulmalarını zorlaştırmakta, yılın geri kalan aylarında ya başka işlerde çalışmak ya da sezonda kazandıkları ile yılın geri kalanında geçinmek zorunda kalmaktadırlar.²³ Ölü sezonlarda da turlar yapıyorsa 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 da rehberlere iş güvencesi konusunda olduğu kadar, gelirlerinin sürekliliği ve güvencesi konusunda da sorun oluşturmaktadır.²⁴

Doğal ve kültürel değerlere sahip çekim merkezleri genellikle ulaşılması zor yerlerde bulunurlar. Bu durum da rehberliği ancak gençken yapılabilen, fizik gücüne dayalı bir meslek haline getirmektedir.²⁵

Turist rehberliği mesleğinin bir başka dezavantajı da rehberlik mesleğinin iş güvencesinin olmamasıdır. Turları düzenleyenler, yani seyahat acentaları ticari, kar amacı güden kuruluşlardır. Bu işletmeler, 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

²² Tangüler, **Ön.ver.**, s. 41.

²³ **Aym.**, s. 43.

²⁴ Polat, **Ön.ver.**, s. 35.

²⁵ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 43.

bir handicap oluşturur. Eski ve güvenilir rehberlerden birisinin hakkında olumsuz bir görüş, adayın meslek yaşamını başlamadan bitirecektir. İş bulamaması durumunda ise eğer başka bir mesleği de yoksa, kamu olanaklarından yararlanması da söz konusu değildir. Bunlardan çok daha önemlisi, çalışırken bir kaza geçirirse ve daha sonraki tarihler için iş bağlantısı kurmuş olduğu işlere gidemezse hiçbir gelir elde edemeyecektir.²⁶

Rehberlik mesleğinin bir diğer dezavantajı da mesleğin dışsal faktörlere bağımlı olmasıdır. Turist rehberleri, kendileri ne kadar bilgili 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. Bir ülkede ya da yörede olabilecek doğal afetler de yine o yönetime turist akımının kesilmesine; dolayısıyla rehber gereksiniminin azalmasına neden olabilir. Turist veren ülke ya da yörede görülebilecek olumsuzluklar da yine tur liderleri gibi yönelimdeki rehberlerin de işsiz kalmalarına neden olabilir.²⁷

Yine turist rehberi; gerek sosyal, gerek ekonomik, gerekse arkeolojik alanda meydana gelen gelişmeleri sürekli olarak takip etmek, bu değişimleri analiz edebilmek ve turistlere aktarabilmek durumundadır. Bu nedenle rehber, hem aktüaliteyi hem de bilimsel gelişmeleri takip ederek kendisini ve bilgilerini yenilemek zorundadır.²⁸

Rehberlikte emekliliğin olmaması veya çok gecikmesi de rehberlik mesleğinin bir diğer dezavantajıdır. Rehberler genel olarak kendi adlarına çalışan, Türkiye’de esnaf olarak kabul edilen kişilerdir. Uluslararası kurallara göre ise çalıştıkları gün başına işveren tarafından sigortalanan işgörenlerdir. Bir rehberin yıllık çalışma gün sayısı asla 365 olamaz. Bir rehberin çalışma süresinin, niteliklerine ve anlaşmalarına bağlı olarak, yılda 60 ile 225 gün arasında değişkenlik gösterebileceğini söylemek mümkündür. Rehberin emekli olabilmesi için 9125 iş gününü doldurması gerektiğini düşünürsek en

²⁶ H. Suavi Ahipaşaoglu, (2001), **Turizmde Rehberlik** (Ankara : Detay Kitap ve Yayıncılık), s. 111.

²⁷ Aynı, s. 111.

²⁸ Aynı, s. 112.

iyi şartlarda bile ancak 40 yılda tamamlayabilmektedir. Bu nedenle çoğu rehber ya bireysel emeklilik programlarına katılmakta, ya da sürekliliği olan başka işlere yönelmektedir.²⁹

Bu meslek, insanın karakterinin oluşmasına, bilgi ve becerilerinin artmasına yardımcı olmaktadır. İşlerinde başarılı olabilmek için, tecrübe ile geliştirdikleri sabırlı olma, anında karar verebilme, öfkeli bir müşteriyi sakinleştirebilme, inatçı bir resepsiyonistin inadını kırabilme, ulaşım aracı bozulduğunda grubu eğlendirebilme gibi işlerin üstesinden ancak sağlam karakterli insanlar gelebilirler. Bu özellikleri ile rehberler yeri geldiğinde doktor, profesör, avukat ve lider olabilmektedirler.³⁰

Belirtildiği gibi turist rehberliği mesleği bir taraftan zevkli, rahat ve bol kazanç getiren bir meslek gibi görülmekle beraber, diğer taraftan pek çok güçlüklerle ve problemlerle de karşı karşıya olan bir meslektir. Bu problemlerin yaşanmasında özellikle rehberlik meslek yasasının olmayışı ve dolayısıyla rehberlerin iş ve sağlık güvenliğinin olmayışının etkisi büyüktür.

1.1.4 Türkiye’de Turist Rehberliğinin Gelişimi

18. yüzyıldan itibaren önce askeri, sonra da ekonomik gücünü kaybetmeye başlayan Osmanlı Devleti, artık Batı etkisine girmeye başlamıştır. Tanzimat Fermanı’nın 1839’da ilanı ile birlikte Avrupa ile ilişkiler artmış, İstanbul’a gelen yabancı sayısında da artış olmuştur. Bu hareketlilik bir süre sonra İstanbul’da bir meslek grubunun ortaya çıkmasına yol açmıştır. Hem tercümanlık, hem de rehberlik yapmaya çalışan ilk rehber tipi, azınlıkların içerisinde çıkmıştır. Tercüman-rehberlik mesleğinin bu dönemde özellikle Fenerli Rumlar tarafından yapıldığı görülmektedir. Yabancı dillere olan yatkınlıkları, Musevilerin de bu mesleğe ilgilerinin artmasına neden olmuştur. Müslüman-Türk nüfus uzun süre bu meslek dalının dışında kalmıştır.³¹

²⁹ Aynı, s. 112.

³⁰ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 44.

³¹ Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 14.

1890 yılında “Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname” yayınlanmıştır. Nizamname’nin aslı ve Türkçeleştirilmiş hali Ek 1.1’de verilmiştir. Tercüman rehberleri bir tüzüğe bağlayan bu nizamnamenin yürütülmesinde o zamanın İçişleri Bakanlığı ve belediyelere görev verilmişti. Ayrıca bu nizamname, tercüman rehber mesleğine girmiş ve gireceklerin tam bir disiplin altına alınmasını öngörmekte ve mesleğin uygulaması sırasında gerekli iyi niyet ve ahlak kurallarını önde tutarak iyi bir Türkçe ile birlikte yabancı dil bilgisinin de yeterli olup olmadığının sınavla tespitini öngörmekteydi.³²

Nizamnameden anlaşılacağı gibi Osmanlı döneminde rehberlik bir meslek olarak tanınmamakta, yabancı konukları gezdiren kişilerin onlara yalnızca çevirmenlik yaptıkları düşünülmektedir. Belki de bunun nedeni rehberliğin bugünkü yol göstericilik, bilgi aktarımı ve tanıtım fonksiyonlarının henüz gelişmemiş ya da ilgililerce kavranmamış olmasıdır.³³

Osmanlı Hükümeti bu nizamnameyi yürürlüğe koydu ancak uygulanması ile hemen hemen hiç ilgilenilmedi. Ülke ve halk aleyhine yapılan propagandalara engel olacak kontroller bile yapılmadı. 1914 yılında Birinci Dünya Savaşı’nın çıkması ile tercüman - rehberlik mesleği, yeni Türkiye Cumhuriyeti kuruluncaya kadar tamamen denetimsiz kalmıştır. Ancak savaş sıralarında İngiliz Kemal olarak bilinen Türk casusu Esat Tomruk, Kıbrıslı Hayri Bey ve daha pek çok vatansever aydınlar, kolej öğrencileri, yabancı dil bilen emekli subaylardan oluşan kadın ve erkek gönüllü rehberlerin, gerektiğinde yabancılara amatörce tercüman rehberlik hizmetleri verdiklerini görüyoruz.³⁴

1923 yılında kurulan ve günümüzdeki adı Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu olan “Türk Seyyatin Cemiyeti” bugünkü anlamda olmasa bile, tercüman rehber

³² Hüseyin Çimrin, (1995), **Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC’si** (Antalya : Akdeniz Kitabevi), s.11.

³³ Ahıpaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 18.

³⁴ Çimrin, **Ön.ver.**, s. 12.

yetiştirmede önemli bir rol oynamıştır. Yabancı uyrukluların ve azınlıkların tekelinde olan bu mesleğe Türk gençlerini yönlendirme başarısını sağlamıştır.³⁵

Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti'nin kurulmasından iki yıl sonra, 8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname" bu mesleği sıkı bir disiplin altına almıştır.³⁶ Kararnamenin aslı ve Türkçeleştirilmiş hali Ek 1.2'te verilmiştir.

Ancak yine eskiden olduğu gibi belediyeler bu işi gerektiğince önemsememiştir. Bazı belediyelerde görölmüştür ki, tercüman rehber olmak için vesika almak bir formalitenin tamamlanmasından öteye geçmemiştir.³⁷

Çevirmen rehberlik konusunda ilk kez 1929 yılında İstanbul İli İktisat Müdürlüğü tarafından bir kurs düzenlenmiştir. Bu kurstan elliye yakın tercüman rehber mezun olmuştur. Bu kurs ile birlikte çevirmen rehberlik bir meslek dalı olarak ele alınmaya başlanmış ve 1930 yılından itibaren rehberlerin vergilendirilmeleri yoluna gidilmiştir. Daha sonraları 1935 yılında tekrar Tercüman Rehber Kursu açılmasına gerek duyulmuş ve bu kez 53 kişi bu kurstan mezun olmuştur. Böylece tercüman - rehberlik mesleği daha yerleşik bir konuma girmiştir.³⁸

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 tercüman rehberlik yapma hakkını kazanmışlardır.³⁹

³⁵ Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 17.

³⁶ **Aynı**, s. 16.

³⁷ Çimrin, **Ön.ver.**, s. 13.

³⁸ Ahipaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 21.

³⁹ Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 19.

İlk kez 3 Eylül 1971’de 13495 sayılı resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren “Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği” ile günün şartlarına uygun bir biçimde konuya belli şartlar getirilmiştir.⁴⁰

Çeşitli yıllarda yapılan değişiklikler sonucunda bugün de geçerli olan, 2 Temmuz 1986 tarihli ve 19152 sayılı “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” resmi gazetede yayımlanmıştır.

Yönetmelikte son olarak 25.11.2005 tarihinde değişiklik yapılmıştır. Bu değişiklikle; “14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi olarak çalışan ve rehberlik kimlik kartı bulunan rehberler, bu görevlerinden ilişkilerini kesmeden rehberlik mesleğini icra edemezler. Memuriyetle ilişkilerini kestiklerini belgelemeyenlerin vizeleri yapılmaz. Ayrıca, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi olarak çalışanların, bu durumlarını gizlediklerinin ve vize yaptırdıklarının tespit edilmesi halinde bu kişiler hakkında gerekli işlemler yapılmak üzere kurumlarına bildirilir.” maddesi ile “Fiilen yirmi yıl rehberlik yapmış olan rehberlere rehberlik onur kartı verilir. Rehberlik onur kartı alanlar çalışmak istediklerinde, her yıl sağlık raporu ve üç ay içinde alınmış sabıka belgelerini vize süresi içinde bağlı buldukları il müdürlüklerine ibraz etmeleri halinde hizmetiçi eğitim ve vizeden muafırlar. Bunların durumu il müdürlüğünce Bakanlığa bildirilir.” maddesi eklenerek bugünkü halini almıştır. 25.11.2005 tarihinde resmi gazetede yayınlanan ve şu anda yürürlükte olan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği Ek 1.3’te verilmiştir.

Yukarıda görüldüğü üzere çok sık değişen yönetmeliklerde amaç, bu mesleği icra eden kişileri daha iyi yetiştirebilmektir. Ayrıca amaçlara uygun hareket etmeyen rehberler için de caydırıcı maddeler ve cezalar getirilmiştir. Bunun yanı sıra yabancı uyrukluların yurdumuzda rehberlik yapmaları yasaklanmış, seyahat acentalarının belgesiz rehber çalıştırmaları önlenmiştir.⁴¹ Özellikle bu konuda Kültür ve Turizm Bakanlığı onayı ile Turist Rehberleri Birliği (TUREB) Denetleme Komisyonu tarafından kaçak rehberlik hususunda denetimler yapılmakta ve gerekli işlemlerin

⁴⁰ Polat, **Ön.ver.**, s. 21.

⁴¹ Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 22.

yapılması için bu kişiler İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri ile Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bildirilmektedir. Ancak bu denetimlerin de yetersiz kaldığı bir gerçektir.⁴²

1.1.5 Profesyonel Turist Rehberliği Örgütleri

Ülkemizde profesyonel turist rehberi olarak çalışan meslek mensuplarını bir çatı altında toplayan yasal bir örgüt bulunmamaktadır. Birlik ve beraberliği sağlamak, meslek mensuplarının ortak gereksinmelerini karşılamak, mesleki etkinlikleri kolaylaştırmak, mesleğin genel çıkarlara uygun bir şekilde gelişmesini sağlamak, meslek disiplin ve ahlakını korumak gibi amaçlar için üst örgüt kurma çalışmaları uzun süreden beri sürmektedir. Profesyonel turist rehberleri bugün için meslek odası veya dernek bazında örgütlenmişlerdir. İstanbul ve İzmir'de görev yapan profesyonel turist rehberlerinin oluşturduğu Profesyonel Turizm Rehberleri Dernekleri meslek örgütleri olarak faaliyette bulunmaktadır.⁴³

Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliği (World Federation of Tourist Guide Associations - WFTGA), 1985 yılında kurulmuştur ve resmi olarak herhangi bir kazanç amacı gütmeyen ve politik unsurları içermeyen bir organizasyon olarak kabul edilmiştir. Federasyonun sekretarya binası Londra'da bulunurken başvurular Viyana'ya yapılmaktadır. Topluluğun resmi dili İngilizce'dir.⁴⁴ Birlik, 55 ülkeden 88.000'in üzerinde turist rehberini temsil etmektedir. Birlik, rehberlerin eğitim kalitesini yükseltmek ve uluslararası deneyimi geliştirmek, dünya genelinde turist rehberleri birlikleri ile iletişim kurmak ve mesleki etik kurallarını teşvik etmek amacıyla kurulmuştur. Birliğin amaçları; ziyaretçilere profesyonel bir hizmet sunmak, doğru bilgilerin kullanımını sağlamak, sorunlarla başa çıkabilmelerinde rehberlere yardımcı olmak, turizm destinasyonlarını teşvik etmektir.⁴⁵ Türkiye de WFTGA'ya üye bir ülkedir.

⁴² Osman Özbülü. (2003), "TUREB Denetim Raporu", **Rehber Dünyası**, Sayı: 34, ss. 16.

⁴³ Polat, **Ön.ver.**, s. 51.

⁴⁴ **Aynı**, s. 52.

⁴⁵ **Scotland Convention, What is a Tourist Guide** <http://www.wftga.org/page.asp?id=15>, (İnternet), 28.042005.

Avrupa Turist Rehberleri Birliği (European Federation of Tourist Guide Associations - FEG), Avrupa'daki profesyonel turist rehberlerini bir araya getirmek, rehberleri Avrupa düzeyinde temsil etmek, Avrupa'yı ziyaret eden turistlere en iyi kalitede hizmet sunmak amacıyla 1986 yılında Paris'te kurumuştur. Her iki yılda bir FEG, Avrupa Birliği Turist Rehberleri Toplantısı düzenlemektedir. Son toplantı olan yedinci toplantı 2006 yılının Mart ayında İzlanda'da düzenlenmiştir. Bu tarih ayrıca birliğin kuruluşunun 20. yılı olmaktadır. Üye birliklerin temsilcileri, bilgi alışverişinde bulunmak ve yapılan 6 aylık politikalarda görüş birliğine varmak amacıyla Nisan ve Kasım aylarında olmak üzere yılda iki kez toplantı düzenlemektedirler. Avusturya, Kıbrıs, Danimarka, Fransa, Almanya, Yunanistan, İzlanda, İrlanda, İtalya, İspanya, Türkiye ve İngiltere tam üyelik hakkına sahiptirler. Litvanya ve Malta birlik üyesidirler.⁴⁶

Turist Rehberleri Birliği (TUREB), ilk olarak 12 Eylül 1998 tarihinde İstanbul'da dört meslek örgütünün (İstanbul Turist Rehberleri Esnaf Odası (IRO), İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO), Ankara Profesyonel Turizm Rehberleri Derneği (ARED) ve Antalya Rehberler Derneği (REHBERANT)) bir araya gelmesiyle oluşmuş temsili bir birliktir. Ardından 15.04.2002 tarihinde yedi meslek örgütünün (IRO, İZRO, ARED, Kapadokya Turist Rehberleri Derneği (KARED), Kuşadası Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (KURED), Marmaris Turist Rehberleri Derneği (MARED), Akdeniz Turist Rehberleri Derneği (AKREDER)) yenilenmiş bir protokol etrafında bir araya gelmesiyle yeniden yapılandırılmıştır. Kuruluşun amaçları:⁴⁷

- Turist rehberlerinin yeknesak bir kuruluş biçimi altında örgütlenmelerini sağlamak,
- Turist rehberliğinin bir "meslek" olarak tanınmasını ve bu bağlamda bir turist rehberleri meslek ve meslek örgütlenmesi yasasının çıkarılmasını sağlamak,
- Turist rehberlerinin ortak sorunlarını saptamak ve çözüm önerileri oluşturmak,
- Meslek kuruluşları arasında işbirliği ve koordinasyon sağlamak,

⁴⁶ FEG <http://www.touristguides-europe.org/>, (İnternet), 04.04.2005.

⁴⁷ <http://www.tureb.org.tr/tureb.asp?id=1> (İnternet), 10.06.2006.

- Turizm sektöründe faaliyet gösteren diğer meslek örgütlenmeleri ile kamu kurum ve kuruluşlarıyla idari makamlar karşısında temsilde işbirliği ve koordinasyonu sağlamaktır.

TUREB'in kuruluşu ile birlikte rehberlerin dağılık görüntüleri sona ermiş, turizm sektörünün diğer meslek kuruluşları olan TUROB (Turistik Otelciler Birliği) ve TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) gibi ülke çapında birliği ve eşgüdümünü sağlayan bir örgüt olmuştur.⁴⁸

İstanbul Turist Rehberleri Esnaf Odası (İRO), Türkiye'de mevcut yaklaşık 2500 kadar profesyonel turist rehberini bünyesinde bulunduran, ülkenin en büyük rehber örgütüdür. İRO, üyelerinin özlük işlemleri ve yasal temsilciğinin yanı sıra yoğun kültürel programlar da uygulamakta, her yıl düzenlediği bir çok gezi, seminer, konferans, panel, dia gösterisi, vb. ile de Türk kültür yaşamına önemli katkıda bulunmaktadır. İRO 1996 yılında sektör dergisi yayımlama çalışmalarına başlamış, 1997 yılında ise bu çalışmalarını her iki ayda bir düzenli olarak yayımlayan Rehber Dünyası dergisine dönüşmüştür.⁴⁹

İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO), 1962 yılında Dünder Ozar ve beş rehber arkadaşı tarafından Tercüman Rehberler ve Turizm Derneği adı altında kurulmuştur. Dernek 1984 tarihinde 507 sayılı yasa gereği İzmir Turist Rehberleri Esnaf Derneği adını almıştır. Örgütün adı yine 1991 yılında İzmir Turist Rehberleri Odası olarak değişmiştir. İZRO'nun 2001 yılı itibariyle 970 üyesi bulunmaktadır.⁵⁰

Ankara Profesyonel Turizm Rehberleri Derneği (ARED), 1992 yılında kurulmuştur ve şu anda dernek statüsündedir. Şubat 2000 itibariyle 818 üyesi vardır.⁵¹ Derneğin amaçları; rehberlik mesleğinin sürekli ve verimli bir biçimde gelişmesini sağlamak, turizm alanındaki iç ve dış gelişmeleri izleyerek, üyelerine ve gerekirse konuyla ilgili kurum ve kuruluşlara bilgi vermek, doğal, tarihi ve kültürel değerleri

⁴⁸ Ahıpaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 40.

⁴⁹ Polat, **Ön.ver.**, s. 54.

⁵⁰ Ahıpaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 37.

⁵¹ Polat, **Ön.ver.**, s. 54.s

korumak, üyelerinin sorunlarının çözümüne yardımcı olmak, üyeleri arasında iş bölümünü sağlamaktır.⁵² ARED'in yayın organı olan Rehberce dergisi, TUREB'in oluşumu ile birlikte yayın hayatına son vermiştir.⁵³

Akdeniz Turist Rehberleri Derneği (AKREDER), 1999 tarihinde REHBERANT'tan ayrılan bir grup rehber tarafından kurulmuştur. REHBERANT'ın TUREB sürecinden ayrılma kararı, Antalya merkezli bu yeni rehberler derneğinin kurulmasının temel nedeni olmuştur. AKREDER, TUREB yürütme kurulunun 14.05.2000 tarihli toplantısında gerekli koşulları tamamlayarak tam üyeliğe kabul edilmiştir.⁵⁴ AKREDER, Antalya Rehberler Odası (ARO)'nın kuruluşunu tamamlamasıyla birlikte kendini fesh etmiştir.

Marmaris Rehberler Derneği (MARED), Muğla ve civarındaki rehberlerin yerel sorunlarını bir arada çözümleme gereksinimleri ile 1999 yılında kurulmuştur.⁵⁵

Kapadokya Rehberler Derneği (KARED), 18.10.1991 yılında Kapadokya Profesyonel Turist Rehberleri ve Çevreciler Derneği olarak Göreme Kasabası'nda kurulup daha sonra 29.08.1998 yılındaki olağan Genel Kurul'da; Çevreciler ibaresi kaldırılması ile Kapadokya Rehberler Derneği olarak ismi değiştirilmiş, ardından Türkiye Rehberler Birliği'ne katılmıştır. 09.04.1999 tarihinde kısa adı KARED olarak kullanılmaya başlanmış ve 24.07.2000 yılında Nevşehir merkeze taşınmıştır.⁵⁶

Kuşadası Turist Rehberleri Derneği (KURED), İzmir rehberlerinden Kuşadası'nda oturan ve çalışan bir grup tarafından 2001 yılı içerisinde kurulmuştur.⁵⁷

Antalya Rehberler Derneği (REHBERANT), TUREB'in kuruluşu aşamasından sonra birlikten ayrılmış, kendi kabuğuna çekilmiş 150 civarında üyesi olduğu sanılan bir yerel rehber örgütüdür.⁵⁸

⁵² **ARED Tüzüğü** www.tureb.org.tr, (İnternet), 20.04.2005.

⁵³ Ahıpaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 37.

⁵⁴ **Aynı**, s. 38.

⁵⁵ **Aynı**, s. 38.

⁵⁶ <http://www.tureb.org.tr/kared.asp?id=20> (İnternet), 10.06.2006.

⁵⁷ Ahıpaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 39.

Son olarak, 2006 yılında Bodrum Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (BORED), Çanakkale Rehberler Derneği (ÇARED), Karadeniz Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (KARDER) TUREB'e üye kuruluşlar olarak faaliyetlerine başlamışlardır.⁵⁹

Türkiye Turist Rehberleri Vakfı (REVAK), rehberlere yönelik sosyal, kültürel ve ekonomik etkinliklerde bulunmak ve mesleki dayanışmayı arttırmak; sektörün ülke ekonomisinde önem ve saygınlığını arttırıcı, turizm potansiyeline işlerlik kazandırıcı çalışmalar yapmak üzere hizmet veren bir kuruluştur.⁶⁰ 100 idealist turist rehberinin katkılarıyla 1996 yılında kurulmuştur. Esas amacı Türkiye'ye gelen turistlere en iyi hizmeti sunmak olan REVAK, Rehber Basım Yayın Dağıtım Reklamcılık ve Ticaret A.Ş. aracılığıyla doğru bilgiler ve profesyonel kalitede fotoğraflar içeren, uygun fiyatlarla satılan kitaplar yayımlamayı hedeflemiş ve hedeflemektedir.⁶¹

Rehber Sivil Toplum İnisiyatifi (RSTİ), rehber topluluğunun Türk turizmde hak ettiği saygın yeri alması için neler yapılmalı sorusuna TUREB, İRO ve REVAK ile güç birliği içerisinde cevap arayan, proje üreten, geliştiren ve uygulayan rehber oluşumudur. Tüm diğer rehber oluşumları gibi RSTİ de kendi örgütlenmesinde, işleyiş ve çalışma ilkelerinin oluşum ve uygulamalarında özerk bir yapıdadır. RSTİ çalışma gruplarının amacı; rehber topluluğunun sosyal, kültürel, etik, entellektüel, ekonomik ve mesleki nitelik ve konumunu daha da ilerletmek için TUREB, İRO ve REVAK'ın çalışmalarına güç birliği vermek, tamamlayıcı ve gerektiğinde yönlendirici katkılar sağlamaktır.⁶²

Rehber Basım Yayın Dağıtım Reklamcılık ve Ticaret A.Ş. (REVAŞ), Türkiye Turist Rehberleri Vakfı ile 500 turist rehberinin ortaklaşa kurduğu bir şirkettir. Doğru

⁵⁸ Aynı, s. 38.

⁵⁹ Ön.ver, <http://www.tureb.org.tr/tureb.asp?id=1>

⁶⁰ S. Eren Yelkenkaya, S. Necdet Hakdüken. (2005), "Profesyonel Turist Rehberi Kime Denir?", **1. Bursa Turizm Sempozyumu**, ss. 136 - 144.

⁶¹ Polat, Ön.ver., s. 55.

⁶² Aynı, s. 55.

bilgiler ve profesyonel kalitede fotoğraflar içeren, uygun fiyatlarla satılan kitaplar yayımlamayı hedeflemektedir.⁶³

1.2 Profesyonel Turist Rehberinin Kavramsal Analizi

Dünyada boş zamanın artması, ekonomik refah düzeyinin yükselmesi insanları seyahat etmeye ve dolayısıyla turizme katılmaya yönlendirmiştir. Uluslararası turizm hareketlerinin artması sonucu ülkeler turizm endüstrisinden daha fazla pay almak ve turizm hareketlerini kendi ülkelerine çekmek amacıyla çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar. Bu konuda en önemli görevlerden biri de ulusal turist rehberlerine düşmektedir. Turist rehberleri ülkelere gelen turistin tatilinden tatmin sağlaması, ülkeye tekrar gelmesi ve müşteri sadakati sağlanması konusunda oldukça etkili olmaktadır. Rehberler sadece kendilerini, kendi insanını tanıtmakla kalmayıp ülkesini de en iyi şekilde temsil eden aracı kişiler konumundadırlar. Turist rehberleri işletme, bölge ve hatta ülke imajının gelişmesine büyük katkı sağlamaktadırlar. Bu nedenle turist rehberleri bilgi ve beceri düzeyleri yüksek, ülkesini en iyi şekilde anlatabilecek örnek insan olmak durumundadırlar. Bu açıdan ele alındığında turist rehberlerinin rehberlik eğitimi, sorumlulukları ve görevleri, sahip olmaları gereken özellikleri büyük önem taşımaktadır.

1.2.1 Profesyonel Turist Rehberinin Tanımı ve Benzer Kavramlar

Turist rehberleri, turizm endüstrisinde anahtar oyuncularından biridir. Destinasyonlar ve kültür hakkındaki bilgi ve yorumlarının, hizmet ve iletişim becerilerinin yanı sıra, turistlerin ziyaretlerini deneyime dönüştürme yeteneğine de sahiptirler. Turist rehberi konusunda pek çok tanım bulunmasına rağmen, uluslararası kabul görmüş WFTGA'nın tanımına göre turist rehberi; yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge

⁶³ Aynı, s. 56.

ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir.⁶⁴

Avrupa Turist Rehberleri Birliği (FEG)'nin açıklamasına göre; turist rehberi, ilgili ülkedeki uygun yasal otorite tarafından onaylı bölgesel turist rehberi sertifikalı (kokartlı), belirli bir konu üzerinde uzmanlaşmış kişidir. Turist rehberleri, yurtiçinden ya da yurtdışından gelen ziyaretçilere, onların tercih ettikleri dil veya dillerde, uzman oldukları alanın doğal ve kültürel mirasını anlatarak rehberlik etmektedirler.⁶⁵

Holloway'e göre ise turist rehberi bir bilgi aktarıcı ve bilgi çeşmesi; bir öğretici, eğitmen, arabulucu; ülkesinin misyoneri ya da büyükelçisi; grubun animatörü ya da analizcisi; bir çoban, grubun lideri ve amiridir.⁶⁶

Cohen turist rehberini daha derin bir anlamda incelemiştir. Ona göre turist rehberleri rehber ve danışman olarak ikiye ayrılmaktadır. Rehberin görevi yolları çekim yerlerini göstermekle sınırlıdır. Turistlerin daha önce hiç bilmediği, deneyim yaşamadığı bölgelerde ve çevrede yol gösteren ve öncülük eden coğrafi rehberlerdir. Danışmanlık görevi ise bir öğretici, eğitmen ya da tavsiye edici gibi görevleri içermektedir. Danışmanlar turistlere nerede, nasıl davranmaları gerektiğini açıklar. Danışmanlar kendi kişisel tercihlerine, mesleki deneyimlerine ya da üstlerinden aldıkları direktiflere göre ilgi alanlarını tercih edebilirler. Rehberin aksine kurulu bir yerde çalışırlar, yeni yerler keşfetmeye çalışmazlar ya da yeni hikayeler üretmezler. Rehberler daha çok doğa kaynaklı turizm yerlerinde baskındır. Danışmanlar ise yaygın olarak gelişmiş yerlerde ve özellikle kültür ve din içerikli destinasyonlarda baskındır.⁶⁷

Bir başka sınıflama Ap ve Wong tarafından yapılmıştır. Ap ve Wong, turist rehberlerini, turizm endüstrisinde ön cephede anahtar oyuncular olarak tanımlamaktadırlar. Diğerleri ise turist rehberlerini turistlerin deneyimlerine, onların

⁶⁴ John Ap, Kevin K. F. Wong. (2000), "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems", **Tourism Management**, No: 22, ss.551-563.

⁶⁵ <http://www.aptg.org.uk/europe.html>, (İnternet), 28.04.2005.

⁶⁶ Heidi Dahles. (2002), "The Politics of Tour Guiding Image Management in Endonesia", **Annals of Tourism Research**, 29 (3), ss.783-800.

⁶⁷ Aynı, ss.783-800.

kalış sürelerine ve ziyaretlerinden elde edilen ekonomik getirilerine etki eden bir eleman olarak görmektedirler.⁶⁸

Türkiye’yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek kişilere profesyonel turist rehberi denilir. Türkiye Cumhuriyeti dahilinde; “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.⁶⁹

Profesyonel turist rehberleri, yönetmeliğe uygun olarak meslek icra etme yetkisi kazanmış, yerli ve yabancı turistlere, gezi öncesinde seçmiş oldukları dilde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, tur operatörü veya seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımlanan gezi programının, tüketici tarafından satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve bu programı seyahat acentası adına yöneten kişilerdir.⁷⁰

Profesyonel turist rehberi kavramı ile benzer olan ve kimi zaman karıştırılan bazı kavramlar da bulunmaktadır. Bu kavramlar aşağıda görülmektedir:

Tur Lideri (Tur Yöneticisi): Bir gruba uygulanacak 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. Kısacası tur boyunca müşterilerin emrinde olan, keyifli bir tatil yapabilmeleri

⁶⁸ Yaniv Poria, Arie Reichel ve Avital Biran. (2006), “Heritage Site Mngement Motivations and Expectations”, *Annals of Tourism Research*, Vol: 33, No:1, ss. 162-178.

⁶⁹ **Rehber Kimdir?** <http://www.turistrehberleri.com/>, (İnternet), 14.042005.

⁷⁰ Cevat Tosun, Rahman Temizkan. (2004), “Türkiye’nin Dış Tanıtım ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü”, *I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*. ss. 345-365.

için elinden gelen her şeyi yapmakla yükümlü olan görevlilerdir. Tur lideri, rehber ile karıştırılmamalıdır. Tur yöneticisi yerel bir rehber değildir.⁷¹

Grup Başkanları: Grupların oluşumları sırasında belirli çevrelerdeki kişisel etkileri ile bir tura belirli sayıda kişinin katılımını sağlayan kişilerdir. Genel eğilim olarak bu kişilerden ücret alınmamaktadır. Buna karşılık kendilerinden tur liderinin görevlerini yerine getirmeleri istenmektedir. Grubun önemine ve boyutuna bağlı olarak kimi zaman ayrıca tur lideri de görevlendirilebilmektedir. Bu gibi durumlarda da grup başkanından animasyon, ambiyansın sağlanması gibi konularda yararlanılmak yoluna gidilmektedir.⁷²

Transfer Memuru (Transfermen): Görevleri genel turist varış noktası ile dinlenme tesisi veya turun başlangıç noktası arasında gruba refakat etmek olan kişilerdir. Gelen grup üyelerinin lisanlarını konuşuyor olmaları ve yapılacak işlemleri bilmeleri yeterli niteliklerdir. Yolda gerekli bilgileri aktarmakla yükümlüdürler.⁷³

Temsilci (Rep - Representative): Özellikle tatil amaçlı turlar düzenleyen tur operatörleri gönderdikleri grup ya da bireylerin gidilen ülkedeki konakladıkları işletmelerde irtibat kurabilecekleri kişiler görevlendirirler. Rep adı verilen bu görevliler geliş gidiş transferinin yapılması, çabuklaştırılması konularında turistlere yardımcı olurlar.⁷⁴ Ayrıca genellikle turistlerin geldikleri günün ertesi günü “info cocktail” adı verilen “hoş geldin resepsiyonu” vererek seyahat acentalarının tur satışı yaparlar.

1.2.2 Profesyonel Turist Rehberinin Önemi

Bir ülkeden turistin memnun olarak ayrılmasında rol oynayan faktörlerden biri de rehberler tarafından doğru ve yeterince bilgilendirilmesidir. Turistin olumsuz ön yargılarının değişmesinde, yanlışların düzeltilmesinde ve eksik bilgilerin

⁷¹ Ahıpaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 83.

⁷² Aynı, s. 98.

⁷³ Aynı, s. 100.

⁷⁴ Batman, Yıldırğan, Demirtaş, **Ön.ver.**, s. 21.

tamamlanmasında rehberin sözlü sunumu, yazılı kaynakları tanıtması, ilgili kurumlara atıfta bulunması ve sıcak diyalog kurması kendisine güvenirliliği arttıracaktır. Kısacası ülkemizin tanıtımından, turistin tatilinden doyum sağlamasına, olumsuz değer yargılarının silinmesine kadar birçok konuda rehberlik mesleği bir misyon üstlenmiştir.⁷⁵

Turistlerin büyük çoğunluğu, yalnızca doğal güzelliklerle bezenmiş bir turistik tesiste kalmak ve tatilini deniz-güneş-kum olarak geçirmek istememektedir. Turiste, beklentilerine uygun çeşitliliğin sunulmasında, onlarla birebir ilişki kuran, yönlendiren ve sorunlarının çözümünde yardımcı olan kişilere duyulan gereksinim oldukça önemlidir. Bu sebepten dolayı turist rehberleri, Türkiye'yi doğası ve tarihsel zenginlikleri ile birlikte turistlere en iyi biçimde tanıtmanın ve sevdirmenin yanı sıra Türkiye'nin iç ve dış siyasetinden sosyal ve etnik yapısına kadar çok değişik yönlerini, zenginliklerini de doğru bir şekilde anlatmak ve görsel kılmak gibi çok önemli görevler üstlenmişlerdir.⁷⁶

Turist rehberleri ziyaretleri süresince eşlik ederek onların seyahatlerinin sorunsuz geçmesini sağlar. Bunun için bir taraftan ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerini belirlerken diğer taraftan verdikleri bilgilerle, tutum ve davranışlarıyla Türkiye'nin ve Türk insanının imajını yansıtmakta ve belirlemektedirler. Bu açıdan turist rehberi, memleketlerine dönen ziyaretçilerin tekrara gelmeleri açısından oldukça önemli bir yer tutmaktadır.⁷⁷

Turist rehberleri sadece coğrafi ve kültürel bölgelerde değil, aynı zamanda sosyoloji, psikoloji alanında da gerek motivasyonları gerekse etik açısından backgroundları ile iyi eğitilmiş ve profesyonelleşmişlerdir. Son yarım yüzyıldan bu yana turizm çoğu ülkede ekonomik anlamda önem kazanmıştır. Böylece araştırmacılar,

⁷⁵Fusun Soykan. (2002), "Profesyonel Turist Rehberliği Derslerindeki Kursların Yeniden Değerlendirilmesi ve Türkiye'nin Turizm Coğrafyası Dersine Eleştirel Yaklaşım", **Turizm Eğitimi Konferansı - Workshop**.Ankara, ss. 99-106.

⁷⁶Serhan Gündüz. (2002), "Turist Rehberliği Eğitimi ve Üniversitelerle Turizm Bakanlığı Arasındaki Koordinasyona Yönelik Bir Model Önerisi", **Turizm Eğitimi Konferansı - Workshop**. ss. 243-255.

⁷⁷Salih Kuşlivan, Nihat Çeşmeci. (2002), "Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması", **Turizm Eğitimi Konferansı - Workshop**, Ankara, ss. 235-242.

kaliteli turist rehberinin turistik deneyimler konusunda anahtar bir öneme sahip olduğunun farkına varmışlardır.⁷⁸

Turist rehberi, kültür aracı olarak ve turistler ile yerel halk arasında iletişim sağlayıcı olarak önemli rol oynamaktadırlar. Turist rehberi yerel halk ve turist arasında kültür yorumcusudur. Turist ile yerel halk arasındaki kültür etkileşiminde kritik bir öneme sahiptir.⁷⁹

Günümüzde turist rehberleri, sektörün vazgeçilmez dinamiklerinden biri haline gelmiştir. Özellikle kitle turizminin artış gösterdiği son yıllarda seyahat amacı ne olursa olsun, seyahat acentalarına olan talep artmaktadır. Kataloglarla, broşürlerle, fuarlarla, diğer tanıtım ve reklam araçlarıyla kazanılan müşterilerin, sürekli müşteri haline gelebilmesinde turist rehberlerinin rolü yadsınamaz.⁸⁰

Schmidt bir turist rehberinin otobüsten sadece gezilecek yerleri anlatmakla kalmayıp aynı zamanda turist rehberinin kendi yorumu ve bakış açısı ile yerleri yorumladığını belirtmektedir. Holloway, Ryan ve Dewar gibi araştırmacılar turist rehberinin grup ile iletişiminin hem grup moralini hem de sosyal etkileşimi arttırdığını belirtmektedirler. Gronoos, Geva ve Goldman'a göre bir sonraki turu satan rehberdir. Turist rehberi destinasyonda sağlanan hizmetten turist memnuniyeti yaratmakla sorumludur. Onların performansı yeni bir iş dünyası oluşturma ya da var olan iş dünyasının devamını sağlamanın yanında ayrıca kendi işletmelerinin ve hatta destinasyonun imajını da etkilemektedir.⁸¹

⁷⁸ Eric H. Cohen, Maurice Ifergan ve Eynath Cohen. (2002), "A New Paradigm in Guiding The Madrich as a Model ", **Annals of Tourism Research**, 29 (4), ss.919-932.

⁷⁹ Denis Leclerc, Judith N. Martin. (2004), "Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions", **International Journal of Intercultural Relations**, No: 28, ss: 181-200.

⁸⁰ Orhan Batman, Recep Yıldırğan ve Nihat Demirtaş, (2000), **Turizm Rehberliği** (Adapazarı : Değişim Yayınları), s. 3.

⁸¹ Hanqin Q. Zhang, Ivy Chow. (2004), "Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong", **Tourism Management**, No:25, ss.81-91

1.2.3 Profesyonel Turist Rehberinin Görevleri

Turist rehberliği; destinasyonun tanıtımında turist deneyimlerinin kalitesini, turistlerin kalış sürelerini etkilemede ve yerel halka ekonomik katkı sağlamada stratejik bir öneme sahiptir. Özellikle kültürel miras temelli turizm, yüksek standartlı turist rehberliğine ve özel bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Rehberlerin bilgi aktarma, açıklamalarda bulunma ve hikayeci anlatım tarzı gibi rolleri son zamanlarda araştırma konusu olmuştur. Endüstri, medya ve hükümet rehberlerin görevlerinin turistleri karşılama ve bilgilendirmenin ötesinde görevleri olduğunu görmeye başlamışlardır. Çoğu araştırmada turist rehberlerinin görevi bilgi veren olarak tanımlanmıştır. Cohen, Bowman ve Holloway'in yaptığı çalışmaya göre; turist rehberleri, tarihi yerleri aydınlatma ve yorumlama görevleri gereği turizmde kritik bir öneme sahiptir.⁸²

Uluslararası Tur Yöneticileri Birliği'ne göre turist rehberinin görevi; ziyaretçi gruplarına, ziyaret edilen yerlere, bölge ya da şehre rehberlik yapmak; ziyaretçilerin tercih ettikleri dilde kültürel ve doğal mirası ve çevreyi yorumsal ve eğlenceli bir biçimde anlatmaktır. Rehberler; turistler, sosyal çevre, ulaşım sağlaması, sorunlara çözüm bulma, turistleri zorluklardan kurtarma ve turistler için çevreyi güvenilir hale getirme arasında bir tampon vazifesi görmektedirler, çünkü rehberler, turistler ve bilinmeyen bir çevre arasında arabulucu konumdadırlar. Manchini'ye göre bir turist rehberi turistleri sınırlı zamanda gezi turlarına götüren kişidir. Holloway diğer taraftan, turist grubuna liderlik etme işinin pek çok ismi olduğunu düşünmektedir. Turist rehberi hakkında farklı araştırmacıların "turist rehberi", "yerel rehber" ya da "tur koordinatörü" gibi çeşitli adlandırmaları bulunmaktadır. Turist rehberi üzerine çok az bilimsel araştırma olmasına rağmen bazı araştırmacılar turist rehberinin rolü ve fonksiyonları hakkında genel adlandırmalarda bulunmuşlardır.⁸³ Araştırmacıların turist rehberlerinin görevlerine uygun olarak yaptıkları tanımlamalar Tablo 1.2'de görülmektedir:

⁸² Heidi Dahles. **Ön.ver.**, ss. 783-800.

⁸³ Zhang, Chow. **Ön.ver.**, ss. 81-91.

Tablo 1.2 Araştırmacıların Turist Rehberlerinin Görevlerine Uygun Olarak Yaptıkları Tanımlamalar

Tanım	Roles	Araştırmaacı	Yıl
Aktör	Actor	Holloway	1981
Elçi	Ambassador	Holloway	1981
Tampon	Buffer	Schmidt	1979
		Pearce	1982
	Caretaker	Fine and Speer	1985
	Catalyst	Holloway	1981
Kültür Sımsarı	Culture Broker	Holloway	1981
		Katz	1985
Bilgi Verici	Information Giver	Holloway	1981
		Hughes	1991
Aracı	Intermediary	Schmidt	1979
		Ryan and Dewar	1995
Yorumcu / Çevirmen	Interpreter / Translator	Almagador	1985
		Holloway	1981
		Katz	1985
		Ryan and Dewar	1995
Lider	Leader	Cohen	1985
		Geva and Goldman	1991
Aracı	Mediator	Schmidt	1979
		Holloway	1981
		Cohen	1985
		Katz	1985
Aracı	Middleman	Van den Berghe	1980
	Organizer	Hughes	1991
		Pearce	1982
		Schuchat	1983
Satış Elemanı	Salesperson	Fine and Speer	1985
		Gronroos	1978
	Shaman	Schmidt	1979
Öğretmen	Teacher	Holloway	1981
		Pearce	1982
		Fine and Speer	1985
		Manchini	2001

Kaynak: Hanqin Q. Zhang, Ivy Chow. **Ön.ver.**, ss. 81-91.

Turist grubuyla direkt ilişkisi olan rehber, grubuyla tanışıp kendini kabul ettirmeli, turistle bağlantı kurarken çatışmacı ilişkileri uzlaştırıcı ilişkiler haline

getirmeli ve turiste yardım etmeyi bilmelidir. Rehberin ülkeyi, işletmeyi, grubu temsil etme, referans, yürütme ve yönlendirme görevleri vardır.⁸⁴

Temsil Görevi: Rehber, bölgesi ve ülke sınırları içinde adetlerinden tarihe, sanattan spora, gümrük işlemlerinden günlük politikaya kadar boyutlanan, yürüyen bir ansiklopedidir. Tanımdan da anlaşıldığı gibi rehber başvurulan kişidir. Bağlı bulunduğu işletmeyi temsil eden sorumlu bir personel olan rehber aynı zamanda çevreye karşı turist grubunun, gruba karşı da çevrenin temsilcisidir. Bu temel fikri dikkate alarak rehberin temsil görevini üç kategoride inceleyebiliriz:

Seyahat acentasının temsilcisi olarak çalışan turist rehberlerinin başlıca görevleri; tur katılımcılarının güvenliklerini garantiye almak, turun günlük programını organize edip yönetmek, tur sırasında çıkan tüm sorunları çözümlenmek, acil durumlarda sorunu hafifletmek, yatıştırmak, tüm faaliyetleri koordine etmek, işletme ile gereken iletişimi kurmak, tur katılımcılarına günlük açıklamalarda bulunmaktır.

Rehber, bağlı olduğu işletmenin temsilcisi olmasının yanında o ülkenin ya da yörenin insanı olması nedeniyle, ülkesinin ve yöresinin de temsilcisidir. Yabancılara ülkesinin ya da bölgesinin kültürlerini aktaran, gösteren ve açıklamalar yapan kişi olarak ülkenin ya da bölgenin propagandacısı, reklamcısıdır.

Sosyolojik olarak yabancı olan turistin, konuk olduğu ülkenin çevresiyle oluşacak her türlü ilişkisinde ve iletişimde rehber, aracılık ve grup sözcülüğü yapar. Rehberin kendi çevresinde temsil ettiği gurubun gezi, eğlenme ve dinlenmeleri sırasında koruyuculuk görevi de yapar.

Referans Görevi: Bilgi kaynağı olma diyebileceğimiz bu özellik, turist grubunun rehberinden beklediği en önemli özelliğidir. Turist grubu, ziyaret edeceği ülkenin turist kaynakları veya toplumsal nitelikleri ve çevresel ilişkiler hakkında daha önceden bilgi edinmiştir. Edinmiş olduğu bu bilgiler eksik, yanlış belki de gerçekler

⁸⁴ Aynı, s. 30.

çarpıtılarak empoze edilmiş olabileceği gibi herhangi bir bilgisi olmayanlar da vardır. Bu nedenle rehber ülkesi için iyi bir örnek oluşturmaktadır.

Yürütme ve Yönlendirme Görevi: Bir rehberin çalışmalarında özen göstermek zorunda olduğu noktalardan biri de grup faaliyetlerinde uyum ve dengeyi sağlamaktır. Bu da grubun yapısına ve eğilimlerine bağlı olarak gezi, dinlenme ve eğlenme sürelerinin uygun şekilde dağılımına bağlıdır. Hazırlanan program grubun yapısına uygun değilse rehber herhangi bir problem doğmadan gereken düzeltmeleri yapmalıdır. Gezinin başarısı, programın uygulanması için gerekli tedbirleri alarak yürütülmesine bağlıdır.

Turist rehberlerinin bu görevlerinin yanında;

- Yabancı turistlerin yurda girişleri sırasında, Türk turistlerin yurtdışı gezilerinde vize, pasaport, gümrük vb. işlemlerinde yardımcı olma,
- Turistlerin sağlık belgeleri, döviz işlemleri, kredi kartları, haberleşme gibi işlemlerine yardım etme,
- Hastalık, yaralanma, ölüm vb. her türlü sağlık sorununun çözümünde ilgili yerlerle bağlantı kurma,
- Turistleri gezi programında yer alan müzeler, tarihi binalar, antik kentler, doğal güzelliği olan yerlere götürerek bu yerlerin özelliklerini tanıtmaya,
- Turistleri ülkeye özgü yemek, halk oyunları, müzik gibi kültür ürünlerini tanıyabilecekleri yerlere götürme,
- Gezi sırasında ihtiyaç duyulduğunda ilk yardım yapma gibi görevleri de bulunmaktadır.⁸⁵

1.2.4 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberinin Hak ve Yükümlülükleri

Turizm sektörünün vazgeçilmez önemdeki asli görevlerinden biri olan turist rehberliği konusunda ülkemizde yalnızca bir düzenleme bulunmaktadır. 02.07.1986

⁸⁵ <http://www.iskur.gov.tr/mydocu/meslek/meslek472.html>, (İnternet), 24.03.2006.

tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği ile profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi amacıyla açılacak kursların yürütülmesi, rehberlerin çalışma esaslarının tespiti ile denetlenmesi ve meslek kuruluşları ile yapılacak işbirliği esas alınmaktadır.⁸⁶

Profesyonel turist rehberlerinin haklarını şu şekilde sıralayabiliriz:⁸⁷

- Ücret isteme hakkı,
- Mesleğin yapılmasında tekel hakkı,
- Üst gruba geçme hakkı.

Profesyonel anlamda turist rehberliği yapmaya hak kazanmış belge sahibi rehber, yaptığı hizmet nedeniyle “ücret isteme hakkı”na sahiptir. Rehber, mesleğini bir işverene bağlı olarak ücret karşılığı yapıyorsa hizmet sözleşmesine dayalı olarak iş sözleşmesi gereği ücretini işverenden alacaktır. Rehberlerin bir işverene bağımlı olarak çalışmaması durumunda yönetmelikte yer alan esaslara göre belirlenen oranda ücret isteme hakkı bulunmaktadır. Rehber ücretlerinin belirlenmesi için; il müdürlükleri, TÜRSAB ve Turist Rehberliği Meslek Kuruluşları; tavan ve taban ücretleri konusunda her yıl en geç Haziran ayı sonuna kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı’na öneride bulunurlar. Bakanlık bir sonraki yıl Ocak ayından itibaren uygulanacak rehber tavan ve taban ücretlerini veya ücretlerle ilgili politikasını en geç Temmuz ayına kadar belirler ve duyurur. Rehberler de burada yer alan tavan ve taban ücret arasındaki ücreti istemeye hak kazanırlar.

Profesyonel turist rehberleri, rehberlik faaliyetlerinin yapılması konusunda “tekel hakkı”na sahiptirler. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen rehberlik belgesi olmayan kişilerin ülkemizde turist rehberliği yapmaları yasaktır. Yetkisiz rehberlik yapanlar hakkında savcılıklarca kovuşturma açılır. Ayrıca belgesiz turist rehberi çalıştıran Bakanlık denetimindeki kuruluşlar hakkında Bakanlık tarafından idari işlem yapılır. Seyahat acentaları rehber çalıştıracaklarsa rehberin rehberlik belgesi olmasına dikkat etmek zorundadır.

⁸⁶ Polat, **Ön.ver.**, s. 48

⁸⁷ Aynı, s. 48.

Rehberler, bir “üst gruba geçme hakkı”na sahiptirler. Yönetmeliğe göre; rehberlik bölge çapında ve ülke çapında olmak üzere iki grupta yapılmaktadır. Bölge çapında turist rehberliği kartına sahip olup da, ülke çapında rehber olmak isteyenler, bağlı buldukları il müdürlüklerinden, iki yıl bölge çapında rehber olarak çalıştıklarına dair belgeyi bizzat başvurarak alıp, Kültür ve Turizm Bakanlığı’na verecekleri dilekçeye eklemek suretiyle, ülke çapındaki kursun bitirme sınavında da başarılı oldukları takdirde kendilerine ülke çapında turist rehberliği kimlik kartı verilir. Bunlar ayrıca yabancı dil sınavına tabi tutulmazlar.

Profesyonel turist rehberlerinin yükümlülükleri ise;⁸⁸

- Meslek kurallarına uyma zorunluluğu,
- Vize Zorunluluğu,
- Kimlik kartı ve kokart takma zorunluluğudur.

Profesyonel turist rehberlerinin tümü T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan kokartlı olup sundukları hizmetler Kültür ve Turizm Bakanlığı ve İstanbul Rehberler Odası tarafından düzenli olarak denetlenmekte ve aşağıda belirtilen suçlardan herhangi birini işleyen rehberin, Disiplin Kurulu kararıyla rehberlik belgesi, kimlik kartı bir aydan bir yıla kadar geri alınmaktadır.⁸⁹

İhtar Cezası: Turist rehberleri, Bakanlıktan aldıkları kimlik kartını görev sırasında, denetim elemanlarının göreceği biçimde üzerlerinde taşımak mecburiyetindedirler. Görev sırasında rehberlik kimlik kartı ve kokartını üzerinde bulundurmayan turist rehberlerine, denetleme görevlisinin verdiği rapor üzerine bağlı bulunduğu bölgenin İl Müdürlüğü tarafından ihtar cezası verilir. Bu ceza Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bildirilir.

Disiplin Cezaları: Aşağıda belirtilen suçlardan herhangi birini işleyen rehberin, Disiplin Kurulu kararıyla rehberlik belgesi, kimlik kartı ve kokartı bir aydan bir yıla kadar geri alınır:

⁸⁸ Aynı, s. 50.

⁸⁹ Ön.ver., www.turistrehberleri.com.

- Turistlere karşı gösterilmesi gereken saygı ve nezaketi göstermemek,
- Turistlerin hakaret ya da benzeri davranışlarla karşılaşmalarında ya da gülünç duruma düşmelerinde ilgisiz kalmak,
- Vizesiz kimlik kartı ile çalışmak,
- Kendisi ya da üçüncü kişiler yararına, gezinin daha önceden belirlenen süre ve güzergahını bir mecburiyet olmadan değiştirmek,
- Mesleğin güven ve itibarını zedeleyici davranışlarda bulunmak,
- Turistlere ve turistik kuruluşlara karşı kasıtlı olarak zarar vermek,
- Yetkililerce yapılan denetimlerde, onlara bilgi vermekten kaçınmak, gerçeği gizlemek ve saygısızca davranmak,
- Bir yıl içinde iki ihtar cezası almak,
- Turizme zarar verecek söz ve davranışlarda bulunmak,
- Rehberlik belgesinde belirtilen dilden başka bir dilde rehberlik yapmak,
- Bölge çapındaki bir kurstan mezun olan turist rehberinin bölgeleri dışında çalışmaları.

Aşağıda belirtilen suçlardan birini işleyen rehberin Disiplin Kurulu kararıyla belgesi iptal edilir. Kimlik kartı ve kokartı geri alınır. Suçun özelliğine göre adli makamlara suç duyurusu bulunur.

- Eski eser özelliğindeki eşyanın yurtdışına kaçırılmasına yardımcı olmak,
- Yüz kızartıcı bir suçtan hüküm giymek,
- Ülke yararına ve milli onura aykırı hareket, söz ve davranışlarda bulunmak,
- Rehberlik belgesinin geri alınması cezasından sonra; iki yıl içinde ikinci defa “rehberlik belgesinin geri alınması” cezasını işlemek.

Turist rehberleri Yönetmelik gereği, her yıl 2 Ocak - 30 Nisan tarihleri arasında kimlik kartlarını bağlı buldukları turizm il müdürlüğüne vize ettirmek zorundadırlar. Bu işlem için sabıka kaydı (herhangi bir Cumhuriyet Savcılığı'ndan alınmış, 1 Ocak - 30 Nisan tarihleri arasına ait olmalı), bir önceki yıldan en az 3 seminere katıldığına dair belge ve vize yaptırılan yılın seminerlerine kayıt yaptırıldığına dair belge ile il

müdürlüklerine başvurulması gerekmektedir.⁹⁰ 2 yıl üst üste vizesini yaptırmayan rehberler meslekten men edilirler. Tekrar rehberlik mesleğini yapmak istediklerinde ise bölge çapındaki rehberlerin bölge çapındaki bir kursun, ülke çapındaki rehberlerin ise ülke çapındaki bir kursun sonunda yapılacak olan bitirme imtihanlarına doğrudan katılarak başarılı olmaları gerekir.⁹¹ Turist rehberleri, Bakanlıktan aldıkları kimlik kartlarını görev sırasında üzerlerinde bulundurmak ve kokartlarını göğüslerine takmak zorunluluğundadırlar.

1.2.5 Profesyonel Turist Rehberinin Çalışma Alanları

Güney Afrika Turist Rehberleri Birliği'ne göre; turist rehberleri, çalışma alanlarına göre;

- Doğa rehberleri,
- Kültür rehberleri
- Macera rehberleri olarak üçe ayrılmaktadır.⁹²

Ülkemizde rehberleri; verdikleri bilgilere, çalıştıkları alan ve konulara göre üç grupta incelememiz mümkündür:⁹³

- Genel kültür rehberleri,
- Konferansçı rehberler,
- Uzman rehberler.

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 kişilerdir.

⁹⁰ http://www.tureb.org.tr/tura_cikarken.asp?id=41, (İnternet), 14.04.2005.

⁹¹ <http://www.mugla-turizm.gov.tr/ilweb/prof/profesyonel%20turist%20rehberli%C4%9Fi.doc>.

⁹² <http://www.theta.org.za/careers/index.asp?thepage=tourist.htm>, (İnternet), 28.04.2005.

⁹³ Ahıpaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 97.

Konferansçı rehberler, yine aynı işleri yapmakla birlikte; özellikle kentler arası uzun etaplarda veya akşam yemekleri sonrasında; gruba programlarında öngörülen konularda seminerler veren kişilerdir. Seminer konuları ülkenin eğitim sisteminden köy el sanatlarına kadar değişik konuları kapsayabilir. Çoğunlukla kapalı gruplar ve özel programlar için görevlendirilirler. Ele alınacak konularla ilgili eğitim almış ya da o konulara karşı özel ilgisi olan genel kültür rehberleri arasından seçilirler.

Uzman rehberler, belirli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Belirli bir konu derken kastedilen Hititoloji, Hıristiyanlık Tarihi, Fauna, Kuşların Göçleri gibi bilgi alanlarıdır. Belirli bir etkinlik alanı derken kastedilen ise; sörf, sualtı yarışmaları, avcılık, yürüyüş gibi daha çok sportif yanı ağır basan etkinliklerdir. Uzmanlık alanlarındaki rehber gereksinimi daha ziyade genel kültür rehberleri arasında konuyla ilgili kişilerin seçilmeleri ile giderilmeye çalışılır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda ise doğrudan doğruya konunun profesyonellerinin hizmetlerinden yararlanma yoluna gidilir.

Tablo 1.3’de Türkiye’de profesyonel turist rehberlerinin dillere göre dağılımı görülmektedir. Ayrıca Ek 1.4’te Türkiye’de profesyonel turist rehberleri profili verilmiştir.

Türkiye’de rehberlerin illere dağılımında ise rehberlerin özellikle İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya gibi büyük şehirlerde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu şehirleri Kapadokya gibi tarihi bir yöreye sahip olan Nevşehir ili ve Bodrum, Marmaris gibi turistik merkezlere sahip olan Muğla ili gelmektedir.

Tablo 1.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin Dillere Göre Dağılımı, 2003.

DİLLER	ÜLKESEL	BÖLGESEL	TOPLAM
İngilizce	2621	511	3132
Almanca	1726	261	1987
Fransızca	1151	175	1326
İtalyanca	403	10	413
İspanyolca	223	2	225
Japonca	332	16	348
Hollandaca	130	1	131
Felemenkçe	15	-	15
Macarca	16	-	16
Polonezce (Lehçe)	18	1	19
Norveççe	12	-	12
İskandinavca	-	-	0
Bulgarca	64	2	66
Sırpça	18	-	18
İsveççe	18	2	20
Çekce	5	-	5
Korece	13	-	13
Portekizce	6	-	6
Romence	4	-	4
Çince	45	-	45
İbranice	15	-	15
Fince	7	-	7
Rusça	124	5	129
Yunanca	70	-	70
Arapça	127	2	129
Danimarkaca	5	-	5
Hintçe	6	-	6
Urduca	7	-	7
Makedonca, Sırpça	3	-	3
Ermenice	4	-	4
Slovençe	-	-	0
Slovakça	1	-	1
Arnavutça	-	-	0
Birden fazla dil	792	57	849
GENEL TOPLAM	7989	1045	9034

Kaynak: www.turizm.gov.tr (İnternet), 28.04.2005.

1.2.6 Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi

Turizm eğitim kalitesinin göstergelerinden biri de rehberlerin bilgi ve beceri düzeyleridir. Bu düzey, turiste sunulan toplam hizmet kalitesinin de başta gelen belirleyicilerinden biridir. Bir turist rehberinin genel kültürü yüksek olmalı, yenilikleri izlemeli ve sık sık hizmetiçi eğitimden geçirilmelidir. Çünkü turistlerin gözünde rehber, ülkeyi temsil eden kişi, bir bilge, bir örnek, bir büyükelçidir.⁹⁴

Turizm faaliyetlerinin amacına ulaşmasında turizm personelinin eğitimi, dolayısıyla turist rehberlerinin eğitimi önemli bir etkidir. Turist rehberi, bir ülkenin turizm ürününün doğrudan tanıtımını yapan ve konukları bilgilendiren kişidir. Turist rehberinin tanıtacağı ülke, bölge, yöre, tarihi eserler ve değerler hakkında yeterli bilgi sahibi olması, gerekliliğin ötesinde zorunluluktur. O yüzden rehberlerin eğitimcilik fonksiyonuna sahip oldukları söylenebilir.⁹⁵

1.2.6.1 Dünyada Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi

Turizmin ülke ekonomisine katkılarının artmasıyla birlikte, özellikle gelişmekte olan ülkelerde turizm eğitimi önem kazanmaya başlamıştır. Bu ülkelerde turizmden kaynaklanan kültürel ve çevresel sorunların önlenmesi ve ülke tanıtımının daha iyi yapılabilmesi için turizm eğitiminin gelişimine ve çeşitlendirilmesine çalışılmaktadır.⁹⁶

Rehberlerin sahip olması gereken nitelikler ve eğitim standartları ülkeden ülkeye değişebilmektedir. Pond'a göre, Avrupa'da turistlerin yararlandıkları rehberlik hizmetlerinin kalitesi Kuzey Amerika'ya göre daha yüksektir. Avrupalı rehberlerin çoğu daha sık seyahat eden, üst düzey sertifikalara sahip ve en azından birkaç dili çok iyi derecede konuşabilen rehberlerden oluşmaktadır. Avrupa'nın her ülkesinde rehberlerin sahip olması gereken niteliklerin ve eğitimin standartları oldukça yüksek

⁹⁴ Aynı, s. 100.

⁹⁵ Aynı, s. 100.

⁹⁶ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 45

olabilmektedir. Kuzey Amerika’da ise bu konudaki çalışmalar kısa bir süre önce başlayabilmiştir.⁹⁷

Profesyonel turist rehberliği eğitimi ile ilgili olarak FEG’in yaptığı anket çalışmasının sonuçlarına göre, yedi ülkede (Avusturya, Kıbrıs, Yunanistan, Macaristan, İrlanda, Hollanda ve İskoçya) profesyonel turist rehberliği için ulusal lisans gereklidir. Danimarka, Fransa, Portekiz ve Slovenya’da hem ulusal, hem bölgesel lisans uygulaması bulunmaktadır. Diğerlerinde ise sadece bölgesel düzeyde lisans istenmektedir. Bütün ülkelerde değerlendirme işlemi, bakanlık ve turizm müdürlüğü gibi resmi bir kurum bünyesinde ve genellikle üniversite veya bir başka eğitim kurumu ile birlikte yürütülmekte, bunun sonucunda yeterlilik belgesi verilmektedir. Finlandiya, Hollanda ve İskoçya gibi birkaç ülkede lisans konusu ulusal düzeydeki meslek kuruluşuna bırakılmıştır. Hemen her ülkede eğitimin ardından bir yazılı değerlendirme yapılmaktadır. Bazı ülkelerde yazılı değerlendirmenin yanı sıra sözlü değerlendirme de uygulanmaktadır. Kuzey ülkeleri (İzlanda hariç) ise sözlü değerlendirmenin yapılmadığı ülkeler arasında yer almaktadır. Yunanistan, İtalya, Portekiz ve İspanya’da sözlü değerlendirme sadece anlatıma dayalı iken, sözlü değerlendirmenin uygulandığı diğer ülkelerde anlatımın yanı sıra adaylar pratiklerini sergiledikleri bir sınavdan da geçmektedirler. İtalya ve İspanya haricinde bütün ülkelerde eğitim için kurslar düzenlenmektedir. Son yıllarda Roma ve Venedik’te başlayan kurslar, İtalya’da da kurslara bir yönelim başladığının bir kanıtıdır. İspanya’da ise eğitimin çerçevesini Resmi Turizm Okulu belirlemektedir. Yunanistan ve Portekiz’de 2 ya da 3 yıl süreyle günde 3 - 4 saatlik kurslar bulunmaktadır. Diğer ülkelerdeki kurslar genellikle akşam dersleri ve hafta sonu ziyaret ve pratikleri ile yarı zamanlı olarak devam etmektedir. İrlanda ve Polonya’da bu kursların süresi 3 aydır. Yarı zamanlı bütün kurslar ders saatleri dışında özel çalışma saatleri de gerektirmektedir. Kursların tümü, mesleki deneyime sahip rehberlerden elde edilen pratik bilgilere dayalı olarak akademik öğretim görevlileri tarafından verilmektedir. Londra’da teorik ve pratik kursların tüm öğretmenleri, ilgili alanda yeterlilik sahibi olan profesyonel rehberlerden oluşmaktadır. Macaristan’da turist rehberliği eğitimi, tur yönetimi ve catering ile bütünleşmiş

⁹⁷ Aynı, s. 45.

durumdadır. Belçika ve İngiltere dışında tüm ülkelerde en az bir yabancı dil zorunluluğu bulunmaktadır.⁹⁸

Mesleğin icrası için bir profesyonel eğitimin zorunlu olmadığı başlıca ülkeler ABD, Fransa ve Japonya'dır. Zorunlu eğitim süreleri ise ülkeden ülkeye önemli farklılıklar göstermektedir. Eğitim süresi en kısa olan ülke 3 hafta ile Güney Afrika Cumhuriyeti, en uzun olan ülke ise 5 yılla Arjantin'dir. Türkiye'nin turizmde rakibi konumunda olan ve Türkiye ile ortak potansiyele sahip olduğu Yunanistan'da zorunlu eğitim süresi 3 yıldır.⁹⁹

Türkiye'de ilke olarak profesyonel turist rehberliği eğitimi parasız olarak verilmekte, Bakanlık kurslarında olsun devlet üniversitelerinin programlarında olsun adaylar yalnızca uygulama gezilerinin giderlerini karşılamaktadırlar. Fransa, Almanya, Yunanistan, Hollanda ve Norveç'te de durum aynıdır. Eğitimin paralı verildiği Filipinler, Japonya, Danimarka ve İsrail gibi ülkelerde ise ücret konusunda büyük farklılıklar görülmektedir.¹⁰⁰

Dünyanın hemen tüm ülkeleri rehberlik mesleğinin icrasında bilgilerin güncellenmesinin farkına varmış gibidirler. Kanada, Avusturya, Kanarya Adaları, Danimarka, İngiltere, İsrail, Güney Afrika ve Singapur sürekli eğitimi şart koşmaktadırlar. Türkiye de 2001 yılından itibaren profesyonel turist rehberlerinin her yıl en az üç mesleki eğitim seminerine katılmalarını zorunlu hale getirmiştir. Bazı ülkeler, sürekli eğitim zorunluluğu koymamakla birlikte rehberlerini belirli aralıklarla yeterlik sınavına almaktadırlar. Örneğin Madagaskar her yıl yeterlik sınavı uygulamaktadır. Bir çok ülke de hem sürekli eğitim uygulamakta hem de belirli aralıklarla yeterlik sınavı yapmaktadırlar. Bunlarda sınav aralıkları 2 yıl (Kanarya Adaları) ile 5 yıl (İsveç ve İngiltere'de Cambridge Rehberleri) arasında değişmektedir.¹⁰¹

⁹⁸ Şerif Yenen. (2004), "Avrupa'da Turist Rehberliği Eğitimi", **Rehber Dünyası**, Sayı: 36, ss.31.

⁹⁹ Ahipaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 27.

¹⁰⁰ **Aynı**, s. 27.

¹⁰¹ **Aynı**, s. 28.

Dünyada, özellikle turist çeken bazı ülkelerdeki turist rehberliği eğitiminden örnekler şöyledir:

Fransa'da turist rehberi adayı olabilmek için; lise sonrası Sanat Tarihi, Arkeoloji, İletişim, Turizm, Animasyon gibi konularda eğitim veren bir yüksekokul mezunu olmak veya bu konularda mesleki deneyime sahip olmanın yanı sıra en az iki yabancı dili iyi seviyede bilmek gerekmektedir. Yabancı dil sınavını başaranlar, antik kentler, müzeler ve ortak varlıklar gibi konuları kapsayan bir diğer sınava tabi tutulurlar. Ön elemeleri başaran adaylar, oluşturulan jüri tarafından sözlü sınava tabi tutulurlar. Rehberlik diploması, Fransa'da lisans ve master eğitimi arasında yer almaktadır. Eğitim verilen dersler şunlardır:¹⁰²

İspanya'da turist rehberliği kokartı her otonom idare tarafından ayrı ayrı verilmektedir. Madrid Otonom İdaresi tarafından verilen turist rehberliği kokartına sahip olmak için gerekli olan şartlar şunlardır:¹⁰³

- Avrupa Birliği'ne üye ya da Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET)'na dahil bir ülkenin milliyetine dahil olmak ve uluslararası geçerliliği olan diplomalara sahip olmak,
- 18 yaşını bitirmiş olmak,
- Aşağıdaki yeterliliklerden birisine sahip olmak:
 - Turistik şirket veya kuruluşlarda teknik yeterlilik,
 - Turistik ve ticari konulardaki bilgilerde yeterlilik,
 - Üniversite diploması ya da eşdeğer bir belgeye sahip olmak. Bu yeterlilikler idari kurul tarafından kabul görmelidir.
- Resmi kuruluşlar ya da saygın enstitüler tarafından yeterli derecede İspanyolca dilbilgisi ile en az bir yabancı dil bildiğini belgeleyen sertifika.

Bu şartları taşıyan kişiler, Ekonomi ve Çalışma Müsteşarlığı tarafından belirlenen ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen sınavlarda başarılı

¹⁰² Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 81.

¹⁰³ **Aynı**, s. 76.

oldukları takdirde Madrid Otonom İdaresi tarafından verilen turist rehberliği kokartını almaya hak kazanırlar.

İtalya'da turist rehberliğine ilişkin düzenlemeler, Eyalet İdareleri tarafından yapılmaktadır. Turizm konusunda merkezi yönetim tarafından belirlenen normlar çerçevesinde her eyalet kendi sınırları dahilinde geçerli olacak düzenlemeleri kendisi belirlemektedir. Rehber adaylarının bir ya da daha fazla dil bildiklerini, mesleklerini icra edecekleri yörelerdeki sanat eserlerini, anıtları, arkeolojik eserleri, doğal güzellikleri yeterince tanıdıklarını saptama işi, Eyalet İdareleri'nin sorumluluğu altındadır. Söz konusu mesleği icra etme konusunda AET vatandaşları, karşılıklık ilkesi gereğince, İtalyan vatandaşlarıyla aynı haklara sahiptirler. Teknik - profesyonel yeterliğin belirlenmesi akabinde verilen mesleki yeterlik belgesi, turist rehberliği lisansı alabilmek için temel şart konumundadır. Turist rehberliği yapmak isteyenlerin teknik - profesyonel yetkinliklerini belirlemek amacıyla Eyalet İdaresi, Eyalet Belediye Encümen Komisyonu ile birlikte kendi yönetimi altındaki bölgelerde; normalde her yıl; yazılı ve sözlü aşamalardan oluşan bir sınav düzenlemektedir. Turist rehberleri adayları, ülke çapında yaygın olan ve devlet okullarında okutulan yabancı dillerden birinden ve ayrıca adayın tercihinine bağlı ilave olarak ayrı bir dilden yabancı dil sınavını başarmakla yükümlüdürler. Sınavda başarılı olan adaylara, rehberlik yapma olanağı tanıyan turist rehberliği lisansı verilir. Sınava başvuru için adaylarda aranan şartlar:¹⁰⁴

- 18 yaşından gün almış olmak,
- İtalyan vatandaşı ya da karşılıklık ilkesinin geçerli olduğu AET üyesi ülkelerden birinin vatandaşı olmak,
- En az lise mezunu olmak.

Viyana (Avusturya)'da rehber olabilmek için, öncelikle adayların Ticaret Odası'na başvurmaları gerekmektedir. Burada rehber adayları mülakata ve yazılı sınava tabi tutularak, adayların en az iki dili akıcı bir şekilde konuşmaları istenmekte, şehir hakkında temel bilgilere sahip olup olmadıkları ve sağlıkları kontrol edilmektedir. Kurum içerisinde yapılan değerlendirmelerden sonra adayın 3 yıl süren kursa kaydının

¹⁰⁴ Aym, s. 77.

yapılıp yapılmayacağına karar verilmektedir. Avusturya Federal Cumhuriyeti Turizm Bakanlığı'na göre, kaydı yapılan adaylara konularında uzman kişiler tarafından Viyana, Avrupa ve Dünya Tarihi, Mimari, Müzik, Sanat ve Tiyatro Tarihi, Avusturya Edebiyatı, Politika, Tıp ve Endüstri Tarihi, Coğrafya ve Konuşma Teknikleri konularında dersler verilmektedir. Rehber adaylarının ilkyardım derslerinden muaf olabilmeleri için tıp veya veteriner diplomasına sahip olmaları gerekmektedir.¹⁰⁵

İngiltere'de de Avusturya ve diğer bir çok Avrupa ülkesinde olduğu gibi standartlar oldukça yüksek tutulmuştur. İngiltere'nin her yerinde rehberler, resmi olarak tur yönetebilmelerine olanak tanıyan, rehber loncasına üye olduklarını gösteren ve herkes tarafından saygı duyulan "Blue Badge", diğer bir ifadeyle "Mavi Nişan" adı verilen üniformaları giymek zorundadırlar. Mavi Nişan alabilmek için rehberler, 320 saatlik ya da 28 haftalık çok yoğun bir kursa tabi tutulmaktadırlar. Bu kursun içeriği ve süresi İngiltere'nin bazı yerlerinde farklılıklar gösterebilmektedir. Bütün rehberlerin bu nişanı alabilmesi için akademik çalışmalarını, yazılı ve sözlü sınavlarını başarıyla tamamlamaları gerekmektedir.¹⁰⁶ Denizaşırı ülkelerde çalışmak için Blue Badge rehberlerinin en az bir yabancı dili akıcı bir şekilde konuşuyor olması gerekmektedir. Arapça, Almanca, İspanyolca, İtalyanca, Fransızca, Japonca, Rusça ve Çince özellikle tercih edilen dillerdir.¹⁰⁷

"Blue Badge" İngiltere'deki turist rehberlerine verilen profesyonellik sertifikasıdır. Şu anda İngiltere ve Galler ülkesinde yaklaşık 2.000 civarında Blue Badge rehberi bulunmaktadır. Blue Badge rehberleri Londra Kulesi, St. Paul Katedrali, Windsor Kalesi, Kensington Sarayı, Oxford ve Cambridge Kolejleri, Edinburg Kalesi, Westminster Abbey, Spencer House, Shakespeare Birthplace, York Minster, Holyrood House Sarayı'nda turist rehberliği yapabilen tek rehberlerdir.¹⁰⁸

¹⁰⁵ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 46

¹⁰⁶ **Aynı**, s. 46.

¹⁰⁷ <http://www.connexions.gov.uk/jobs4u/furterdetails.cfm?id=525&parentID=102>, (İnternet), 28.04.2005.

¹⁰⁸ <http://www.aptg.org.uk/badge.html>, (İnternet), 10.08.2005.

Almanya’da turist rehberlerini yetiştirmek için mesleki eğitim kurumları, kurslar düzenlemektedir. Aşağıdaki 3 mesleki eğitim kurumunun turist rehberliği ile ilgili programları şu şekildedir:¹⁰⁹

- *SSI Institut für Berufsbildung*: Kurs süresi 3 aydır. Kursa katılmak için en az ortaokul mezunu olmak (10 yıllık tahsil düzeyi) ve en az 18 yaşında olmak gerekmektedir. Kursu bitirenlere Alman Seyahat Acentaları Birliği tarafından sertifika verilmektedir.
- *FORUM Berufsbildung V*: Kurs süresi 3 aydır. Kursa katılmak için en az yükseköğretim mezunu olmak ve turizmle ilgili öğrenim yapmış olmak gerekmektedir. Kursu bitirenlere Alman Seyahat Acentaları Birliği tarafından sertifika verilmektedir.
- *AFW Badharzburg (Geschaefsbereich Akademie für Fernstudium und Weiterbildung)*: Açık öğretim akademisidir. Turist rehberliği ile ilgili kurslar düzenlemektedir. Kurs süresi 7 aydır.

Yunanistan’da turist rehberliği eğitimi Yunan Turizm Bakanlığı tarafından gerçekleştirilmektedir.¹¹⁰ Turist rehberi adayları; müzeler, ören yerleri, anıtlar, kiliseler vb. konularda eğitim almak için 2.5 yıl süreli eğitim veren Yunanistan’daki Turist Rehberliği Devlet Okulu’na gitmek zorundadırlar. Yunanistan’daki tüm turist rehberleri ülkesel rehber olup ülke çapında rehberlik yapabilmektedirler. Diğer bazı ülkelerdeki turist rehberleri gibi bölgesel rehber değildirler. Turist rehberleri okulu Athens’de ve Thessalonica’da yer almakta olup daha fazla talep olduğunda Rhodes, Crete, Corfu ve Lesvos adalarında da turist rehberliği eğitimi verilebilmektedir. Tüm okullarda eğitim süresi 2.5 yıldır. Turist rehberi adaylarının Avrupa Birliği üyesi ülkelere olması ve Modern Yunan dilini akıcı bir şekilde konuştuklarına dair belgelerinin olması ya da Avrupa Birliği üyesi ülkelere olmayıp Yunan kökenli olan yabancılardan olması ve yükseköğretim diplomasına sahip olması gerekmektedir.¹¹¹ Ayrıca 35 yaşından gün almamış olmak ve ruhen ve fiziken sağlıklı olmak aranan şartlar arasındadır.¹¹² Turist

¹⁰⁹ Değirmencioglu, *Ön.ver.*, s. 73.

¹¹⁰ *Aynı*, s. 83.

¹¹¹ Efi Kalamboukidou, **Greek Educational System for Tourist Guides**, <http://www.wftga.org/page.asp?id=115>, (İnternet), 10.08.2005.

¹¹² Değirmencioglu, *Ön.ver.*, s. 83.

rehberi adayları ilk önce, kendi tercihlerine bağılı olarak en az bir yabancı dilden sözlü ve yazılı sınava tabi tutulurlar. Sınavlarda başarılı olabilmeleri için turist rehberi adaylarının, sınavlardan 20 puan üzerinden 16 puan almaları gerekmektedir. Sınavlarda başarılı olurlarsa Yunan Tarihi, Yunan Coğrafyası konularını içeren yazılı sınava ve sözlü sınava tabi tutulurlar. Sınavlarda başarılı olabilmeleri için turist rehberi adaylarının, sınavlardan 20 puan üzerinden 14 puan almaları gerekmektedir. Sınavlar her 3 yılda bir yapılmaktadır.¹¹³

Yunanistan'da rehberlik eğitimi ücretsizdir. Ancak uygulama turu masrafları adaylar tarafından ödenmektedir. Kursu başarıyla bitiren adaylar 6 ay staj yapmak zorundadırlar. Ayrıca 2 yıllık eğitimin 100 günü sit alanlarının ve müzelerin ziyaretine ayrılmıştır. Derslere devam zorunlu olup teorik derslerde % 20, uygulamalı derslerde % 10 devamsızlık hakkı vardır.¹¹⁴

Eğitim verilen dersler şunlardır:¹¹⁵

- Antik Yunan Tarihi - 50 saat,
- Bizans Tarihi - 50 Saat,
- Modern Yunan Tarihi - 50 saat,
- Eskiçağ Arkeolojisi - 80 saat,
- Klasik Arkeoloji - 120 saat,
- Bizans Arkeolojisi - 120 saat,
- Sanat Tarihi - 100 saat,
- Mimarlık Tarihi - 30 saat,
- Tiyatro Tarihi - 30 saat,
- Dini Eğitim - 40 saat,
- Mitoloji - 20 saat,
- Antik Yunan Edebiyatı Tarihi - 30 saat,
- Modern Yunan Edebiyatı Tarihi - 20 saat,
- Folklor - 30 saat,

¹¹³ Kalamboukidou, **Ön.ver.**, <http://www.wftga.org>.

¹¹⁴ Değirmencioğlu, **Ön.ver.**, s. 84.

¹¹⁵ Kalamboukidou, **Ön.ver.**, <http://www.wftga.org>.

- Coğrafya - 30 saat,
- Ekoloji - 60 saat,
- Jeoloji, Paleontoloji, Mağara Bilimi- 20 saat,
- Arkeoloji Hukuku - 20 saat,
- Turist Hukuku ve Turist Gelişimi - 30 saat,
- Seyahat Acentaları ve Oteller - 30 saat,
- Turist Psikolojisi - 20 saat,
- İlk Yardım - 20 saat,
- Telaffuz Dersi - 10 saat,
- Rehberlik Uygulamaları - 30 saat,
- Otobüste Rehberlik Uygulamaları - 30 saat.

Washington D. C. (Amerika)'de rehberlik belgesi alabilmek için ilk olarak taksi şoförleri, sokak satıcıları ve rehberlere bilgi vermekle yükümlü Müşteri İlişkileri Düzenleme Dairesi'ne başvurmak gerekmektedir. Uygun formların doldurulması, parmak izi alınması, sağlık muayenesi yapılması ve referans mektuplarının sunulması gibi birkaç bürokratik işlemden sonra rehber adayına bir sınav tarihi verilmektedir. Yazılı olan bu sınavlarda bir konuda kısa bir makale yazılması istenmekte, fotoğraf betimlemesi ve doğru - yanlış tipinde sorular sorulmaktadır. Sınavdan 70 ya da daha yüksek bir derece alan adaylar Washington D. C.'de rehberlik yapabilme belgesi alıp, sağlık kontrolü yapıldıktan sonra belgelerini her yıl yenilemektedirler. Belgelerini zamanında yenilemeyen rehberlerin belgeleri iptal edilmekte ancak, tekrar bir süreçten geçerek yeniden belge alabilmektedirler.¹¹⁶

WFTGA (Dünya Turist Rehberleri Kuruluşları Federasyonu) üyesi 16 kuruluşun katıldığı anketle çeşitli ülkelerde turist rehberlerinin profili ortaya konmuştur. Bu kuruluşlara üye 30.812 turist rehberi bulunmaktadır ve bu sayı federasyon çatısı altındaki toplam rehber sayısının yaklaşık % 70'ini oluşturmaktadır. İskoçya, Endonezya, Mısır, Gambiya ve Avusturya'da bütün rehberler kuruluşlara zorunlu olarak üye iken, diğerlerinde zorunluluk bulunmamaktadır. Avusturya'da üye olma

¹¹⁶ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 45.

zorunluluğu sadece oda için söz konusudur, derneklere üyelik ise zorunlu değildir. Türkiye’de odalara üyelik zorunlu olmakla birlikte her ilde oda bulunmamaktadır, derneklere üyelik ise zorunlu değildir. Bu nedenle var olan yapılar turist rehberlerinin tümünü kapsamamaktadır.¹¹⁷

Profesyonel Turist Rehberlerinin ücretlerine bakıldığında New York City (ABD) ve Toronto (Kanada) hariç bütün ülkelerde farklı kapsamlarda da olsa taban ücret uygulaması bulunmaktadır. Bu iki ülkede rehberler piyasa koşullarında kendi ücretlerini kendileri belirlemektedir. Taban ücret uygulaması olan ülkeler ve kapsamı aşağıdaki gibidir.¹¹⁸

Yunanistan:

- Yerel turlar:
 - Şehir turları (4 saate kadar); 86 dolar.
 - Yarım günlük turlar (4 saate kadar); 86 dolar.
 - Tam günlük turlar (8 saate kadar); 108 dolar - 183 dolar.

Pazar ve tatil günleri ücretler %75 artmaktadır. Çok günlük turlarda 8 saatten fazla olan her bir saat için fazla mesai ücreti alınmaktadır.

- Gecelik ya da uzun mesafeli turlar:
 - Taban ücret günlük minimum 130 dolardır. Ayrıca rehberlerin nakli, kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri gibi harcamalar için de ücret verilmektedir.

Pazar ve tatil günleri, saatlik ya da gecelik fazla mesailer, birden fazla dilin kullanılması, çift katlı otobüs turu (49 kişiden fazla) gibi durumlarda ücretler % 75 artmaktadır.

¹¹⁷ Şerif Yenen. (2003), “Dünyada Turist Rehberliği Ne Durumda?”, **Rehber Dünyası**, Sayı: 32, ss.19-20.

¹¹⁸ **Ayn**, ss.19-20.

Hong Kong:

- Yarım günlük turlar; 35 dolar.
- Tam günlük turlar bir yemek dahil; 70 dolar.

Japonya:

- Yerel yarım günlük turlar; 150 dolar - 200 dolar
- Tam günlük turlar; 235 dolar - 290 dolar

İskoçya:

- Yabancı diller için şehir turu ve yarım günlük tur ücretleri; 67 dolar- 86 dolar.

Fransa:

- Yarım günlük turlar; 91 dolar - 147 dolar
- Tam günlük turlar; 169 dolar - 277 dolar

İtalya:

- Yarım günlük turlar; 82 dolar - 105 dolar
- Tam günlük turlar; 110 dolar - 195 dolar¹¹⁹

Bu ülkeler dışında Mısır, Güney Afrika, Avustralya, İzlanda, Endonezya, Viyana, Guatemala ve Gambiya'da taban ücret uygulaması bulunmakla beraber ücretler belirtilmemiştir.

1.2.6.2 Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi

Ülkemizde Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği esaslarınca, 1995 yılına kadar turist rehberliği eğitimi kısa süreli kurslarla, Turizm Bakanlığı tarafından yürütülmekteydi. Zamanla üniversite düzeyinde eğitimin çeşitlendirilmesi ile birlikte

¹¹⁹ Yelkenkaya, Hakdüken, **Ön.ver.**, ss. 136 - 144.

üniversiteler de rehberlik programı açmışlar ve konuya akademik boyut kazandırmışlardır. 09.08.1995 tarihli, 22369 sayılı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'ne getirilen ek maddesiyle, fakülte ve yüksekokullar bünyesinde açılan rehberlik bölümlerinden mezun olanlara Bakanlık tarafından yapılacak yabancı dil bilgisi seviye tespit sınavına katılarak en az C düzeyinde (70 puan) başarı sağlamaları halinde, tatbikat gezilerine katıldıklarını da belgelendirmeleri koşulu ile Bakanlık tarafından belge, kimlik kartı verilebilmesi sağlanmıştır.¹²⁰

Turizm Bakanlığı tarafından yürütülen profesyonel turist rehberliği kursları:¹²¹ Bakanlıkça yürütülen Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nde rehberlik kurslarının hangi zaman aralıkları ile açılacağına ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır. Profesyonel turist rehberliği kurslarının hangi illerde ve dillerde açılacağına Kültür ve Turizm Bakanlığı karar vermektedir.

Kursların giriş sınavları yeri ve tarihleri basın / web sitesi yoluyla en az 45 gün öncesinden ilan edilir. Kurslara katılacak adaylarda aranan özellikler;

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- Sınav tarihi itibariye 18 yaşını doldurmuş olmak,
- En az iki yıllık yüksekokul mezunu olması (Yurtdışında öğrenim görmüş olanların diplomalarının denkliğinin Yüksek Öğrenim Kurulu Başkanlığınca onaylı),
- Sınava gireceği dil veya dilleri iyi derecede bilmek,
- Sabıka kaydı olmamak.

Giriş sınavları: Genel kültür, yabancı dil sözlü, yabancı dil yazılı ve mülakat sınavı olmak üzere 4 aşamalı olarak yapılmaktadır. Bir sonraki aşamaya girmek için bir önceki sınavda başarılı olmak gerekmektedir. Genel kültür sınavı; tarih, coğrafya, edebiyat ve aktüel konular ağırlıklı test şeklinde yapılır. Toplam puan 100 olup, en az 60 puan alan başarılı sayılır. Yabancı dil sözlü sınavından; 100 üzerinden en az 70 puan; yabancı dil yazılı sınavından ise 60 puan almak gerekir. ÖSYM'ce yapılan Kamu

¹²⁰ Polat, **Ön.ver.**, s.57.

¹²¹ http://www.kultur.gov.tr/portal/ sektorel_tr.asp?belgeno=45563, (İnternet), 30.03.2005.

Personeli Yabancı Dil Sınavı'ndan en az C düzeyinde başarı belgesi bulunanlar, belgelerini ibraz etmeleri halinde bu sınavdan muaf tutulurlar. Mülakat sınavında mülakat komisyonunca, Bakanlık tarafından hazırlanan mülakat formuna göre adayın rehberlik yapıp yapamayacağı konusundaki yeterliliğine karar verilir. Mülakat komisyonunun kararı kesin olup itiraz edilememektedir.

Bitirme Sınavları: Kurslarda okutulan ders gruplarından ayrı ayrı test şeklinde yapılır. Başarılı olmak için her ders grubundan 100 üzerinden en az 70 puan almak gerekir. Yabancı dil sözlü sınavı kurslarda okutulan ders gruplarından yapılır. Yabancı dil yazılı sınavı ise tatbikat gezisi programında bulunan yerler hakkında kompozisyon şeklinde yapılır. Yabancı dil sözlü ve yazılı notları 100 üzerinden ayrı ayrı hesaplanır, sınav notlarının ortalaması 100 üzerinden en az 70 olan kursiyer başarılı sayılır. Bitirme sınavlarında başarılı olamayanlar, Bakanlık tarafından belirlenecek tarih ve yerde başarısız oldukları derslerden *Bütünleme Sınavlarına* alınır. Bu sınavda da başarılı olamayanlara başarısız oldukları derslerden bir sınav hakkı daha tanınır. Bu haklarını aynı özellikte açılacak ilk kursun bitirme sınavlarına katılarak kullanırlar. Bu sınavlarda başarılı olanlar kimlik kartı almaya hak kazanırlar.

Üniversite Düzeyinde Rehberlik Eğitimi: Bu sektörün en önemli parçalarından biri olan rehberlik, ulaşılması istenen hizmet standardını olumlu ve olumsuz etkileyebilecek önemli bir çalışma alanına sahiptir. Bu nedenle, rehberlik eğitiminin bugüne kadar genel turizm eğitiminden ayrı tutulması önemli bir eksiklik olmuştur. Turist rehberlerinin yetiştirilmesinde üniversitelere önemli görevler düşmektedir. İlkçağlardan bugüne gelen kültürel varlıklarımızın tanıtılması konusunda doğru ve ayrıntılı bilgilere sahip rehberlerin yetiştirilmesi ve mesleki formasyonun kazandırılması, ancak konunun uzmanları tarafından verilecek sistemli bir üniversite eğitimi ile mümkün olur. Halen uygulamada olan üniversite rehberlik programlarına giriş, üniversite seçme sınavından belirli bir puan almak ile mümkün olmaktadır.¹²²

Önlisans Düzeyinde Verilen Turizm Rehberliği Eğitimi: İsrail, Yunanistan, Mısır gibi ülkelerin yanı sıra Türkiye de, 1990'lı yıllardan itibaren turist rehberliğini,

¹²² Polat, **Ön.ver.**, s. 59.

turizm rehberliği adı altında iki yıllık yüksekokullarda, ön lisans düzeyinde üniversite kapsamı içerisine almıştır.¹²³ Türkiye’de 2005 yılı itibariyle 11 meslek yüksekokulunda iki yıllık turizm rehberliği bölümü bulunmaktadır. Bu meslek yüksekokulları ve kontenjanları Tablo 1.4’te gösterilmektedir. Ayrıca Ek 1.5’te Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Bölümü ders programı verilmiştir.

Tablo 1.4 Önlisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksekokulları (M.Y.O.) ve Kontenjanları

ÜNİVERSİTELER	KONTENJAN
Ankara Üniversitesi Beypazarı M.Y.O.	40
Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O.	50
Beykent Üniversitesi M.Y.O.	40
Kafkas Üniversitesi Kars M.Y.O.	40
Kocaeli Üniversitesi Derbent M.Y.O.	60
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O.	30
Mersin Üniversitesi Anamur M.Y.O.	50
Selçuk Üniversitesi Beyşehir M.Y.O.	50
Selçuk Üniversitesi Beyşehir M.Y.O. (II. Öğretim)	50
Selçuk Üniversitesi Silifke Taşucu M.Y.O.	80
Selçuk Üniversitesi Silifke Taşucu M.Y.O. (II. Öğretim)	40
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O.	100
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O. (II. Öğretim)	90
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç M.Y.O.	50
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç M.Y.O. (II. Öğretim)	40
Yüzüncü Yıl Van M.Y.O.	30
Zonguldak Karaelmas Üniversitesi M.Y.O.	80
Zonguldak Karaelmas Üniversitesi M.Y.O. (II. Öğretim)	80
TOPLAM	1000

Kaynak: www.osym.gov.tr (İnternet), 22.08.2005.

¹²³ Ahipaşaoğlu **Ön.ver.**, s. 30.

Lisans Düzeyinde Verilen Turist Rehberliği Eğitimi: Türkiye’de turist rehberliğinin bir taraftan ekonomik olarak istikbal vaat eden bir çalışma alanı olduğuna, diğer yandan nitelik itibariyle çok boyutlu ve işlevli olmasına rağmen farklı öğretim ve niteliklere sahip insanlar tarafından yürütüldüğü gözlemlenmektedir. Bir bildiriye, uluslararası turizmde rekabetin arttığı, hizmet kalitesinin ve insana dayalı rekabetin ön plana çıktığı veri alınarak, adı geçen gelişmeler paralelinde turist rehberlerinin 4 yıllık yeni bir turist rehberliği programı çerçevesinde öğretim görmesi gereği ortaya konmuştur.¹²⁴

Türkiye’de 2005 yılı itibariyle 3 Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda (T.İ.O.Y.O.) ve 1 Ticari Bilimler Fakültesinde olmak üzere 4 üniversitede dört yıllık turist rehberliği bölümü bulunmaktadır. Ayrıca bir üniversitede turist rehberliği eğitimi, seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği adı altında seyahat işletmeciliği eğitimi ile birlikte verilmektedir. Bu yüksekokullar ile fakülte ve kontenjanları Tablo 1.5’te gösterilmektedir. Ayrıca Ek 1.6’da Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Turist Rehberliği Bölümü Ders Programı verilmiştir.

Tablo 1.5 Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Yüksekokullar ve Kontenjanları

ÜNİVERSİTELER	BÖLÜM	KONT.
Balıkesir Üniversitesi T.İ.O.Y.O.	Turist Rehberliği	30
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi	Turizm ve Rehberlik	30
	Turizm ve Rehberlik (Burslu)	5
Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve O.Y.O.	Turist Rehberliği	45
Erciyes Üniversitesi Nevşehir T.İ.O.Y.O.	Turist Rehberliği	40
Adnan Menderes Üniversitesi T.İ.O.Y.O.	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	50
	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği (II. Öğr.)	50
TOPLAM		200

Kaynak: www.osym.gov.tr (İnternet), 22.08.2005.

¹²⁴ Polat, **Ön.ver.**, s. 59.

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği Ek Madde 1’de “Fakülte ve yüksekokullar bünyesinde açılan rehberlik bölümlerinden mezun olanlara Bakanlıkça yapılacak yabancı dil sözlü ve yazılı sınavında başarılı olmaları veya Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM)’nce yapılacak dil bilgisi seviye tespit sınavına katılarak en az (C) düzeyinde başarı sağlamaları halinde, tatbikat gezilerine katıldıklarını da belgelendirmeleri koşulu ile Bakanlıkça belge ve kimlik kartı verilir.” denilmektedir.¹²⁵

Üniversitelerin rehberlik bölümü mezunlarının aşağıda belirtilen belgelerle birlikte Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Rehberlik Dairesi Başkanlığı’na başvurmaları halinde rehberlik kimlik kartları düzenlenir:¹²⁶

- Diploma Örneği,
- KPDS Belgesi,
- Gezi Belgesi (yapılan Anadolu tatbikat gezisi),
- Nüfus Cüzdanı Örneği,
- İkametgah,
- Sağlık Raporu,
- Sabıka Kaydı Belgesi,
- 2 adet fotoğraf,
- Banka Dekontu (kimlik belgesi için yatırılan ücret).

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. Uygulama henüz başlamamıştır.¹²⁷

¹²⁵ **Ön.ver.**, http://www.kultur.gov.tr/portal/ sektorel_tr.asp?belgeno=45563.

¹²⁶ **Aynı**, http://www.kultur.gov.tr/portal/ sektorel_tr.asp?belgeno=45563.

¹²⁷ <http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=37>, (İnternet), 20.07.2005.

1.2.7 Profesyonel Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Özellikler

Her meslekte olduğu gibi, rehberlik mesleğinde de mükemmel olmak zordur. Bazı rehberler başarılarını tamamen dışadönük, bilgi aktarımında mükemmel olmakla, bazıları da ustaca ve sakin bir şekilde problem çözmedeki üstünlükleri ile yakalamışlardır. Bazı acentalar turlarında şarkılar söyleyebilen, fıkralar anlatabilen ve gruba oyunlar oynatabilen bir animasyon uzmanı görmek istemektedirler. Acentaların bazıları da turlarında kültürel değerleri iyi işleyebilen, anlatım kabiliyeti yüksek rehberleri yeğlemektedirler. Bu tür acentalar için rehberin eğlendirme kabiliyetine sahip olması önemlidir, fakat temel öge değildir. Dolayısıyla acentalar, gruplarına uygun rehber seçimi aşamasında, rehberlerin nitelik, bilgi ve becerilerini dikkate almalıdır.¹²⁸

Turist rehberleri çok çeşitli becerilere sahip olmalıdır. Bir turist rehberi aynı zamanda bir psikolog, bir diplomat, bir kabin memuru, bir animatör, bir haber sunucusu, bir anlatıcı ve çevirmendir. Stevens, profesyonel olarak davranmak ve turistler üzerinde liderlik kurmak için rehberlerin hiçbir zaman şahsen gruba karışmaması gerektiğini, aksi durumda turun kontrolünü kaybedebileceklerini belirtmektedir. Şüphesiz ki rehber tur boyunca büyük bir baskı altındadır. Görevlerini yerine getirebilmeleri için sabırlı ve ilgili olmaları gerekmektedir. Mancini'ye göre rehber, adaletli olmalı, grubun davranışlarını övmeli, müşterilerin beklentilerini karşılamalı, rahatsız edici bir davranışla karşılaştıklarında sağlam olmalı, liderlik özelliğini ön plana çıkarmalı ve esnek olmalıdır.¹²⁹

1.2.7.1 Bilgi

Bir turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerin başında çeşitli konularda bilgi düzeylerinin yeterli olması gelmektedir. Bu konular genel hatlarıyla aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

¹²⁸ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 8.

¹²⁹ David Bowie, Jui Chi Chang. (2005), "Tourist Satisfaction: A View From a Mixed International Guided Package Tour", **Journal of Vacation Marketing**, Vol: 11, No: 4, ss. 303-322.

1.2.7.1.1 Yabancı Dil Bilgisi

Rehber, kendi ülke insanına rehberlik yapmanın yanı sıra, değişik ülkelerden gelen turistlere de rehberlik yapmaktadır. Bu nedenle rehberin en az bir yabancı dili çok iyi biliyor ve konuşuyor olması gerekmektedir. Rehber, turistlerin gezmek ve öğrenmek istedikleri yerleri, onların tercih ettikleri dilde anlatan kişidir. Bu nedenle turistlerle iletişimin kurulması, onlara gerekli bilgilerin aktarılması açısından yabancı dil bilgisi büyük önem taşımaktadır. Nitekim Türkiye’de profesyonel turist rehberi olmak için gerekli koşullardan birisi de yabancı dil bilgisine sahip olmaktır.

1.2.7.1.2 Genel Kültür Bilgisi

Turist rehberinin sadece anlatacakları yöre hakkında bilgi sahibi olması yeterli değildir. Aynı zamanda bilimden sanata, ekonomiden siyasete her türlü konuda bilgiye sahip olması gerekmektedir. Turistler sadece yörenin tarihi ve turistik özelliklerini değil, aynı zamanda ülkenin sosyo-ekonomik özelliklerini de öğrenmek istemektedirler. Bu nedenle rehberin bu konular hakkında da bilgi sahibi olması gerekmektedir.

1.2.7.1.3 Diğer Kültürler Hakkında Bilgi

Turizm sektöründe kültürlerarası anlayış ve iletişime ihtiyaç ve talep bulunmaktadır. Globalleşen dünyada turizm sektörünün bir parçası olan rehberlerden başka kültürlerden gelen insanların turlarını yönetmeleri istenebilmektedir. Farklı kültürlerden gelen insanlarla, rehber-turist ilişkilerinde bilinen bütün olumlu insan ilişkileri genelde geçerli olmalı ve insanlar arasında ayırım yapılmamalıdır. Başka kültürlerden insanları tam olarak anlayabilmek, rehberin kendi bakış açısından ve değerlerinden çıkıp onlarınkine girmeleriyle mümkün olabilir.¹³⁰

¹³⁰ Tangüler, **Ön.ver.**, s.26.

1.2.7.1.4 Yöre Hakkında Bilgi

Rehberlerin en önemli işlevlerinden biri, turizm bölgesini tanıtmak ve ziyaret ettikleri yer hakkında turistlere bilgi vermektir. Bunu yapabilmesi için rehberin, tanıttığı turizm bölgesini tüm yönleriyle tanıması, anlaması gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında rehberin tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi farklı alanlarda çok geniş alanda bilgi sahibi olması kaçınılmazdır.¹³¹ Seyahat edenlerin çoğu rehberlere eğitimci gözüyle bakmaktadır. Ziyaret ettikleri yerler hakkında bilgi sahibi olmak isterler ve tüm sorularına mantıklı cevaplar verilmesini beklerler.¹³² Turist rehberlerinin anlatmakla yükümlü oldukları konular Tablo 1.6’da görülmektedir.

Tablo 1.6 Rehberin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular

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

Kaynak: Ömer Genç, (1992), “Rehberlik Eğitimine Eleştirel Bir Yaklaşım”, Turizm Eğitim Konferans-Workshop, (Ankara : Yorum Yayın), s.215.

Bu konular rehberlerin anlatmakla yükümlü olduğu konulardan sadece bir kısmıdır. Bu listeye topluma saygı, çevre bilinci aşılama, grup bilinci oluşturmak, gezerken uyulması gereken kurallar (örneğin, bir milli parkta) gibi konular da

¹³¹ **Turist Rehberliğinin Sahip Olması Gereken Özellikler ve İşlevleri**, <http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=36>, (İnternet), 13.04.2005.

¹³² Plawin, **Ön.ver.**, s. 9.

eklenebilir. Bu ve bunun gibi konuları müşterileri ile paylaşan rehberler başarılı sayılmaktadırlar.

1.2.7.1.5 İlk Yardım Bilgisi

İlk yardım, profesyonel tıbbi yardım gelene kadar yapılan küçük çaplı acil müdahaledir. İlk yardım eğitiminin rehberler açısından en önemli amacı, rehberleri tıbbi yönden acil bir durumda sakin kalmaya hazırlamaktır. Bunun yanında hastayı ve diğer yolcuları telkin edebilmek ve gelebilecek diğer tehlikelerden uzak tutabilmek, çabuk ve duruma uygun kararlar alabilmek, yardım gelene kadar hastayı korumak ve kımıldatmamak rehberin diğer görevleri arasında sayılabilir. Rehberler bütün grup üyelerinin sorumluluğunu taşımaktadırlar. Dolayısıyla, rehberler turlarda acil durumlar karşılaştıklarında, sorumlulukları gereği ilk yardım metotlarını biliyor olması gerekmektedir. İlk yardım, hizmetiçi eğitim ile verilebileceği gibi, işe alma aşamasında aranan nitelikler arasında da gösterilebilir.¹³³

1.2.7.2 Beceriler

Rehberlerin sahip oldukları bilgi düzeyleri yanında çeşitli bilgi ve becerilere de sahip olmaları gerekmektedir. Rehberlerin beceri ve kabiliyetleri, rehberlerin yetiştirilme tarzları, yetiştirildikleri ülke ve bölge, aile ve toplumdan kazandıkları bilgi, gelenek ve göreneklerden etkilenebilmektedir. Ancak, sahip olmaları gereken beceriler öğrenerek kazanılan ya da geliştirilebilir özelliklerdir. Bu beceriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

¹³³ Tangüler, **Ön.ver.**, s.29.

1.2.7.2.1 Anlatım Becerisi

Rehberler, başarılı olabilmek için, grubun nasıl bilgi edineceğini bilmeli ve grubun aldığı bilgiye tepkisini yönlendirebilmelidir. Bireyler, bilgiyi görsel, işitsel ve duyuumsal yoldan alırlar. Genellikle bu yöntemlerden biri kişilerin her durumda en iyi öğrenme yoludur. Rehber, bilgiyi her üç yoldan da sunabilecek biçimde hazırlanmalı, gruptaki turistler hangi yolu tercih ediyorsa ondan yararlanmalıdır. Görsel öğrenciler düş güçlerini kullanarak yüzleri ve yerleri gözlerinde canlandırabilirler. Seyahat ederken kent haritalarını etkin kullanabilirler ve yeni bir çevrede nadiren kaybolurlar. Görsel olarak düşünürler ve kendilerini görsel terimler, resimlerle ifade ederler. Bu nedenle rehberin onlar için bilgiyi renklendirmesi gerekir. Yalnız rehberin anlattıklarının görüntülere paralel olması şarttır. Çünkü aksi halde görsel kişiler bir arayış içine gireceklerdir. Rehberin belirttiği her şeyi görmek isteyeceklerdir. İşitsel yöntemle öğrenenler seslere ve duydukları sözcüklere tepki verirler. Daha başlangıçta rehberlerinin kendilerine tur programını açıklıkla anlatmasını isterler. Rehber önemli noktaların altını çizmeli ve konular arasında ilişki kurmalıdır. Turun sonunda rehber ziyaret edilen yerlerle ilgili bir özet yapmalıdır. Gruptaki işitsel öğrenen kişiler, rehberin yerel terminolojiyi kullanmasından memnun olmaktadır. Garip sözcük ve seslere meraklıdırlar. Bazen de konuk oldukları ülkenin bazı temel deyimlerini kolayca öğrenirler. Duyuumsal yöntemle öğrenenler en iyi biçimde dokunarak ve hareketli olarak öğrenirler. Duyuları ile yaşarlar. Bir yürüyüş (veya tur sırasında başka bir açık alan aktivitesi) onlar için bilgi edinecekleri iyi bir fırsattır. Çünkü konuya konsantre olmak için fazladan yönlendiriciye gerek duyarlar. Mimari detaylar, anıtlar, sergiler, modeller ve mümkün olan her şeye dokunmayı severler. Dokunma duyuları onlara boyut, biçim, içerik, gibi bilgileri sağlar. Tur sırasında tüm etkinliklere ve rehberin önerdiği yeni deneyimlere duraksamadan katılırlar.¹³⁴ Bu nedenle turist rehberi anlatım yaparken turistlerin ilgilerini çekebilecek doğru yöntemi seçmelidir. Böylece turistlerin dikkatlerini toplamalarına da yardımcı olabileceklerdir.

¹³⁴ Muriel Kukeynel. (2005), "Turistlere Bilgi Vermek ve Yorum Yapmak", **Rehber Dünyası**, Sayı: 37, ss. 58-59.

1.2.7.2.2 İletişim Becerisi

Bireyler arası iletişimde başarılı olabilmek için, rehberlerin hizmet ettiği grubu ve bu grubun geldiği ülkeyi tanınması, anlaması ve kendi kültürü için farklı ya da ters gelen davranışları hoş görmesi gerekmektedir. Bireyler arası iyi ilişkiler kurabilmesi için dürüst, güvenilir, hoş görülmesi, bakımlı, nazik ve esprili, dışa dönük ve sosyal olma, çatışmaları önleyebilme, ikna yeteneği, dinleme yeteneği, topluluk önünde konuşma yetenekleri gibi niteliklere sahip olması gerekmektedir. İletişim becerileri rehberin diğer işlevlerini kolaylaştırıcı olması açısından önemlidir. Rehberin iletişim becerisi aşağıdaki şekilde açıklanabilir:¹³⁵

- *Grup Önünde Konuşma:* Grup önünde konuşma çoğu insanın çekindiği bir durumdur. Bu becerinin korku olmaktan çıkarılması, eğlence ve hatta rehberin kendisine güven duymasını sağlayan bir öge haline getirilmesi gerekmektedir. Çoğunlukla, basma kalıp sözlerin sıkça kullanıldığı, açık, akıcı olmayan ve küçük düşürücü konuşmalar hoş karşılanmamaktadır. Burton ve Burton, "dinleyicilerin bir konuşmacı hakkındaki yargılamayı ilk beş saniyelik süre içerisinde, onun dış görünüşüne, ses tonuna ve konuşma becerisine bakarak yaptıklarını belirtmiştir".

- *Heyecanı Yenme ve Deneyim:* Konuşmacının konuya genel ilgisi ve bu konuyu dinleyicilerle paylaşma isteği heyecanı yenme konusunda önemli bir anahtar olabilmektedir. Konuşmacının kendisini dinleyicilerin yerine koyması, heyecanı yenmenin yöntemlerinden birisidir. Konuşmacının konuşmadan önce veya konuşma sırasında heyecanlanarak sözlerini unutması bir şeyleri yanlış söyleme ya da yapma korkusundan kaynaklanmaktadır. Deneyim, konuşmacının kendisine güvenini geliştiren önemli etkenlerden birisidir. Rehberin deneyimi arttıkça turlar için hazırlık zamanı azalmakta, turlardan daha çok zevk almakta ve daha etkili bir konuşmacı olmaktadır.

- *Göz Konağı:* Göz kontağı konuşmacıların kullandıkları önemli tekniklerden birisidir. Ancak, özellikle mesleğe yeni başlayanlar için korkutucu olabilmektedir.

¹³⁵ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 18.

Rehber, turistlerle konuşma esnasında göz kontağı kurabildiğinde dinleyicilerle bağlantı kurabilecek ve dinleyici tepkilerini anında görebilecektir.

- *Vücut, Yüz ve El Hareketleri*: Vücut dilini; başkaları üzerinde olumlu bir etki yaratarak amacımıza ulaşmak, karşımızdakileri daha iyi anlayarak etkili bir iletişim kurmak, kendi beden hareketlerimizi denetleyerek, sosyal ortamlara daha çabuk uyum sağlamak, başkalarının gerçekte ne söylemek istediğini anlamak amacıyla kullanılan etkili bir yöntemdir.¹³⁶ Vücut, yüz ve el hareketleri de çok güçlü iletişim araçları arasında sayılabilir. Bilerek yapılan ve doğal olan hareketler, rastgele ve yapay olan hareketlerden daha etkili olabilmektedir. Çekingen bir tavırla, heyecanın yenilemediğinden yapıldığı belli ve doğal olmayan hareketler rehberin kendine olan güvenini yitirmesine ve turistlerin de ona olan güvenlerinin sarsılmasına neden olabilir.¹³⁷

Bazı dikkat dağıtıcı hareket ve sözler şu şekilde sıralanabilir:¹³⁸

- Rehberin sürekli olarak takıları veya saçlarıyla oynaması,
- Sıkça ve gereksiz bir şekilde tekrarlanan "eee" ya da "m" denmesi,
- Aptalca ya da kızgın bir göz ifadesinin olması,
- Sıkça argo veya günlük konuşma dilinin kullanılması,
- "Biliyor musunuz?", "ve benzeri", "inanılmaz", "en çok sevdiğim şey" gibi söz ya da sözcüklerin çok sık kullanılması.

Genellikle bir alışkanlığı kazanmak kolay ama ondan kurtulmak zor olabilmektedir. Rehber, turistlerin rahat ettikleri hitap biçimlerini seçmeye özen göstermelidir.

¹³⁶ <http://www.sosyalhizmetuzmani.org/sozlerseslerotesi.htm> (İnternet), 15.07.2005.

¹³⁷ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 20.

¹³⁸ **Aynı**, s. 20.

1.2.7.2.3 Yorumlama Gücü

Bir rehber turistlerin ilgisini anlatılan konu üzerine çekebilmelidir. Bir yerin, kişinin, fikrin özünü kavrayan yorumcular bunu diğer insanlara da kolayca özümletebilirler. Başarılı bir yorumlama, anlatılan konu ile dinleyici arasında denge kurmayla ve konuşmacının sunusunu dinleyicinin zihni ile bağdaştırabilme becerisiyle mümkündür.

Bilgi, kullanılan malzemelerden sadece birisidir. Yorumlama ise, bilgiye dayanılarak konunun açıklığa kavuşturulmasıdır. Bununla birlikte, bilgi aktarılmadan da yorumlama yapılması imkansızdır. Etkili bir yorum, verilecek bilginin iyi seçilmesi ve damıtılması ile mümkün olabilecektir. Sadece bir binanın ya da heykelin ölçülerini veya bir taş üzerindeki tarihi bir hikayeye dayandırmadan sunmak ilgi çekmemekte ve sıradan olabilmektedir. Öte yandan, tarih vb. gibi detaylar konuyu renklendirebilir ve konunun önemli bir bölümünü teşkil edebilir.

Turistler rehberlerin bir konu hakkındaki fikirlerine ve yorumlarına değer verirler. Turistler gezi esnasında, gezdikleri yer ve yörede tanıdıkları tek insan olarak rehberleri görebilmektedirler. Böylece, rehberlerin kişisel görüşleri ve konuya bakış açıları bir gezinin önemli bir parçası olabilmektedir.¹³⁹

1.2.7.2.4 Espri Yapabilme Becerisi

Bazen rehberler eğlendirici olma rollerinde aşırıya kaçabilmektedirler. Bu rehberler komedyenler gibi, gülme ve alkış miktarını başarılarının ölçüsü olarak algılayabilmektedirler. Oysa, turlarda yapılan esprilerin hem yapıcı hem de eğlendirici özelliği olmalıdır. Bu becerinin etkili kullanımı iyi bir iletişim sağlamada yardımcı olabilir. Eğlendirmek ve espri yapmak, sürekli güldürmek anlamına gelmemelidir. Ayrıca, rehberlerin toplumların kültürleri ve espri anlayışları arasındaki farklılıkları

¹³⁹ Aynı, s. 28.

bilmeleri ve turistlerin dinleri, dilleri, yaşadıkları bölgeler, gelenek ve görenekleri ve etnik gruplara yönelik espriler yapmamaya dikkat etmelidir. Bir turisti güldüren espri diğerini gücendirebilir. Rehberler anlattıkları fıkraları kısa tutmalı ve esprilerini yol güzergahı üzerindeki ilginç durumlarla bağlantılı olarak yapmalıdırlar. Ayrıca, turistlerin en çok beğendikleri esprilerden birisi de rehberin evvelki turlarda başından geçen komik olayları müşterileri ile paylaşmasıdır.¹⁴⁰

1.2.7.2.5 Organizasyon Yapabilme Becerisi

Raporlar, programlar, başlangıç ve bitiş saatleri, para konuları, sorun çıkması durumunda hızlı karar verebilme vb. rehberlik mesleğinin ayrılmaz parçalarını oluşturmaktadır. Ayrıca, doğru zamanlama yapabilme rehberin nitelikleri arasında önemli bir yer teşkil etmektedir. Otel veya restoran confirmasyonu için unutulmuş bir telefon görüşmesi sorun olabilmekte ve bu yüzden, rehberin detaylara önem vermesi gerekmektedir. Her zaman geç kalan bir rehber sonuçta grubun kontrolünü kaybedebilecektir; bu yüzden rehber dakik ve her gelişmeden tam sorumlu olmalıdır. Müşterinin bagajı çalındığında, rehberin, kaybolan eşyanın önem derecesine ve kaybolan eşyanın ne kadar uzakta olduklarına göre hızlı, yerinde ve doğru bir karar vermeleri gerekmektedir. Rehberlik mesleğini doğru bir şekilde yapmak isteyen insanların her zaman saygılı olmaları, sınırlarını kontrol altında tutabilmeleri, dikkatli olmaları ve olası bir tartışma durumunda sakin kalabilmeleri gerekmektedir. Böylece, rehber, problemi ortaya çıkmadan tahmin edebilir ya da büyümeden çözebilir.¹⁴¹

1.2.7.2.6 Koordinasyon Sağlama Becerisi

Turist rehberleri, tur programı hazırlama, turistleri karşılama, turistlerin konaklama, yiyecek-içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılama, gezi programını uygulama, turistleri bilgilendirme vb. hizmetleri yerine getirmektedir. Bütün bu işlevler,

¹⁴⁰ Aynı, s. 22.

¹⁴¹ Aynı, s. 23.

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.¹⁴²

1.2.7.2.7 İlgi Odaklayıcı Sorular Sorma Becerisi

Turiste soru sorabilme becerisi ile turistlerin konuya katılımı sağlanabilecektir. Ancak, ilgi odaklayıcı sorular sorabilme becerisi görüldüğünden daha zor olabilir. Bu sorulara cevap verilmesi için turistlere yeterince süre tanınmalı ve verilen cevaplar alay konusu edilmemelidir.¹⁴³

1.2.7.2.8 Sorularla Başa Çıkabilme Becerisi

Rehberin deneyimi arttıkça, zor soruları daha rahat yanıtlayabilecektir. Bu meslekte yeni olan rehber sorulardan çekinebilmektedirler. Bir sorunun zorluk derecesi rehberden rehberde değişecektir, fakat bazı sorular rehberler için her zaman zor olmuştur. Bu tür sorular şöyle sıralanabilir:¹⁴⁴

- *Rehberin verecek bir cevabının olmadığı sorular:* Rehberlik mesleğine yeni başlayan rehberler verecekleri bir cevaplarının olmadığı sorular sorulmasından çekinmektedirler. Bir soruya cevap verememeleri kendilerine olan güveni yitirmelerine ve yeterince profesyonel olmadıklarını düşünmelerine yol açabilmektedir. Ancak, rehberin ilk defa karşılaştığı sorular veya anında cevap veremedikleri sorular bulunabilmektedir. Rehber kendi bilgi birikimine güvenmeye başladığı zaman, böyle sorular fazla etkilemeyip, onu yetersiz olduğu kanısına itmeyebilecektir. Rehberler

¹⁴² **Ön.ver.**, <http://www.tureb.org.tr/Genel/Bilgiler.asp?id=36>.

¹⁴³ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 21.

¹⁴⁴ **Aynı**, s. 24.

cevaplayamadıkları sorulan araştırma ve bu soruların yanıtlarını kendileri için yeni bilgi kazanma aracı olarak görmelidirler.

- *Cevabı tartışmaya açık olan sorular:* Bu kategorideki sorular politik, dini, yöresel skandallar ve henüz askıda olan mahkeme davalarını içerebilir. Turistler rehberleri konuya daha yakın gördükleri ve onların görüşlerine saygı gösterdikleri için, kendisine bu tür soruları yöneltebilmektedirler. Politik, dini ve seks ile ilgili konulardan rehberlerin, grupta her görüşten insan olabileceğini düşünerek uzak durmaları yararlı olacaktır. Bu tür sorulara tamamen karşı çıkmaktansa, kişisel olarak görüş alış-verişinde bulunulup, ortak bir noktada buluşmanın yolları aranabilir.

- *Rehbere göre özel olan sorular:* Rehberlere göre özel olan sorular sorulması gereken ve cevap vermek zorunda olmayan sorulardır. "Yaptığınız işten ne kadar para kazanıyorsunuz?" veya "niçin hiç çocuğunuz yok?" gibi sorular bu kategoriye girebilir. Rehberlerin özel olarak niteledikleri sorular, turistlerin rehberlere verdiği değerin bir ifadesi veya dostça bir yaklaşım olabilir. Ayrıca, belirti sorularının özel olması kültürden kültüre değişebilmektedir.

- *Cevabı rehberi rencide eden veya rehberin yaşadığı bölgenin aleyhine olan sorular:* Bu sorular, genellikle, kurnazca, sırf rehberin tepkisini görmek için sorulmuş olabilir. Rehberler soruyu kabul edip mümkün olduğu kadar çabuk bir şekilde, konuyu sorunun olumlu yönlerine doğru çekerek bir köprü kurup konuşmalarını sadece bu yönde yoğunlaştırabilirler. Rencide edici sorulara cevap vermenin anahtarı, savunmacı bir üslup kullanmaktan ziyade esprili cevapları yeğlemektir.

Her şeye rağmen, turistlerden gelen sorular anlatılanların anlaşılma düzeyinin belirlenmesinde faydalı olabilir. Rehberler, grup içerisinde sorulan bütün soruların, kim tarafından sorulurlarsa sorulsun, saygılı bir şekilde cevaplandırılacağı izlenimini oluşturmalarıdır.

1.2.7.2.9 Kendilerini Yenileyebilmeleri

Turist rehberi, eğitiminin yeterli olmadığını benimseyip, dünyada yeni gelişen olayları izlemeli, sürekli bilgilerini tazelemelidir. Monologlarını yenilemeyen rehberler her yıl aynı yalan yanlış öyküleri ve modası geçmiş bilgileri tekrarlamaktadırlar. Bunlar müşterinin yeni bilgi öğrenme isteklerini karşılamaktan uzaktır. Bu tür rehberler turistlerin beklentilerini karşılayamayacaklardır. Kendisini geliştirmeyen rehber meslektaşlarından geride kalacağı için iş bulma konusunda zorlanacaktır. Rehberler anlattıkları her bilginin en son, en güncel halini bilmek durumundadırlar. Rehberler, zaman zaman yöresel rehberleri dinleyerek bilgilerini güncelleştirebilirler. Seyahat edilen yörenin posta gönderme ve telefon açma ücretleri, bahşiş verme yöntem ve miktarı, döviz kurları, bir sonraki günün hava durumu gibi konuların bilinmesi yararlı olabilir. Çoğu ülke ve bölgede rehberlerin aynı zamanda tur liderlerinin görevlerini de yerine getirmelerinden dolayı, o yörenin tarihi, coğrafyası, bitkileri ve hayvanları gibi konularda da güncel bilgiyi toplamalıdır.¹⁴⁵

1.2.7.3 Nitelikler ve Fiziksel Görünüm

Rehberlik mesleğinin ve sunulan hizmetin özelliklerinden dolayı, rehberlerin sahip olmaları gereken bazı nitelikler bulunmaktadır. Hizmet, "müşterinin ihtiyacını karşılamak ve müşteriyi tatmin etmek amacıyla sunulan, maddi olmayan, herhangi bir sahiplenmeyle sonuçlanmayan faaliyetler ve faydalar" olarak ele alınmaktadır. Böylece, hizmet, mamulden farklı özelliklere sahiptir. Hizmetin maddi olmaması (soyut olma), üretiminin ve tüketiminin aynı anda olması (eş zamanlılık), değişkenlik (kişiye, yere ve zamana göre değişken olmasından dolayı kalite standardizasyonu zordur), dayanıksızlık, bekletilemezlik ve mülkiyetinin devredilememesi gibi yapısal özelliklerinden dolayı mamulden farklılaşmaktadır. Rehberlerin insanlarla iç içe olma, ülkesini ve çalıştığı acentasını temsil etme ve değişik kültürleri

¹⁴⁵ Aynı, s. 28.

birleştirebilme özellikleri bulunmaktadır. Dolayısıyla, hizmet ve rehberlik mesleğinin özellikleri göz önüne tutularak aşağıdaki nitelikler ele alınmaktadır.¹⁴⁶

1.2.7.3.1 Liderlik Rolü

Genel çerçevesi ile liderlik, bir grup insanı belirli amaçlar etrafında toplayabilme ve bu amaçları gerçekleştirebilmek için onları harekete geçirme yetenek ve bilgilerinin toplamıdır.¹⁴⁷ Lider ise, başkalarını belirli bir amaç doğrultusunda davranmaya sevk eden, etkileyen kişidir. Lider, bir grup insanın, kendi kişisel grup ve amaçlarını gerçekleştirmek üzere takip ettikleri, emir ve talimatı doğrultusunda davrandıkları kişi olarak da tanımlanabilir.¹⁴⁸

Liderin belli başlı şu özellikleri bulunmaktadır:

- Liderlik ya da lider belirti bir insan grubu içinde söz konusudur.
- Lider, bu grubu oluşturan insanlar arasındaki iletişimi sağlamalı ya da kolaylaştırmalıdır.
- Liderin, söz konusu gruba amaç ya da amaçlar göstermesi gerekmektedir.
- Liderin, bu grubu oluşturan bireylerin öznel çabalarını koordine etmesi gerekmektedir.
- Belli amaç ya da amaçlar doğrultusunda harekete geçmek için bireyleri güdüleyebilmelidir.¹⁴⁹
- Lider, grup üyelerince izlenen kişidir.
- Lider, grup üyelerinin duygusal olarak da kabul ettiği kişidir.¹⁵⁰

¹⁴⁶ Aynı, s. 9.

¹⁴⁷ Erol Eren, (2000), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, (İstanbul : Beta Basım), s. 411.

¹⁴⁸ Tamer Koçel, (1998), **İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş Yaklaşımlar**, (İstanbul : Beta Basım), s. 397.

¹⁴⁹ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 10.

¹⁵⁰ M. Şerif Şimşek, Tahir Akgemci ve Adnan Çelik, (2001), **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**, (Ankara : Nobel Yayın Dağıtım), s. 166.

Liderlik kavramı rehberlik mesleği ile iki şekilde ilişkilendirilebilir.¹⁵¹

- Rehberlerin turistlere göre olan konumları
- Rehberlerin acentalara göre olan konumları

Turistlere göre olan konumunda rehberin başarısı, turistlerin fikirlerinin ne kadar sorulduğu ve gezilerinden aldıkları haz derecesi ile ölçülmektedir. Rehberlerin turistleri ikna edebilme dereceleri, uygun ortam hazırlayabilmeleri, sahip oldukları güçten ve otoriteden daha fazla önem taşımaktadır. Acentalara göre olan konumunda ise, rehberler acentaların alt çalışanları olarak görülmektedirler.

1.2.7.3.2 Dışadönük Olma

Rehberlik bir hizmet sunumudur. Dolayısıyla, rehberin insan ilişkilerine önem veren birisi olması ve bu ilişkileri rahatça kurabilmesi önemli rehber özellikleri arasında yer almaktadır. Hem işletmeler hem de müşteriler, genelde rehberlerden nazik, sabırlı, duygulu, yaptıkları işi önemseyen, bencil olmayan, sınırlarına hakim olmasını bildiği gibi hafif de sert olan bir insan tipi beklemektedirler. Rehberlik bir hizmettir ve insanlar rehberlerin saygılı olmalarını ve hizmet ettikleri her grupta olumlu yönde bir ilişki geliştirmelerini beklemektedirler. Bu yönüyle, rehberleri hemşire, sosyal hizmet görevlileri ile ve terapistlerle aynı kategoriye koymak mümkündür. Rehberler pozitif enerjiye sahip, insanlara ve tasarımlara karşı açık olan insanlardır. Dolayısıyla rehberlerin, insanlarla anında kaynaşabilen ya da en azından çok kısa sürede insanlara kendilerini sevdirebilen, iyi görünüşe ve sağlığa sahip, konuşmaları açık ve net olan ve iyi bir espri yeteneğine sahip birer insan olmaları beklenmektedir. Rehberler iyi sohbet etmesini bilmeli, anekdotları ve anlattıkları hikayelerle insanların iyi vakit geçirmelerini sağlayabilmelidirler.¹⁵²

¹⁵¹ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 10.

¹⁵² **Aynı**, s. 15.

1.2.7.3.3 Misafirperverlik

Seyahat geniş anlamıyla sosyal bir oluşumdur, bu yüzden seyahat olayında rehberin rolünün de bir çok sosyal yönü bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi rehberin misafirperverlik özelliğidir. İyi ev sahipleri insanları seven, insan ilişkilerinde rahat olan ve onların rahat etmeleri için uygun ortamlar hazırlama yeteneğine sahip insanlardır; iyi ev sahipleri insanların iyi yönleri ile ilgilenen, ihtiyaçları olduğunda yardım elini uzatan, diğer insanlarla kaynaşmalarını sağlayan kişilerdir; onlar diğerlerinin duygularına karşı hassastırlar ve misafirlerinin rahatsız olduklarını sezdikleri an sohbetin veya faaliyetin konusunu değiştirirler. Dolayısıyla rehber, misafirperverlik özelliğiyle bir ev sahibi gibi davranmalıdır. Ev sahiplerinin bir arkadaş, aracı, savunucu, eğlendirici, yoldaş olma gibi bir çok rolleri bulunmaktadır. "Ev sahibi" ve "misafir" kelimelerinden herhangi birini anlayamayan birisinin diğerinde başarılı olması beklenemez. Bu açıdan her iki terimde birbirlerini tamamlayıcı özelliği bulunmaktadır.¹⁵³

1.2.7.3.4 İş Ahlakı

Rehberin iş ahlakına sahip olması önemlidir. Şöyle ki, rehberin turistlere adil davranmak ile acentasına karşı sadık olma arasında bir denge kurma zorunluluğu bulunmaktadır. Hem müşteriler hem de acenta, rehberin bu dengeyi kurarak namuslu, doğru ve dürüst olduklarına inanmaktadırlar. Tur süresince güce, paraya ve hareket bağımsızlığına sahip rehberlerin iş ahlakı bilgilerini edinmiş olmaları ve bunu hayata geçirmiş olmaları gerekmektedir. Rehber, grup içerisinde yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her üyeye aynı ilgi ve saygıyı göstermelidir. Bütün bunları sağlayabilmesi için rehberde adalet duygusunun ve iş ahlakı anlayışının gelişmiş olması gerekmektedir. Turistlerin turizm işletmeleri ile olan ilişkilerinde, abartılı ve gerçeğe aykırı vaatler verilmesi, vaat verilen hizmetin zamanında ve eksik verilmesi gibi durumlar ortaya çıktığında, rehberin turistlerin hakkını arayıp-alma ve turizm

¹⁵³ Aynı, s. 15.

işletmelerinin hukuki sorumluluklarını yerine getirmesi konusunda turistleri destekleyerek hakkaniyet sağlamaya yardımcı olma gibi bir rolü ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde, sarhoş bir turistin, konakladığı otele maddi zarar vermesi ya da turistin otelde hırsızlık yapması vb. şekilde turistlerin işletmeye zarar vermeleri durumunda söz konusu işletmenin hukuki haklarını destekleyerek hakkaniyet sağlamada dolaylı bir rolü vardır.¹⁵⁴

1.2.7.3.5 Rehberin Giyimi

Rehberin en önemli bir özelliği de giyimine gösterdiği özen olmalıdır. Rehberin beraberindeki giysileri yapmakta olduğu turun özelliklerine, uzunluğuna uygun olmalıdır. Mevsime ve kalınan otelin lükslük düzeyine göre giyinmek için uygun elbiseler alınmalıdır. Bu giysilerin mümkün olduğu kadar ütüsü kolay bozulmayan giysiler olmasına özen gösterilmelidir. Rehberin bir lider olarak rolünü oluşturabilmesi için, grubun onun hakkında edindiği ilk izlenim büyük bir önem taşır. Bu nedenle, grubun ilk toplantısına erkek rehberlerin gömleklerinin üzerine bir kravat takmaları, kadın rehberlerin bir elbise veya pantolon takımı giymeleri doğru olabilir, iyi bir giyim gösterişli bir havadan çok, iyi bir zevki ve alçak gönüllülüğü yansıtmalıdır. Rehber grup üyeleri tarafından yakinen incelenen bir kişi olması itibarıyla, rehberin görünümü genel bir imaj oluşturulmasında önemlidir.¹⁵⁵

Rehberlerin sahip olmaları gereken nitelik, bilgi ve becerileri ne düzeyde olursa olsun, öncelikle insanları ve seyahati sevmeleri gerekmektedir. Seyahat sırasında karşılaşılan zorluklarla uğraşmayı sevmeyen ve evinden uzağa çıkmaktan pek hoşlanmayan insanlar bu meslek için ideal aday değildirler. Rehberin kendisi de gittiği yerleri turistler kadar sevmelidir, çünkü sadece hevesli ve içten davranan rehberler turistleri mutlu edebilmektedir.¹⁵⁶

¹⁵⁴ Aynı, s. 16.

¹⁵⁵ Aynı, s. 34.

¹⁵⁶ Aynı, s. 8.

II. BÖLÜM

MÜŞTERİLERİN TURİST REHBERLERİNDEN BEKLENTİLERİNİN ANALİZİ

2.1 Turistin Tanımı ve Özellikleri

Turizm olayının öznesi insandır. Turizmin temelinde insanın psikolojik tatmin duygusu yer alır. Turizm olayına yol açan, yön veren ve bu olayın odak noktasını oluşturan insan turist sözcüğü ile tanımlanmaktadır.¹⁵⁷

Turist, turizm olayına katılan ve yön veren, sürekli yaşadığı yeri ticari kazanç dışı nedenlerle geçici olarak terk edip seyahat eden ve konaklayan; psikolojik tatmin arayan; sınırlı harcama gücü ve zamanı ile tüketimde bulunan kişidir.¹⁵⁸

Daha kapsamlı bir tanımla turist, sadece para kazanmak veya politik ya da askeri bir amacı izlememek üzere, serbest bir ortam içinde iş, merak, din, sağlık, spor, dinlenme, eğlence, kültür, deneyim kazanma, dost ve akraba ziyareti, kongre ve seminerlere katılma gibi nedenlerle seyahat eden, ziyaret ettiği yerde 24 saatten fazla kalan veya ülkenin bir konaklama tesisinde en az bir geceleme yapan, zamanı ve maddi kapasitesi sınırlı olan insandır.¹⁵⁹

¹⁵⁷ Adnan TANGÜLER, **Ön.ver.**, s. 59.

¹⁵⁸ Öcal USTA, (2001), **Genel Turizm** (İzmir : Anadolu Matbaacılık), s. 10.

¹⁵⁹ Bülent BİLGE, (1989), "Profesyonel Turist Rehberliği", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), s. 11.

Turist gruplarının özellikleri ise şunlardır:¹⁶⁰

- Turist grupları belli bir amaca yöneliktirler. Bu amaç, gezip görmek yoluyla dinlenmek ve eğlenmektir.
- Turist grupları açık niteliktedirler.
- Turist grupları ilişkileri yönünden ulusal, kişisel ve yüzyüze olma niteliği taşırlar. Bu özellikleriyle hem birincil grup ilişkilerin niteliklerini hem de ikincil grup ilişkilerin niteliklerini bir arada taşıyabilirler.
- Kültürel özellikleri yönünden turist grupları çeşitlilik gösterirler.
- Turist grupları kısa sürelidirler. Bu süre birkaç gün olabileceği gibi birkaç ay da olabilir.

2.2 Turistlerin Davranış Biçimlerine Göre Sınıflandırılması ve Turist Tipleri

Bir grup ne kadar homojen olursa olsun kişisel yapılardan dolayı her birinin davranışı diğerlerinden farklı olabilir. Bu bakımdan turistlerin tatile çıktıklarında takındıkları tavırların bilinmesi bireysel farklılıklara karşı geliştirilebilecek tavır ve davranışların önceden belirlenebilmesi açısından son derece önemlidir. Bir grupta katılımcı sayısı kadar farklı yapı, karakter ve beklentide insan sayısı olabileceği söylenebilir. Bunlara karşı tur lideri ya da rehberin nasıl davranışlar geliştirmeleri gerektiği turizm sosyolojisinin konusu olmasının ötesinde rehberin kendi kişilik yapısının da bir fonksiyonudur.¹⁶¹ Turizm çeşitleri ve şekilleri üzerine çoğunlukça benimsenen hiçbir sınıflandırma olmamakla birlikte, birçok yazar çeşitli turizm tipolojileri için önerilerde bulunmuşlardır.¹⁶²

¹⁶⁰ Bülent BİLGE, **Ön.ver.**, s. 44.

¹⁶¹ H. Suavi Ahipaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 69.

¹⁶² Nazmiye Özgüç, (2003), **Turizm Coğrafyası, Özellikler ve Bölgeler**, (Ankara : Çantay Kitabevi, s. 41.

Cohen, turist deneyimleri ve turist rolleri için dört katlı bir sınıflandırma modeli geliştirmiştir:¹⁶³

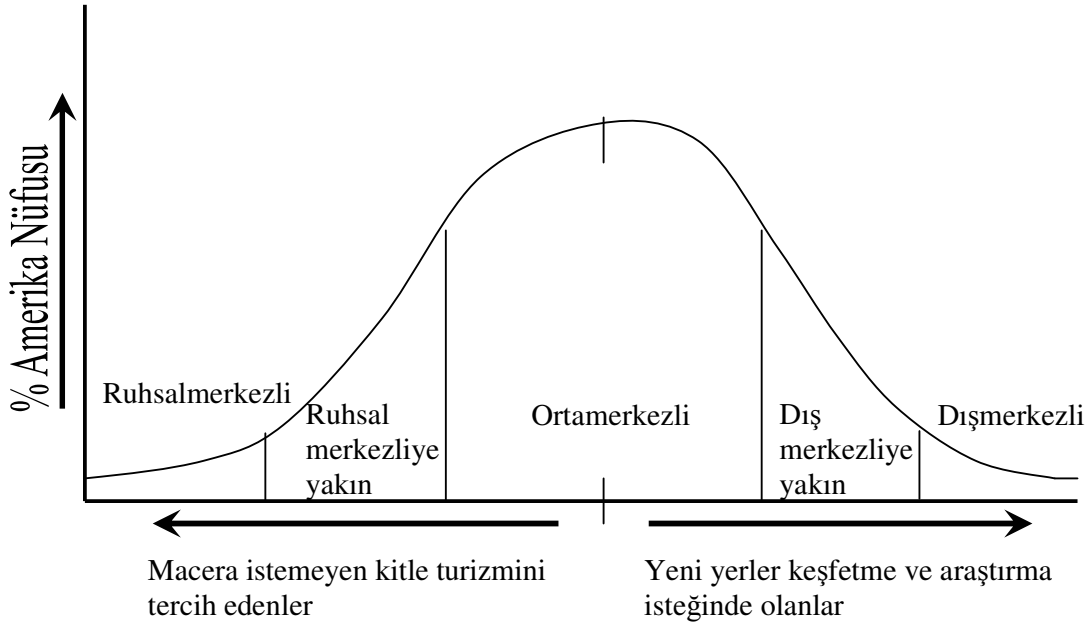
- **Organize Kitle Turistleri;** tüm organizasyonun, yolculuk güzergahının ve duraklama noktalarının planlanmasının seyahat acentasına bırakıldığı, rehberin de sağlandığı paket turları tercih ederler. Bu gruptaki turistlerin alışık olma düzeyleri yüksek; yerel halk ile kaynaşma düzeyleri düşük seviyededir.
- **Bireysel Kitle Turistleri;** tur planlamasını tamamen seyahat acentalarına bırakmayıp güzergah ve zaman bakımından kendileri de kontrole sahiptirler. Yine de tüm genel düzenlemeler seyahat acentası tarafından yapılmaktadır. Organize kitle turistleri gibi bireysel kitle turistlerinin de yerel halk ile kaynaşma düzeyleri düşüktür. Alışık olma hala baskındır.
- **Araştırmacı Turistler;** kendi seyahatlerini kendileri planlarlar. Gelişmiş turistik merkezlere gitmekten mümkün olduğunca kaçınırlar. Yerel halk ile kaynaşma istekleri olmasına rağmen kendi çevrelerini koruma isteği hala devam etmektedir. Yenilikçilik baskındır fakat yerel halk ile tamamen kaynaşma mümkün olmamaktadır.
- **Başboş Turistler;** kendi seyahatlerini kendileri planlar, gelişmiş turistik merkezlerden uzak dururlar ve yerel halk ile kaynaşırlar. Bu turistler tamamen yerel halkın yaşamını, kültürünü, yiyecek ve alışkanlıklarını benimserler. Yenilikçilik baskındır, alışık olma kaybolur.

En çok kabul gören sınıflandırmalardan biri de Dr. S. C. Plog'un yaptığı sınıflandırmadır. Plog'a göre "dışmerkezli" ve "ruhsal merkezli" olmak üzere iki tip turist davranışı vardır. Mc Intosh ve Goeldner dışmerkezli turistleri cana yakın ve kendine güvenen ve aşırı derecede macera ve hayattan deneyim elde etme isteğinde bulunan kişiler olarak tanımlamaktadır. Buna göre dışmerkezli turistler yeni destinasyonları araştırırlar ve bilinmeyen etnik, macera turizm türlerini tercih ederler. Diğer taraftan ruhsalmerkezli turistler endişeli, macerayı sevmeyen, popüler turizm merkezleri gibi kültürel açıdan tanınan ve iyi bilinen destinasyonlarda "güvenli yatak"

¹⁶³ Alister Mathieson and Geoffrey Wall, (1990), **Tourism, Economic, Physical and Social Impacts**, (Essex, England : Longman Scientific & Technical (Longman Group)), s. 19.

arayışı içerisinde olan turistlerdir. Fakat insanların büyük çoğunluğu bu iki tipe uymayan “Ortamerkezli” kategori içerisinde de sayılabilmektedir. Ortamerkezli turistler dinlenme, değişiklik, arkadaşlar ve akrabalar ile güzel vakit geçirme, doğal ve tarihi özellikleri görme gibi normal ve rutin ihtiyaçlara sahip olan kişilerdir. Coğrafi açıdan dışmerkezli turistler yeni yerler keşfeden, uzun soluklu destinasyonları tercih eden yeni, özel turizm çeşitlerini denemek isteyen öncüler konumundadırlar. Ruhsalmerkezli turistler gelişmiş yerel destinasyonların sürekli müşterileri konumundadırlar. Ortamerkezli turistler ise bu iki uç nokta arasında tatil deneyimi yaşamak isteyen kişilerden oluşmaktadır.¹⁶⁴

Şekil 2.1 Amerika Nüfusu İçerisinde Plog’un Turist Tipleri Sınıflaması



Kaynak: Rosemary Burton, (1995), **Travel Geography**, (Essex, England : Addison Wesley Longman Ltd.), s. 65.

D. G. Pearce, her turist tipinin zaman içerisinde değişikliğe uğrayan farklı destinasyonları tercih eden turist tiplerini zamansal açıdan sınıflandırma yoluna gitmiştir. Pearce, Plog’un geliştirdiği modelin kullanım zorluğunu da ortaya koymuştur.

¹⁶⁴ Rosemary Burton, (1995), **Travel Geography**, (Essex, England : Addison Wesley Longman Ltd.), s. 64.

Çünkü, Pearce'a göre Plog, bireysel turistlerin doğasındaki değişiklikleri gözardı eden bir ayırma gitmiştir. Pearce'in modeli beş düzeyi içeren Maslow'un hiyerarşi sistemi üzerine kurulmuş olan boş zaman merdivenini kapsamaktadır. Bunlar;¹⁶⁵

- biyolojik ihtiyaçlar,
- güvenlik ihtiyaçları,
- ilişkileri geliştirmek,
- özel ilgi ve kendini geliştirme ihtiyacı,
- memnun olma ihtiyacı.

Şekil 2.2 Pearce'in Açısından Boş Zaman Merdiveni



Kaynak: Hall, Page, **Ön.ver.**, s. 65.

¹⁶⁵ C. Michael Hall, Stephen J. Page, (2002), **The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space** (New York : Routledge), s. 65.


Başka bir sınıflandırma G. Dann tarafından yapılmıştır. Dann'a göre turistler; bunalım turistler ve egolarını pekiştirmek isteyen turistler olarak ikiye ayrılır. Bunalım turistler rekabetçi, stresli bir iş ortamında yaşarlar. Diğer taraftan, egolarını pekiştirmek isteyen turistler genellikle düşük sosyo-ekonomik statüye sahip bayanlardan oluşurlar.¹⁶⁶

Smith ise turistleri, turistik etkinliklerine göre yedi kümede sınıflandırmaktadır. Bunlar; araştırmacı, seçkin, garip, olağandışı, kitlemsi, kitle, kapsamlı turistler şeklindedir. Smith'in turist tiplendirmesinde yer alan araştırmacı turistler, yeni bilgi ve bulgular arayan tiplerdir. Barınma, beslenme ve giyinme gibi konularda, yerel geleneklere kolayca uyum sağlayabilirler. Seçkin turistler, bilgilerini artırma yanında, değişik ve hoş vakit geçirme gibi amaçlarla seyahat acentaları tarafından verilen hizmetleri de kullanarak seyahatlerini gerçekleştirirler. Ancak, yerel halkın yaşam biçimini kolayca kabul ederler ve uyum sağlarlar. Garip turistler, kalabalık yerlerden uzaklaşma ve tatil heyecanını yaşama eğilimi taşırlar. Bu turist grupları genellikle sade donanım ve hizmetleri tercih ederler. Olağanüstü turistler, organize turları tercih eder ve yerel halkın kültürüne kısmen de olsa ilgi göstermeye çalışırlar. Kitlemsi turistler, başlangıç aşamasında olan kitle turistleri olarak da adlandırılırlar. Sayıları giderek artmakta olan bu turist kümeleri ya bireysel ya da küçük gruplar halinde seyahat ederler. Kitle turistler ise çok sayıda görülür. Orta sınıf değerlerini paylaşan kitle turistler gittikleri yerlerde kendi ülkelerinin yaşam tarzını ve şartlarını aramaktadırlar. Nihayet, kalabalık gruplar halinde seyahat eden ve kapsamlı turlara katılan insanların oluşturduğu kapsamlı turistler turistik hizmetlerde belirli standartlar aramaktadırlar. Tüm bu turist tiplerinin yerel toplum üzerindeki etkileri araştırmacı turistlerden başlayarak kapsamlı turistlere doğru artış göstermektedir.¹⁶⁷

¹⁶⁶ World Tourism Organization, (1997), **International Tourism: A Global Perspective**. (Spain : WTO Tourism Education and Training Series), s. 151.

¹⁶⁷ Cevdet Avcıkurt, (2003), **Turizm Sosyolojisi Turist - Yerel Halk Etkileşimi** (Balıkesir : Detay Yayıncılık), s. 13.

Tablo 2.1 Turist Tipleri ve Yerel Topluma Etkileri

Turist Tipleri	Seyahate Katılma Sayısı	Yerel Kaidelere Uyumları	Topluma Etkileri
Araştırmacı Turistler	Çok azdır	Yerel kaide ve kültürel değerleri kabul ederler	 Gittikçe artan bir etki
Seçkin Turistler	Az sayıdadır	Tamamen uyum sağlarlar	
Garip Turistler	Yaygın görülmez	İyi uyum sağlarlar	
Olağanüstü Turistler	Ara sıra görülür	Bir ölçüde uyum sağlarlar	
Kitlemsi Turistler	Artan sayıda görülür	Batı tarzı donanımları ararlar	
Kitle Turistler	Çok sayıda görülür	Batı tarzı donanımları beklerler	
Kapsamlı Turistler	Kalabalık şekilde görülür	Batı tarzı donanımları talep ederler	

Kaynak: Avcıkurt, **Ön.ver.**, s. 14.

Ryan'a göre ise 14 turist tipi bulunmaktadır. Bunlar:¹⁶⁸

- *Güneş Seven Turist*; rahatlama, güneşlenme amaçlı olarak güneşin ve okyanusların bol olduğu sıcak yerleri tercih ederler.
- *Macera Arayan Turist*; gece klüplerine gitmeyi ve karşı cinsle tanışıp arkadaşlık kurmayı severler.
- *Antropolojist Turist*; yerel halk ile tanışmaktan, yörenin yiyeceklerini deneyip yöre dilini konuşmaktan hoşlanırlar.
- *Arkeolojist Turist*; arkeolojik yerleri ve kalıntıları ziyaret ederler, eski çağ medeniyetlerinin tarihini öğrenmekten zevk alırlar.
- *Organize Kitle Turisti*; paket turlarla seyahate çıkmayı ve hediyeler almayı severler.
- *Heyecan Arayan Turist*; riskli, heyecan verici aktivitelerden hoşlanırlar.
- *Kaşif Turist*; macera gezilerinden, gidilen yörenin bilinmeyen yerlerini gezmekten hoşlanırlar.
- *Sosyete Turisti*; elit sınıflı tatil merkezlerine, pahalı gece klüplerine giderler.

¹⁶⁸ Chris Ryan, (1995), **Issues, Concepts, Problems** (London : Rutledge), s. 70.

- *Araştırmacı Turist*; ruhsal ve kişisel bilgilerini araştırmak ve yaşamın anlamını anlamak amacıyla seyahat ederler.
- *Bağımsız Kitle Turisti*; devamlı gidilen turizm merkezlerini tercih ederler. Ancak kendi seyahat planlarını genellikle “kulaktan dolma” bilgilerle kendileri organize eder.
- *Birinci Sınıf Turist*; birinci sınıfta yolculuk yapar, en iyi otellere, şovlara, giderler en lüks restoranlarda yemek yerler.
- *Başboş Turist*; bir yerden başka bir yere sürüklenen turist tipidir.
- *Kaçan Turist*; kolay ulaşılan sessiz ve sakin yerleri tercih ederler.
- *Spor Sever Turist*; tatilleri boyunca favori sporlarla uğraşmayı severler.

Genel olarak turist tiplerini şu şekilde sıralayabiliriz:¹⁶⁹

İdeal Turist; daima ilgili, üretken, ülke hakkında araştırma yapmış turist tipidir. Gezip görmeyi ve öğrenmeyi ister. Rehberi için ideal turistir. Her anlatılanı, her istenilene harfiyen yerine getiren, kültürlü insandır. Ukalılığa gitmeden bilgilerini rehberine ve gruba aktarmayı amaçlar. Herşeyi merak eder.

Kabul Eden Turist; edilgendir, her söyleneni onaylar ve herkesi sevindirmeye çalışır. Kendine güveni yoktur. Sorunlarını başkalarına anlatır ve onların önerilerini bekler. Geziyle ilgili görüşü yoktur. Üretici değil, alıcıdır. Kabul eden turistin davranışları genellikle arkadaşçadır. İçtenliği de çoğu kez gerçektir.

Sömüren Turist; gezi boyunca herkesi kullanıp sömürmek için hazırdır. Parası vardır ama harcamaz. Başkalarının sırtından geçinir. Kıskançtır, başkasının sahip olduğu her şeye aşırı değer verir, imrenir. Otobüsteki yerinden, oteldeki odasından sızlanır. Alaycıdır, "iğneleyerek" konuşur. Rehberin her işine karışır, onun yerini almaya isteklidir. Uyanıktır, ilişkilerini karşısındakinin duygularını okşayarak ya da zayıf noktalarından yararlanarak yürütür. Sömüren turistin davranışları küstah ve saldırganıdır. Düşüncesizliği ve bencilliği yüzünden hoşgörü sınırını kolayca aşabilir.

¹⁶⁹ Ahipaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 69; Bilge, **Ön.ver.**, s. 44.

İstifçi Turist; Tutucudur, etrafındakilere soğuk görünmeyi sever. Titiz ve düzenlidir. Gereksinmesi olacağını düşündüğü pek çok şeyi, yiyecek-içecek dahil yanında getirmiştir. Genellikle iki ya da üç bavulu, birkaç el çantası vardır. Gezinin ilk gününden son gününe kadar otobüste hep aynı yerde oturur ve yerinin değiştirilmesine hiçbir şekilde katlanamaz. Saplantılı bir şekilde dakiktir. Genellikle aşırı duygusaldır. Geçmişe ve eski yaşantısının anılarına tutkuyla bağlıdır.

Pazarlamacı Turist; Yaklaşım ve ilkeleri ana hatlarıyla fırsatçılıktır. Sözlerinin nereye varacağını düşünmeden konuşur. Davranışlarına dikkat etmez ve çevresindekilere karşı kayıtsızdır. Pazarlamacı turiste göre sevgi ve saygı zayıflık göstergesidir. Rehber gezi boyunca "turisti anlayabilmek" için elinden gelen çabayı harcamalı, ancak turiste yeni bir davranış biçimi kazandırmaya çalışmamalıdır.

Bilgiç Turist; rehber için bazen büyük bir sorun oluştururlar. Kitap yüklü bir çanta ile dolaşırlar. Kan ter içinde, görülmedik tarihi eser bırakmazlar. Rehberin anlattıklarını yalanlarlar. Rehberin anlatacağı yerleri bir gün önceden öğrencinin ders çalışması gibi ezberlediklerinden, rehberin yanlışlarını bulmayı adeta kendilerine bir görev edinmişlerdir. Denize girmekten hoşlanmayan bu tipler aynı zamanda, otobüste şoförün hemen arkasındaki 1-2 numaralı koltukları ele geçirebilmek ve rehberin yakınında bulunabilmek için, her zorluğu göze alırlar ve bazen de her türlü hakarete katlanırlar. Bu tiplerin en olumlu yönleri ise, rehberin bilgilerini her an kontrol ettikleri için, rehberin yanından hiç ayrılmazlar ve bu nedenle de otobüse hiç geç kalmazlar. Bu tipleri olumlu kullanabilmenin temel kurallarından birisi onların kullandıkları kaynakların rehber tarafından iyi biliniyor olmasıdır. Eğer rehber konuğun kaynaklarını iyi bildiğini kimi anlatımlarını sizin kitapta da öyle yazıyor değil mi diye sorgulayarak doğrular ise grubun tümünün güvenini kazanmış olur. Bunun doğal sonucu olarak hiçbir kitapta yer almayan doğrulanması mümkün olmayan sübjektif değer yargılarını bir bilgi gibi aktardığında gelebilecek itirazlar karşısında elini kuvvetlendirmiş, inanırlılığını önceden sağlamış olur. Bu nokta özellikle Türkiye gibi bir çok stratejik konuda üzerinde spekülasyon yapılan ülkelerin rehberleri için son derece önemlidir.

Fotoğrafçı Turist; otobüsten daha iner inmez, burada ne kadar kalınacağını sorar sormaz, tarihi harabenin içinde kaybolur. Fotoğraf çekmeye kendilerini o kadar kaptırmışlardır ki, zamanın nasıl geçtiğinin farkına varmazlar. Bu tiplerin eve dönüşlerinde genellikle bir slayt gösterisi düzenledikleri ve çevrelerindeki insanlara gittikleri ülkenin bir anlamda bedelsiz tanıtımı yaptıkları da bir gerçektir. Son zamanlarda gezilerini internet sayfalarında anlatan ve anlatımlarını çektikleri fotoğraflarla süsleyen insanların sayısı da giderek artmaktadır. Bu nedenle fotoğrafçı turistlere olanaklar ölçüsünde hoşgörülü davranmanın ve geniş zaman tanımının da yerinde olacağı düşünülebilir.

Alışverişçi Turist; otobüsten her indikleri yerde, hemen kartpostal standlarına saldırırlar. Onlar, gezeceği yere ait olsun olmasın bolca kartpostal satın alırlar. Bu tiplerin bu turlara katılmaktaki tek amacı, eve döndüklerinde satın aldıkları kartpostalları göstererek ne kadar çok yer gördüklerini ispata çalışmaktır. Bu tiplere giren diğer bir tip turistik mağazalarda kendilerine tavsiye edilen her şeyi, büyük bir zevkle satın alan ve bu yüzden de her yerde sevilen turistlerdir. Tatillerinin tümünü alışveriş yaparak geçirirler. Sizin anlattıklarınız onların bir kulağından girer, öbür kulağından çıkar. Aslında eve gidince ne kadar çok yer gördüklerini kanıtlama amacı fotoğrafçı turistlerin bir bölümü için de geçerlidir. Alışverişçi turistlerin varlığı aslında grup psikolojisi içerisinde grubun diğer bireylerini de alışverişe özendirmeleri açısından yararlı bile olabilir. Bu kişilere yaklaşımda günlük programların ardından diğer üyelerin dinlenme zamanlarında turistik olmayan yerlerden alışveriş yapmalarına olanak tanırsa, rehber grubun dışındaki serbest zamanından bir bölümünü bu amaçla kullanırsa yaratacağı güven ortamı, kendilerini yönlendirme gereksinimi duyacağı anlarda çok işine yarayacaktır.

Deneyimli Turist; rehber için hem olumlu hem de olumsuz yönleri sahiptir. Olumlu yönleri, gruba hemen uyum sağlamaları, grup içinde nasıl davranılacağını iyi bilmeleridir. Rehber için olumsuz olabilecek yönü ise, deneyimsiz bir rehber karşısında o grubun liderliğini üzerine alır. Dünyada ne kadar çok yer gezdiğini sık sık anlatan bu kişi, orada yaptığı turlardan ve rehberlerinden sık sık örnekler verir ve hatta oradaki rehberlerden övgü ile söz eder. Bir grubun içerisinde deneyimli turistlerin bulunması

özellikle grubun düzenini bozan kişilerin de varlığı durumunda rehberin grubun yönetiminde etkili olarak kullanabileceği bir silaha da dönüşebilir. Rehber kimi zaman yapmak zorunda olduğu ancak kırıncı olabileceğini düşündüğü konuları bir başka turist olan deneyimli katılımcılar aracılığı ile söyletebilir. Hatta kimi zamanlarda grubun yönetimini ona bırakıyormuş hissini doğurmasında veya onu grup başkanı tayin etmesinde de yönetim kolaylığı açısından fayda olabilir.

Dalgin Turist; nerede olsalar, nereye gitseler orada olay vardır. Ya otelde bir şey unuturlar, ya otelin havlularını yanlışlıkla valize koyarlar. Bir çay içmek için oturdukları sandalyede el çantalarını asılı bırakıp otobüse binerler, 100-200 kilometre sonra bunun farkına varırlar. Otel anahtarlarını otele bırakmayı unuturlar. Sizin verdiğiniz program broşürünü kaybederler; ertesi gün için verdiğiniz kalkış saatini unuturlar, size sık sık aynı şeyi sorup dururlar.

Şanssız Turist; nereye gitseler mutlaka ters bir şeyler olur. Örneğin; yaz ortasında hava bozar, kar yağar. Genelde bacaklarını kırarlar ya da bağırsaklarını bozarlar. Çoğu zaman yankesicilerin gazabına uğrarlar, bitkin ve mutsuz bir halde tatilden dönerler. Şanssız turistler için yapılabilecek fazla bir şey yoktur. Onlara göz kulak olunur, genelde şoför ve muavinden de yardım istenir.

Obur Turist; damak zevkleri olduğunu iddia ederler, yemek adabını, yemek sırasını bilmezler. Yeni tanıştıkları bu mutfak midelerine dokunur. Buna rağmen, bir rehber olarak verdiğiniz önerilere kulak asmazlar. Gelişmiş bir damak zevki olan ve yemek yemeyi bir zevk haline getirmiş insanlarla da sık sık turlarda karşılaşmak olasıdır. Genellikle pahalı turların müşterisi olan bu insanlar yemeğin ve hele ki akşam yemeğinin aceleye getirilmesinden hoşlanmazlar.

Kibirli Turist; tiplmesi çok ilginçtir. Grup seyahatlerine, hayatlarında ilk kez katıldıklarını anlatır dururlar. Ancak bu doğru değildir; bunu her yıl anlatırlar. Bu kişiler genellikle çalıştıkları işyerlerinde şef veya amir durumunda olan ve sevilmeyen kimselerdir. Otobüste, bir demiryolu işçisinin anlattığı fıkraya hoşlarına gitse de gülmezler. Tur için gerekli bilgileri rehberden alırlar ve onları harfiyen uygularlar.

Grupta dostlukları rehberle sınırlıdır. Rehberi sürekli yemeğe ve içkiye davet ederler. Kibirli turistler aslında yönetimi en kolay turist tiplerinin başında gelirler. Çok kolay dolduruşa gelen ve grubun diğer üyelerine karşı kullanılabilir kişilerdir.

Mızımız Turist; hemen her konuda şikayet edecek bir şeyler bulurlar. Ya çorbalarında bir sinek vardır, ya hava çok sıcaktır ya da gezdikleri ülkenin insanları çok tembeldir. Bunlara dış gösterirseniz hemen sinerler ve tur boyunca bir daha seslerini çıkaramazlar. Çok korkaktırlar. Mızımız turistleri sindirmek çok kolay olmakla birlikte zorunlu kalmadıkça yapılmamalıdır. Çünkü bu tip insanlar yol boyu mızımızlanmakla birlikte nazlarına göre hareket edildiği takdirde ülkelerine mutlu olarak dönerler. Eğer üzerlerine gidilirse yol boyu seslerini keserler ama bu kez de mızımızlanmalarını dönüşte sürdürür ve turu satın aldıkları acentaya bir sürü şikayet iletirler. Bu tipler gönderen acenta tarafından da tanındıkları ve huyları bilindiği için bu tip müşterinin dönüşte şikayette bulunmaması incoming acentası ve rehber için ciddi bir olumlu puandır. Hatta eğer memnuniyet bildirirlerse bir mükemmellik işareti olarak da algılanabilir.

Müşkülperest Turist; kendi ülkelerinde olmadıklarına bir türlü inanamazlar. Özellikle Almanlar herkesin Almanca konuşması gerektiğini düşünürler. Hindistan'da dana bonfile yemek, Arap ülkelerinde içki içmek isterler.

Zoraki Turist; aslında tatile çıkmaktan pek hoşnut değildirler. Ancak komşuları, tanıdıkları ve çalıştıkları yerdeki kişilerle seyahat ile ilgili ortak bir konuşma ortamı yaratmak için seyahat ederler. Kendi yaşitlarını her yere götürürler, sürekli kendi ülkelerinden söz ederler. Evlerini müthiş özlerler. Günümüzde gelişmiş ülkelerde, hatta ülkemizde seyahate çıkmak, tatile gitmek artık uygar yaşamın bir parçası haline gelmiştir. Bir çok çevrede tatile çıkmayanlar veya moda yönelimleri henüz görmemiş olanlar toplumun bir bölümü tarafından dudak bükülerek karşılanmaktadır. Bu durum bir sosyal çevre baskısı olarak insanları tatile çıkmaya adeta zorlamaktadır. Bu konuklar için yapılabilecek iki şey vardır; ya onları kendi hallerine bırakmak ya da hoşlanabilecekleri şeyleri tur dışı olsa da yaratıp zoraki yolculuklarını mutlu bir tatile dönüştürmektir.

Neşeli Turist; genellikle otobüsün en arka koltuklarını işgal etmişlerdir. Yaptıkları esprilerle, grubu adeta gülmekten kırar geçirirler. Yalnız tatil yapmayı tercih ederler. Rehber, yeterli önlemleri alamazsa, bu turist tipi, gruptaki yolcuları kendisine bağlayarak, liderliğe de soyunabilir. Tatile dinlenmek ve eğlenmek için çıktıklarının bilincinde olan, ufak sorunları ve aksaklıkları kendilerine dert etmeyen tiplerden oluşurlar. Gruba bir neşe ve animasyon katarlar. Ancak zaman zaman eğlencenin dozunu fazla kaçırdıkları ve grubu rahatsız edici boyutlara vardırtdıkları olur. Bu zamanlarda kendilerini kırmadan sakinleştirmenin yolları aranmalıdır. Bunun en iyi yolu da gruba kaynaşmalarını ve eğlencenin toplu eğlence haline dönüşmesini sağlamak olmalıdır. Tur boyunca sabahları genellikle uykulu ve dolayısıyla sakin olurlar. Kibirli turistler ile aynı gruba düşerlerse durum bir hayli kritik demektir. Çünkü her iki turist tipi de birbirlerinden hiç hoşlanmazlar. Çatışmaları için küçük bir kıvılcım yeterli olur.

Otostopçu Turist; tatillerinde, gittikleri ülkeleri, rekor denebilecek sürelerle geçmek en büyük zevkleri olan bu kişilerin, gezdikleri ülkelerden hatırladıkları tek şey otoyollardır. Otostopçu turistler veya diğer bir deyiş ile sırt çantalı turistler çoğunlukla parasal olanakları kısıtlı genç gezginlerden oluşmaktadır. Günümüzde bu sırt çantalı turistler daha çok kendi başlarına gezmekte, ören yerlerinde rehber ücreti ödememek için grupların peşine takılıp rehberi dinlemeye çalışmaktadırlar. Otostopçu turistlerle rehberlerin karşı karşıya geldikleri bir diğer durum da günübirlik hareket garantili turlardır. Ucuz fiyatları nedeniyle herkesin katılabildiği bu turlar kozmopolit yapıları nedeniyle yönetimi en zor turların başında gelirler. Unutulmamalıdır ki bu sırt çantalı turistler gittikleri yönelimi genel olarak kendi başlarına gezmek amacıyla yola çıktıkları için yazılı kaynaklardan hazırlanarak gelmişlerdir ve en az bilgiç turistler kadar bilgilidirler. Ancak genellikle çok aykırı şeyler söylenmedikçe bilgiçlik taslamaz ve rehberle yarışa ya da onu değerlendirmeye girmezler. Gelir yapıları ve kişilik yapılarındaki farklılıklar nedeniyle bilgiç turistlerle sırt çantalılar pek bir araya gelip aynı grupta yer almazlar. Yoksa aralarında çatışma olasılığı çok yüksektir.

Tembel Turist; hiçbir zaman turlara katılmazlar. Bütün tatillerini kızgın güneşin altında hareketsiz yatarak geçirirler. Sadece yemek ve diğer gereksinimleri için

kalkarlar. Sabahın erken saatlerinde ve herkes kahvaltıya inmeden önce, otelin plaj şemsiye ve şezlonglarını havlularını üzerine atarak işgal ederler. Bu tip turistleri fazla bilgi bombardımanı ile boğmanın gereği yoktur. İlk 5 dakikadan sonra ilgileri dağılır. Otele ne kadar çabuk dönülürse o kadar iyi olur.

Gösterişçi Turist; tembel turist gibi turlara katılmayan ikinci tiptir. Geziye katılanları da genellikle birden çok ve markalı valizle yolculuk yaparlar. Fırsat buldukça gündüzleri dahi elbise değiştirirler. Takılarından vazgeçemezler. Akşam yemekleri ve yemek sonrası dışarı etkinlikleri veya bar sohbetleri onlar için çok önemlidir. İyi yönlendirildikleri takdirde iyi de birer alış verişçi olurlar.

2.3 Turistlerin Davranış Biçimlerine Göre Tur Tiplerinin Oluşması

Turun satın alımı sırasındaki farklı davranış biçimleri, oluşan grupların da birbirinden, en azından oluşumları açısından farklılıklar göstermesi sonucunu doğurmaktadır. Oluşumları ve ortak noktaları belli olan gruplar ise, rehberin davranışlarını ve dolayısıyla tur yönetim ilkelerini oluşturması açısından büyük kolaylıklar sağlayacaktır.¹⁷⁰

Müşterilerin ihtiyaçları ve turlardan beklentileri birbirlerinden farklılıklar göstermektedir. Bu nedenle tur operatörlerinin ve seyahat acentalarının müşteri ihtiyaçlarını dikkate alarak, tur tiplerini çeşitlendirme yoluna gitmeleri gerekmektedir. Müşterilerin, seyahatlerinden en üst düzeyde tatmin sağlamaları, onların ihtiyaçlarının en iyi şekilde karşılanmasına bağlıdır. Turistlerin seyahatleri süresince katıldıkları turlardan memnun kalması, onların beklentilerinin karşılanması amacıyla tur operatörleri ve seyahat acentalarının düzenledikleri tur çeşitleri aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir:

¹⁷⁰ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 62.

Tablo 2.2 Tur Çeşitleri*

Konaklama şekline göre turlar	- Sejur Turlar - Itinerant Turlar
Ekonomik açıdan turlar	- Lüks Turlar - Birinci Sınıf Turlar - Ekonomik Turlar
Niteliğine göre turlar	- Bağımsız (Independent) Turlar - Gözetimli (Hosted) Turlar - Eşlikli (Escorted) Turlar - Rehberli (Guided) Turlar - Özel Turlar
Uzaklığa göre turlar	- Yakın Turlar (Ulusal) - Uzak Turlar (Uluslararası)
Gidilen yöreye göre turlar	- Tek Ülkeye Yönelik Turlar - Birden Fazla Bölgeye Yönelik Turlar - Tek Şehre Yönelik Turlar
Amacına göre turlar	- Dinlenme Turları - Gezi Turları - Öğrenme / Kültür Turları - Dini ve Etnik Turlar - Macera Turları - Ekolojik Turlar - Spor ve Rekreasyon Turları - İsteğe Bağlı Turlar - Özel Gereksinim Turları

***Kaynak:** Tur çeşitleri tablosunun oluşturulmasında Mısırlı, (2002), s. 167; Ahıpaşaoğlu, (2003) s. 36; İçöz, (1998), s.12; Hacıoğlu, (2000), s. 97 eserlerinden yararlanılmıştır.

Konaklama Şekline Göre Turlar;

Sejur Turlar; uzun gece konaklamayı içerir.

Itinerant Turlar; bir yerde sadece birkaç gün kalınarak bir çok bölgenin gezilmesiyle gerçekleşen turlardır.¹⁷¹

¹⁷¹ İrfan Mısırlı, (2002), *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü* (Ankara : Detay Yayıncılık), s. 167.

Ekonomik Açıdan Turlar¹⁷²

Lüks Turlar; ister yurt içinde olsun ister yurtdışı turlarda olsun daima en iyi konaklama ve ulaşım araçlarının kullanıldığı turlardır. Bu turlara katılanların sayısı genel olarak tur grupları açısından 25-30 kişiyi geçmez. Müşteriler en iyi restoranlarda yemek yerler. Gezi programlarında çok sayıda ziyaret edilecek yer bulunur. Bu turlar için uzman tur yöneticileri vardır. Genellikle kruvaziyer gemilerle uzun süreli turlara çıkan zengin Amerikalı ve Avrupalı turistler bu turların en önemli müşterileridir.

Birinci Sınıf Turlar; lüks turlara göre biraz daha düşük fiyatlıdır ve hizmet ünitelerinin standartları lüks sınıfın altındadır. Genellikle hitap edilen kesim orta gelir düzeyinin üstünde olan kişilerdir. bu turlarda genellikle birinci sınıf konaklama tesisleri ve restoranlar kullanılır.

Ekonomik Turlar; tur çeşitleri içerisinde fiyat açısından en düşük düzeyde olan turlardır. Genellikle orta gelir düzeyine ve gençlik kesimine hitap ettiği için turlarda kullanılan konaklama ve restoran işletmeleri oldukça vasat niteliktedir. Bu çeşit turlar oldukça hareketlidir ve az resmiyet taşır.

Niteliğine göre Turlar;

Bağımsız (Independent) Turlar; kişilerin kendi başlarına aileleriyle veya arkadaşlarıyla küçük bir grup halinde yaptıkları; uçuş planı, otel konaklamaları, belirli güzergahları bilinen ancak, günlük gezi programlarında kişilerin kendilerine, kendi programlarını ve zaman kullanımlarını düzenleme olanağı veren turlardır. Yabancı Bağımsız Turlar (Foreign Independent Tour - FIT) ve Dahili Bağımsız Turlar (DIT) olarak ikiye ayrılabilirler. Seyahat acentası ya da tur danışmanı bu turlar için sadece planlama aşamasında hangi mahalden hangisine giderken nerelerin görüleceği ya da hangi merkezde ne kadar süre kalınması gerektiğinin planlanması ve otel rezervasyonlarının yapılmasına yardımcı olur. Uçuşun planlanması ve biletlerin

¹⁷² İçöz, Orhan. (1998), **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü Yönetimi** (Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları), s.122.

sağlanması da yine seyahat acentasının görevleri arasındadır. En belirgin özellikleri turu yöneten ve uygulama sırasında yönlendiren birisinin olmamasıdır.¹⁷³

Gözetimli (Hosted) Turlar; kültürel etkinliklerden ziyade dinlenceyi tercih eden turistlere yönelik olarak hazırlanan turlardır.¹⁷⁴ Genellikle konukların kaldıkları konaklama işletmelerinde görev yapan ve otel rehberi olarak adlandırılan görevlilerin, konuklara danışma ve bilgilendirme hizmeti vermesiyle gerçekleşir. Hostlar gruba gezi sırasında eşlik etmez ve her konaklama işletmesi için bir host görevlendirilir.¹⁷⁵

Eşlikli (Escorted) Turlar; Daha çok outgoing turlarda görülmektedir. Turun, turist gönderen başlangıç noktasından itibaren seyahat acentasının ya da tur operatörünün bir görevlisi, tercihen gidilecek ülkenin dilini iyi bilen bir kişi, turun sonuna kadar grupla birlikte bir grup üyesi gibi yolculuk yapar. Bu tip organizasyonlardaki en büyük avantaj tura katılan kişilerin kendi ülkelerinden bir kişinin yönetimi altında geziyor olmaktan dolayı herhangi bir aksama anında acenta görevlisinin kendi haklarını en iyi şekilde savunacağına peşinen inanmış olmalarıdır.¹⁷⁶

Rehberli (Guided) Turlar; grupla birlikte tüm gezi boyunca bir ya da birden fazla rehberin görev yaptığı turlardır.¹⁷⁷ Grubun çekim ülkesine ayak basışından itibaren bu ülkeyi terk edinceye kadar geçecek süre içerisinde turist alan ülkenin yurttaşı olan bir rehber turistlere gerek yol gösterme, gerek bilgi aktarımı ve gerekse tanıtmaya yönünden yardımcı olacaktır. Rehberli turları eşlikli turlardan ayıran en büyük fark, turist veren ülkedeki outgoing acentayı temsil eden bir kişinin bu turlarda bulunmayışıdır.¹⁷⁸

Özel Turlar; genel katılıma açık olmayan, genellikle birbirleriyle mesleki ya da çalışma arkadaşlığı gibi yakınlığı olan bireylerin katıldıkları turlardır. Örneğin

¹⁷³ H. Suavi Ahipaşaoğlu, (2001), **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi** (Ankara : Detay yayıncılık), s. 36

¹⁷⁴ Aynı, s. 37.

¹⁷⁵ Mısırlı, **Ön.ver.**, s. 168.

¹⁷⁶ Ahipaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 38.

¹⁷⁷ Mısırlı, **Ön.ver.**, s. 168.

¹⁷⁸ Ahipaşaoğlu, **Ön.ver.**, s. 38.

incentive, belirli bir firma çalışanlarına yönelik olarak düzenlenebilir. Kongre, fuar, seminer, sempozyum, konferans amacıyla bir araya gelecek katılımcılar için düzenlenebilir. Sendikalar, öğretim kurumu temsilcileri, belirli bir mesleğe mensup kişilerin bir araya gelerek oluşturdukları gruplar için düzenlenen paket turlar da bu gruba dahil edilebilir.¹⁷⁹

Uzaklığa Göre Turlar;¹⁸⁰

Yakın Turlar (Ulusal); havayolu ulaşımı olarak ITC (Inclusive Charter Tour - Charter ile yapılan turlar) kullanılır ve genellikle iki hafta sürelidirler. Sadece tek bir ülke ya da merkeze yöneliktir. Yoğun dönemleri yaz sezonudur. Bununla birlikte kış turizmine dönük paket turlar da vardır.

Uzak Turlar (Uluslararası); havayolu ulaşımı olarak ITX (Inclusive Tour Excursion - Tarifeli uçak ile yapılan turlar) seferleri kullanılır. Süresi diğer turlara göre daha uzundur. Birden fazla ülkeye ya da merkeze yöneliktir. Yoğun olduğu belirli bir dönem yoktur.

Gidilen Yöreye Göre Turlar;¹⁸¹

Tek Ülkeye Yönelik Turlar; sadece tek ülkeyi kapsamakta ve o ülkenin belirli bölgesine yönelik olarak düzenlenebilmektedir. Örneğin, Karadeniz, Ege, Doğu Anadolu Turu bu tür turlara örnektir.

Birden Fazla Bölgeye Yönelik Turlar; birden fazla kenti görebilmenin mümkün olduğu turlardır. Venedik, Roma, Floransa Turu örnektir.

Tek Şehre Yönelik Turlar; içeriğinde sadece bir kent bulunmaktadır. Genellikle üç gün veya haftalık sürelerle uygulanırlar. Paris, Barselona Turu örnektir.

¹⁷⁹ Mısırlı, **Ön.ver.**, s. 168.

¹⁸⁰ İçöz, **Ön.ver.**, s. 180.

¹⁸¹ Mısırlı, **Ön.ver.**, s. 168.

Amacına Göre Turlar;

Dinlenme Turları; yaz aylarında tatil köylerine veya deniz, kum, güneşten yararlanmak için gelenlere yöneliktir. Çevre gezileri sınırlıdır. Hemen hemen tüm aktiviteler konaklama işletmesinde yaşanmaktadır.

Gezi Turları; genellikle rehberli ve durağan olmayan turlardır ve ulaştırma aracı olarak tren, gemi ya da otobüs olabilir. Özellikle tarihi ve doğal güzelliği olan yerlere düzenlenir ve turun önemli bir bölümü ulaştırma araçlarında geçer.

Öğrenme / Kültür Turları; kültür, tarih, bilim amacıyla tura çıkacak olan tüketicilere yönelik turlardır. Bir sanat olayına katılma, bir arkeolojik kazının yapıldığı yöreyi gezme, bir bölgenin florasını görme amacıyla düzenlenen turlar bu gruba örnektir. Eğitim amacıyla seyahat eden öğrencilerin oluşturduğu gruplarla yapılan turlar da bu gruba girmektedir.

Dini ve Etnik Turlar; hac ziyareti amacıyla düzenlenen turlardır.

Macera Turları; seyahatleri sırasında serüven yaşama amacıyla tura katılan bireyler için düzenlenen turlardır. Dağcılık, rafting, binicilik, safari, avcılık amacıyla düzenlenen turlar bu gruba girmektedir.

Ekolojik Turlar; doğal ortamda ve kırsal hayatını tanıma amaçlı düzenlenen tur çeşididir. Doğa ya da eko-turizm adı da verilmektedir.¹⁸²

Spor ve Rekreasyon Turları; genellikle bisiklet, tenis, kayak, golf, vb. sporları yapmak isteyen kişiler için düzenlenen ve belirli bir parkı ya da kumar, eğlence merkezi vb. yerlere düzenlenen turlardır.¹⁸³

İsteğe Bağlı Turlar; bireyin kişisel ilgilerine göre düzenlenen turlardır. Özel ilgi turları da denilmektedir. Tarım, arkeoloji, sanat, mimarlık, kuş gözlemciliği, kaleler ve

¹⁸² Aynı, s. 169.

¹⁸³ Mısırlı, **Ön.ver.**, s. 169.

saraylar, festivaller, avcılık, balıkçılık, golf, müzik, tarih, edebiyat, doğa, opera, fotoğrafçılık, safari, kayak, dalış, tiyatro, şarap bu grubun ilgi alanlarından sayılabilir.¹⁸⁴

Özel Gereksinim Turları; bazı engelli bireylerin katılabildiği, özel donanımlı araç ve gereç ve konaklama işletmelerine yönelik olarak düzenlenen turlardır.¹⁸⁵

Yapılan tur sınıflandırmaları, müşterilerin ihtiyaçları ve turlardan beklentileri dikkate alınarak tur operatörleri ve seyahat acentalarının düzenledikleri tur çeşitlerinden oluşmaktadır. Turist kendisine uygun olan tur tipini seçerek turdan en üst düzeyde tatmin sağlayabilmektedir. Ek 2.1'de rehberli çıkılan tura örnek verilmiştir.

2.4 Turistlerin Seyahat Acentaları ile Tura Çıkma Nedenleri

Acentalar tarafından organize edilen grup gezileri turistlerin ayrıntılarla ilgilenmelerine gerek bırakılmadan, toptan fiyatına yapılan bir gezi türü olarak açıklanabilir.

Makul ücretli olmalarından ve rahatlığından başka, seyahat acentalarının organize ettiği bir grupla seyahat eden turistlerin, Goldsmith ve Waigand'a göre, aşağıda sıralanan diğer dört özelliği daha bulunmaktadır:¹⁸⁶

- İster yakın arkadaş ister birbirlerine yabancı olsunlar, grupla seyahat eden insanlar diğerleriyle seyahat etmekten hoşlanmaktadırlar. Turistler gruba bu yüzden katılmaktadırlar.
- Belirli bir yaşa ve gelir seviyesine gelmiş, çocukları yetişmiş, birlikteliklerine güvenen çiftler genelde arkadaş çevrelerini genişletmek amacıyla diğer çiftlerle seyahat etmek istemektedirler. Ayrıca, sadece yetişkin bekarların katıldığı "bekar grupları" da bulunmaktadır.

¹⁸⁴ Robert W. McIntosh, Charles R. Goeldner, J. R. Brent Ritchie, (1995), **Tourism Principles, Philosophies** (USA : John Wiley & Sons, Inc.), s. 232.

¹⁸⁵ Mısırlı, **Ön.ver.**, s. 170.

¹⁸⁶ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 63.

- İlgi alanları ortak olan insanlar aynı tura katılabilirler. Bu turistler örneğin, tarımdan, safariden, yatlardan, tarihten zevk alabilirler. Bu gruba aynı kültürel tabana, akademik kariyere sahip ve aynı dini gruba ait insanlar da dahil edilebilir.
- Sadece resim çekmekten hoşlanmayan, yeni şeyler öğrenmekten hoşlanan insanlar da birlikte seyahat etmek isteyebilirler. Bu gruba giren insanların sayısı günden güne artmaktadır. Bu yüzden özel ilgi, öğrenim amaçlı ve insanları arkeolojik kazılara götürmek gibi bilgilerini artıran turların sayıları gün geçtikçe artmaktadır. Bugünün seyahat endüstrisi artık, konusu olan, belirti bir konuda uzmanlaşmış bir rehberle yapılan turlara yönelmiştir. Şans eseri bir araya gelmiş insanlardan oluşan bir turist grubunun tur süresince bilgi öğrenme isteği, ilgi alanları benzer olan veya daha evvelden birbirlerini tanıyan insanlardan meydana gelen bir gruptan daha fazla olmaktadır. İnsanlar, her zaman içinde bulduktan yaşam tarzlarından uzaklaşarak grup seyahatlerinden psikolojik fayda ve rahatlama beklerlerken, diğer yandan da, başarabilme güdülerini tatmin edebilme, bilgi kazanma ve araştırma yapma amacını taşımaktadırlar.

Touche Ross, turistlerin paket tur satın almalarındaki en büyük nedenlerin tur maliyetinin uygun olması ve konforlu olması olduğunu belirtmektedir. Turistler, paket turları konfor, manzara ve deneyimli bir turist rehberi ile bütünleşmiş, mümkün olan herşeyi görebilme şansını veren bir metot olarak görmektedirler. Enoch ise paket turun, aynı yöreye olan bireysel seyahatlerden daha ucuz olmasının yanında; belirli zamanda daha çok sayıda yer gezme, farklı kültüre sahip uzak ülkeleri daha güvenli ziyaret etme, güvenilirmez sağlık ve ulaşım koşullarından kaçma gibi mantıklı ve etkili bir yol olduğunu belirtmektedir.¹⁸⁷

¹⁸⁷ Chak-Keung Simon Wong., Wai-Yan Yan Kwong. (2004), "Outbound Tourists' Selection Criteria for Choosing All-Inclusive Package Tours", **Tourism Management**, No: 25, ss:581-592.

Çeşitli kaynaklara göre turistlerin acenta hizmeti satın alma nedenleri şu şekilde sıralanabilir:¹⁸⁸

Tur giderlerinin önceden bilinmesi: Bütün paket turlarda, tur bedelleri önceden belirlenir. Bu nedenle müşteriler seyahatleri sırasında yapacakları harcamaları herhangi bir sürprizle karşılaşma olanağı olmaksızın kolayca hesaplayabilirler. Bu turlarda ekstra harcamalar tüketicinin isteğine bağlı olarak yapılır ya da yapılmaz ve bu harcamalar genellikle ekstra yemek, içki, eğlence ve hediyelik-anı eşya alımı için yapılan giderlerdir.

Daha uygun fiyatla tatil olanakları sağlaması: Paket turları cazip kılan en önemli faktörlerin başında bu turların fiyatları gelmektedir. Bunun temel nedeni, tur operatörlerinin değişik hizmet ürünlerini büyük hacimlerde satın alması ve bloke etmesi nedeniyle kendisinin de indirim elde etmesi sonucu bu indirimli fiyatları müşterilerine yansıtabilmeleridir. Bu fiyatlar herhangi bir bireysel turistin bu hizmetlere ödeyeceği bedelden her zaman daha düşüktür.

Zaman tasarrufu sağlaması: Bir paket turda, seyahat eden kişinin konaklama tesisi arama, transferlerle ilgili düzenlemeler ya da bir gösteriye katılmak için bilet arama gibi konular için ayıracak zamanı yoktur. Grup seyahati bu konularda tur operatörünün sağladığı olanaklar sayesinde zaman tasarrufu sağlar.

Faaliyetlere katılma garantisi: Çoğunlukla özel bir olaya (gösteri, kongre, festival, vb.) bir tur üyesi, bağımsız hareket eden bireylerden daha kolay girebilir. Çünkü tur operatörleri tur katılımcılarının bu tür faaliyetlere girebilmesini sağlamak için blok halinde bilet satın alırlar.

Konfor ve rahatlık sağlaması: Bireyler yalnız seyahat ettiklerinde birçok formalite ile başa çıkmak zorunda kalmaktadırlar. Günümüzde insanlar seyahat organizasyonu için taşıma araçlarında yer ayırtma, konaklama işletmelerinde oda

¹⁸⁸ İçöz, **Ön.ver.**, s.176; Mısırlı **Ön.ver.**, s. 37.

rezervasyonu yapma, vize işlemleri ile uğraşma gibi bir lüksleri bulunmamakta ve bu işlemleri yapabilmek için bazı bilgilere sahip olmak gerekmektedir. Seyahat acentalarının bu konudaki en önemli hizmeti, tur fiyatına eklenen belirli bir bedel karşılığında, tecrübe ve mesleki bilgilerini kullanarak bu işlemleri müşterileri adına yerine getirmeleridir.

Yapılan reklam ve tanıtımların etkileri: Seyahat ve turizm ürünü üreticileri, düzenledikleri ürünler için yoğun tanıtım ve reklam kampanyaları düzenlemektedirler. Bu çabaların önemli işlevlerinden birisi de çeşitli seçeneklerin sunulmasıyla bireylerin seçme şanslarını kullanmaları ve bilgi edinmelerini sağlamasıdır.

Kurumsal güven sağlama: Tek başına seyahat eden bireyler bazen istemedikleri durumlarla karşı karşıya gelebilirler. Yanlış rezervasyon yapma, gümrük, yemek, ulaştırma aracını kaçırmak vb. bu sorunlardan bazılarıdır. Daha önce yaşanan bu tür sorunlarla karşılaşan bireyler kendi adına bu sorunları çözen seyahat acentası temsilcilerinin bulunması nedeniyle kendilerini rahat ve güvende hissetmektedirler.

Ne ile karşılaşılacağı bilinmemesi: Seyahat eden bireylerin birçoğu daha önce ziyaret ettikleri yörelerin dışında kalan bölgelere seyahat etme arzusundadırlar. Bu durum gidilecek yöre hakkında edinilecek bilgilerden yoksun olunmasına ve hangi olaylarla karşılaşılacağı bilinmemesine sebep olmaktadır. Grupla seyahat edilmesi, tur organizasyonunun profesyonel bir ekip tarafından yapılmış olması ve operasyonun bir firma tarafından gerçekleştirilmesi, bireylerde güven duygusu yaratmaktadır.

Sadece görülmesi gereken yerlere tur düzenlenmesi: Bireyler seyahat için ayırdıkları sınırlı zamanlarını en optimum düzeyde kullanmak isterler. Bu nedenle gezi programları o yörenin en cazip yerlerinin gezilmesi, organizasyonların atlanmaması için dikkatli bir şekilde planlanmakta ve kullanıcıya sunulmaktadır. Bu, özellikle bireylerin programlı turlara katılmalarında bir etkidir.

Bilgi ve deneyim kazandırması: Bireylerin seyahat acentalarını seçmelerindeki en önemli nedenlerden biri de gittiği yöre ve kültür hakkında bilgi ve deneyim

kazanmaktadır. Çoğu katılımcı ürünü satın aldığı sırada kendisine sunulan bilgilerle yetinmemekte, daha fazla bilgi sahibi olmak istemektedirler. Ancak bu bilgilerin çoğu tek başlarına elde edebilecekleri bir durumda değildir. Tur rehberinin verdiği bilgiler uzun araştırma ve uzmanlık gerektirdiğinden, verilen bilgiler daha kolay özümsenmektedir.

Grup üyeleri arasında kolay iletişim sağlaması: Sosyal bir varlık olan insan birtakım birincil gereksinimlerini karşıladıktan sonra bir gruba ait olma, arkadaşlık kurma, sevme, sevilme gibi gereksinimlerini tatmin etmek istemektedir. Bu nedenle grup seyahatleri, bir arada bulunmak ve ortak zevkleri paylaşmak açısından önemli bir imkan sağlamaktadır.

Statü sağlaması: Çin'e ya da başka bir egzotik bölgeye yapılan bir seyahate ilk katılanlardan birisi olmak birçok insan için önemli bir statü göstergesi ve seyahat motivasyonudur.

Yaş gruplarının tercihleri: Turistlerin yaşlarının seyahat tercihlerinde önemli etkisi vardır. Bazı tur operatörleri de yaş gruplarına uygun olarak tur düzenlerler. Bu yaş grupları aşağıdaki şekilde ayrılmaktadır:

- Öğrenci grubu pazarı
- Genç yaş grubu pazarı
- Aile pazarı
- Orta yaş grubu pazarı
- 3. yaş grubu pazarı

Schuchat'a göre Amerikalı turistler grup turlarına genellikle kendilerini yabancılar nezdinde güvende hissetmek, uzmanların rehberlik hizmetlerinden yararlanmak, meslektaş veya benzer ilgi alanına sahip insanlarla tanışmak, kendi kişisel kimliklerini ortaya çıkarmak, seyahat etmeyi öğrenmek, değişik yerleri görerek, bu yerlerde alışveriş yapmak, fotoğraf çekmek ve dinlenmek amacı ile katılmaktadırlar.¹⁸⁹

¹⁸⁹ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 63.

Öte yandan tur satın alarak seyahat etmek bazı turistler için çekici olmayabilmektedir. Bunlar grup tur fikrinden hoşlanmazlar ve onlara göre grup turları sevimsiz bir seyahat tipidir. Özgürlüklerinin kısıtlandığını, arkadaşlık kurmaya zorlandıklarını düşünürler ve uzun, yorucu araç yolculuklarından çekinirler ve seyahatlerini kendi kendilerine planlamaktan hoşlanmaktadırlar.¹⁹⁰

Tüm bunlar çerçevesinde turistlerin paket tur tercih nedenleri aşağıdaki şekilde özetlenebilir:¹⁹¹

- Güvenlik duygusu vermesi
- Ekonomik fiyat özelliği taşıması
- Hizmetlerin tur operatörü tarafından yerine getirilme güvencesi
- Değişik paket tur seçme olanaklarının verilmesi
- Rehberler vasıtasıyla dil sorununun olmaması
- Tur bitiminde kesin dönüş imkanı sunması
- Turistik harcamaların fix, önceden belirlenmiş olması
- Değişik yerler gezme ve görme imkanı vermesi
- Organizasyona harcanacak zamanın tüketiciye kalması

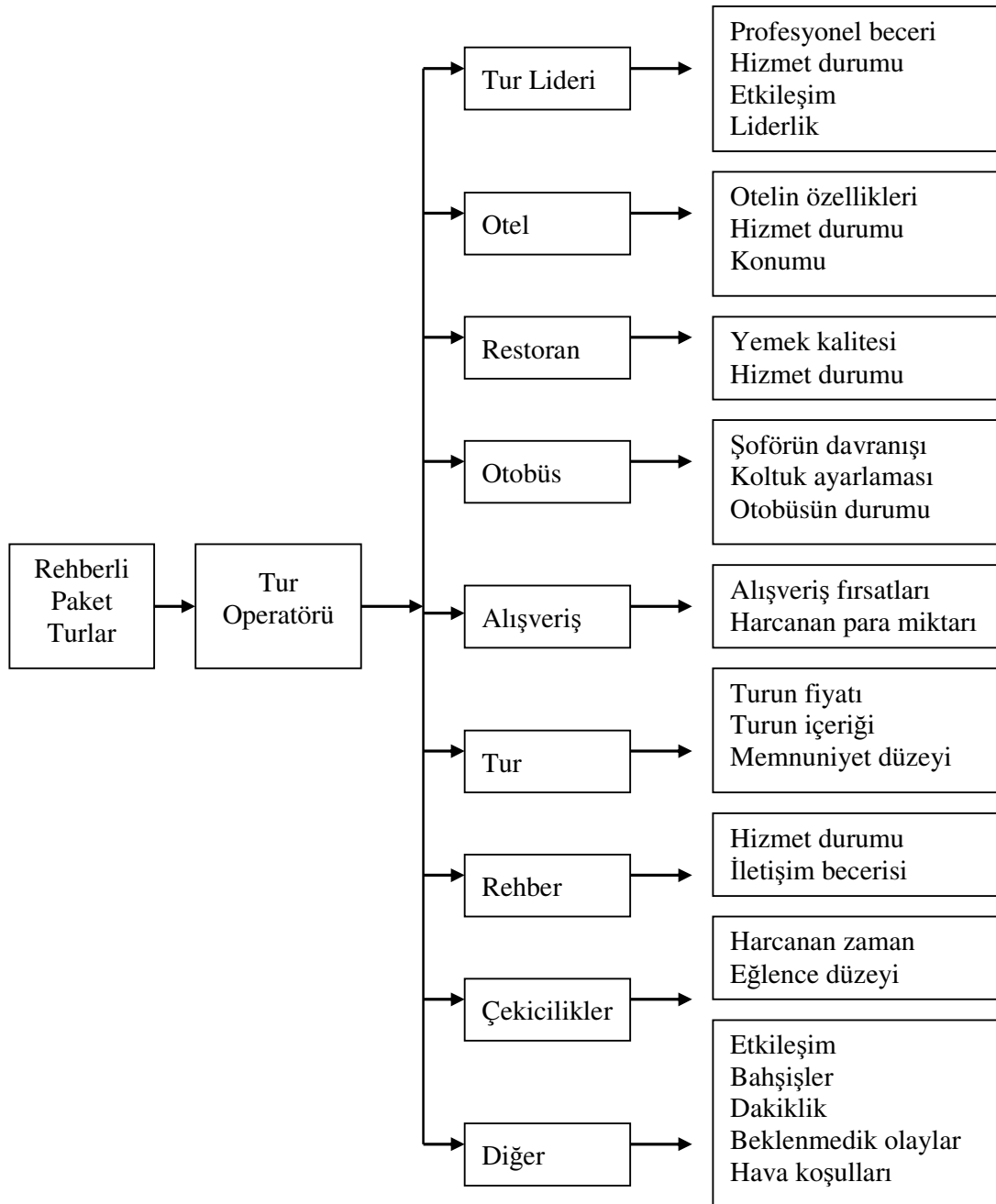
Gerçekte, paket turlar sadece müşterilerin seyahat deneyimlerini etkilemekle kalmaz, ayrıca destinasyonun ve en sonunda turizm endüstrisinin bütünü etkilemektedir. Bu nedenle paket turlar müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak hazırlandığı sürece, bağımsız hizmet sağlayıcıları müşteri beklentilerini gerçekleştirebilir, sundukları hizmete bir değer kazandırabilir ve destinasyonda imaj yaratabilir.¹⁹² Şekil 2.1’de rehberli paket turların bölümleri ve önemli kriterler görülmektedir:

¹⁹⁰ Aynı, s. 63.

¹⁹¹ Hacıoğlu, **Ön.ver.**, s. 95.

¹⁹² Fay Kandampully, (2000), “The Impact of Demand Fluctuation on The Quality of Service: A Tourism Industry Example”, **Managing Service Quality**, Vol: 10 No: 1, ss: 10-18.

Şekil 2.3 Rehberli Paket Turların Bölümleri ve Önemli Kriterler



Kaynak: Bowie. (2005), **Ön.ver.**, ss. 303-322.

2.5 Turistlerin İhtiyaçları ve Turist Rehberlerinden Beklentileri

Bireylerin ihtiyaçları, hayatlarını devam ettirmeleri için gerekli olan şeylerin eksikliğinden doğmaktadır. İhtiyaçlar duygusal, ruhsal ya da fiziksel olabilmektedir. Toplu olarak, bu ihtiyaçlar turist motivasyonlarını belirlemektedir. Bireyin değişiklik ihtiyacı, yeni deneyimler kazanma ihtiyacı, macera isteği seyahat ve turist aktiviteleri ile giderilmektedir.¹⁹³

Her şeyden önce ihtiyaçların ne anlama geldiği belirlenmelidir. İnsanlar yaşamlarını devam ettirmeleri için yemek, içmek, uyumak, ısınmak, üremek gibi belirli fiziksel ihtiyaçlara sahiptir. Bununla beraber, fiziksel ihtiyaçların yanında statü ve itibar görmek için kişinin sahip olduğu yeteneklerinin diğer insanlar tarafından bilinmesi gibi diğer ihtiyaçların da gerçekleşmesi, yaşamın devamının sağlanması için gerekmektedir. Maslow bu ihtiyaçları, ilk önce gerçekleştirilmesi gereken ihtiyaçlardan daha sonra gerçekleştirilmesi gerekene doğru sırlayarak bir hiyerarşi içerisinde kategorilendirmiştir. Örneğin, insanlar, fiziksel ihtiyaçlarını gerçekleştirdikten sonra saygı görmek ya da çevresine hakim olmak gibi diğer ihtiyaçlarına daha fazla zaman ayırabilmektedir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi Şekil 2.4'te gösterilmektedir.¹⁹⁴

Gelişen turizm etkinlikleri, insanların niçin giderek artan oranda seyahat etmeye başladıkları konusunda bilimsel merak uyandırmasına neden olmuş ve bu konuda pek çok araştırma yapılmıştır. Kimi araştırmacılar, bu nedenleri, özellikle büyük ölçekte analizi oldukça zor olan psikolojik ve sosyal temellerde görmektedir. Bu sosyal ve psikolojik faktörler, listeyi uzatmak mümkün olmakla beraber, kültürel deneyim kazanma, eğlence / kaçış, kişisel değerler, sosyal ilişki kurma isteği ve sosyal eğilimler şeklinde sıralanmaktadır.¹⁹⁵

¹⁹³ Alister Mathieson, Geoffrey Wall, (1990), **Tourism Economic, Physical and Social Impacts** (Essex : Longman Group Ltd.), s. 29.

¹⁹⁴ J. Christopher Holloway, R. V. Plant, (1992), **Marketing for Tourism** (London : Pitman Publishing), s. 50.

¹⁹⁵ H. Suavi Ahipaşaoğlu, İrfan Arıkan, (2003), **Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri** (Ankara : Detay Yayıncılık), s. 20.

Şekil 2.4 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



Kaynak: J. Christopher Holloway, R. V. Plant, (1992), **Marketing for Tourism** (London : Pitman Publishing), s. 50.

Güdülenme diğer bir deyişle motivasyon, bireyin hareketlerini ve aktivitelerini tamamlayan psikolojik ve biyolojik ihtiyaç ve istekler olarak tanımlanmaktadır. Birçok disiplin güdülenme kavramını ve özelliklerini kendi çerçevelerinde açıklamışlardır.¹⁹⁶ Plog, Crompton, Hudman, Dann, Iso Ahola, Beard ve Ragheb, Pearce ve Caltabiano, Mansfeld, Uysal ve Hagan ve Fordness gibi pek çok araştırmacı turist motivasyonu üzerine yaptıkları çalışmalar ile turist motivasyonunu anlamamın anahtarının seyahat etme ihtiyaç ve isteklerin tatmini olduğu şeklinde yaklaşmaktırlar. Araştırmacılar, turist motivasyonunu itme ve çekme güçleri ile kavramlaştırmaktadır.¹⁹⁷ Bir taraftan insanların doğuştan gelen fiziksel, ruhsal ve duygusal eksikliklerini giderme ihtiyaçları bulunmaktadır. Diğer taraftan, zevk alma, bir şey yapmaktan dolayı memnun olma, sosyal bir değer kazanma gibi istekleri de bulunmaktadır. Bu ikisi birlikte güdüleri belirlemektedir. Seyahat güdüleri işten kaçma, monotonluktan uzaklaşma, günlük sıkıntılardan uzaklaşma gibi itme faktörleri ile yeni yerlerin heyecanı ve

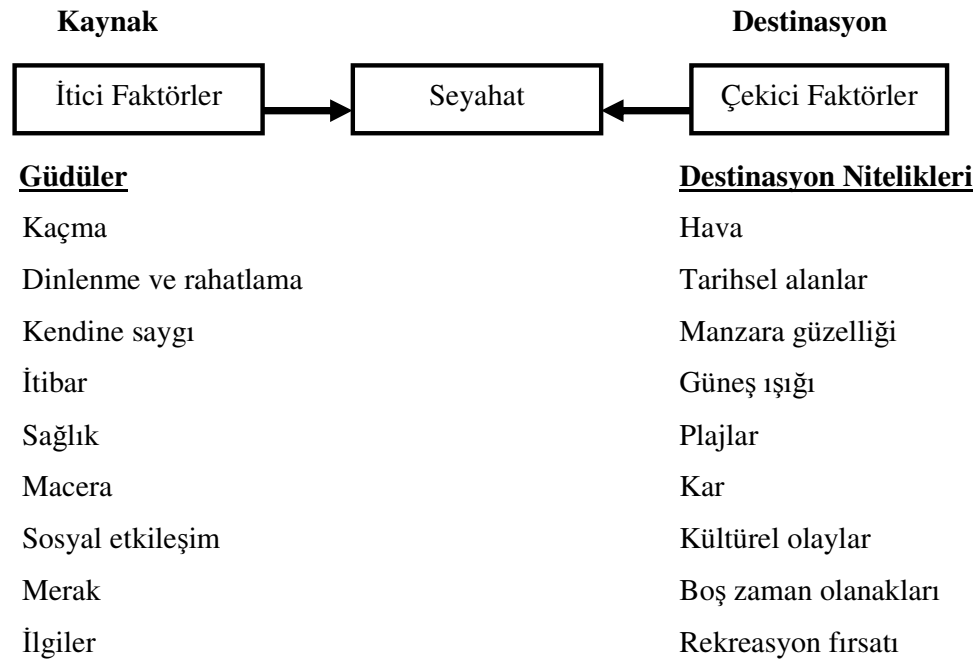
¹⁹⁶ Yooshik Yoon, Muzaffer Uysal. (2005), "An Examination of The Effects of Mativation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model", **Tourism Management**, No: 26, ss: 45-56.

¹⁹⁷ Geoffrey I. Crouch, (2004), **Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure**, (United Kingdom : CABI Publishing), s. 52.

destinasyonların çekicilikleri gibi çekme faktörlerini içermektedir.¹⁹⁸ İnsanları seyahate yönelten itici ve çekici faktörler şekil 2.5'te görülmektedir.

Turistler tüm bu itme ve çekme faktörlerinin etkisi ile turizm olayına katılmakta ve ihtiyaçlarını tatmin etme isteğinde bulunmaktadır. Bu faktörler aynı zamanda turistlerin seyahatleri süresince turlara katılma isteklerine de etki etmektedir. Turistler, rahatlama, kısa bir süreliğine de olsa sıkıntılardan uzaklaşma gibi isteklerini turlara katılarak karşılamaktadırlar.

Şekil 2.5 İnsanları Seyahate Yönelten İtici ve Çekici Faktörler



Kaynak: Murat AKSU, (2004), “Turistler ve Destinasyonlarda Sunulan Kültürel Miras Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Troya Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı), <http://www.anatoliajournal.com/kongre/aksu.ppt> (İnternet), 12.04.2006.

¹⁹⁸ Brian Goodall, Gregory Ashworth, (1993), **Marketing in The Tourism Industry, The Promotion of Destination Regions** (Great Britain : Antony Rowe Ltd.), 2.

Turistlerin güdülenmesi üzerine yapılan bir başka çalışma; insanlar uzakta iken neler yaparlar, neden o yeri seçerler gibi sorular üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu bağlamda turistler için çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır. Bu kategoriler; turistlerin kalış süreleri, seyahatleri sırasında ne gibi aktivitelere katıldıkları, tarihi ve kültürel yerlere ilgilerinin olup olmadığı ya da çevreyi araştırmak isteyip istemedikleri, bir yerde uzun süre kalma ya da bu süre içerisinde farklı yerleri ziyaret etme isteklerinin olup olmadığı, bireysel mi yoksa grup ile mi seyahat ettikleri, lüksü yaşamak mı yoksa ruhsal, fiziksel rahatlık mı aradıkları, yerel hayattan izole olmak mı yoksa yerel halk ile karışmak mı istedikleri gibi güdülenme kriterlerini içermektedir.¹⁹⁹

Holloway'a göre ise turistik talebi etkileyen beş faktör bulunmaktadır:²⁰⁰

Psikolojik / Sosyal Faktörler; kişilerin arkadaş, aile ziyareti isteği, sağlıklı olma isteği, kişinin çevresindeki karmaşıklıktan kaçarak rahatlama isteği, kişi üzerindeki sosyal baskı, tatilin belirli bir dönemde çıkılması gereken moda haline gelmesi ve kişide alışkanlık haline gelmesi insanların tatile çıkma isteklerinin psikolojik / sosyal faktörlerini oluşturmaktadır.

Sosyo-politik Faktörler; turizm talebi toplumdan ve politik sistemden de etkilenmektedir. Çoğu ülke turizmi teşvik etmekte ve çalışanlarının fiziksel ve zihinsel olarak rahatlama için tatile çıkmalarını bir ödül olarak düşünmektedirler. Çoğu ülkede resmi tatiller de turizm talebinde önemli rol oynamaktadır.

Paraya Bağlı Ekonomik Faktörler; gelir miktarı turizm talebi için büyük önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalar kişinin gelirinin % 1 artmasının turizm için harcayacağı gelirinin de % 0,5 oranında artacağını göstermektedir.

Zamana Bağlı Ekonomik Faktörler; işte ve eğitimde geçen zaman özellikle bireylerin turizme katılmaları açısından para kadar önemli bir zorluk oluşturmaktadır. Öyle ki bir mobilya alımı sadece parasal anlamda bir zorluk getirirken turizme katılma

¹⁹⁹ Julia Harrison, (2003), **Being a Tourist** (Kanada : UBC Press), s. 29.

²⁰⁰ J. Christopher Holloway, (1998), **The Business of Tourism** (United Kingdom : Pitman Publishing), s. 42.

hem parasal hem de zaman açısından yeterli olmayı gerektirmektedir. Son on yıldır İngiltere’de çoğu okul iki ya da üç günlük tatiller yerine bir haftalık dönem tatilleri vermekte ve böylece giderek ailelerin turizme katılma oranları artmaktadır. Bunun yanında çalışanlar için yıllık tatillerin dört haftaya çıkması da bireylerin tatile çıkmalarında önemli bir etken olmuştur.

Teknolojik Faktörler; turizm talebi üzerinde teknik faktörler de etkili olmaktadır. İş dünyasının gelişmesi, ilişkilerinin devamının, sergilere ve önemli konferanslara katılmanın gerekliliğini düşünen turizm sektörünü de etkilemiştir.

Lundberg’in yaptığı çalışmaya göre tatil planının dört temel belirleyicisi vardır:²⁰¹

- Finansal durum: Bireyin harcayacağı ya da harcamak istediği para miktarı tatilleri şekillendirmekte ya da engellemektedir.
- Ziyaret etme zorunluluğu: Tatillerin büyük çoğunluğunu tatil yöresinde ya da durak noktalarındaki akrabaları ziyaret etme isteği ile oluşmaktadır.
- Reklam: Seyahat alanında yapılan reklamlar, fiyatlar çok yüksek değilse tatil alanının seçiminde oldukça etkilidir
- Ailevi durum: Aile bireylerinin sayısı ne kadar fazla ise tatil maliyetini ve çocukların tercihlerini dikkate alma zorunluluğu da bir o kadar artmaktadır. Görünen şudur ki, sınırlı ekonomik kaynaklar içerisinde tatil yerini çocuklar seçmektedir.

Lundberg’e göre insanlar eğlence düşüncelerinin değişmesi, değişiklik isteği, boş zamanın artması, aşına olma ihtiyacı, sağlık, bilgilenme, güzellik, inanç, kendini şımartma, spor, alışveriş, rahatlık, tatil zevkini yaşama, ikinci konutların varlığı, kumar, rekabet etme dürtüsü, seyahatin sosyal çevresi, snobizm, tatilin kültürel norm olması, bakış açısını güçlendirme gibi nedenlerle seyahat etmektedirler. Çok az insan sadece eğlence amaçlı seyahat etmektedir. Modern turistler temel olarak eğlence amaçlı seyahate çıkmakla beraber, buna ek olarak pek çok sebepten dolayı da seyahat

²⁰¹ Donald E. Lundberg, (1990), **The Tourist Business** (USA : Van Nostrand Reinhold International Company Ltd.), s. 40.

etmektedir. Bunlar günlük hayattan, iş ortamından, kirlilikten ve trafikten kaçma isteği ile arkadaş, akraba ziyareti, destinasyonların çekicilikleri, spor yapma ya da izleme gibi nedenlerini içermektedir.

Mountinho'ya göre de insanları seyahate yönelten iki temel dürtü mevcuttur; bunlar genel ve spesifik dürtülerdir. Genel dürtüleri etkileyen bir çok neden mevcut olmasına rağmen bu dürtülerin bir çoğundan insanlar haberdar değildirler. Buna karşın spesifik dürtüler seyahat edenlerin kişisel deneyimlerinden, bilgilerinden, arkadaş çevresinin tavsiyelerinden, doğrudan veya dolaylı olarak basılı medyadan alınan bilgilerden, tanıtım ve reklam faaliyetlerinden ve geçmiş seyahat tecrübelerinden ortaya çıkmaktadır.²⁰²

Hudman dürtüleri; sağlık, merak, spora katılmak, spor izlemek, eğlence, arkadaş, akraba ziyareti, iş ve meslek, kökenini araştırmak, öz saygı, din olarak on grupta toplamıştır. Schmoll ise seyahat dürtülerini; eğitim ve kültür amaçlı, dinlenme, macera ve eğlence amaçlı, sağlık ve rekreasyon amaçlı (spor), etnik ve ile amaçlı, sosyal ve rekabet amaçlı (statü ve prestij) olarak beş grupta incelemiştir.²⁰³ Tablo 2.3'te ise Smith'in yaptığı sınıflandırma görülmektedir.

Inskeep turist çekiciliklerini üç kategoriye ayırmıştır. Bunlar da kendi içlerinde alt bölümlere ayrılmaktadır. Bu çekicilikler insanları seyahat etmeye yönelten nedenler olarak sayılabilir.²⁰⁴

- Doğal çekicilikler (iklim, doğa güzelliği, plajlar ve yat limanları, folora ve fauna, özel doğal güzellikler, parklar ve korunan alanlar, sağlık ile ilgili alanlar, kültürel alanlar).
- Kültürel çekicilikler (arkeolojik, tarihi ve kültürel alanlar, özel kültürel örnekler, sanat ve el sanatları, ilgi çekici ekonomik faaliyetler, ilgi çekici

²⁰² Yüksel Öztürk. (2000), "Turistlerin Tatil Seçiminde Karar Verme Aşamaları" , **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitimi Fakültesi Dergisi**, Sayı: 3, s. 4.

²⁰³ Victor T. C. Middleton, (1993), **Marketing in Travel & Tourism** (Butterworth- Heinemann), s. 47.

²⁰⁴ Edward Inskeep, (1991), **Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach** (New York : Van Nostrand Reinhold Tourism and Commercial Recreation Series), s. 76.

kırsal yöreler, müze ve diğer kültürel faaliyetler, kültürel festivaller, yöre halkının konukseverliği).

- Özel tür çekicilikler (tema parklar, sirkler, alışveriş merkezleri, toplantı, kongre ve konferanslar, özel olaylar, kumar merkezleri, eğlenme merkezleri, rekreasyon ve spor alanları).

Tablo 2.3 İnsanları Seyahate Çıkmaya Teşvik Eden Güdüler

Kategoriler	Güdüler
FİZİKSEL GÜDÜLER	Beden ve zihin tazelenmesi Sağlık amaçları Spor olaylarına katılma Zevk, eğlenme, heyecan, alışveriş
KÜLTÜREL GÜDÜLER	Yabancı ülkeler, halklar ve yerlere duyulan merak Sanat, müzik, mimari ve folkloraya duyulan ilgi Tarihsel yerlere duyulan ilgi Uluslararası ve ulusal olaylara katılım arzusu
KİŞİSEL GÜDÜLER	Akraba ve arkadaş ziyareti Yeni insanlarla tanışmak, yeni arkadaşlar edinmek Sürekli içinde yaşanan toplumsal çevreden kaçmak Yolculuktan zevk almak Dinsel nedenlerle belirli yer ya da kişileri ziyaret Sırf yolculuk etmiş olmak için seyahate çıkmak
PRESTİJ VE STATÜ GÜDÜLERİ	Eğitim ya da öğrenmenin devamı olarak Hobileri sürdürmek İş temasları aramak ve mesleki amaçlar Konferans ve toplantılar Kendi egosunu tatmin etmek Sırf moda olduğu için başkalarıyla yarışmak

Kaynak: Özgüç, **Ön.ver.**, s. 40.

Tüm bu araştırmacıların motivasyon ve ihtiyaçlar üzerine yaptıkları sınıflandırmalar turistlerin seyahate çıkma nedenlerinin neler olduğunu göstermektedir. İnsanlar gerek fiziksel, gerek sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla

turizme katılmakta ve bu ihtiyaçlarının karşılanması için de bir beklenti içerisine girmektedirler. Özellikle katıldıkları turlarda turist rehberlerine bu konuda büyük görevler düşmektedir.

Barsky'e göre beklenti, insanların gelecekte olasılığını düşündükleri olgu ve olaylar olarak tanımlanmıştır. Hizmet sektöründe beklenti, tüketicilerin arzuları ve istekleri olarak görülmektedir; yani, hizmet sunanın ne sunacağından ziyade, ne sunması gerektiğinin hissedilmesidir.²⁰⁵

Turistlerin yönelim ülkesinden beklentileri kişiden kişiye değişebileceği gibi uyruğu olduğu ülkeye göre de değişebilmektedir. Örneğin, bir Japon ile Amerikalının, zengin ile fakirin, genç ile yaşlının beklentileri birbirinden farklı nitelikte olabilmektedir.²⁰⁶ McGehee, Loker-Murphy ve Uysal, erkekler ile kadınlar arasındaki seyahat güdülemlerindeki farklar üzerine yaptıkları çalışmalarında; erkekler spor ve macera konularında daha çabuk güdülenirken kadınların kültür, aile ile ilgili fırsatlar ve prestij gibi konularda daha çabuk güdülendikleri sonucuna varmışlardır.²⁰⁷

Turistlerin memnuniyetini sağlamada özellikle turist rehberlerinin hizmet kalitesi büyük önem taşımaktadır. Memnuniyet kavramı, turist davranışlarını kapsayan çalışmalarda en önemli kavramdır. Memnuniyet, tüketicilerin tüketim tecrübeleriyle algılanan ürün performansı arasındaki olumlu ilişkidir.²⁰⁸ Genel olarak hizmet kalitesi memnuniyeti direkt olarak etkilemektedir. Hizmet kalitesi arttıkça memnuniyet de artmaktadır. Bununla beraber son zamanlarda yapılan araştırmalar hizmet kalitesinin memnuniyeti etkileyen tek faktör olmadığını göstermektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry müşteri memnuniyetinin sadece hizmet kalitesi ile değil aynı zamanda ürünün özellikleri ile de ilgili olduğunu belirtmişlerdir. Aynı şekilde Soutar'a göre memnuniyet

²⁰⁵ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 66.

²⁰⁶ Tangüler, **Ön.ver.**, s. 67.

²⁰⁷ Gibson Heather, Andrew Yiannakis. (2002), "Tourist Roles, Needs and Lifecourse", **Annals of Tourism Research**, Vol: 29 No:2, ss: 358-383.

²⁰⁸ Özlem Yıldırım, (2005), "Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Sadakati ve Bir Araştırma", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü), Balıkesir Üniversitesi, s.36.

hem hizmet kalitesinden hem de değerinden etkilenmektedir.²⁰⁹ Dolayısıyla turist rehberinin verdiği hizmetin kalitesi de turist memnuniyetini sağlamada büyük önem arz etmektedir.

2.6 Tur Esnasında Turist - Rehber İlişkisi

Turizmin ana temasının turistlerden oluşması ve turistlerin de gezileri boyunca rehberleri muhatap görmeleri ve turun her aşamasından sorumlu tutmalarından dolayı, turist-rehber ilişkilerinin ayrı bir öneme sahip olduğu söylenebilir.

2.6.1 Rehberin Tur Esnasında Turiste Karşı Olan Sorumlulukları

Turistlerin bir rehberle yaptıktan grup turları, turun işleyişi aşamasında karmaşık ve bazen de güç olabilmektedir. Bu tür turların bir nokta ve yöreyi değil, çoğunlukla bir ülkeyi ya da birden çok ülkeyi kapsamaları bu güçlüğün ana sebepleri arasında sayılabilir. Böylesi bir karmaşık ortamda, tur organizasyonunun ve turu oluşturan her bir parçanın akıcı bir şekilde ve birbiri ardına turistin tüketimine sunulması gerekmektedir. Turun her aşamasında turistlerle birlikte olan rehberin aşağıda sıralanan görevleri uyumlu bir şekilde yerine getirmesi beklenilmektedir.²¹⁰

Turda İlk Gün ve Kaynaşma Toplantısı: Her turun ilk ve önemli olaylarından birisi iyi bir ısınma toplantısı düzenlenilmesidir. Isınma toplantısı grup üyelerinin birbirleri ile tanışmaları ve rehberin tur esnasında uyulması gereken kuralları anlatabilmesi için yaratılan ortamdır.

Toplantıya herkesin sırayla isimlerini, memleketlerini, mesleklerini ve bu tura katılma sebeplerini söylemeleri ile başlanabilir. Bu tanışma ortamından sonra rehber

²⁰⁹ Thuy-Huong Truong, David Foster. (2005), "Using HOLSAT to Evaluate Tourist Satisfaction at Destinations: The Case of Australian Holidaymakers in Vietnam", **Tourism Management**, Sayı: s. 2.

²¹⁰ Aynı, s. 71 - 90.

kendisini tanıtarak, kısaca öz geçmişinden bahsetmeli ve diğer tur personelini, otel çalışanlarını ve yerel rehberleri tanıtmalıdır.

Rehber, ısınma toplantısında, grup içerisindeki kontrolü ve düzeni sağlamak için aşağıda belirtilen uyarılarda bulunabilir:

- Rehber, grup üyelerinden, herhangi bir anlatım sırasında grubun dikkatini bozmamalarını, anlatım sırasında birbirleriyle muhabbet etmemelerini ya da resim çekmek için gözden kaybolmamalarını uygun bir dille anlatabilir.
- Grup üyelerinin birbirleri, yöre halkı, otel çalışanları, gümrük memurları ile olan iletişimde kabalık yapmalarına asla taviz verilmeyeceği vurgulanabilir.
- Gidilecek yerlere ve faaliyetlere uygun kıyafet giyilmesi için önceden uyarılar yapılması gerekebilir. Bazı yerlere takım elbise ve kravat, bazılarında ise şortla gitmek uygun olabilecektir.
- Müşterilerin değerli eşyalarını otel kasalarına koymaları, pasaport, fotoğraf makinesi, cüzdan, saat ya da diğer ziynet eşyalarını otel odasına ya da sahilde bir yerde bırakmamaları gerektiği hatırlatılabilir.
- Turistler bagajlarını belboyların ne zaman odalarından alacakları bildirilebilir. Eğer, bagajlar üzerindeki acenta etiketleri kaybolmuşsa ya da turistler bagajlarını yanlarında taşımaya karar vermişlerse, karışıklıkları önlemek için rehberlere hemen haber verilmesi gerektiği hatırlatılabilir.
- Hangi bahşişlerin tur fiyatına dahil olduğu, hangilerinin olmadığı ve uygun bahşiş miktarları ve kimlere verileceğinin turistlere önceden haber verilmesi uygun bir davranış olabilir.
- Yöre suyunun güvenilirliği anlatılıp eğer gerekli ise şişe suyu kullanılması konusunda turistlerin uyarılması gerekebilir. Yöreye has yiyecekler hakkında bilgi verilerek tadılmaları tavsiye edilebilir. Ayrıca, gidilen yerin yemek saatlerinin hatırlatılarak, o yöreye has sofrada hakkında bilgi verilmelidir.

- Turistlere otelde rehberle kolayca ulaşabilecekleri bir zamanın bildirilmesi gerekmektedir. Hastalık ya da başka bir acil durumda gece yarısında dahi olsa rehberi bulabilmelidirler.
- Herkesin tur için aynı parayı ödediğinin, bu yüzden herkesin ulaşım aracının ön sıralarında oturma hakkının olduğunun müşterilere hatırlatılması gerekmektedir. Turistler yetişkin gibi davranarak, yerlerini düzenli bir şekilde değiştirebilmelidirler. Aracın yerleşim planı için ilk gün kura çekilebilir. Eğer kokteyl ya da ısınma toplantısı yapılmamış ve bu açıklamalar ilk uzun yolculukta yapılıyorsa, yolcuların o anda oturmakta oldukları koltuk numaraları veri kabul edilerek uygulanacak yer değiştirme (rotasyon) planı açıklanabilir.
- Ayrıca araç içerisinde sigara içmeme kuralına uymaları gerektiği kendilerine nazik bir dille anlatılabilir. Tiryakilerin düşünüldüğü ve düzenli olarak mola verileceği belirtilerek, bu kurala rehberin de dahil olup, tek istisnanın araç sürücüsüne tanınacağı belirtilebilir.
- Döviz kurları ve pratik çevrim yöntemlerinin belirtilmesi faydalı olabilir. Döviz büfeleri, bankalar, postaneler ve otel ön kasalarındaki çevrim kuralları, alınan komisyon tutarları ve hizmetlerin nitelikleri konusunda bilgi verilmelidir.
- Otelden ayrılışlarda, ekstra harcama yapanların ayrılış saatinden 5 ya da 10 dakika öncesinden ön kasaya başvurarak ödeme işlemlerini tamamlamaları ve anahtarların resepsiyona teslimi ile grubun hareket saatinin geciktirilmemesine özen gösterilmesi istenmelidir.
- Eğer yönelim yöresinde, turist veren ülkenin yasal düzenlemeleri ile çelişen kanunlar varsa, bunlar hakkında bilgi verilmesi yararlı olabilir, öte yandan, yörenin gelenekleri ve yaşam tarzı hakkında bilgi verilmeli ve istenilmeyen durumlarla karşılaşmamak ve gereksiz çatışmalara girmemek için bunlara mümkün olduğunca özen gösterilmesi rica edilebilir.
- Toplantının sonunda grup üyelerinin konu kısıtlaması olmaksızın sorularını yöneltmelerini sağlamak faydalı olabilir. Bu uygulama, bir yandan grubun

her şeyi net olarak anlamasına yardımcı olurken, öte yandan rehberin de grubun genel eğilimlerini ve beklentilerini saptamasını sağlayabilecektir.

- Yol boyunca yolcuların ayakta durmamaları gerektiği ya da ayakta kalış sürelerinin mümkün oldukça kısa tutulması gerekliliği vurgulanılabilir. Herhangi bir sarsıntı ile düşmesi halinde, kişilere zarar verecek ağır eşyaların raflara konmaması hatırlatılmalıdır. Bu tür eşyaların ulaşım aracının içine alınmasının zorunlu olduğu hallerde arka tarafa bırakılabileceği belirtilebilir. Özellikle akşam otele varıldığında, değerli eşyaların araçta bırakılmaması gerektiği, sürücünün dinlenmeye çekileceği ve olası bir kayıp ya da tahripten sorumlu tutulamayacağı açıkça belirtilmelidir.

Bütün bu hatırlatmalardan sonra eğer bazı müşteriler hala geç kalıyorlarsa ve bir sabah ulaşım aracı onları arkada bırakarak yola çıkmışsa, müşterilerin kızmak ve şikayette bulunmak için bir sebepleri kalmayacağı söylenilebilir. Rehber ısınma toplantısında söylenenleri hatırlatarak kendini savunabilir ve müşteri, orada söylenenleri herkesin duyduğunu düşünerek "kasıtlı olarak sadece kendisinin cezalandırıldığı ve dışlandığı duygusuna" kapılmayacaktır. Huzursuzluk yaratmaması açısından, bu toplantının turun ilk 24 saatinde düzenlenmesi faydalı olacağı düşünülebilir. Tura daha sonradan katılanlar olabileceği gerçeğine rağmen, toplantıda herkesin hazır bulunabilmesi için biraz beklemelidir. Tur esnasında bir sorun çıkması durumunda suçlunun, genellikle ısınma toplantısına katılmayan müşteri olacağı göz ardı edilmemesi gerekmektedir.

Rehber, Şoför ve Aracın Hazırlanması: Gerek sabah, gerekse molalarda hareket saatinden önce rehber ve sürücü aracın yanında bulunmalıdır.

Mekanik Bir Arıza Çıkması Durumu: Yol boyunca en bakımlı araçlarda dahi mekanik arızalar ortaya çıkabilir. Bunların giderilmesi için uygun mekanda fazladan bir mola vermek gerekmektedir. Bu molanın günlük programı en az etkileyecek şekilde olabilmesi için rehber günlük, belki ertesi günü de kapsayan zaman kullanımı planını gözden geçirmeli ve gerekli değişiklikleri yapmalıdır.

Mikrofon Kullanımı: Rehberin gezi boyunca mikrofonu sık sık kullanması gerekmektedir. Rehber, turistlerle karşılaşmadan önce mikrofonla denemeler yapmalı, ağzına hangi mesafede tutacağını, sesi ne kadar açacağını araştırmalıdır. Ayrıca, ilk konuşmasının başında konuşmasının herkes tarafından net olarak anlaşılıp anlaşılmadığını araştırmalı ve saptayacağı ayar ölçülerini tur sonuna kadar korumaya özen göstermelidir.

Otele Varış: Rehber otele varmadan önce tesis hakkında bilgi verirken gerçekleri saptırmamalı, abartılı bir anlatımla konukların beklentilerini artırmamalıdır. Eğer gidecekleri oteli tanımıyor, ilk kez gidiyorsa önceden bir yorum yapmamalıdır. Anahtarların dağıtımı ile birlikte konuklar odalarına doğru yöneleceklerdir. Rehber izleyen zaman diliminde 15 dakika kadar beklemelidir. Bu süreç konukların odalarına ulaşmaları ve yerleşmeleri için yeterli bir aralık olacaktır. Eğer, odalarda bir aksilik ya da eksiklik varsa, bu süre içerisinde sorun resepsiyona ulaştırılacak ve rehber sorunun giderilmesini hızlandırabilecektir. Ayrıca, oteldeki aksaklıklardan haberdar olarak acentasını izleyen turlar için uyarabilecektir. Öte yandan, bu zaman diliminde resepsiyon görevlileri ile iyi ilişkiler kurmak ve daha sonra gruplarda, lehine, belki bazı küçük ayrıcalıklar sağlayabilmek için de iyi bir fırsat olabilir.

Bagaj İşlemleri: Yorucu bir günün sonunda odasına ulaşan, duşunu alıp akşam yemeği için grubun diğer üyeleriyle buluşması için kısıtlı zamanı olan turist için valizini beklemek sıkıcı olabilmektedir. Ancak, rehberin görevi, sorumluluk alanı dışında da olsa hoşnutsuzluk yaratacak durumların oluşmasına izin vermemektir. Bu amaçla, rehber valizlerin yönlendirilmesine katkıda bulunabilir. Oda dağılım listesine göre hangi valizin hangi odaya gideceğini, isim etiketlerine bakarak tespit etmek ön büronun görevleri arasındadır. Bu görevi yerine getiren bel kaptana rehber yardımcı olabilir.

Otel Hizmetlerini Anlatma: Rehber, anahtarların tesliminden önce otelin sunduğu hizmetlerden söz etmeli, bedelsiz olanları belirtmeli, diğerlerinin de fiyatlarını bildirmelidir. Ayrıca, bu yerleri tarif etmeli, açık olduğu saatleri ve yararlanma koşullarını da söylemelidir. Fakat, belirtilen duyuruların grup üyelerinden başka

birisinin olmadığı toplantı salonu veya ulaşım aracı içerisinde yapılması güvenlik açısından önemlidir.

Yemek Konusunda Dikkat Edilecek Hususlar: Tur operatörleri, otellerle genellikle yarım pansiyon esasına göre çalışmaktadırlar. Dolayısıyla, anahtarların dağıtımını sırasında, akşam yemeğinin saat kaçta olduğu belirtilmeli ve yeri tarif edilmelidir. Eğer, çok büyük ve karmaşık bir tesis söz konusu ise, lobide belirti bir saat için randevu verilip, restorana rehberle topluca gidilebilir. Öğle yemeklerinde ise rehberler, gezi için ayırabilecekleri zamanı iyi kullanmak ve artırmak amacıyla, öğle yemeklerinde harcadıkları zamanı azaltmak isteyeceklerdir. Rehberlere düşen görev, günlük zaman kullanım planını yaptığında, bir gün öncesinden lokantaya muhtemel varış saatini ve kesin kişi sayısını bildirmek olacaktır. Grup içerisinde özel yemek alması gereken diyabet, ishal vb. hastalığı olanların yanında, özel bir rejim izleyenler varsa bunların da önceden bildirilmesi ile özel siparişlerin önceden hazırlanılması sağlanabilecektir.

Günlük Program Planlaması: Tur broşürleri hazırlanırken, genellikle hareket saati, yemek saati gibi ayrıntılar belirtilmemektedir. Bunun nedeni, rehberlere, mevsime, iklim koşullarına, olası aksaklıklara, grubun ilgi ve eğilimlerine göre hareket esnekliği sağlamaktır. Rehber, biten bir günün sonunda son kez bir arada olduklarında grup üyelerine ertesi günün hareket saatini bildirmek durumundadır. Dolayısıyla, bir gün bitmeden ertesi günün gezi planını yapmış olması gerekmektedir. Günlük program planlaması yapılırken rehberin göz önünde bulundurması gereken noktaların başlıcaları şunlardır:

- Gezilecek yerler ve konaklama merkezleri arasındaki toplam ulaşım süreleri, trafik akışlarına, aracın cinsine ve mevsime bağlı yol şartlarına göre değişebilmektedir.
- Öğlen yemeği için gerekli mola süresi gidilecek lokantanın servis özelliklerine, konumuna, park yeri olanaklarına ve en önemlisi grubun genel yemek yeme davranış kalıbına göre farklılık gösterebilir.

- Ziyaretler için gereken süre ziyaret edilecek yerlerin kalabalıklığına, sıra beklenip beklenmeyeceğine ve esas olarak o günkü müze, ören yeri ya da doğal güzelliklerin grubun ilgisini ne ölçüde çektiğine ve katılanların otobüsten iniş ve binış için harcadıkları sürelerle bağılı olmaktadır.
- Yol boyu molalar için gerekli toplam süre yolun uzunluğuna, kaç kez mola verileceğine, mola yerlerindeki hizmetlerin alınabilirlik hızına, otobüsün tuvaletli olup olmadığına, mola yerinde grubun ilgisini çekecek sunumların varlığına ve grup üyelerinin davranış tarzlarına bağılı olmaktadır.

Rehber, ilk gün olmasa bile, ikinci gün artık grubu tanımış birisi olarak zaman planlamasını yapabilecektir. Rehberin hareket saatini saptarken, ertesi akşam otele uygun bir saatte giriş yapma gereğini de dikkate almalıdır.

2.6.2 Turistlerin Rehber Karşı Sorumlulukları

Turizm endüstrisinin turistlere yönelik birçok sorumluluğu olmasına karşın, turistlerin de gittikleri ülkelere ve bu ülke topluluklarına karşı sorumlulukları bulunmaktadır. Turistler, bu sorumlulukları kapsamında, toplumların dillerini, kültürlerini ve bu bölgelerin doğal hayatını, ekolojik dengesini tehdit etmemelidirler.

Turistlerin seyahatlerinde uymaları gereken kurallar aşağıdaki gibi sıralanmıştır:²¹¹

- İnsanların farklı düşüncelere sahip olabileceklerini kabullenerek, seyahatlerini alçak gönüllülikle yapmalı ve gezdikleri yerler hakkında bilgi toplamaya çalışmalıdırlar; duymak ve bakmaktan daha çok, dinlemeleri ve gözlemlenmeleri gerekmektedir.
- Gittikleri yerlerin gelenek ve göreneklerini öğrenmeye çalışmalıdırlar. Bir toplumda hoş görülen şey diğeriinde hoş görülmeyebilir.

²¹¹ Aynı, s. 68.

- Bu ülkeyi ziyaret eden binlerce turistten sadece birisi olduklarını unutmayıp, kendilerine özel imtiyaz istememelidirler.

Bazı turistler tur süresince sürekli tartışma çıkarmak isteyebilirler. Rehberin tartışmaktan hoşlanan turistlere kısa cevaplar vermesi, uzun uzun tartışmaktan çok daha etkili bir davranış tarzı olabilir. Turistin iddiasını çürüten tarihi bir örnek, anahatları ile yapılan kısa bir açıklama yeterlidir. Ayrıca, "ben bu konuyu ... kitapta okudum, çok faydalı bir kitaptı, size de öneririm" şeklinde bir yaklaşım gösterilebilir.

Bazı durumlarda, tepkisiz kalarak tura devam etmek doğru bir davranış tarzı olabilir. Bazı turistler istemsiz olarak doğru olmayan ifadeler kullanabilirler, fakat kasten bir tartışma çıkarmak isteyen ve bunu rehberle veya diğer tur üyeleri ile uzun uzun tartışmak isteyen turistlerle de karşılaşılabilir. Bu tür turistlerin birkaç dakikada ikna edilebilmeleri oldukça güçtür ve diğer grup üyeleri de rehberle aynı duygular içerisinde bulunarak konunun değiştirilmesi isteyeceklerdir.

III. BÖLÜM

TÜRKİYE'DE PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN YETERLİLİKLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK KUŞADASI YÖRESİNE GELEN TURİSTLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Dünya genelinde yaşam standartlarının yükselmesi, ekonomik refah seviyesinin artması, insanların ihtiyaç ve beklentilerinin değişmesi bireyleri turizme katılmaya yönlendirmiştir.

Türkiye'ye gelen turistlerin ihtiyaç ve beklentilerinden en üst düzeyde tatmin sağlamaları konusunda özellikle katıldıkları turlarda turist rehberlerinin rolü çok büyüktür. Turistlerin seyahatlerinden memnun olarak ülkelerine dönmeleri turist rehberlerinin gerek bilgi, beceri yönünden gerekse kişilik özellikleri yönünden yeterli olmalarına bağlıdır.

3.1 Araştırmanın Amacı

Son yıllarda uluslararası turizm hareketlerinin artış göstermesi, turizm sektöründe ülkelerin kıyasıya bir rekabet içerisine girmelerine neden olmuştur. Ülkeler, turistler açısından tercih edilen destinasyonlar olmak için büyük çaba sarf etmektedirler. Bu konuda özellikle hizmet kalitesi ön plana çıkmaktadır. Turistlerin ihtiyaç ve beklentilerine uygun hizmet vermek, turistlerin memnuniyetlerini ve dolayısıyla tercih edilen destinasyon olma özelliğini sağlamaktadır. Bu konuda özellikle ülkelerin elçisi olarak görülen turist rehberlerine büyük görev düşmektedir. En iyi düzeyde hizmet veren rehber, turistlerin memnuniyetini de sağlayacaktır.

Bu çalışmada, Türkiye'ye gelen turistler açısından turist rehberlerinin hangi bilgi, beceri ve kişilik-karakter özelliklerine ne ölçüde sahip olmaları gerektiğinin, katıldıkları turlarda karşılaştıkları rehberlerin bu özellikleri ne ölçüde taşıdıklarının ve ne derece yeterli olduklarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu nedenle, turist rehberlerinin nitelik ve özelliklerinin, Türkiye'nin Kuşadası yöresine gelen turistler açısından önem ve performans düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapılmıştır.

3.2 Değişkenler

Bağımlı değişken, "turistlerin ihtiyaç ve beklentilerinin turist rehberleri tarafından ne düzeyde karşılandığı"dır. Turist rehberlerinin sahip olması gereken nitelikler ile bu niteliklerin turist istek ve beklentilerini hangi düzeyde karşıladığı ile katılımcıların ifadelerine verdikleri puanların karşılıklı olarak farklarının alınması ile elde edilmiştir. Bağımsız değişkenler ise; katılımcıların yaşı, milliyeti, eğitim durumlarıdır.

3.3 Hipotezler

Önerilen araştırma modeli ve literatür doğrultusunda araştırma hipotezleri aşağıdaki şekilde sunulmaktadır:

Hipotez 1: Türkiye'ye gelen turistlerin yaşları ile turist rehberinin nitelik ve özelliklerinin önem düzeyi arasında farklılıklar vardır.

Hipotez 2: Türkiye'ye gelen turistlerin yaşları ile turist rehberinin performans düzeyi arasında farklılıklar vardır.

Hipotez 3: Türkiye'ye gelen turistlerin milliyetleri ile turist rehberinin nitelik ve özelliklerinin önem düzeyi arasında farklılıklar vardır.

Hipotez 4: Türkiye'ye gelen turistlerin milliyetleri ile turist rehberinin performans düzeyi arasında farklılıklar vardır.

Hipotez 5: Türkiye'ye gelen turistlerin eğitim durumları ile turist rehberinin nitelik ve özelliklerinin önem düzeyi arasında farklılıklar vardır.

Hipotez 6: Türkiye'ye gelen turistlerin eğitim durumları ile turist rehberinin performans düzeyi arasında farklılıklar vardır.

3.4 Araştırmanın Yöntemi

Türkiye'de turist rehberlerinin yeterlilikleri üzerine yapılan araştırma çalışmasında veri toplanması için anket yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler birincil veri toplama yöntemlerinden yüz yüze mülakat yöntemi ile ve tesadüfi örnekleme yolu ile toplanmış, gerekli görüldüğü takdirde anket ve ifadeler ile ilgili açıklamalarda bulunulmuştur.

Araştırmada kullanılan anket beş bölümden oluşmaktadır. (Anket soru formu Ek 3.1'de verilmiştir). Birinci bölümde, katılımcıların sosyo-demografik özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde, katılımcılara tatilleri ile ilgili ön sorular sorulmuş ve bu bölümde katılımcılardan daha önce Türkiye'ye gelip gelmedikleri, geldiler ise kaçınıcı gelişleri olduğu, Türkiye'yi seçmelerinde etkili olan nedenler, daha önce rehberli turlara katılıp katılmadıkları, katıldılar ise katılım nedenleri gibi soruları cevaplamaları istenmiştir. Üçüncü bölümde, turist rehberlerinin bilgi, beceri ve kişilik-karakter özelliklerinin turistler açısından önem düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Dördüncü bölümde, turistlerin karşılaştıkları rehberlerin belirtilen bu niteliklerinin hangi düzeyde karşılandığı yani performansları test edilmiştir. Son bölümde ise katılımcıların memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Buna yönelik olarak katılımcılardan Türkiye'deki tatillerinden memnun olma durumları ile bunda rehberin ne düzeyde etkisi olduğu, rehberin verdiği hizmetten memnuniyet düzeyleri, rehberin bölgeyi ve ülkeyi tanıtmadaki yeterliliği, Türkiye'yi tekrar tercih etmeleri halinde bunda rehberin ne derece etkisi olduğu gibi soruları cevaplamaları istenmiştir.

Katılımcıların rehberin hizmetinden memnuniyetlerini ve rehberin etkisini belirlemek üzere “turist rehberinin verdiği hizmetten memnun kaldınız mı”, “turist rehberi bölgeyi ve ülkeyi tanıtmada yeterli oldu mu”, “tura katıldığımız turist rehberi

ülkeye tekrar gelme isteğinizde etkili oldu mu” ifadeleri verilmiş ve 3’lü ölçek (Evet, Hayır, Kararsızım) kullanılmıştır.

Turist rehberlerinin yeterliliklerini (bilgi, beceri, kişilik-karakter özellikleri) ölçmek amacıyla bir dizi ifadeler verilmiştir. Öncelikle bu ifadeler 1: çok önemsiz ile 5: çok önemli aralığında 5’li Likert Ölçeğine göre düzenlenerek katılımcılar açısından bu ifadelerin önem düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Katıldıkları turlarda karşılaştıkları rehberlerin bu ifadeleri ne derece karşıladıklarını belirlemek için bu ifadeler 1: çok yetersiz ile 5: çok yeterli aralığında düzenlenerek katılımcıların turist rehberlerinin performanslarını değerlendirmeleri istenmiştir. Veriler SPSS (11.5) yöntemi ile değerlendirilerek çıkan sonuçlar çerçevesinde sonuçlar ortaya konulmuş ve öneriler geliştirilmiştir.

3.4.1 Araştırmanın Çerçevesi

Turist rehberlerinin yeterliliklerini belirlemeye yönelik olarak yapılan bu çalışma, Hanqin Q. Zhang ve Ivy Chow’un “Application of importance-performance model in tour guides’ performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong” adlı çalışması örnek alınarak ve akademisyenlerin, sektör temsilcilerinin, seyahat edenlerin ve turist rehberlerinin tavsiyeleri doğrultusunda, turist rehberlerinin sahip olması gereken bilgi, beceri düzeyleri ile kişilik-karakter özelliklerini belirleyen 41 değer literatür çerçevesinde belirlenmiştir. Ardından Türkiye’deki turist rehberlerinin belirlenen bu değerlerinin yabancı turistler açısından önem – performans düzeylerini ölçmek amacıyla anket araştırması düzenlenmiştir. Bu amaçla önem-performans analizi için şekil 3.1’de görüldüğü gibi 4 bölge oluşturulmuştur:

Şekil 3.1 Önem - Performans Analizi

Önem	1. BÖLGE Yüksek Önem Düşük Performans	2. BÖLGE Yüksek Önem Yüksek Performans
	3. BÖLGE Düşük Önem Düşük Performans	4. BÖLGE Düşük Önem Yüksek Performans
	Performans	

1. Bölge: Nitelikler katılımcılar tarafından çok önemli olarak algılanmaktadır, fakat performans düzeyleri oldukça düşüktür. Bu durumda geliştirici çabalara yönelmek gerekmektedir.

2. Bölge: Nitelikler katılımcılar tarafından çok önemli olarak algılanmaktadır. Aynı zamanda rehberlerin bu nitelikleri karşılamadaki performans düzeyleri de yüksektir.

3. Bölge: Düşük önem ve düşük performansla sahip niteliklerdir. Performans düzeyi düşük olmasına rağmen, önem derecesinin de düşük olması nedeniyle bu konulara fazla eğilinmek gereksizdir. Sınırlı kaynaklar daha da genişletilebilir.

4. Bölge: Bu bölüm düşük önemi ancak nispeten yüksek performansı içermektedir. Katılımcılar rehberin performansından memnundurlar. Bu durumda rehberler gelecekteki çabalar için niteliklerini daha da geliştirebilirler.

3.4.2 Evren, Örneklem ve Veri Toplama Süreci

Araştırma Türkiye'ye gelen yabancı turistler üzerinde yapılmıştır. Araştırma bölgesi olarak Kuşadası yöresi seçilmiştir. Kuşadası'nın Ege Bölgesi'nin merkezinde yer alması, Bodrum-Milas Havaalanı ile İzmir Adnan Menderes Havaalanı'na yakınlığı sebebiyle ulaşım kolaylığı bakımından turistlerin tercih ettikleri bir yöre olması, ayrıca Türkiye'nin en çok turist giriş-çıkışının olduğu Kuşadası Limanı ile deniz yolu bağlantısının sağlanarak deniz ulaşımının elverişli olması, rehberli çıkılan ve özellikle turistlerin ilgi odağı olan ve her yıl çok sayıda turist çeken Efes'e yakınlığı sebebi ile tercih edilen bir yöre olması, bunun dışında yine turistler tarafından ilgi gören ve rehberli çıkılan Pamukkale Turu, Şirince Köy Turu, Söke Turu, Milet-Priene-Didim Turu, İstanbul Turu, Anadolu Turu gibi turlara da elverişli olması Kuşadası'nın araştırma çalışması için tercih edilen bir yöre olmasının nedenleri arasında sayılabilir. Tablo 3.1'de Kuşadası yöresine gelen turistlerin tesise geliş ve tesiste geceleme sayılarının dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.1 Tesislere Giriş ve Geceleme Sayısının Aydın İlinin İlçelerine Göre Dağılımı (2005)

Aydın	Tesise Giriş Sayısı			Geceleme Sayısı		
	Yabancı	Yerli	Toplam	Yabancı	Yerli	Toplam
Merkez	1 186	27 274	28 460	2 170	38 849	41 019
Kuşadası	443 456	162 883	606 339	1 904 361	360 050	2 264 411
Nazilli	1 037	2 602	3 639	5 220	5 035	10 255
Sultanhisar	2 189	5 855	8 044	3 163	7 390	10 553
Yenihisar	6 242	3 103	9 345	46 054	12 280	58 334
Didim	79 187	38 650	117 837	358 313	84 926	443 239
Toplam	533 297	240 367	773 664	2 319 281	508 530	2 827 811

Kaynak: <http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF8AB2E675B78192E85F640FC6104C033D>

Araştırmanın evrenini son bir yıl içerisinde Kuşadası'na gelmiş tüm yabancı turistler oluşturmaktadır. Kuşadası'na gelmiş 521 yabancı turist araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Turistler için düzenlenen anket formu tek dilde İngilizce olarak hazırlanmıştır. Araştırma verileri 2006 Mayıs ve Haziran aylarında toplanmıştır. Tablo 3.2'de Aydın iline gelen ilk on milliyet yer almaktadır.

Tablo 3.2 Aydın İline Gelen İlk On Milliyetin Tesislere Geliş, Geceleme Sayısı ve Ortalama Kalış Süresi (2005)

Milliyet	Tesise Geliş Sayısı	Geceleme Sayısı	Ortalama Kalış Süresi
Almanya	136 031	372 980	2,7
Belçika	69 061	424 759	6,2
Hollanda	68 042	436 234	6,4
İngiltere	62 425	273 944	4,4
Fransa	42 192	182 289	4,3
İrlanda	26 027	144 496	5,6
BDT	22 892	147 212	6,4
ABD	15 580	33 674	2,2
Yugoslavya	13 029	84 604	6,5
Güney Kore	10 382	12 255	1,2

Kaynak:<http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF8AB2E675B78192E85F640FC6104C033D>

3.4.3 Verilerin Analizi

Yapılan anketler SPSS (Statistical Package for Social Science - Version 11.5) programına aktarılmış ve araştırmanın analizleri bu programda değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda yapılan çalışmada; ölçek maddelerinin değerlendirilmesine ilişkin yapılan analiz (Frekans Dağılımı), önem ile ilgili turist rehberlerinin bilgi, beceri düzeyleri, kişilik-karakter özellikleri faktörler ölçeği Faktör Analizi, performans ile ilgili turist rehberlerinin bilgi, beceri düzeyleri, kişilik-karakter özellikleri faktörler ölçeği Faktör

Analizi, Güvenilirlik ve Korelasyon Analizleri, Önem-Performans Analizi, T Testi Analizi (Paired Samples T-Test), Varyans Analizi ve Hipotez Testleri uygulanmıştır.

3.4.3.1 Sosyo-Demografik Özellikler

Tablo 3.3'te katılımcıların sosyo-demografik özellikleri belirlenmiştir. Katılımcıların demografik verileri incelendiğinde bayan katılımcıların (% 60) erkek katılımcılara (% 40) oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu % 56'lık pay ile bekarlardan oluşmaktadır. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında % 36'lık oran ile 25-34 yaş arası, yapılan çalışmaya en fazla katılan yaş grubudur. Bunu sırasıyla % 19'luk pay ile 24 yaş ve altı ile 45-54 yaş arası katılımcılar, % 13'lük pay ile 35-44 yaş arası ile 55 yaş ve üstü olanlar izlemektedir. Katılımcıların milliyetlerine bakıldığında çalışmaya en çok %23'lük pay ile Hollandalı turistler katılmıştır. Hollandalı turistleri sırasıyla Belçikalı turistler (% 20), İngiliz turistler (% 19), Amerikalı turistler (% 16), Fransız turistler (% 15), İrlandalı turistler (% 4) ve Alman turistler (% 3) izlemektedir. % 34'lük pay ile katılımcıların büyük çoğunluğu öğrencilerden oluşmaktadır. Ardından % 21 ile işveren ve % 11 ile kendi işine sahip olanlar ile emekliler gelmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında % 68'lik oran ile en çok üniversite öğrencisi ve üniversite mezunu oldukları gözlemlenmektedir. Ardından % 20'lik pay ile ortaöğretim mezunu gelmektedir.

Tablo 3.3 Katılımcıların Sosyo-Demografik Profilleri

Sosyo-Demografik Değişkenler	n	%
Cinsiyet		
Bay	209	40
Bayan	312	60
Toplam	521	100
Medeni Durum		
Evli	230	44
Bekar	291	56
Toplam	521	100
Yaş		
24 ve altı	96	19
25-34	187	36
35-44	70	13
45-54	98	19
55 ve üstü	70	13
Toplam	521	100
Milliyet		
Hollandalı	118	23
İngiliz	96	19
Belçikalı	104	20
Amerikalı	84	16
Fransız	80	15
İrlandalı	22	4
Alman	17	3
Toplam	521	100
Meslek		
Memur	10	2
İşçi	17	3
İşveren	107	21
Kendi İş	60	11
Emekli	59	11
İşsiz	49	9
Ev Hanımı	41	8
Öğrenci	175	34
Diğer	3	1
Toplam	521	100
Eğitim		
İlköğretim	6	1
Ortaöğretim	107	20
Üniversite	354	68
Lisansüstü	40	8
Doktora	14	3
Toplam	521	100

Not: Yüzdeler en yakın değere yuvarlanmıştır.

3.4.3.2 Tatil ve Katılıma İlişkin Özellikler

Tablo 3.4, Tablo 3.5 ve Tablo 3.6’da katılımcıların tatilleri ile ilgili özellikler belirlenmiştir. Tablo 3.4’e bakıldığında katılımcıların % 75’lik oranla büyük çoğunluğu daha önce Türkiye’ye geldiklerini belirtmişlerdir. Türkiye’ye gelen katılımcıların % 35’i ikinci gelişleri, % 19’u üçüncü gelişleri, % 12’si beşinci gelişleri ve % 9’u dördüncü gelişleri olduğunu belirtmişlerdir. Araştırma gereği katılımcıların hepsi rehberli turlara katılmış yabancı turistlerden oluşmaktadır.

Tablo 3.5’te katılımcıların Türkiye’yi tercih etme nedenleri görülmektedir. Katılımcıların birden fazla seçeneği işaretlemelerine izin verilmiştir. Buna göre katılımcıların Türkiye’yi tercih nedenlerinin başında % 75’lik oranla kültür gelmektedir. Kültürü % 74’lük oranla eğlence ve dinlenme izlemektedir. Türkiye’ye geliş nedenleri arasında üçüncü sırada din yer almaktadır. Ardından sırasıyla sağlık (% 41), spor (% 36), konferans, toplantı (% 18), alışveriş (% 17), iş (% 14) gelmektedir. % 4’lük bir orana sahip olan diğer seçeneğini işaretleyenler Türkiye’ye geliş nedenleri olarak ucuzluk, havanın ve denizin güzelliği, arkadaş bulma ifadelerini kullanmışlardır.

Katılımcıların rehberli turlara katılım nedenlerine bakıldığında ilk sırada (Tablo 3.6); % 84’lük bir oranla Türkiye’nin tarihi ve kültürel değerlerini tanıma gelmektedir. Katılımcıların % 81’lik bir oranı Türkiye’yi ve Türk insanını tanıma nedenini ikinci neden olarak göstermişlerdir. Bu nedenleri sırasıyla eğlenceli vakit geçirme (% 74), dini yerleri gezip görme (% 63), daha fazla bilgi edinme (% 52) izlemektedir. Diğer seçeneğini işaretleyen katılımcılar rehberli tura katılım nedeni olarak Efes’i görme, güneşten faydalanma, dans etme, turun eğlenceli olması nedenlerini göstermişlerdir.

Tablo 3.4 Katılımcıların Tatil Profili

Tatil ile İlgili Değişkenler	n	%
Daha Önce Türkiye'ye Gelme Durumu		
Evet	389	75
Hayır	132	25
Toplam	521	100
Daha Önceki Geliş Sayısı		
İlk Gelişi	132	25
2. Gelişi	183	35
3. Gelişi	95	19
4. Gelişi	48	9
5. Gelişi veya Daha Fazla	63	12
Toplam	521	100
Daha Önce Rehberli Tura Katılma Durumu		
Evet	521	100
Hayır	0	0
Toplam	521	100

Not: Yüzdeler en yakın değere yuvarlanmıştır.

Tablo 3.5 Türkiye'yi Tercih Nedenleri

	Evet		Hayır		Toplam	
	n	%	n	%	n	%
Gezi ve Eğlence	384	74	137	26	521	100
Kültür	390	75	131	25	521	100
Spor	188	36	333	64	521	100
Din	323	62	198	38	521	100
Konferans, Toplantı	95	18	426	82	521	100
Alışveriş	86	17	435	83	521	100
Sağlık	215	41	306	59	521	100
İş	73	14	448	86	521	100
Diğer	21	4	500	96	521	100

Not: Yüzdeler en yakın değere yuvarlanmıştır

Tablo 3.6 Rehberli Turlara Katılım Nedenleri

	Evet		Hayır		Toplam	
	n	%	n	%	n	%
Eğlenceli Vakit Geçirme	387	74	134	26	521	100
Türkiye'yi ve Türk İnsanı Daha Yakından Tanıma	423	81	98	19	521	100
Türkiye'nin Tarihi ve Kültürel Değerlerini Tanıma	439	84	82	16	521	100
Daha Fazla Bilgi Edinme	273	52	248	48	521	100
Dini Yerleri Gezip Görme	330	63	191	37	521	100
Diğer	10	2	510	98	521	100

Not: Yüzdeler en yakın değere yuvarlanmıştır.

3.4.3.3 Açıklayıcı Faktör Analizi

Güvenilirliğin kesin olarak belirlenmesi, veri azaltımı yapılabilmesi ve araştırmanın bağımsız değişkenlerinin verilen cevaplara göre oluşturulabilmesi amacıyla önem ve performans ölçeği için ayrı ayrı faktör analizi uygulanmıştır. Analiz kapsamında önem ölçeği için Barlett Testi sonucu 18004,64 ve p 0,000 düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,91; performans ölçeğinde ise Barlett Testi sonucu 22135,29 ve p 0,000 düzeyi ile Kaise-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,94 olarak gerçekleşmiştir ki bu değer kabul edilebilir sınırların içindedir. Verilere uygulanan principal compenent analizinde, varimax seçeneği kullanılmış ve elde edilen serpilme diyagramı dağılımına göre özdeğerleri 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Sonuç olarak üç faktör ve bu faktörlerin altlarında da 41 değişken ortaya çıkmıştır.

Faktör analizi sonucunda oluşan bu üç faktör ve faktörlerin altında yer alan değişkenlerin dağılım Tablo 3.7 ve 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.7 Önem Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Tanımlanan Fark Yüzdese
Bilgi Düzeyi (N=9) ($\alpha=89$)		17,05	41,59%
Yabancı Dil Bilgisi	0,575		
Genel Kültür Bilgisi	0,632		
Diğer Kültürler ve Toplumlar Hakkında Bilgi	0,604		
Yöre Hakkında Bilgi	0,700		
Tarih Bilgisi	0,636		
Sanat Tarihi Bilgisi	0,659		
Arkeoloji Bilgisi	0,674		
Diğer Ülkelerin Yemek Kültürleri Hakkında Bilgi	0,606		
İlkyardım Bilgisi	0,614		
Beceri Düzeyi (N=13) ($\alpha=90$)		2,83	6,92%
Anlatım Becerisi	0,547		
İletişim Becerisi	0,616		
Yorumlama Gücü	0,625		
Esprî Yapabilme Becerisi	0,645		
Beden Dilini İyi Kullanma Becerisi	0,562		
Dikkat Toplama Becerisi	0,578		
Zamanı İyi Kullanabilme Becerisi	0,507		
Tur Programına Uyma	0,493		
Koordinasyon Becerisi	0,402		
Empati Becerisi	0,479		
Çabuk Düşünüp Çabuk Karar Verebilme Becerisi	0,438		
Kendini ve Duygularını Kontrol Edebilme Becerisi	0,476		
Sorularla ve Sorunlarla Başa Çıkabilme Becerisi	0,472		
Kişilik-Karakter Özellikleri (N=19) ($\alpha=94$)		2,26	5,52%
Ahlaklı	0,776		
Dinleyici	0,800		
Dürüst	0,788		
Disiplinli	0,703		
Enerjik	0,683		
Güler Yüzlü	0,769		
Güvenilir	0,632		
Hoşgörülü	0,563		
Yardımsesver	0,444		
İyi Giyimli	0,502		
Kendine Güvenen	0,569		
Misafirperver	0,607		
Saygılı ve Kibar	0,668		
Sabırlı	0,656		
Sorumluluk Sahibi	0,508		
Önyargılı Olmama	0,830		
Maddiyatçı Olmama	0,753		
Sinirli Olmama	0,864		
İsrarcı Olmama	0,880		

Tablo 3.8 Performans Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Tanımlanan Fark Yüzdəsi
Bilgi Düzeyi (N=9) ($\alpha=93$)		20,41	49,79%
Yabancı Dil Bilgisi	0,550		
Genel Kültür Bilgisi	0,736		
Diğer Kültürler ve Toplumlar Hakkında Bilgi	0,745		
Yöre Hakkında Bilgi	0,724		
Tarih Bilgisi	0,661		
Sanat Tarihi Bilgisi	0,729		
Arkeoloji Bilgisi	0,693		
Diğer Ülkelerin Yemek Kültürleri Hakkında Bilgi	0,668		
İlkyardım Bilgisi	0,657		
Beceri Düzeyi (N=13) ($\alpha=94$)		3,34	8,15%
Anlatım Becerisi	0,462		
İletişim Becerisi	0,473		
Yorumlama Gücü	0,553		
Esprî Yapabilme Becerisi	0,665		
Beden Dilini İyi Kullanma Becerisi	0,619		
Dikkat Toplama Becerisi	0,725		
Zamanı İyi Kullanabilme Becerisi	0,740		
Tur Programına Uyuma	0,689		
Koordinasyon Becerisi	0,748		
Empati Becerisi	0,694		
Çabuk Düşünüp Çabuk Karar Verebilme Becerisi	0,700		
Kendini ve Duygularını Kontrol Edebilme Becerisi	0,733		
Sorularla ve Sorunlarla Başa Çıkabilme Becerisi	0,643		
Kişilik-Karakter Özellikleri (N=19) ($\alpha=95$)		1,77	4,33%
Ahlaklı	0,644		
Dinleyici	0,686		
Dürüst	0,668		
Disiplinli	0,655		
Enerjik	0,607		
Güler Yüzlü	0,643		
Güvenilir	0,694		
Hoşgörülü	0,729		
Yardımseser	0,744		
İyi Giyimli	0,684		
Kendine Güvenen	0,679		
Misafirperver	0,660		
Saygılı ve Kibar	0,628		
Sabırlı	0,575		
Sorumluluk Sahibi	0,551		
Önyargılı Olmama	0,746		
Maddiyatçı Olmama	0,857		
Sinirli Olmama	0,901		
İsrarcı Olmama	0,878		

3.4.3.4 Ölçek Maddelerinin Değerlendirilmesi

Tablo 3.9 Ölçek Maddelerine İlişkin Analiz Sonuçları

	Önem		Performans	
	A.O.	S.S.	A.O.	S.S.
Bilgi Düzeyi				
Yabancı Dil Bilgisi	4,90	0,38	4,66	0,59
Genel Kültür Bilgisi	4,72	0,54	4,48	0,73
Diğer Kültürler ve Toplumlar Hakkında Bilgi	4,65	0,66	4,45	0,78
Yöre Hakkında Bilgi	4,68	0,57	4,44	0,78
Tarih Bilgisi	4,71	0,56	4,44	0,75
Sanat Tarihi Bilgisi	4,63	0,67	4,32	0,85
Arkeoloji Bilgisi	4,58	0,72	4,32	0,85
Diğer Ülkelerin Yemek Kültürleri Hakkında Bilgi	4,54	0,77	4,17	0,92
İlkyardım Bilgisi	4,58	0,66	4,28	0,91
Beceri Düzeyi				
Anlatım Becerisi	4,78	0,51	4,42	0,70
İletişim Becerisi	4,63	0,54	4,33	0,72
Yorumlama Gücü	4,62	0,59	4,33	0,76
Esprî Yapabilme Becerisi	4,58	0,63	4,22	0,90
Beden Dilini İyi Kullanma Becerisi	4,57	0,64	4,20	0,83
Dikkat Toplama Becerisi	4,53	0,65	4,23	0,81
Zamanı İyi Kullanabilme Becerisi	4,57	0,69	4,26	0,83
Tur Programına Uyma	4,56	0,68	4,32	0,82
Koordinasyon Becerisi	4,54	0,75	4,28	0,85
Empati Becerisi	4,51	0,78	4,14	0,91
Çabuk Düşünüp Çabuk Karar Verebilme Becerisi	4,60	0,66	4,23	0,83
Kendini ve Duyularını Kontrol Edebilme Becerisi	4,61	0,65	4,22	0,85
Sorularla ve Sorunlarla Başa Çıkabilme Becerisi	4,66	0,71	4,28	0,82
Kişilik-Karakter Özellikleri				
Ahlaklı	4,67	0,77	4,40	0,74
Dinleyici	4,67	0,69	4,23	0,77
Dürüst	4,65	0,68	4,22	0,81
Disiplinli	4,61	0,68	4,26	0,84
Enerjik	4,68	0,57	4,23	0,85
Güler Yüzlü	4,65	0,68	4,16	0,88
Güvenilir	4,64	0,63	4,26	0,84
Hoşgörülü	4,65	0,64	4,22	0,80
Yardımsözer	4,64	0,67	4,30	0,79
İyi Giyimli	4,63	0,69	4,26	0,81
Kendine Güvenen	4,72	0,56	4,28	0,78
Misafirperver	4,69	0,60	4,32	0,79
Saygılı ve Kibar	4,67	0,62	4,12	1,00
Sabırlı	4,69	0,63	4,14	0,91
Sorumluluk Sahibi	4,63	0,67	4,11	0,93
Önyargılı Olmama	4,58	0,79	3,84	1,07
Maddiyatçı Olmama	4,58	0,80	3,69	1,11
Sinirli Olmama	4,61	0,73	3,63	1,08
İsrarcı Olmama	4,58	0,79	3,58	1,11

Araştırmada kullanılan ölçekteki maddeler 5’li Likert ölçeği ile ölçülmektedir. Önem ölçeğindeki her bir ölçek maddesinin iki ucunda 1 çok önemsiz, 5 çok önemli kategorileri bulunmaktadır. Ölçek maddeleri için işaretlenen 1 ve 2 seçenekleri önemsiz tutumu ifade ederken 4 ve 5 seçenekleri önemli tutumu ifade etmektedir. Ölçekte 3 olarak yapılan puanlama ise adı geçen madde ile ilgili tutum geliştirilmediğini göstermektedir. Performans ölçeğinde ise her bir ölçek maddesinin ucunda 1 çok yetersiz, 5 çok yeterli kategorileri bulunmaktadır. Ölçek maddeleri için işaretlenen 1 ve 2 seçenekleri yetersiz tutumu ifade ederken 4 ve 5 seçenekleri yeterli tutumu ifade etmektedir. Önem ölçeğinde olduğu gibi performans ölçeğinde de 3 seçeneği adı geçen madde ile ilgili tutum geliştirilmediğini göstermektedir.

Tablo 3.9’da ölçekteki her bir maddenin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Maddelerin aritmetik ortalamalarına bakıldığında, turist rehberlerinin yabancı dil bilgisi önem düzeyi oldukça yüksektir. Aynı ifadenin performans durumu tam anlamı ile önem düzeyini karşılamasa da olumlu tutum geliştirdikleri gözlemlenmektedir.

Aynı tabloda katılımcıların turist rehberlerinin bilgi ve becerilerinin önem düzeylerinin ortalamalarına bakıldığında tüm maddelerin katılımcılar açısından oldukça önemli olduğu gözlemlenmektedir. Performanslarına bakıldığında bu ifadelerle ilgili olarak önem düzeyini tam olarak karşılanmasa da katılımcıların bu ifadelere karşı olumlu tutum geliştirdikleri gözlemlenmektedir.

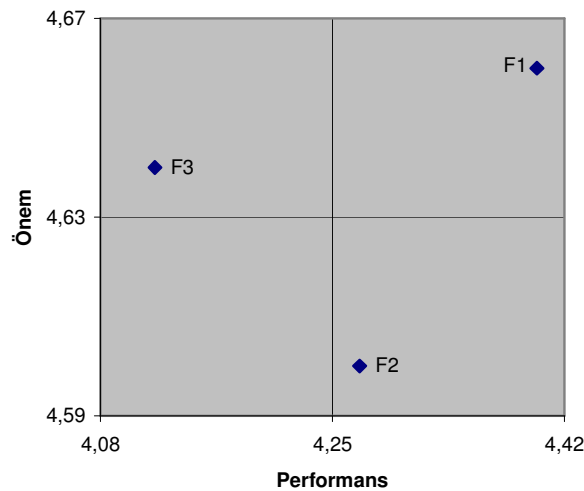
Bir diğer bulgu rehberlerin kişilik karakter özellikleri ile ilgilidir. Buradaki maddelere ilişkin olarak katılımcıların bu ifadelerle ilgili olarak önem düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Performanslarına bakıldığında maddeler konusunda katılımcıların genel olarak olumlu tutum geliştirdikleri söylenebilir. Rehberlerin; saygılı ve kibar olma, sabırlı olma ve sorumluluk sahibi olma konusundaki performanslarının aynı ifadelerin önem düzeylerine göre biraz düşük olduğu gözlemlenmektedir. Önyargılı olmama, maddiyatçı olmama, sinirli olmama ve ısrarcı olmama niteliklerinin ise turistler tarafından performans oranlarının düşük olduğu görülmektedir.

Tüm maddeler göz önüne alındığında katılımcılar açısından bu maddelerin önem düzeylerinin çok yüksek olduğu, performans oranının ise birkaç madde haricinde kısmen önem düzeyini karşıladığı ancak hiçbir maddenin önem düzeyi üzerinde olmadığı görülmektedir. Turist rehberlerinin bilgi düzeyleri, beceri düzeyleri ve kişilik-karakter özellikleri arasında, önem düzeylerini karşılamada olumlu etki yaratmayan performans düzeyleri şu şekilde sıralanabilir:

- Önyargılı olmama,
- Maddiyatçı Olmama,
- Sınırlı Olmama,
- Israrcı Olmama.

Önem-Performans Analizi turist rehberlerinin niteliklerinin önemi ve yabancı turistler tarafından Türkiye'deki rehberlerin performansları karşılaştırılarak uygulanmıştır. Turist rehberlerini ölçmek amacıyla bilgi düzeyi, beceri düzeyi ve kişilik-karakter özellikleri olarak 3 faktör altında 41 değer belirlenmiştir. Bu üç faktörün önem ve performans ortalamaları alınarak faktörler eksene yerleştirilmiştir. Sonuçlar aşağıdaki Şekil 3.2'de verilmiştir.

Şekil 3.2 Önem-Performans Analizi



Buna göre; 1. bölge önem verilmesi gereken nitelikler, 2. bölge rehberlerin performanslarının yüksek olduğu ve herhangi bir problemin olmadığı nitelikler, 3. bölge

düşük öncelikli nitelikler ve 4. bölge önemin üzerinde performansa sahip olunan nitelikler olarak belirlenmiştir.

1. Bölge’de önem verilmesi gereken nitelikler kişilik-karakter özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Önem derecesi yüksek, ancak performans düzeyi düşük seviyededir. Bu durumda geliştirici çabalar uygulanmalıdır ve bu konuya önem verilmelidir. Türkiye’deki turist rehberlerinin kişilik-karakter özelliklerini geliştirici çözümler üretilmelidir.

2. Bölge’de bilgi düzeyleri hem önem derecesinin hem de rehberin performansının yüksek olduğu nitelikler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu da turist rehberlerinin bilgi düzeyleri konusunda iyi performans sergilediklerini göstermektedir. Yine de performans ortalamalarının (4,40) önem ortalamalarına (4,66) göre kısmen düşük olması bu nitelikleri daha da geliştirmeleri gerektiğini göstermektedir. Örneğin yabancı dil bilgisi konusunda katılımcılar, turist rehberlerinin yabancı dil bilgisine sahip olduklarını ancak bu düzeyin tam anlamı ile yeterli derecede olmadığını düşünmektedirler. Bu nedenle yabancı dil konusu turist rehberlerinin üzerine düşmeleri gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır.

4. Bölge beceri düzeylerinin yer aldığı bölümü oluşturmaktadır. Bu bölüm, önem ortalamalarının düşük, ancak performans ortalamalarının yüksek olduğunu göstermektedir. Turist rehberleri bu alandaki yüksek standartları devam ettirmek için çaba sarf etmelidirler.

3.4.3.5 Güvenilirlik ve Korelasyon Analizleri

Faktörleri oluşturan maddelerin ait oldukları faktörlerle ne ölçüde ilişkili olduklarının belirlenmesi amacı ile güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Tablo 3.10’da bu faktörlerle ilgili güvenilirlik analizi sonuçları görülmektedir.

Tablo 3.10 Cronbach Alpha Katsayıları

Faktörler	Önem		Performans	
	N	Cronbach Alpha	N	Cronbach Alpha
Bilgi Düzeyi	521	,89	521	,93
Beceri Düzeyi	521	,90	521	,94
Kişilik-Karakter Özellikleri	521	,94	521	,95
Genel	521	,96	521	,97

Yapılan güvenilirlik analizlerinde Tablo 3.10'da görüldüğü gibi test edilen tüm değişkenlerin güvenilirlik katsayıları ,70'in üzerindedir. Bu değerler, ölçeğin güvenilir olarak değerlendirilebileceğini göstermektedir.

Araştırma modelinde yer alan turist rehberlerinin bilgi düzeyleri, beceri düzeyleri, kişilik-karakter özellikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Faktörlere ait aritmetik ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri Tablo 3.11 ve Tablo 3.12'de gösterilmektedir.

Önem ölçeği korelasyon tablosunda görüldüğü gibi araştırma modelinde yer alan bağımsız değişkenlerin korelasyon değerleri birbirlerine çok yakındır. Bunun anlamı tüm değişkenlerin turistler için önemli olduğudur. Performans ölçeği korelasyon tablosunda ise en yüksek korelasyon değeri az bir farkla beceri düzeyi ile bilgi düzeyi arasındaki ,826 değeridir.

Tablo 3.11 Faktörler Arası Korelasyonlar (Önem Ölçeği)

Faktörler	1	2	3
1- Bilgi Düzeyi	1		
2- Beceri Düzeyi	,678 ,000	1	
3- Kişilik-Karakter Özellikleri	,652 ,000	,708 ,000	1

Tablo 3.12 Faktörler Arası Korelasyonlar (Performans Ölçeği)

Faktörler	1	2	3
1- Bilgi Düzeyi	1		
2- Beceri Düzeyi	,826 ,000	1	
3- Kişilik-Karakter Özellikleri	,680 ,000	,749 ,000	1

3.4.3.6 İlişkili Örneklemeler İçin T Testi Analizi (Paired Samples T-Test)

Önem ve performans ölçeklerinin örneklem ortalaması arasındaki farkın birbirinden anlamlı olup olmadığını test etmek için T Testi uygulanmıştır. Tablo 3.14’de T testine ilişkin bulgular görülmektedir. Tabloya göre önem - performans ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 3.13 Önem-Performans Ortalamaları Arasındaki Fark İçin T Testi

	Ort. Farkı Önem- Performans	SS	T	Sd	Sig. (2- tailed)
Bilgi Düzeyi					
Yabancı Dil Bilgisi	,238	,55207	9,840	521	,000
Genel Kültür Bilgisi	,239	,72458	7,558	521	,000
Diğer Kültürler ve Toplular Hakkında Bilgi	,199	,82885	5,497	521	,000
Yöre Hakkında Bilgi	,243	,80389	6,924	521	,000
Tarih Bilgisi	,272	,80777	7,702	521	,000
Sanat Tarihi Bilgisi	,310	,89618	7,920	521	,000
Arkeoloji Bilgisi	,253	,93906	6,158	521	,000
Diğer Ülkelerin Yemek Kültürleri Hakkında Bilgi	,362	1,06738	7,758	521	,000
İlkyardım Bilgisi	,301	,98224	7,003	521	,000
Beceri Düzeyi					
Anlatım Becerisi	,358	,74663	10,973	521	,000
İletişim Becerisi	,299	,84727	8,066	521	,000
Yorumlama Gücü	,286	,89484	7,295	521	,000
Esprî Yapabilme Becerisi	,358	,99603	8,225	521	,000
Beden Dilini İyi Kullanma Becerisi	,368	1,00885	8,338	521	,000
Dikkat Toplama Becerisi	,299	1,01080	6,761	521	,000
Zamanı İyi Kullanabilme Becerisi	,301	,94837	7,253	521	,000
Tur Programına Uyuma	,243	,92200	6,035	521	,000
Koordinasyon Becerisi	,266	,94860	6,420	521	,000
Empati Becerisi	,374	,96278	8,873	521	,000
Çabuk Düşünüp Çabuk Karar Verebilme	,374	,99809	8,559	521	,000
Kendini ve Duygularını Kontrol Edebilme	,385	,97019	9,077	521	,000
Sorularla ve Sorunlarla Başa Çıkabilme	,382	1,11199	7,840	521	,000
Kişilik-Karakter Özellikleri					
Ahlaklı	,268	1,04180	5,887	521	,000
Dinleyici	,435	,97674	10,182	521	,000
Dürüst	,435	,94268	10,550	521	,000
Disiplinli	,355	,97990	8,271	521	,000
Enerjik	,443	,93909	10,777	521	,000
Güler Yüzlü	,485	1,05625	10,494	521	,000
Güvenilir	,380	,97542	8,893	521	,000
Hoşgörülü	,426	,90661	10,728	521	,000
Yardımsözer	,334	,88566	8,607	521	,000
İyi Giyimli	,376	,95903	8,954	521	,000
Kendine Güvenen	,437	,93049	10,735	521	,000
Misafirperver	,368	,92325	9,111	521	,000
Saygılı ve Kibar	,543	1,06814	11,608	521	,000
Sabırlı	,552	1,02169	12,350	521	,000
Sorumluluk Sahibi	,516	1,00777	11,694	521	,000
Önyargılı Olmama	,744	1,24116	13,696	521	,000
Maddiyatçı Olmama	,888	1,36406	14,871	521	,000
Sinirli Olmama	,977	1,28432	17,363	521	,000
İsrarcı Olmama	1,001	1,34092	17,055	521	,000

3.4.3.7 Hipotezleri Test Etmek İçin Varyans Analizi

Tablo 3.14 Önem Ölçeğinde Bilgi Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	605,432	4	151,358	9,327	,000
Grup içi	8373,474	516	16,228		
Toplam	8978,906	520			

Önem ölçeğinde bilgi düzeyi puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, önem ölçeği bilgi düzeyinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=9.327; p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, farklılığın 24 yaş ve altı ile diğer yaş gruplarından kaynaklandığı bulunmuştur.

Tablo 3.15 Önem Ölçeğinde Beceri Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	529,364	4	132,341	3,965	,004
Grup içi	17220,997	516	33,374		
Toplam	17750,361	520			

Önem ölçeğinde beceri düzeyini puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, önem ölçeği beceri düzeyinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=3.965; p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, 24 yaş ve altı ile 25-34 yaş grubu haricinde diğer tüm yaş gruplarından kaynaklandığı bulunmuştur.

Tablo 3.16 Önem Ölçeğinde Kişilik-Karakter Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	2503,649	4	625,912	7,342	,000
Grup içi	43986,838	516	85,246		
Toplam	46490,488	520			

Önem ölçeğinde kişilik-karakter düzeyini puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, önem ölçeği kişilik-karakter düzeyinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=7,342;p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, 24 yaş ve altı ile diğer yaş gruplarından kaynaklandığı bulunmuştur.

Tablo 3.17 Önem Ölçeği Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	9273,990	4	2318,498	8,062	,000
Grup içi	148390,992	516	287,579		
Toplam	157664,983	520			

Önem ölçeği puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, önem ölçeğinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=8,062;p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, 24 yaş ve altı ile diğer yaş gruplarından kaynaklandığı bulunmuştur.

Tüm bu çıkan sonuçlara göre; “Hipotez 1: Türkiye’ye gelen turistlerin yaşları ile turist rehberinin nitelik ve özelliklerinin önem düzeyi arasında farklılıklar vardır” hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 3.18 Performans Ölçeğinde Bilgi Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	931,085	4	232,771	7,027	,000
Grup içi	17093,011	516	33,126		
Toplam	18024,096	520			

Performans ölçeğinde bilgi düzeyi puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, performans ölçeği bilgi düzeyinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=7,027;p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, 24 yaş ve altı ile 55 yaş ve üstü haricinde diğer tüm yaş gruplarından kaynaklandığı bulunmuştur.

Tablo 3.19 Performans Ölçeğinde Beceri Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	1919,492	4	479,873	7,357	,000
Grup içi	33658,297	516	65,229		
Toplam	35577,789	520			

Performans ölçeğinde beceri düzeyi puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, performans ölçeği beceri düzeyinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=7,357;p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, 24 yaş ve altı ile 25-34 yaş grubu ve 35-44 yaş grubundan; 25-34 yaş grubu ve 35-44 yaş grubu ile 55 yaş ve üzeri grubundan kaynaklandığı bulunmuştur.

Tablo 3.20 Performans Ölçeğinde Kişilik-Karakter Düzeyleri Puanlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	3222,843	4	805,711	5,328	,000
Grup içi	78037,072	516	151,235		
Toplam	81259,916	520			

Performans ölçeğinde kişilik-karakter düzeyi puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, performans ölçeği kişilik-karakter düzeyinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=5,328;p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, 25-34 yaş grubu ile 55 yaş ve üzeri grubundan kaynaklandığı bulunmuştur.

Tablo 3.21 Performans Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması Yaş Gruplarına Göre İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	14980,117	4	3745,029	6,566	,000
Grup içi	294331,572	516	570,410		
Toplam	309311,689	520			

Performans ölçeği puanlarının yaş gruplarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, performans ölçeğinde yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=6,566;p<0.05$). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, 24 yaş ve altı ile 25-34 yaş grubundan; 25-34 yaş grubu ile 55 yaş ve üzeri grubundan kaynaklandığı bulunmuştur.

Tüm bu çıkan sonuçlara göre; “Hipotez 2: Türkiye’ye gelen turistlerin yaşları ile turist rehberinin performans düzeyi arasında farklılıklar vardır” hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 3.22 Önem Ölçeği Puanlarının Milliyetlerine Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	55925,891	4	13981,473	70,911	,000
Grup içi	101739,091	516	197,169		
Toplam	157664,983	520			

Önem ölçeği puanlarının milliyetlere göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, önem ölçeğinde milliyetler arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=70,911;p<0.05$). Bu farklılığın hangi milliyet grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, Hollandalılar ile diğer milliyetler grubundan; İngilizler ve Hollandalılar ile diğer milliyetler grubundan; diğer grubu ile Amerikalılar dışındaki tüm milliyet gruplarından kaynaklandığı bulunmuştur.

Bu sonuca göre; “Hipotez 3: Türkiye’ye gelen turistlerin milliyetleri ile turist rehberinin nitelik ve özelliklerinin önem düzeyi arasında farklılıklar vardır” hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 3.23 Performans Ölçeği Puanlarının Milliyetlerine Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	67726,405	4	16931,601	36,164	,000
Grup içi	241585,284	516	468,189		
Toplam	309311,689	520			

Performans ölçeği puanlarının milliyetlere göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, performans ölçeğinde milliyetler arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=36,164;p<0.05$). Bu farklılığın hangi milliyet grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, Hollandalılar ile tüm milliyet gruplarından kaynaklandığı bulunmuştur.

Bu sonuca göre; “Hipotez 4: Türkiye’ye gelen turistlerin milliyetleri ile turist rehberinin performans düzeyi arasında farklılıklar vardır” hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 3.24 Önem Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	2852,470	4	713,118	2,377	,051
Grup içi	154812,512	516	300,024		
Toplam	157664,983	520			

Önem ölçeği puanlarının eğitim durumlarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, önem ölçeğinde eğitim durumları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. ($F_{0.05;4-516}=2,377;p>0.05$).

Bu sonuca göre; “Hipotez 5: Türkiye’ye gelen turistlerin eğitim durumları ile turist rehberinin nitelik ve özelliklerinin önem düzeyi arasında farklılıklar vardır” hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 3.25 Performans Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması İçin Varyans Analizi

	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	p
Gruplar arası	9954,758	4	2488,689	4,290	,002
Grup içi	299356,931	516	580,149		
Toplam	309311,689	520			

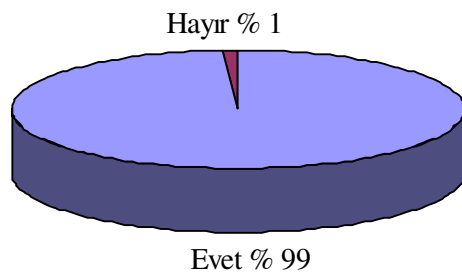
Performans ölçeği puanlarının eğitim durumlarına göre ortalamaları arasındaki farkı belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi sonucunda, performans ölçeğinde eğitim durumları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. ($F_{0.05;4-516}=4,290;p>0.05$). Bu farklılığın hangi eğitim durumu grupları arasında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi sonucunda, üniversite grubu ile yüksek lisans

grubundan kaynaklanmaktadır. Ancak, bu grupların dağılımı arasında eşitlik olmadığı için 1. derecede hata oluşmuş olması muhtemeldir.

Bu sonuca göre; “Hipotez 6: Türkiye’ye gelen turistlerin eğitim durumları ile turist rehberinin performans düzeyi arasında farklılıklar vardır” hipotezi desteklenmiştir.

3.4.3.8 Diğer Analizler

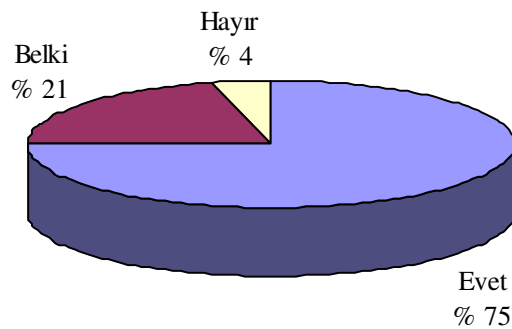
Tablo 3.26 Turistlerin Türkiye’deki Tatillerinden Memnun Kalma Durumu



	N	%
Evet	516	99
Hayır	5	1
Toplam	521	100

Tablo 3.26’da turistlerin Türkiye’deki tatillerinden memnun kalma durumları görülmektedir. Tabloya göre katılımcıların % 1’lik bir oranı dışında hepsi Türkiye’deki tatillerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir.

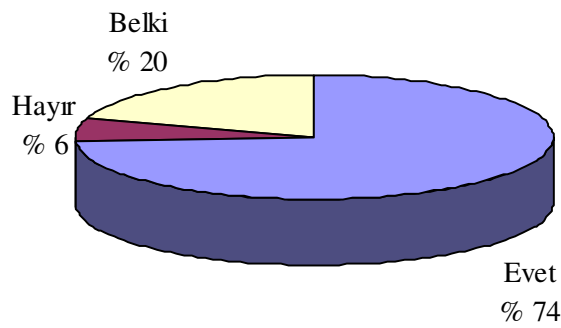
Tablo 3.27 Rehberin Verdiği Hizmetten Memnun Kalma Durumu



	N	%
Evet	386	75
Hayır	23	4
Karasızım	112	21
Toplam	521	100

Tablo 3.27’de turistlerin rehberin verdiği hizmetten memnun kalma durumları görülmektedir. Tabloya göre turistler büyük bir yüzdesi rehberin verdiği hizmetten dolayı memnundurlar. Turistler; % 21’lik pay ile hizmet konusunda kararsız olduklarını, % 4’lük pay ile ise hizmetten memnun kalmadıklarını belirtmişlerdir.

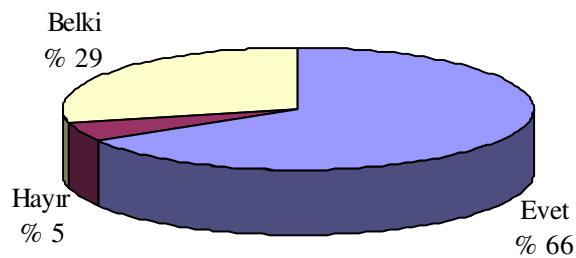
Tablo 3.28 Turist Rehberinin Ülkeyi ve Bölgeyi Tanıtmadaki Yeterlilik Durumu



	N	%
Evet	384	74
Hayır	31	6
Kararsızım	106	20
Toplam	521	100

Tablo 3.28’de turist rehberlerinin ülkeyi ve bölgeyi tanıtmadaki yeterlilikleri verilmiştir. Tabloya göre turistlerin büyük çoğunluğu turist rehberlerinin ülke ve yöre tanıtımından memnundur. Katılımcıların % 20’si kararsız olduklarını, % 6’sı ise memnun olmadıkları ifade etmişlerdir.

Tablo 3.29 Turistlerin Ülkeye Tekrara Gelme İsteklerinde Turist Rehberinin Etkisi



	N	%
Evet	342	66
Hayır	29	5
Kararsızım	150	29
Toplam	521	100

Tablo 3.29'da turistlerin ülkeye tekrar gelme isteklerinde rehberlerin etkisinin olup olmadığı görülmektedir. Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların % 66'sı rehberin etkili olduğunu, % 29'u bu konuda kararsız olduklarını ve % 5'i ise etkisi olmadığını belirtmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye'ye gelen yabancı turistlere yönelik olarak yapılan çalışmada turistlerin, turist rehberlerinden beklentileri ve bu beklentilerinin karşılanma düzeyleri önem – performans karşılaştırması dahilinde ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu amaçla Kuşadası yöresi seçilerek yöreye gelen turistler üzerinde anket araştırması yapılmıştır. Araştırma sonunda elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlar çerçevesinde geliştirilen öneriler aşağıda sunulmaktadır:

Türkiye'ye gelen turistlerin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde katılımcıların genellikle bayanlardan ve bekarlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların yaş ortalamalarına bakıldığında büyük çoğunluğu 25-34 yaş aralığında gençlerden oluşmaktadır. Meslek olarak ise katılımcıların başta üniversite olmak üzere öğrenci oldukları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu da Türkiye'nin daha çok genç kesimden turistler ve özellikle de üniversiteli öğrenciler tarafından tercih edilen bir ülke olduğunu göstermektedir. Son olarak yöreye gelen turistlerin milliyetlerine bakıldığında katılımcıların sırasıyla Hollandalı, Belçikalı ve İngilizlerden oluştuğu görülmektedir.

Turistlerin tatil profillerine bakıldığında üçte birinin Türkiye'ye daha önce geldikleri ve gelenlerin de % 35'lik pay ile ikinci gelişleri olduğu görülmüştür. Katılımcılar, Türkiye'yi tercih etmelerinde ilk nedenin kültür ile eğlenme ve dinlenme olduğunu belirtmişlerdir. Bunun nedeni Türkiye'nin çok çeşitli doğal, tarihi kaynaklara sahip olması ve geçmişinden bugüne sayısız kültürü barındıran bir ülke olması gösterilebilir. Kültür ve eğlence nedenlerini din ve sağlık nedenleri izlemektedir. Bunun en önemli nedeni olarak Kuşadası yöresine yakın olan Meryem Ana'nın Evi gösterilebilir. Meryem Ana'nın Evi yabancı turistler tarafından büyük ilgi görmekte ve her yıl binlerce insan sadece hac amaçlı olarak dini vazifelerini yerine getirmek için yöreyi ziyaret etmektedir. Daha az paya sahip olan diğer tercih nedenleri ise spor, konferans-toplantı, alışveriş, iş olarak görülmektedir. Diğer seçeneğini işaretleyenlerin

büyük çoğunluğu ise tercih nedenlerinin ucuzluk olduğunu belirtmişlerdir. Bu da Türkiye'nin az kesim tarafından da olsa ucuz ülke olarak algılandığını göstermektedir.

Çalışmanın amacı rehberlerin yeterliliklerini ölçmek olmasından dolayı araştırmaya katılan katılımcıların hepsinin daha önce rehberli tura katılmış kişilerden oluşmasına özen gösterilmiştir. Katılımcıların rehberli tura katılma nedenleri arasında ilk sırada % 84 gibi büyük bir pay ile Türkiye'nin tarihi ve kültürel değerlerini tanıma gelmektedir ki bu da Türkiye'ye geliş nedenleri ile doğru orantı göstermektedir. Bununla birlikte diğer seçeneğini işaretleyen katılımcıların bazılarının tura katılım nedenlerinin Efes'i görmek olduğunu belirtmeleri de tarihe ve kültüre önem verdikleri sonucunu doğurmaktadır. İkinci neden olarak ise % 81'lik oran ile Türkiye'yi ve Türk insanını tanıma gelmektedir. Bu da Türkiye'yi ve Türk insanını merak ettiklerini göstermektedir ki böylece Türkiye, turistlerin bu beklentileri doğrultusunda ülkesini ve Türk insanını yabancılara doğru tanıtmaya ve olumlu imaj oluşturma fırsatı da elde etmiş olacaktır.

Araştırmanın asıl bölümünü oluşturan kısımda, rehberlerin yeterliliklerini ölçmek için turist rehberlerinin bilgi düzeyleri, beceri düzeyleri ve kişilik-karakter özellikleri olarak 3 faktör altında 41 ifade verilmiştir ve bu ifadeler doğrultusunda turistlerden, rehberlerin nitelik ve özelliklerini, önem – performans dahilinde karşılaştırmalı olarak belirtmeleri istenmiştir.

İlk faktör olan bilgi düzeyinin altında yabancı dil bilgisi, genel kültür bilgisi, diğer kültürler ve toplumlar hakkında bilgi, yöre hakkında bilgi, tarih bilgisi, sanat tarihi bilgisi, arkeoloji bilgisi, diğer ülkelerin yemek kültürleri hakkında bilgi ve ilkyardım bilgisi olarak 9 ifadeye yer verilmiştir. Bu ifadelerin önem düzeylerini incelediğimizde ortalamalarının 4,50'den yüksek olduğu yani 5'e yakın olduğu görülmektedir. Bu da turistlerin, turist rehberlerinin bilgi açısından sahip olmaları gereken nitelikleri çok önemliye yakın bulduklarını göstermektedir. Turistlerin bu ifadeleri dikkate alarak yaptıkları performans değerlendirmelerinde ise yabancı dil bilgisi dışında (4.66) diğer tüm ifadelerin ortalamalarının 4.00 ile 4.50 arasında değiştiği görülmektedir. Turistler, rehberlerin bilgi düzeylerinin önemli olduğunu ve bilgi konusunda rehberlerin yeterli

olduklarını düşünmektedirler. Ancak yine de turist rehberlerinin performanslarının önem düzeyini tam olarak karşılanmadığı da dikkati çeken bir noktadır. Rehberlerin bu konuda sürekli olarak kendilerini yenilemeleri gerekmektedir. Bunun için geçmişte neler olduğunun yanında geçmişten bugüne nelerin değiştiğini, ne gibi gelişmeler olduğunu da sürekli olarak takip etmelidirler. Bunun için herşeyden önce her ne kadar belirli bir yabancı dil seviyesine sahip olursa da dili sürekli olarak gelişen bir canlı olarak görmek gerekmektedir. Bunun yanında rehberlik yapılan yöre konusunda da özellikle yapılan kazılar sayesinde ortaya çıkan yeni gelişmeler, güncel bilgiler sürekli olarak izlenmelidir. Bir diğer husus da rehberlik yapılan millet hakkında bilgiye sahip olmaktır. Bunun için de o ülke insanı ile ilgili olarak onların ihtiyaç ve beklentilerinin yanında kültürleri, düşünce ve değer yargıları, kendilerine özgü özellikleri gibi bilgileri öğrenmek gerekmektedir. Böylece grubun neler beklediği, nelere ilgi duydukları veya nelerden hoşlanmadıkları bilinebilecek ve gruba uygun yaklaşımda bulunulabilecektir.

Rehberlerin bilgi konusunda performanslarının yüksek olmasının sağlanmasında kendilerini geliştirmelerinin yanı sıra son yıllarda Türkiye’de üniversite düzeyinde özellikle de lisans düzeyinde rehberlik eğitimine önem verilmeye başlanması da dikkat çekilmesi gereken bir konudur. Yüksek kalitede verilen rehberlik eğitiminin, rehber adaylarının ileriki meslek yaşamlarında büyük etkisi olacağı da bir gerçektir. Bu nedenle üniversiteler düzeyinde rehberlik eğitiminin kalitesinin daha da artırılması gerekmektedir. Bilgi öğretilmesinin yanı sıra rehber adaylarına, turistlerle nasıl iletişim kurulabileceği, onlara nasıl davranılması gerektiği, bir turun başarılı bir şekilde nasıl yönetilebileceği gibi beceriler de kazandırılmalıdır.

İkinci faktör olarak rehberlerin beceri düzeyleri irdelenmiştir ve bu faktör altında anlatım becerisi, iletişim becerisi, yorumlama gücü, espri yapabilme becerisi, beden dilini iyi kullanma becerisi, dikkat toplama becerisi, zamanı iyi kullanabilme becerisi, tur programına uyma, koordinasyon becerisi, empati becerisi, çabuk düşünüp çabuk karar verebilme becerisi, kendini ve duygularını kontrol edebilme becerisi, sorularla ve sorunlarla başa çıkabilme becerisi olarak 13 ifade belirlenmiştir. Rehberlerin beceri önem düzeylerine bakıldığında tüm ifadelerin turistler tarafından önemli olduğu görülmektedir. Performans konusunda da turistler rehberlerin beceri

düzeylelerinden memnundurlar. Ancak burada da rehberlerin performans düzeylerinin önem düzeylerini tam olarak karşılayamadıkları görülmektedir. Bu konuda turist rehberlerinin anlatım, iletişim, grup ile uyum sağlayabilme gibi konularda kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Beceriler deneyimle kazanılabileceği gibi öğrenilerek de kazanılabilmektedir. Özellikle iletişimde beden dili dikkat edilmesi gereken bir konudur. Göz kontağı kurmak, el-kol hareketlerini doğru yerde doğru kullanmak, anlatımı yüz mimikleri ile pekiştirmek; turistlerin hem anlamalarını sağlayacak hem de dikkatlerini yoğunlaştırmalarına yardımcı olacaktır. Bunun için rehberlerin tura çıkmadan önce bir ön hazırlık yapması yararlı olacaktır. Özellikle de mesleğe yeni başlayan bir rehber için anlatımını karşısında biri varmış gibi yapması, turistlerin yerine kendini koyarak sorabilecekleri soruları veya merak edebilecekleri konuları düşünerek hazırlanması en etkili yollardan biri olacaktır. Bunun yanı sıra turist grubu hakkında sahip olunan bilgiler dahilinde onların hoşuna gidebilecek konularda espriler yapmak turistlerin hem grup ile hem de rehber ile kaynaşmasına yardımcı olacaktır.

Son olarak belirlenen faktör rehberin sahip olması gereken kişilik-karakter özelliklerini içermektedir. Bunun için ahlaklı, dinleyici, dürüst, disiplinli, enerjik, güler yüzlü, güvenilir, hoşgörülü, yardımsever, iyi giyimli, kendine güvenen, misafirperver, saygılı ve kibar, sabırlı, sorumluluk sahibi, önyargılı olmama, maddiyatçı olmama, sinirli olmama, ısrarcı olmama olarak 19 ifade belirlenmiştir. Turistler açısından bu ifadelerin önem düzeylerinin ortalamaları yüksek olup çok önemliye (4,64) yakındır. Performans düzeyleri ise önemliye daha yakın (4,11) konumdadır. Bu da rehberlerin kişilik-karakter özellikleri konusunda iyi olmakla birlikte performansın önem düzeyini tam olarak karşılayamadığını göstermektedir. Bunun yanında bu nitelikler, rehberin sahip olması gereken özellikler arasında en düşük önem düzeyine sahip olan faktörleri içermektedir. Bu ifadelerden özellikle ısrarcı olmama, sinirli olmama, önyargılı olmama ve maddiyatçı olmama ifadeleri turist rehberlerinin performanslarının en düşük olduğu niteliklerdir. Bu durum, rehberlerin kişilik-karakter özelliklerini geliştirmeye daha fazla önem vermesi gerektiği sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Turistler rehberlerden sadece bilgi aktarmalarını istememektedir. Bunun yanında kendilerine iyi davranılmasını da beklemektedirler. Bunun için onlara kendilerine değer verildiği gösterilmeli ve önemli hissetmeleri sağlanmalıdır. Ancak bunu yaparken seviyeyi korumaya da özen göstermek

gerekmektedir. Rehber, karşısındaki insana değer vermenin yanında kendine de değer vermesini bilmelidir. Özellikle bir kişi hakkında belirli bir fikrin oluşmasında ilk izlenim çok önemlidir. Bu nedenle rehberin dış görünüşünden konuşma tarzına ve hareketlerine kadar kendine dikkat etmesi, önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Rehberlerin turlarında başarılı olmaları grubunun memnuniyet derecesine bağlıdır. Bir rehber her kim olursa olsun grup üyelerine önyargı ile yaklaşmamalıdır ve her birey ile eşit derecede ilgilenmeli, kimseyi dışlamamalı ve dışlanmasına da müsaade etmemelidir. Rehberlerin en önemli gelir kaynağını yaptıkları satışlardan aldıkları komisyonlar oluştursa da rehber için önemli olan alacağı paradan çok turistlerin memnuniyetini kazanarak ülkeye tekrar gelmelerini sağlamak olmalıdır. Bu konuda ısrarcı davranmaları turistlerde huzursuzluk yaratabileceği gibi tedirgin olmalarına da sebep olacaktır. Rehberin başarılı olmasının yolunun mesleki etik ve kurallara uymalarından geçmek olduğu unutulmaması gereken bir konudur. Tüm bu kişilik-karakter özellikleri dikkate alındığında rehberin kendini ve duygularını kontrol edebilmesi gerektiği hususu ortaya çıkmaktadır. Rehber turistlerin o ülke insanı hakkında fikir oluşmasında etkili olan bir kişidir. Bu nedenle rehber her yönüyle örnek bir insan olmak durumundadır.

KAYNAKÇA

Ahipaşaoğlu, H. Suavi. (2001), **Turizmde Rehberlik**. Ankara : Detay Yayıncılık.

Ahipaşaoğlu, H. Suavi, İrfan Arıkan. (2003), **Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri**. Ankara : Detay Yayıncılık.

Ahipaşaoğlu, H. Suavi. (2001), **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi**. Ankara : Detay Yayıncılık.

Aksu, Murat. (2004), “Turistler ve Destinasyonlarda Sunulan Kültürel Miras Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Troya Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, (<http://www.anatoliajournal.com/kongre/aksu.ppt>) (İnternet), 12.04.2006.

Ap, John, Kevin K. F. Wong. (2001), “Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems”, **Tourism Management**, No: 22, ss. 551-563.

Avcıkurt, Cevdet. (2003), **Turizm Sosyolojisi Turist - Yerel Halk Etkileşimi**. Balıkesir : Detay Yayıncılık.

Batman, Orhan, Recep Yıldırğan, Nihat Demirtaş. (2000), **Turizm Rehberliği** Adapazarı : Değişim Yayınları.

- Bilge, Bülent. (1989), “Profesyonel Turist Rehberliği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı.
- Bowie, David, Jui Chi Chang. (2005), “Tourist Satisfaction: A View From a Mixed International Guided Package Tour”, **Journal of Vacation Marketing**, 11 (4), ss. 303-322.
- Burton, Rosemary. (1995), **Travel Geography**. Essex, England : Addison Wesley Longman Ltd.
- Cohen, Eric H., Maurice Ifergan, Eynath Cohen. (2002), “A New Paradigm in Guiding The Madrich as a Model ”, **Annals of Tourism Research**, 29 (4), ss. 919-932.
- Crouch, Geoffrey I. (2004), **Consumer Psychology of Tourism, Hospitality and Leisure**, United Kingdom : CABI Publishing.
- Çimrin, Hüseyin. (1995), **Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC’si**. Antalya : Akdeniz Kitabevi.
- Dahles, Heidi. (2002), “The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia”, **Annals of Tourism Research**, 29 (3), ss. 783-800.
- Değirmencioğlu, Ahmet Özdal. (1998), “Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Eğitimi Anabilim Dalı).
- Eren, Erol. (2000), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. İstanbul : Beta Basım.

- Genç, Ömer, (1992), “Rehberlik Eğitimine Eleştirel Bir Yaklaşım”, **Turizm Eğitim Konferans-Workshop 9-11 Aralık**, Ankara : Yorum Yayın.
- Goodall, Brian, Gregory Ashworth. (1993), **Marketing in The Tourism Industry, The Promotion of Destination Regions**. Great Britain : Antony Rowe Ltd.
- Gündüz, Serhan. (2002), “Turist Rehberliği Eğitimi ve Üniversitelerle Turizm Bakanlığı Arasındaki Koordinasyona Yönelik Bir Model Önerisi”, **Turizm Eğitimi Konferansı – Workshop**, Ankara, ss: 243-255.
- Hacıoğlu, Necdet. (2000), **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**. Bursa : VİPAŞ AŞ.
- Hall, Colin Michael, Stephen John Page. (2002), **The Geography of Tourism and Recreation**. New York : Routledge.
- Harrison, Julia. (2003), **Being a Tourist**. Kanada : UBC Press.
- Heather, Gibson, Andrew Yiannakis. (2002), “Tourist Roles, Needs and Lifecourse”, **Annals of Tourism Research**, 29 (2), ss. 358-383.
- Holloway, J. Christopher, R. V. Plant. (1992), **Marketing for Tourism**. London : Pitman Publishing.
- Holloway, J. Christopher. (1998), **The Business of Tourism**. United Kingdom : Pitman Publishing.

Inskeep, Edward. (1991), **Tourism Planning An Integrated and Sustainable Development Approach**. New York : Van Nostrand Reinhold and Commercial Recreation Series.

İçöz, Orhan. (1998), **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.

Kalamboukidou, Efi. “Greek Educational System for Tourist Guides”, (<http://www.wftga.org/page.asp?id=115>), (Internet).

Kandampully, Fay. (2000), “The Impact of Demand Fluctuation on The Quality of Service: A Tourism Industry Example”, **Managing Service Quality**, 10 (1), ss. 10-18.

Koçel, Tamer. (1998), **İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş Yaklaşımlar**. İstanbul : Beta Basım.

Kukeysel, Muriel. (2005), “Turistlere Bilgi Vermek ve Yorum Yapmak”, **Rehber Dünyası**, Sayı: 37, ss. 58-59.

Kuşluvan, Salih, Nihat Çeşmeci. (2002), “Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması”, **Turizm Eğitimi Konferansı – Workshop**, Ankara, s: 235-242.

Leclerc, Denis, Judith N. Martin. (2004), “Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists’ Perceptions”, **International Journal of Intercultural Relations**, Sayı: 28, ss. 181-200.

- Lundberg, Donald E. (1990), **The Tourist Business**. USA : Van Nostrand and Reinhold International Company Ltd.
- Mathieson, Alister, Geoffrey Wall. (1990), **Tourism, Economic, Physical and Social Impacts**. Essex, England : Longman Scientific & Technical (Longman Group)
- McIntosh, Robert W., Charles R. Goeldner, J. B. Brent Ritchie. (1995), **Tourism Principles, Practises, Philosophies**. USA : John Wiley & Sons Inc.
- Mısırlı, İrfan. (2002), **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**. Ankara : Detay Yayıncılık.
- Middleton, Victor T.C. (1993), **Marketing in Travel & Tourism**. Butterworth-Heinemann Ltd.
- Özbay, Recep, **Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği**, (<http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=84>), (Internet).
- Özbuldu, Osman. (2003), “TUREB Denetim Raporu”, **Rehber Dünyası**, Sayı: 34, ss. 16.
- Özgüç, Nazmiye. (2003), **Turizm Coğrafyası, Özellikler ve Bölgeler**. Ankara : Çantay Kitabevi.
- Öztürk, Yüksel. (2000), “Turistlerin Tatil Seçiminde Karar Verme Aşamaları”, **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitimi Fakültesi Dergisi**, Sayı: 3.
- Plawin, Paul. (2003), **Careers for Travel Buffs & Other Restless Types**. USA : Mcgraw-Hill.

- Polat, Tülay. (2001), “Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması,” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otelcilik Anabilim Dalı).
- Poria, Yaniv, Arie Reichel, Avital Biran. (2005), “Heritage Site Management”, **Annals of Tourism Research**, 33 (1), ss. 162-178.
- Ryan, Chris. (1995), **Issues, Concepts, Problems**. London : Routledge.
- Soykan, Füsün. (2002), “Profesyonel Turist Rehberliği Derslerindeki Kursların Yeniden Değerlendirilmesi ve Türkiye’nin Turizm Coğrafyası Dersine Eleştirel Yaklaşım”, **Turizm Eğitimi Konferansı – Workshop**, Ankara, ss: 99-106.
- Şimşek, M. Şerif, Tahir Akgemci, Adnan Çelik. (2001), **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**. Ankara : Nobel Yayın Dağıtım.
- Tangüler, Adnan. (2002), “Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehber Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı).
- Truong, Thuy-Huong, David Foster. (2005), “Using HOLSAT to Evaluate Tourist Satisfaction at Destinations: The Case of Australian Holidaymakers in Vietnam”, **Tourism Management**, (www.sciencedirect.com).
- Tosun, Cevat, Rahman Temizkan. (2004), “ Türkiye’nin Dış Tanıtım ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü”, **I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi**, Balıkesir : Albayrak Şirketler Grubu.

Usta, Öcal. (2001), **Genel Turizm**. İzmir : Anadolu Matbaacılık.

Wong, Chak-Keung Simon, Wai-Yan Yan Kwong. (2004), “Outbound Tourists’ Selection Criteria for Choosing All-Inclusive Package Tours”, **Tourism Management**, Sayı: 25, ss. 581-592.

World Tourism Organization. (1997), **International Tourism: A Global Perspective**. Madrid, Spain : WTO Tourism Education and Training Series.

Yelkenkaya, S. Eren, S. Necdet Hakdüken. (2005), “Profesyonel Turist Rehberi Kime Denir?”, **1. Bursa Turizm Sempozyumu**, Bursa : Osmangazi Belediyesi Yayınları.

Yenen, Şerif. (2004), “Avrupa’da Turist Rehberliği Eğitimi”, **Rehber Dünyası**, Sayı: 36, ss. 31.

Yenen, Şerif. (2003), “Dünyada Turist Rehberliği Ne Durumda?”, **Rehber Dünyası**, Sayı: 32, ss. 19-20

Yenen Şerif. (2002), “Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşları Arasında İşbirliğinin Önemi”, **Turizm Eğitimi Konferansı – Workshop**, Ankara, ss: 257-273.

Yıldırım, Özlem. (2005), “Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Sadakati ve Bir Araştırma”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı).

Yıldız, Rifat, Salih Kuşluvan, Yücel Şenyurt. (1997), “Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi”, **Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Semineri IV**, Sayı: 7.

Yoon, Yooshik, Muzaffer Uysal. (2005), “An Examination of The Effects of Mativation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model”, **Tourism Management**, Sayı: 26, ss. 45-56.

Zhang, Hanqin Q., Ivy Chow. (2004), “Application of Importance-Performance Model in Tour Guides’ Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong”, **Tourism Management**, No:25, ss.81-91.

<http://www.aptg.org.uk/europe.html> (İnternet), 28.04.2006, 10.08.2005.

<http://www.connexions.gov.uk/jobs4u/furterdetails.cfm?id=525&parentID=102>
(İnternet), 28.04.2005.

<http://www.iskur.gov.tr/mydocu/meslek/meslek472.html> (İnternet), 24.03.2005.

http://www.kultur.gov.tr/porta/sektorel_tr.asp?belgeno=45563 (İnternet), 30.03.2005.

<http://www.muglaturizm.gov.tr/ilweb/prof/profesyonel%20turist%20rehberli%C4%9Fi.doc>
(İnternet), 01.04.2006.

<http://www.osym.gov.tr> (İnternet), 22.08.2005.

<http://www.sbmyo.selcuk.edu.tr/index2.htm> (İnternet), 22.07.2005.

<http://www.sosyalhizmetuzmani.org/sozlerseslerotesi.htm> (İnternet), 15.07.2005.

<http://www.theta.org.za/careers/index.asp?thepage=tourist.htm> (İnternet), 28.04.2005

<http://www.touristguides-europe.org/> (İnternet), 20.04.2006, 04.04.2005.

<http://www.turistrehberleri.com/> (İnternet), 14.04.2006.

<http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=32> (İnternet), 31.03.2005.

<http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=36> (İnternet), 13.04.2005.

<http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=37> (İnternet), 20.07.2005.

http://www.tureb.org.tr/tura_cikarken.asp?id=41 (İnternet), 14.04.2005.

<http://www.tureb.org.tr/GenelBilgiler.asp?id=84> (İnternet), 13.03.2005.

<http://www.tureb.org.tr/kared.asp?id=20> (İnternet), 10.06.2006.

http://www.tureb.org.tr/haber_detay.asp?id=385 (İnternet), 09.08.2006.

<http://www.turizm.gov.tr> (İnternet), 28.04.2006.

<http://www.wftga.org/page.asp?id=15> (İnternet), 28.04.2006.

<http://www.wftga.org/page.asp?id=115>(İnternet), 10.08.2005.

EKLER:**Ek 1.1 Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname**

MADDE 1. Seyahat maksadıyla ve sair suretle Memaliki Devleti Aliyeye gelenlere ücretle tercümanlık etmek isteyenler ile otel ve misafirhane gibi sakin oldukları mahal müdürleri tarafından seyyahine tercümanlık etmek üzere irade olunan kimseler evveleminde tevfikau şahadetname almaya mecburdurlar.

MADDE 2. Tercümanlık şahadetnamesini almak isteyenler cünha ve cinayetle mahkum olmamış, ehli ırz ve namus takımından olduklarına dair mahalli veya mensup oldukları millet muhtarları tarafından birer ilmühaber alıp dahilinde sakin oldukları deva iri belediyeye ita edeceklerdir.

MADDE 3. Maddei sabıkada beyan olunduğu veçhile ita olunan ilmühaberler münderecatı hakkında deva iri belediyece sureti mükemmelede tahkikat icrasıyla muvafıkı hakikat olduğu anlaşılana tasdik ettikten sonra ashabı tarafından iş bu musaddak ilmühaberler Der saadette Şehremanetine ibraz olunarak müstedidin Türkçe ile beraber diğer bir lisanı dahil hüsnü tefhim ve tefekhüme muktedir ve mevakii memlekete vakıf olduğu Meclisi Emanetçe bit tahkik tebeyyün eyledikten sonra tercümanlık şahadetnamesi verilecektir.

MADDE 4. Taşralarda bu yolda tercümanlık etmek isteyenler hakkında işbu nizamname hükmünce tahkikat ve tetkikatı lazıme icra olunup şahadetname itası mahalleleri deva iri Belediyesine ait olacaktır.

MADDE 5. Şahadetnamenin tercümanlardan tercümanlık ettikleri kimseyi ızrar ve iğfal eyledikleri şikayet veyahut zabıta veya belediye memurlarının teftişleri üzerine indettahkik tebeyyün edenlerin şahadetnameleri yedlerinden alınmakla beraber fiillerin nevi ve derecesine göre haklarında Kanunu Cezaya tevfikan muamele olunacaktır.

MADDE 6. Dahiliye nezareti işbu Nizamnamenin icrasına memurdur.

**Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname
(Türkçeleştirilmiş Hali)**

MADDE 1. Seyahat ve diğer amaçlarla Memaliki Devleti Aliye'ye gelenlere çevirmenlik yapmak isteyenler ile otel ve misafirhane gibi konakladıkları yerlerin müdürleri tarafından turistlere çevirmenlik yapmak üzere görevlendirilenler öncelikle bu nizamname içeriğine uygun belge almak zorundadırlar.

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

MADDE 3. Sabıka kaydı maddesinde belirtilen ilmühaberler oturlan belediye tarafından incelenerek, gerçeğe uygun oldukları onaylandıktan sonra sahipleri tarafından başkentte (Dersaadet) Belediye Başkanlığına ibraz edilerek ilgilinin 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.

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

MADDE 5. Belgeli çevirmenlerden, çevirmenlik yaptıkları kişiyi rahatsız ve iğfal ettikleri hakkında şikayet edilen veyahut güvenlik veya belediye memurlarının denetlemeleri üzerine ortaya çıkarılanların belgeleri ellerinden alınacağı gibi tutuklanarak haklarında işledikleri suçun nevi ve derecesine göre ceza kanununa göre işlem yapılacaktır.

MADDE 6. Bu nizamnamenin yürütülmesi ile içişleri Bakanlığı görevlidir.

Ek 1.2 Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname

MADDE 1. Seyahat maksadıyla veya sair suretle Türkiye Cumhuriyeti memalikine gelen ecnebilere rehberlik ve tercümanlık etmek isteyenler işbu talimatname ahkamina tevfikân Belediyelerden vesika almaya mecburdurlar. Belediyelerin vesikalarına haiz olmayan hiç kimse rehberlik ve tercümanlık edemez.

MADDE 2. Tercümanlık vesikası almak isteyenler Ankara ve İstanbul'da şehremanetlerine, diğer mahallerde Vilayet Belediye Riyasetlerine bu istida müracaat edeceklerdir.

MADDE 3. Müstedilerin cünla ve cinayetle mahkum olmamış ve hiçbir suretle lekelenmemiş erbabı namus ve istikametten oldukları polis ve belediyelerce tahkik olunduktan ve ahvali maziyeleri itibariyle de tercümanlık mesleğine kabullerine mani bir sebep olmadığı tebeyyün ettikten sonra malumat lazimiyeye haiz olup olmadıkları bil imtihan tayin olunur.

MADDE 4. Rehberlik ve tercümanlık etmek isteyenlerin Türkçe ye mükemmelen vakıf ve tahrir ve kıraate muktedir olmakla beraber diğer bir lisanı ecnebiyi ve memleketin tarihini ve abidatı tarihiye yi ve mevkilerini iyi bilmeleri ve bunları seyyahın önünde tarif ve tavzihe kadir olmaları lazımdır.

MADDE 5. İmtihanlar şehremanetlerince veya Belediye Meclislerince müntehap bir heyeti imtihaniye tarafından icra olunur ve ispatı ehliyet edenlere Tercümanlık vesikası verilir.

MADDE 6. Vesikalar ancak verilmiş oldukları belediyelerin hudutları dahilinde geçerlidir.

MADDE 7. Bilumum rehber ve tercümanların müracaat mercileri şehremanetleri ve Belediyelerdir.

MADDE 8. Vapur acentaları mensup oldukları kumpanya vapurları seyyahine tahsis edildiği halde lakal sekiz gün evvel seyyah geleceğini takriben şehremanetlerine ve Belediyelere ihbar edeceklerdir. Gelecek seyyahlar yüz kişiden az olduğu takdirde acentalar evvelce ihbara mecbur olmayıp, vapurun hini kontrolünde evvelce ihbara mecbur olmayıp, vapurun hini kontrolünde memurini müteallıkkasına seyyah olduklarını beyan ile mükelleftirler.

MADDE 9. Rehber ve tercümanların ücreti yevmiyesi şehremaneti ve Belediyeler tarafından tayin olunur ve rehber ve tercümanların bu suretle tayin olunacak ücretlerinin miktarı yolcu salonlarına asılır.

MADDE 10. Mevadde sabıka ahkâmına riayet etmeyen ve turizm acente ve müteahhitleri ile şipşandırlar ve tercümanlık ettikleri kimseleri ızrar eden talimat ve mukerrarat ve ev amiri Belediyeye riayet etmeyen veya menafi ve haysiyeti milliye ye menafi hareketleri tebeyyün eden tercümanlar tahkikat fezlekesine veya zabıt varakasına müsteniden umuru Belediyeye müteallik ahkâmı cezaiye kanununa tevfikân mücazat olunurlar ve fiillerinin derecesine göre tercümanların vesikaları muvakkaten veya kafiye istirdat olunarak faaliyetten men edilir.

MADDE 11. Kararnamenin yayın tarihinden itibaren 29 Ekim 1890 tarihli "Tercümanlar Nizamnamesi" yürürlükten kaldırılmıştır.

**Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname
(Türkçeleştirilmiş Hali)**

MADDE 1. Seyahat amacıyla ve başka şekilde Türkiye Cumhuriyetine 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 yapamazlar.

MADDE 2. Çevirmenlik belgesi almak isteyenler Ankara ve İstanbul'da Şehremanetlerine ve diğer yerlerde il Belediye Başkanlıklarına dilekçe ile başvuracaklardır.

MADDE 3. Dilekçe verenlerin, cünha ve cinayetle mahkum olmamış ve hiçbir şekilde lekelenmemiş 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 olmadıkları bir sınavla belirlenir.

MADDE 4. Rehberlik ve tercümanlık etmek isteyenlerin Türkçe'ye mükemmelen egemen, okuma ve yazmaya muktedir olmanın yanısıra bir yabancı dili ve ülkenin tarihini, tarihi anıtlarını ve yerlerini iyi bilmeleri ve bunları turistler önünde betimlemeye ve açıklamaya kadir olmaları gerekir.

MADDE 5. Sınavlar Şehremanetlerince veya Belediye Meclisince seçilmiş bir sınav heyeti tarafından yapılır ve yeterliliklerini kanıtlayanlara çevirmenlik belgesi verilir.

MADDE 6. Belgeler ancak verilmiş oldukları Emanet ve Belediyelerin sınırları içerisinde geçerlidir.

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

MADDE 8. Gemi acentaları bağlı buldukları Şirket vapurları turistlere tahsis edildiği takdirde turist geleceğini en az sekiz gün önceden Şehremanetlerine ve belediyelere bildireceklerdir. Gelecek turistler yüz kişiden az oldukları takdirde acenteler önceden bildirmek zorunda olmayıp, vapurun hini kontrolünde ilgili memurlara turist olduklarını beyan ile yükümlüdürler.

MADDE 9. Rehberlerin günlük cretleri Şehremaneti ve belediyeler tarafından belirlenir. Rehber ve çevirmenlerin bu Şekilde belirlenen ücretlerinin miktarı yolcu salonlarına asılacaktır.

MADDE 10. Yasal kurallara uymayan turizm acenta ve yüklenicileri ile ŐıŐŐandrlar ve tercümanlık ettikleri kimseleri rahatsız eden, Belediye'nin emir kural ve mevzuatına uymayan veya ulusal onura aykırı hareket eden rehberler inceleme raporu veya tespit tutanağına dayanılarak Belediyelere ilişkin ceza yasaŐı uyarınca tutuklama cezası alırlar ve eylemlerinin derecesine göre çevirmenlik belgeleri geçici süreyle veya kesin olarak iptal edilerek çalışmaları yasaklanır.

Ek 1.3 Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği (25.11.2005)

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

Madde 1 — Bu Yönetmeliğin amacı, profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi ve çalışma esasları ile denetlenmesini, üniversiteler, meslek kuruluşları ve ilgili kurum ve kuruluşlar ile yapılacak işbirliği esaslarını ve mali hükümleri düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2 — Bu Yönetmelik, profesyonel turist rehberlerinin seçimi, kursların yürütülmesi, eğitim faaliyetleri, denetlenmesi ve çalışma esasları ile üniversiteler, meslek kuruluşları, ilgili kurum ve kuruluşlarla yapılacak işbirliği ve mali hükümlere ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

Madde 3 — Bu Yönetmelik 16/4/2003 tarihli ve 4848 sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 13 üncü maddesinin (m) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4 — Bu Yönetmelikte geçen;

Profesyonel turist rehberleri: Bu Yönetmelikte belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış olup, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişileri,

Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığını,

İl müdürlüğü: İl kültür ve turizm müdürlüğünü,

İl müdürü: İl kültür ve turizm müdürünü,

Genel Müdürlük: Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünü,

Aday: Profesyonel turist rehberliği seçme sınavlarına katılanları,

Kurs: Profesyonel turist rehberliği kursunu,

Kursiyer: Profesyonel turist rehberliği kursuna katılanları,

Eğitim: Hizmet içi eğitim, rehberlikte uzmanlık ve uzmanlaşma eğitimleri ile rehberlerin bilgilendirilmeleri ve diğer eğitimlerine ait tüm eğitim faaliyetlerini,

Meslek kuruluşları: 7/6/2005 tarihli ve 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanununa göre kurulmuş rehber odalarını,

Rehber: Profesyonel turist rehberlerini,

KPDS: 27/6/1989 tarihli ve 375 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 2 nci maddesine göre, 21/9/1990 tarihli ve 20642 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kamu Personeli Yabancı Dil Bilgisi Seviyesinin Tespitine Dair Esaslar uyarınca Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi tarafından yapılan yabancı dil sınavını ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Seçme Sınavlarının Uygulanması ve Kursların Açılması

Rehberlik kursu açma yetkisi ve kursların açılması

Madde 5 — Bakanlık dışında hiçbir kurum ve kuruluş, herhangi bir isim altında turist rehberliği kursları açamaz ve rehberlik kimlik kartı veremez. Hangi illerde ve dillerde kurs açılacağına ve kursiyer sayısına Bakanlık tarafından karar verilir. Gerekliğinde il müdürlüklerinin, meslek kuruluşlarının ve üniversitelerin ilgili bölümlerinin görüşleri alınabilir.

Kursiyer sayısı

Madde 6 — Kurslar, seçme sınavında başarılı olan aday sayısının en az elli kişi olması halinde açılır. Seçme sınavında başarılı olan aday sayısının elliden az olması

durumunda, başarılı olan adayların hakları ilk açılacak kurs için bir defaya mahsus olmak üzere saklı tutulur.

Kursların süresi

Madde 7 — Kursların süresi toplam beşyüz altmış ders saati ve yedi aydır. Ancak; toplam beşyüz altmış ders saati yedi aydan önce de tamamlanabilir.

Seçme sınavları duyurusu

Madde 8 — Profesyonel turist rehberliği kursunun seçme sınavları başvuru süreleri ve sınav programı Bakanlık tarafından tespit edilerek, sınav tarihlerinden en az kırkbeş gün önce basın, Bakanlık internet sitesi veya il müdürlükleri aracılığı ile duyurulur. Seçme sınavları kursun açılacağı ilde ve il müdürlüğünün sorumluluğunda yapılır. Seçme sınavlarının yeri, gerektiği hallerde önceden duyurulmak suretiyle Bakanlık tarafından değiştirilebilir.

Adaylarda aranacak özellikler

Madde 9 — Adayların seçme sınavlarına katılabilmeleri için;

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması,
- b) Sınav tarihi itibarıyla onsekiz yaşını doldurmuş olması,
- c) En az iki yıllık yükseköğretim mezunu olması (Yurtdışında öğrenim görmüş olanların diplomalarının denkliğinin Yüksek Öğretim Kurulu Başkanlığınca onaylı),
- d) Sınava gireceği dil veya dilleri iyi derecede bilmesi,
- e) Sabıka kaydının olmaması gerekir.

Adayların başvuruları

Madde 10 — Seçme sınavlarına katılmak isteyen adaylar, il müdürlüklerinden veya Bakanlığın internet sitesinden temin edecekleri sınav başvuru formu ile birlikte;

- a) Nüfus cüzdanı veya onaylı örneğini,

b) Öğrenim belgesi veya onaylı örneği, diplomalarının düzenlenmemiş olması halinde, öğrenim durumlarını belirtmek üzere ilgili kurumlarca daha sonra diploma veya asıllarıyla değiştirilmek üzere verilen geçici mezuniyet belgesini, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanların diplomalarının veya geçici mezuniyet belgelerinin kabul edildiğine ilişkin Yüksek Öğrenim Kurulu Başkanlığından alınacak denklik belgesini,

c) Başvuru tarihinden en fazla üç ay önce alınmış sabıkası olmadığını belirten sabıka kaydı belgesini,

d) Altı adet vesikalık fotoğrafını,

e) Varsa sınav tarihi itibarıyla beş yılını doldurmamış en az (C) seviyesinde KPDS belgesini,

f) Rehberlik yapmasına engeli olmadığına dair resmi kurumlardan alınacak sağlık raporunu başvuru süresi içinde bir dosya ile sınavın yapılacağı il müdürlüklerine teslim ederler.

Aday başvurularının incelenmesi

Madde 11 — Sınav başvuru formları, başvuru süresinin bitiminden itibaren bu Yönetmeliğin 9 ve 10 uncu maddelerinde belirtilen koşullar ve belgeler açısından incelenir. Öngörülen koşulları taşıyanlara sınavın yapıldığı il müdürlüğünce fotoğraflı sınav giriş belgesi düzenlenir. Sınav başvuru formundaki soruları cevapsız bırakanlar ile koşulları taşımadığı tespit edilenlerin durumları adreslerine bildirilir. Bu kişiler adına sınav giriş belgesi verilmez ve bu adaylar sınavlara alınmazlar.

Gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu anlaşılanlar

Madde 12 — Sınavlarda başarılı olan adaylardan; Sınav başvuru formunda gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu tespit edilenlerin, sınavları geçersiz sayılır, kursla ilişkileri kesilir ve hiçbir hak talebinde bulunamazlar. Ayrıca gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu tespit edilenler hakkında, 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun ilgili hükümlerine göre ilgililerce cumhuriyet savcılığına suç duyurusunda bulunulur.

Seçme sınavları

Madde 13 — Seçme sınavları sırasıyla aşağıdaki aşamalarda yapılır:

- a) Genel kültür sınavı.
- b) Yabancı dil sözlü sınavı.
- c) Yabancı dil yazılı sınavı.
- d) Mülakat.

Seçme sınavı komisyonları

Madde 14 — Seçme sınavı komisyonları Bakanlık onayı ile aşağıda belirtilen şekilde oluşturulur. Komisyonların çalışma usul ve esasları Bakanlıkça belirlenir.

a) Genel kültür sınav komisyonu: Araştırma ve Eğitim Genel Müdürünün veya görevlendireceği genel müdür yardımcısının veya Turist Rehberliği Dairesi Başkanının Başkanlığında, Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığından ilgili şube müdürü ve kursun açılacağı yerin il müdürü veya yardımcısı olmak üzere toplam üç kişiden oluşur.

b) Yabancı dil sınav komisyonu: Her yabancı dil için bir komisyon kurulur.

Komisyon üyeleri; en az (B) seviyesinde KPDS belgesine sahip olan, üniversite öğretim görevlileri ile Bakanlık veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarından görevlendirilecek üyelerden oluşur. Ancak, o dilin eğitimini veren öğretim görevlilerinden KPDS belgesi istenmez. İngilizce, Almanca ve Fransızca dil komisyonları en az üç üyeden oluşur.

İngilizce, Almanca ve Fransızca dışındaki dillerde komisyonların oluşturulmasında güçlükle karşılaşıldığında yukarıdaki koşullar aranmaz.

c) Mülakat sınavı komisyonu: Genel kültür sınav komisyonu başkanının başkanlığında, genel kültür sınav komisyonu üyeleri, rehberlikle ilgili meslek kuruluşlarının belirleyeceği bir temsilci ile Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinden bir temsilci olmak üzere toplam beş üyeden oluşur. Meslek kuruluşu ve sektör temsilcilerinde sınavın yapılacağı il dışında ikamet etme ve yüksek okul mezunu olma şartları aranır.

Mülakat komisyonunda kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır. Karar mülakat formuna yazılır ve imzalanır. Komisyonların çalışma usul ve esasları Bakanlıkça belirlenir.

Seçme sınavları uygulama esasları

Madde 15 — Sınavlar aşağıdaki esaslar doğrultusunda yapılır:

a) Genel kültür sınavı: Tarih, coğrafya, edebiyat, genel turizm bilgileri ile aktüel konular ağırlıklı olmak üzere test şeklinde yapılır. Genel kültür sınavı toplam başarı puanı yüz (100) dür. Toplam yüz (100) tam puan üzerinden en az altmış (60) puan alan aday başarılı sayılır. Her sorunun kaç puan olduğu soru sayısı yüz (100) e bölünerek hesaplanır. Genel kültür sınavında başarılı olamayan adaylar elenir ve yabancı dil sınavları ile mülakat sınavına giremezler.

b) Yabancı dil sınavı: Önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü sınavdan yüz (100) üzerinden en az yetmiş (70) puan almak gerekir ve sözlü sınav konusunda Bakanlığa itiraz edilemez. Sözlü sınavda başarılı olan adaylar yazılı sınava katılmaya hak kazanırlar. Yazılı sınavda başarılı olabilmek için yüz (100) üzerinden en az altmış (60) puan almak gerekir. Yazılı sınavda başarılı olamayanlar mülakat sınavına katılamazlar. En az (C) seviyesinde KPDS belgesine sahip olanlar yazılı sınavdan muaf tutulurlar.

c) Mülakat sınavı: Bakanlık tarafından hazırlanan "Mülakat Formu"nda belirtilen kriterlere göre adayın rehberlik mesleği konusundaki yeterliliğine mülakat sınavı komisyonunca karar verilir. Mülakat komisyonunun kararı kesin olup itiraz edilemez.

d) Sınav soruları ilgili komisyonlarca hazırlanır ve değerlendirilir.

e) Yazılı sınavlara itiraz ve itiraz komisyonu: Yazılı sınavlara itirazlar, sınav sonuçlarının ilanından itibaren en geç on gün içerisinde sınavın yapıldığı il müdürlüğüne yazılı olarak yapılır. Genel kültür ve yabancı dil yazılı sınavlarında olabilecek maddi hataların incelenmesine ilişkin olarak Bakanlık onayı ile bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (a) bendinde belirtildiği şekilde genel kültür komisyonu için üç kişi ve yabancı dil itiraz komisyonu için (b) bendinde belirtilen

özelliklere sahip kişilerden komisyon oluşturulur. Komisyon itiraz sahiplerinin yazılı kağıtlarını tekrar inceler ve sonucu bir tutanak ile bildirir.

f) Bakanlık, gerektiğinde yabancı dil yazılı sınavlarının gerçekleştirilmesinde, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği yapabilir.

g) Komisyonlarda kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır.

İşbirliği ile gerçekleştirilecek sınavlara ilişkin esaslar bir protokol ile düzenlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kursların Uygulanması ve Kursiyerlerle İlgili Hususlar

Başarılı olan adayların kursa kabulü

Madde 16 — Önceden kursiyer sayısı belirlenmiş olan dillerin seçme sınavlarında başarılı olan aday sayısı, belirlenen kursiyer sayısından fazla ise, kursa kabul edilmede puan sıralaması esas alınır. Puan sıralamasında sözlü ve yazılı yabancı dil puanı, yabancı dil puanlarının da eşit olması halinde ise genel kültür puanı esas alınır. Sıralamada önceden belirlenmiş aday sayısından fazla olan adaylar kursiyer olma hakkını kaybederler.

Profesyonel turist rehberliği kursu seçme sınavlarında başarılı olan ve kursa katılmaya hak kazanan adaylar, kursun düzenlendiği ilde kursa devam etmek zorundadır. Ancak, aynı dönemde birden fazla ilde kurs açılması halinde mazeretini belgeleyerek Bakanlığa talepte bulunan kursiyerlerin nakil işlemleri, talep edilen il için Bakanlıkça önceden belirlenen sayıyı geçmemek üzere Bakanlık onayı ile yapılabilir.

Kursa kayıt yaptıran kursiyerlere ilişkin bilgi ve belgelerin doğruluğu il müdürlüğü tarafından onaylanarak kursun başlama tarihinden en az onbeş gün önce Bakanlığa gönderilir.

Kurslarda okutulacak dersler

Madde 17 — Kurslarda okutulacak temel ders grupları şunlardır:

- a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı.
- b) Turist rehberliği meslek dersi.
- c) Türkiye'nin turizm coğrafyası ve turizm tanıtımı.
- d) Genel Türk Tarihi ve Kültürü.
- e) Arkeoloji.
- f) Mitoloji.
- g) Sanat tarihi.
- h) Dinler tarihi ve sosyoloji.
- ı) Edebiyat.
- i) Genel sağlık bilgisi ve ilk yardım.
- j) Sosyal davranışlar ve iletişim.
- k) Anadolu medeniyetleri tarihi.

Yukarıda belirtilen temel ders gruplarına ek olarak güncel ve gerekli görülen konularda Bakanlık tarafından belirlenecek dersler de okutulabilir. Kurslarda okutulacak dersler ve ders saatleri Bakanlıkça belirlenir.

Konferanslar

Madde 18 — Bu Yönetmeliğin 17 nci maddesinde belirtilen ders grupları dışında, kurs müfredatına takviye amacıyla en az beş konuda konferans verilir. Konferans konuları ve konferans verecek kişiler il müdürlüğünün ve meslek kuruluşlarının görüşleri de alınarak Bakanlık tarafından belirlenir ve onaylanır.

Ders saatleri

Madde 19 — Kurslar en az haftada beş gün ve kırkbeşer dakikalık dört ders saati olarak yürütülür.

Devam zorunluluğu

Madde 20 — Kursiyerlerin derslere devam etmeleri zorunludur. Kurslarda elli altı ders saatinden fazla devamsızlığı görölen kursiyerlerin kursla ilişikleri kesilir. Kurs ile ilişikleri kesilen kursiyerler Bakanlığa bildirilir.

Ancak devamsızlık süresi, kursiyerlerin tam teşekküllü devlet hastanesinden alacakları rapor ile, toplam seksendört ders saatine kadar uzatılabilir. Sağlık kurulu raporu ve mücbir sebeplere ilişkin bilgi ve belgeler il müdürlüğüne incelenir ve kursiyerlerin mazeretleri karara bağlanır. Bu konuyla ilgili usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenir.

Eğiticiler

Madde 21 — Kurs eğiticileri, alanlarında uzman kişiler arasından, turist rehberliği meslek dersi eğiticisi ise, fakülte ve yüksekokullar ile meslek kuruluğu tarafından il müdürlüğüne önerilen öğretim görevlileri veya öğretim görevlisi bulunamadığında en az sekiz yıllık rehberlik belgesine sahip ve mesleki tecrübesi olan birden fazla aday arasından sečilerek il müdürlüğünün teklifi, valiliğin uygun görüğu ve Bakanlık onayı ile görevlendirilir.

Kurs yöneticisinin görevleri

Madde 22 — Kurs yöneticisi, il müdür yardımcıları arasından, kurs yönetici yardımcısı ise il müdürlüğü personeli arasından, il müdürlüğünün teklifi ve valiliğin onayı üzerine Bakanlık tarafından görevlendirilir. Kurs yöneticisinin görevleri şunlardır:

a) Kurs öncesinde: Kurs programı ile kursa kayıt yaptıran kursiyerlere ilişkin listeleri hazırlamak, kurs eğiticileri ile kurs yerini belirlemek ve Bakanlığa iletmek üzere il müdürüne vermek, kurs için gerekli eğitim araç ve gereçlerini sağlamak,

b) Kurs süresince: Kursiyer ve eğitici devam cetvellerini tutmak, kurs giderleri ile ilgili işlemleri yürütmek, uygulama gezisi programını ve uygulama gezisine katılacakların listesini hazırlamak, gezi için gerekli hazırlıkları yapmak, devam cetvelleri ile birlikte geziye katılacakların listeleri ve gezi programını onay almak üzere

valilik kanalı ile Bakanlığa bildirmek, imzalı devam cetvelleri, kursiyerlerin disiplin durumları, aylık ders saatleri programının yer aldığı aylık kurs raporunu takip eden ayın ilk haftasında Bakanlığa sunulmak üzere il müdürüne teslim etmek,

c) Kurs bitiminde: Bitirme ve bütünleme sınavlarının tarihleri, yerleri ve sınava girmeye hak kazananların dil gruplarına göre listesini onaylanmak üzere Bakanlığa bildirmek, Bakanlık tarafından onaylanan sınavların yer ve tarihini kursiyerlere duyurmak,

d) Bitirme veya bütünleme sınavlarından sonra: Sınav sonuçlarını duyurmak, sınavlarda başarılı olanlara ait sicil fişlerini ve sınav tutanağını sınavların bitiş tarihinden itibaren en geç onbeş gün içinde Bakanlığa göndermek üzere hazırlamak.

Uygulama gezisi

Madde 23 — Kurs süresince ve kurs programındaki teorik derslerin bitiminden sonra yapılacak yurtiçi uygulama gezilerinin süresi en az otuzaltı takvim günüdür. Bakanlıkça, uygulama gezilerinin tarihleri, güzergah ve programı ile gezide görevlendirilecek Bakanlık personeli önceden belirlenir.

Uygulama gezisinde görevlendirilecek rehberler

Madde 24 — Uygulama gezilerinde, bu Yönetmeliğin 21 inci maddesinde belirtilen özelliklere sahip, geziye çıkacak araç sayısı kadar rehber, turu düzenleyen seyahat acentası tarafından tespit edilerek isimleri Bakanlığa bildirilir. Bakanlıkça uygun görüldüğü takdirde uygulama gezisi başlatılabilir.

Uygulama gezisine katılma zorunluluğu

Madde 25 — Uygulama gezisinin tamamına katılmak zorunludur. Belgeye dayalı mazeretlerinden dolayı gezilere katılmayan kursiyerlerin, bir defaya mahsus olmak üzere, ilk açılacak kursun uygulama gezileriyle bitirme ve bütünleme sınavlarına katılma hakları saklıdır. Sağlık raporu dışındaki belgelerin kabulüne veya reddine il müdürlüğü yetkilidir.

Kursların ve uygulama gezilerinin denetimi

Madde 26 — İl müdürleri, kursların bu Yönetmelik hükümleri ve Bakanlık onayı çerçevesinde yürütülmesinden sorumludur. İl müdürleri kursu her ay denetler ve Bakanlığa bildirmek üzere valiliğe rapor verir. Ayrıca kurslar ve uygulama gezileri gerekli görülen hallerde Bakanlık tarafından görevlendirilecek yetkililerce de denetlenir.

Kursiyerlerle ilgili disiplin hükümleri ve cezalar

Madde 27 — Kurs süresince kursun düzenini bozan, aksatan ya da engelleyen kursiyer ihtar cezası ile cezalandırılır veya kurstan ilişkileri kesilir. İhtar cezası, kurs yöneticisi tarafından tutulan tutanak üzerine il müdürünce verilir ve verilen ceza kursiyere yazı ile bildirilir. Kurs süresince toplam üç ihtar cezası alan kursiyerin kursla ilişkisi kesilir ve Bakanlığa bildirilir.

a) İhtar cezası verilmesini gerektiren haller:

- 1) Toplumun ahlak kurallarına ve kurs düzenine uymamak.
- 2) Kurs eşyalarına gerekli itinaı göstermemek.
- 3) İçkili olarak kursa gelmek.
- 4) Kurslara düzenli devam etmemek.

b) Kursiyerlerin kurstan ilişkilerinin kesilmesini gerektiren haller:

- 1) Üç defa ihtar cezası almak.
- 2) Kursiyerlere sarkıntılık, hakaret ve iftira etmek veya başkalarını bu gibi davranışlara özendirmek.

3) Kişileri veya grupları; dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezheplerine göre ayırmayı, kınamayı, kötülemeyi amaçlayan sözlü veya yazılı davranışlarda bulunmak ya da ayrımcılığa neden olacak semboller taşımak.

4) Kurs içinde Anayasanın başlangıcında belirtilen temel ilkelere aykırı davranmak veya kursiyerler arasında gruplaşmalara, sürtüşmelere, çatışmalara neden olabilecek izinsiz gösteri veya toplantı düzenlemek, siyasi partilere, bu partilere bağlı yan kuruluşlara veya sendikalara ait amblem, rozet, yazı, slogan, bildiri, ilan, broşür ve benzeri propaganda araçlarını dağıtmak.

5) Kursa yaralayıcı, öldürücü aletler, silah ve patlayıcı maddeler getirmek veya bunları bulundurmamak.

6) Kendi yerine başkasını sınava sokmak, başkasının yerine sınava girmek.

7) Kursta uyuşturucu madde kullanmak ve ticaretini yapmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Bitirme ve Bütünleme Sınavları Uygulama Esasları

Bitirme sınavı komisyonları ve uygulama esasları

Madde 28 — Bitirme sınav komisyonlarının oluşumu ve sınavlarının uygulama esasları aşağıda belirtilmiştir:

a) Bitirme sınavları teorik dersler komisyonu: Bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (a) bendinde belirtilen esaslara göre Bakanlık onayı ile oluşturulur.

Teorik dersler sınavı: Bu Yönetmeliğin 17 nci maddesinde belirtilen ders gruplarından ayrı ayrı test şeklinde yapılır. Bakanlıkça oluşturulan teorik dersler sınav komisyonu tarafından sorulacak on soru, teorik dersleri veren kişilerce hazırlanan otuz soru içerisinde seçilir. Başarılı olmak için her ders grubundan yüz (100) puan üzerinden en az yetmiş (70) puan almak gerekir.

b) Yabancı dil sınav komisyonları: Bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (b) bendinde belirtilen esaslara göre Bakanlık onayı ile oluşturulur.

Yabancı dil sınavları: Önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü ve yazılı sınavlar teorik dersler ve uygulama gezisinde görülen yerler hakkında kompozisyon şeklinde yapılır. Sınavlarda kursiyerlere birden fazla konu verilerek seçme hakkı tanınır.

Yazılı ve sözlü sınav notları ayrı ayrı yüz (100) üzerinden hesaplanır. Başarılı olmak için yazılı ve sözlü sınav notlarının toplamının ortalaması yüz (100) puan üzerinden en az yetmiş (70) puan olması gerekir.

Bütünleme sınav komisyonları ve uygulama esasları

Madde 29 — Bütünleme sınavları bu Yönetmeliğin 28 inci maddesinde belirtildiği şekilde kurulan komisyon tarafından gerçekleştirilir.

Bitirme sınavlarında başarılı olamayanlar Bakanlıkça belirlenecek tarih ve yerde başarısız oldukları derslerden, sınav sonuçlarının açıklandığı tarihten itibaren en geç bir yıl içinde bütünleme sınavına alınırlar. Sınavın yeri ve tarihi il müdürlüğünün teklifi üzerine valiliğin olumlu görüşü ve Bakanlık onayı ile belirlenir. Bütünleme sınavlarında teorik derslerden başarılı olamayanlara bir sınav hakkı daha tanınır. Bu haklarını, açılacak ilk kursun bitirme ve bütünleme sınavlarına katılarak kullanabilirler.

Rehberlik kimlik kartı

Madde 30 — Kursun açıldığı il müdürlüğünce, bitirme ve bütünleme sınavlarında başarılı olan kursiyerlere ait, bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde belirtilen belgeler ile bitirme sınavının yapıldığı tarihten en fazla üç ay önce alınmış sabıka kaydı belgeleri Bakanlığa gönderilir. İlgililerin taleplerinin il müdürlüğünce Bakanlığa ulaştırılması halinde, rehberlik kimlik kartları hazırlanıncaya kadar kullanılmak üzere, Bakanlık tarafından geçici kimlik belgesi düzenlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Esasları

Rehberlik kimlik kartı alma zorunluluğu

Madde 31 — Profesyonel turist rehberliği kimlik kartı olmadan rehberlik yapılamaz. Yapanlar hakkında 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ve diğer ilgili kanunlar uyarınca gerekli işlemler yapılır.

Hizmet içi eğitim seminerlerine katılma zorunluluğu ve diğer eğitim faaliyetleri

Madde 32 — Profesyonel turist rehberleri, her yıl, biri Bakanlık tarafından belirlenen zorunlu konularda olmak üzere en az üç konuda hizmet içi eğitim seminerine katılmak zorundadırlar. Bakanlık, en geç Aralık ayı sonuna kadar meslek kuruluşlarının da görüşlerini alarak, bir sonraki yılın 1 Kasım – 31 Aralık tarihleri arasında düzenlenecek en az sekiz seminerin konusunu, zamanını, hangi illerde yapılacağını ve uygulanacak seminer ücretlerini tespit eder.

Gerek gördüğü durumlarda, Bakanlığın denetim ve gözetiminde; meslek kuruluşları, üniversiteler, ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde yürütülmek üzere; seminerin yapılacağı il müdürlüğünün yetki ve sorumluluğunda hizmet içi eğitim seminerlerinin ve rehberlere yönelik Bakanlık onayı ile uygun görülen diğer eğitimlerin düzenlenmesine de izin verebilir. Hizmet içi eğitim seminerlerine katılmayan rehberlerden mazeretleri kabul edilenler için 15 Şubat – 31 Mart tarihleri arasında telafi semineri düzenlenebilir. Bunun dışında hizmet içi eğitim seminerlerine ek veya telafi şeklinde hizmet içi eğitim semineri düzenlenemez. Seminerleri düzenleyen kuruluşlar, katılımcı sayılarına göre uygun mekânları tespit eder ve gerekli duyuruları yapar.

Ancak, hizmet içi eğitim seminerlerine katılmayanların;

- a) Tam teşekküllü hastaneden alınmış, çalışmasına engel durumunun olduğuna dair sağlık kurulu raporu ile belgelenen sağlık durumu,
- b) Yurtdışında sürdürülen doktora, yüksek lisans (master) ve Milli Eğitim Bakanlığınca burslu olarak lisans eğitimi amacıyla gitmeleri,
- c) Kendisinin veya eşinin kamu görevi dolayısıyla yurtdışında bulunmaları,
- d) Yurtdışında ikamet tescili için o ülke tarafından yurtdışına çıkma tahdidi konulanların bu durumu belgelemeleri halinde geçerli olmak üzere yurtdışında en fazla bir yıl süre ile ikamet zorunluluğu,
- e) Doğal afetler,
- f) Askerlik,

g) Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca yurtdışında görevlendirilmeleri, nedenleriyle oluşan mazeretlerinin ilgili kuruluşlardan veya noterden tasdikli tercüme edilmiş belgelerinin asılları ile seminerlere katılmak için müracaat ettiklerini belgelemeleri zorunludur. b ve c bentlerindeki mazeret sahiplerinden seminerlere katılmak için müracaatını belgelemesi zorunlu değildir.

Mazeretlerini bildirenlerin durumları, Bakanlıkça oluşturulacak Mazeret Komisyonunun her yılın Aralık ayının 20'sine kadar Kasım –Aralık ayları içinde ve Nisan ayının 20'sine kadar Mart-Nisan ayları içinde yapacağı toplantılarda incelenerek karara bağlanır. Sonuçlar ilgili il müdürlükleri ile meslek kuruluşlarına bildirilir. Mazeretleri bu madde uyarınca kabul edilenler dışında herhangi bir nedenle zorunlu hizmet içi eğitim seminerlerine katılmayan rehberlerin yıllık vizesi yapılmaz.

Mazeret komisyonu

Madde 33 — Hizmet içi eğitim seminerlerine katılmayan ve mazeretlerini Bakanlığa bildiren rehberlerin durumlarının görüşülmesi ve karara bağlanması amacıyla kurulacak Mazeret Komisyonu, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürünün veya Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığından sorumlu Genel Müdür Yardımcısının başkanlığında, Turist Rehberliği Daire Başkanı, bir hukuk müşaviri, ilgili şube müdürü ve bir meslek kuruluşu temsilcisinden oluşur. Bu komisyonun raportörlüğü ve sekretarya hizmetleri ilgili şube müdürlüğü tarafından yürütülür. Komisyon, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünün bu Yönetmeliğin 32 nci maddesine göre belirleyeceği tarihlerde ve Genel Müdürün yazılı çağrısı üzerine toplanır. Komisyonun çalışma usul ve esasları Bakanlıkça belirlenir.

Kimlik kartı taşıma zorunluluğu ve dil kullanımı

Madde 34 — Turist rehberleri, Bakanlıkça verilen kimlik kartını, tur programı süresince, görülecek biçimde taşımak zorundadırlar. Turist rehberleri, kimlik kartlarında belirtilen yabancı dil veya dillerden başka bir dilde rehberlik yapamazlar.

Vize zorunluluğu

Madde 35 — Turist rehberleri, her yıl 1 Ocak – 30 Nisan tarihleri arasında rehberlik kimlik kartlarını bağlı oldukları il müdürlüklerine vize ettirmek zorundadırlar. Vize süreleri ile vize yaptırma tarihleri gerekli görüldüğü hallerde Bakanlıkça uzatılabilir. Rehberler, vize yaptırmadıkları yıl rehberlik mesleğini icra edemezler.

Ancak, rehberlik belgesi almaya hak kazanan rehberler, rehberlik belgelerini aldıkları ilk yıl için vizeden muaftırlar. Yıl sonunda yapılacak olan ve takip eden yılın vizesine esas hizmet içi eğitim seminerlerine katılırlar.

Vize talebinde bulunan rehberler, vizelerini yaptırabilmeleri için;

a) Savcılıktan son üç ay içinde alınmış sabıka kaydı belgesini,

b) Bir önceki yılda düzenlenen en az üç hizmet içi eğitim seminerine katıldığına ilişkin belgeyi il müdürlüklerine teslim ederler.

Bir önceki yılda düzenlenen seminerlere katılmama sebepleri mazeret komisyonunda geçerli bulunan rehberlerin vizeleri, yukarıda belirtilen diğer şartları yerine getirmeleri halinde yapılır.

Ayrıca hizmet içi eğitim seminerlerine katılmadığı için vize yaptıramayan rehberler ile birlikte tüm rehberlerin takip eden yılda vizelerini yaptırabilmeleri için, o yıl Kasım ve Aralık aylarında düzenlenecek seminerlere katılım bildirim formunu seminer düzenlemeye yetkili il müdürlüklerine veya işbirliği yapılan kuruluşlara en geç Eylül ayı sonuna kadar teslim ederler.

İl müdürlükleri; her yıl, en geç vize süresini takip eden ay sonuna kadar vize işlemleri yapılan rehberlerin isim, adres, rehberlik belgelerinde yazılı yabancı dil veya diller, sicil numarası, katıldığı seminerin yeri ve tarihi ile konularını kapsayan listeleri Bakanlığa gönderirler. Ayrıca vize işlemleri yapılan rehberlerin sicil numaraları, isim ve adreslerini gösterir listeler il müdürlüklerince, meslek kuruluşlarına da gönderilir.

Devlet memuru rehberler

Madde 36 — 14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi olarak çalışan ve rehberlik kimlik kartı bulunan rehberler, bu görevlerinden ilişkilerini kesmeden rehberlik mesleğini icra edemezler. Memuriyetle ilişkilerini kestiklerini belgelemeyenlerin vizeleri yapılmaz. Ayrıca, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi olarak çalışanların, bu durumlarını gizlediklerinin ve vize yaptırdıklarının tespit edilmesi halinde bu kişiler hakkında gerekli işlemler yapılmak üzere kurumlarına bildirilir.

Rehberlik kimlik kartının iptali

Madde 37 — Üst üste iki defa vizesini yaptırmayan rehberler mesleklerini icra edemezler ve bu durumda olanların kimlik kartları iptal edilir. Bu durumda olup da, tekrar rehberlik mesleğini icra etmek isteyenlerin, bu Yönetmeliğin 30 uncu maddesi gereğince, belgelerini ibraz etmeleri halinde açılacak bir kursun bitirme ve bütünleme sınavlarına katılarak başarılı olmaları gerekir. Bunlardan, tüm dillerden toplam en az yüz kişinin talepte bulunması halinde, Bakanlık tarafından, bu Yönetmeliğin 28 inci maddesinde belirlenen sınavlar müstakil olarak uygulanabilir. Sınavların tarihi ve yeri Bakanlık onayı ile belirlenir ve ilan edilir. Bu sınavlara katılacak kişilerin, sınavdan en az bir ay önce sınavın yapılacağı il müdürlüğüne dilekçe ile başvurmaları ve sınava giriş belgesi almaları gerekir.

Rehberlik onur kartı

Madde 38 — Fiilen yirmi yıl rehberlik yapmış olan rehberlere rehberlik onur kartı verilir. Rehberlik onur kartı alanlar çalışmak istediklerinde, her yıl sağlık raporu ve üç ay içinde alınmış sabıka belgelerini vize süresi içinde bağlı buldukları il müdürlüklerine ibraz etmeleri halinde hizmet içi eğitim ve vizeden muaftırlar. Bunların durumu il müdürlüğüne Bakanlığa bildirilir.

Seyahat acentelerinin rehber alıştırması

Madde 39 — Seyahat acenteleri, sadece profesyonel turist rehberliği kimlik kartı olan kişileri turist rehberi olarak alıştırabilirler. Belgesiz ve vizesiz kişileri turist rehberi olarak çalıştıran Bakanlık denetimindeki kuruluşlar hakkında düzenlenen denetim tutanakları, idari ve cezai işlem yapılmak üzere Bakanlığın ilgili birimine bildirilir.

Rehber ücretleri

Madde 40 — Rehber taban ücretleri Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği ve ilgili meslek kuruluşlarının yazılı görüşleri alınarak yılda iki kez Bakanlıkça belirlenir. Bu kuruluşlar tarafından Ocak ayında uygulanacak rehber taban ücretleri konusundaki teklifler Aralık ayı içerisinde, Temmuz ayında uygulanacak ücretlerle ilgili teklifler ise Haziran ayı içerisinde Bakanlıkça bildirilir. Bakanlık Ocak ve Temmuz aylarında uygulanacak rehber taban ücretlerinin tespitine ilişkin kararını Aralık ve Haziran ayı sonuna kadar ilgili kurum ve kuruluşlara bildirir, bu ücretlerin uygulamasını sağlar ve denetler.

Rehberlik kimlik kartına yeni dil eklenmesi

Madde 41 — Rehberlik kimlik kartına yeni dil ekletmek isteyen rehberler, istedikleri yabancı dilden bu Yönetmeliğin 15 inci maddesinin (b) bendinde belirtilen sınava girerler. Bakanlıkça ihtiyaç duyulduğu tespit edilen dillerden veya tüm dillerden toplam talep sayısının elli kişiyi aşması halinde, talep edilen dillerden müstakil olarak yabancı dil sınavı bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (b) bendinde belirtilen Komisyon tarafından yapılabilir. Başarılı olmaları halinde, bu dil, rehberlerin kimlik kartlarına ve sicillerine işlenir. Ayrıca, KPDS' den en az (C) seviyesinde belge ibraz eden rehberlerin kimlik kartlarına ve sicillerine o dil eklenir.

Üniversitelerin rehberlik bölümü mezunları

Madde 42 — Fakülte ve yüksekokulların rehberlik bölümlerinden mezun olan ve en az (C) seviyesinde KPDS belgesi bulunanlar, Bakanlıkça açılacak kursun sonunda

yapılan veya üniversitelerce düzenlenen uygulama gezisine katıldıklarına ilişkin belgelerini Bakanlığa bir dilekçe ekinde ibraz etmeleri halinde, adlarına profesyonel turist rehberliği kimlik kartı düzenlenir.

En az (C) seviyesinde KPDS belgesi bulunmayanların, bu Yönetmeliğin 15 inci maddesi (b) bendinde belirtilen sınavlarda veya Bakanlıkça müstakilen yapılacak yabancı dil sözlü ve yazılı sınavlarında başarılı olmaları gerekir.

Üniversitelerin rehberlik bölümlerinin uygulama gezilerinde, meslek kuruluşlarının önereceği en az sekiz yıl tecrübeye sahip rehber bulundurmaları ve gezi düzenlenmeden önce, onay almak üzere gezi programını Bakanlığa göndermeleri gerekir.

Rehberlikte uzmanlaşma ve eğitim

Madde 43 — Turizm çeşitleri ve bölgelerine göre uzman rehber yetiştirilmesi ile rehberlerin çeşitli konularda eğitilmesi amacıyla, Bakanlık tarafından veya Bakanlıkça bu konuda eğitim vermeye yetkili kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, meslek kuruluşları ve özel kuruluşlarla yapılacak protokol çerçevesinde ve Bakanlık denetiminde eğitim faaliyetleri düzenlenebilir. Bakanlığın onayı ve denetiminde düzenlenen eğitimlere katılan ve eğitim sonucunda yapılan sınavlarda başarılı olan rehberlere, Bakanlık tarafından düzenlenen eğitime göre bir belge verilir. Eğitimlere ve sınavlara ilişkin düzenlemeler ile uygulamalara ait esaslar Bakanlıkça belirlenir.

ALTINCI BÖLÜM

Rehberlerin Denetim Esasları ve Disiplin İşlemleri

Rehberlerin denetimi

Madde 44 — Bakanlık veya valiliklerce görevlendirecek yetkililer, rehberleri denetleme yetkisine sahiptir. Bu maddede belirtilenler dışındaki kişiler, rehber denetimi

yapamazlar. Meslek kuruluşlarının görevlendireceği yetkili kişiler, denetleme yetkisine sahip kamu görevlileri ile birlikte denetlemeye katılabilirler.

Denetim elemanlarınca düzenlenen tutanaklar, denetimden sonra en geç onbeş gün içerisinde rapor halinde Bakanlığa gönderilir. Denetim raporlarına göre ilgili birimlerce yapılan yasal işlemlerin sonucundan Genel Müdürlüğe bilgi verilir. Denetim uygulama esasları, Bakanlıkça belirlenir.

Disiplin cezası verme yetkisi

Madde 45 — Bu Yönetmelikte öngörülen disiplin cezalarından, uyarma ve kınama cezasını verme yetkisi rehberin bağlı bulunduğu il müdürlüğüne, diğer disiplin cezalarını verme yetkisi ise bu Yönetmeliğin 46 ncı maddesine göre teşekkül eden Disiplin Kuruluna aittir. Disiplin Kurulu tarafından verilen cezalar Bakanlık onayı ile kesinleşir.

Disiplin Kurulu

Madde 46 — Disiplin Kurulu, bu Yönetmeliğe göre, disiplin dosyalarını ve itirazları inceleyerek gerekli kararları alır. Disiplin Kurulu, Bakanlık I. Hukuk Müşavirinin başkanlığında, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürü veya görevlendireceği genel müdür yardımcısı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğünden genel müdür yardımcısı, Turist Rehberliği Dairesi Başkanı, Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından görevlendirilecek bir müfettiş, ilgili Şube Müdürü ve ilgili meslek kuruluşlarından bir temsilciden oluşur.

Disiplin Kurulu, en az beş üyenin katılımıyla her yıl Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünün yazılı çağrısı üzerine Nisan ve Ağustos ayında olmak üzere yılda iki kez toplanır. Bakanlık I. Hukuk Müşavirinin görevi başında olmaması nedeniyle katılmadığı toplantılara, I. Hukuk Müşavirinin görevlendireceği bir hukuk müşaviri başkanlık eder.

Disiplin Kurulu raportörlüğü ve sekreteryaya hizmetleri, ilgili Şube Müdürlüğü tarafından yürütülür. Disiplin Kurulu kararları, toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla alınır. Oyların eşitliği halinde Başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır.

Disiplin suçları ve cezaları

Madde 47 — Profesyonel turist rehberlerine verilecek disiplin cezaları ile disiplin cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

a) Uyarma cezası: Rehberlik faaliyetini icra ederken, kimlik kartını görünür şekilde taşımayan rehberlere uyarma cezası verilir.

b) Kınama cezası: Tur programını kusurlu bir eylemiyle aksatan veya uyarma ile cezalandırılan ve disiplin suçunu işlediği tarihten itibaren altı ay içinde ikinci defa uyarma cezası gerektiren disiplin suçunu işleyen rehberlere kınama cezası verilir.

c) Bir aydan üç aya kadar meslekten men cezası: Aşağıdaki disiplin suçlarından herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber, bir aydan az olmamak üzere üç aya kadar rehberlik faaliyetinden men edilir ve ilgilinin rehberlik kimlik kartı aynı süreyle geri alınır:

1) Kendisi veya başka kişiler yararına, zorunlu olmadığı halde turun önceden belirlenmiş süre ve güzergahını değiştirmek,

2) Yetkililerce yapılan denetimlerde bilgi vermekten kaçınmak ve gerçeği gizlemek,

3) Kınama ile cezalandırılan disiplin suçunun işlendiği tarihten itibaren altı ay içinde ikinci defa kınama cezası almak.

d) Üç aydan altı aya kadar meslekten men cezası: Aşağıdaki disiplin suçlarından herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber, üç aydan az olmamak üzere altı aya kadar rehberlik faaliyetinden men edilir ve rehberlik kimlik kartı aynı süreyle geri alınır:

1) Bölgesi dışında çalışmak,

2) Rehberlik kimlik kartında belirtilen dilin dışında bir dilde rehberlik yapmak,

3) Mesleğin güven ve itibarını zedeleyici veya meslek etiğine aykırı davranışta bulunmak,

4) Bu maddenin (c) bendi gereği meslekten men cezası almış ve kendisine tebliğ edilmiş olmasına rağmen, onbeş günlük süre içinde rehberlik kimlik kartını bağlı bulunduğu il müdürlüğüne teslim etmemek,

e) Altı aydan bir yıla kadar meslekten men cezası: Aşağıdaki disiplin suçlarından herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber, altı aydan az olmamak üzere bir yıla kadar rehberlik faaliyetinden men edilir ve rehberlik kimlik kartı aynı süreyle geri alınır:

- 1) Vizesiz rehberlik kimlik kartı ile çalışmak.
- 2) Turist gruplarına kasıtlı olarak zarar vermek.
- 3) Turizme zarar verecek söz ve davranışlarda bulunmak.

4) Meslekten men cezasıyla cezalandırılan disiplin suçunun işlendiği tarihten itibaren bir yıl içinde ikinci defa rehberlik faaliyetinden men cezası almak.

5) Meslekten men cezası aldığı süre içinde rehberlik faaliyetinde bulunmak.

f) Meslekten çıkarma cezası: Aşağıda belirtilen disiplin suçlarından herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber meslekten çıkarılır ve rehberlik kimlik kartı iptal edilir:

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

2) 21/7/1983 tarihli ve 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu'na muhalefetten mahkum olmak.

3) Taksirli suçlar ile kısa süreli hapis cezasına seçenek yaptırımlara çevrilmiş veya aşağıdaki sayılan suçlar dışında tecil edilmiş hükümler hariç olmak üzere, altı aydan fazla hapis veyahut affa uğramış olsalar bile Devletin şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, basit ve nitelikli zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, inancı kötüye kullanma, dolanlı iflas gibi yüz kızartıcı veya şeref ve haysiyeti kırıcı suçtan veya kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, Devlet sınırlarını açığa vurma suçlarından dolayı hükümlü bulunmak.

4) Rehberlik mesleğini, rehber sıfatını veya rehberlik kimlik kartını kullanarak işlediği bir suçtan dolayı hüküm giymek veya suç işlenmesine yardımcı olduğu mahkeme kararıyla sabit olmak.

5) Altı aydan bir yıla kadar meslekten men cezasıyla cezalandırılan ilk disiplin suçunun işlendiği tarihten itibaren, iki yıl içinde ikinci defa altı aydan bir yıla kadar meslekten men cezası almak,

6) Bu Yönetmeliğin 36 ncı maddesinde belirtilen fiili işlemek.

Meslekten men cezasının süresi, işlenen fiilin ağırlığı dikkate alınarak belirlenir. Meslekten men cezası alan rehber, ceza süresince rehberlik mesleğini icra edemez. Meslekten çıkarılan rehber, yeniden rehberlik mesleğine kabul edilemez. Meslekten men veya çıkarma cezası almış rehberleri çalıştıran kişi ve kuruluşlar hakkında tâbi oldukları mevzuat uyarınca işlem yapılır. İşlenen fiilin suç teşkil ettiği hallerde, adli makamlara suç duyurusunda bulunulur. Verilen disiplin cezaları rehberin sicil fişine işlenir.

Kesinleşen uyarma ve kınama cezaları, rehberin bağlı bulunduğu il müdürlüğü tarafından, Bakanlığa ve meslek kuruluşlarına bildirilir. Meslekten men ve çıkarma cezaları, il müdürlüklerine, meslek kuruluşlarına ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğine bildirilir.

Disiplin soruşturması usulü

Madde 48 — Rehberler hakkında yapılacak disiplin soruşturmasında aşağıda belirtilen usuller uygulanır:

a) Rehberlik faaliyetini icra ederken uyarma ve kınama cezasını gerektiren hallerde bulunduğu tespit edilen rehber, varsa delilleriyle birlikte yedi gün süre verilerek yazılı savunmada bulunması gerektiği, aksi taktirde savunma hakkından vazgeçmiş olacağı, bağlı bulunduğu il müdürlüğü veya Bakanlık tarafından bildirilir. Savunma süresinin bittiğinin veya savunmanın verildiğinin tespitini takiben, il müdürlüğü veya Bakanlık, denetleme raporunu, varsa diğer delilleri, ifade tutanaklarını, verilmişse savunmayı en geç bir ay içinde inceler ve karar verir.

b) Meslekten men ve çıkarma cezasını gerektiren bir fiil veya halin tespit edilmesi halinde, Disiplin Kurulu, ilk toplantısında durumu inceleyerek soruşturma

gerekip gerekmediği konusunda karar alır. Soruşturma açılmasının reddine ilişkin kararlar, başvuran makam, kişi ve kuruluşa bildirilir. Soruşturma açılmasına karar verildiği hallerde, Disiplin Kurulu bir soruşturmacı tayin eder.

Soruşturmacı, bir ay içerisinde ilgililerden yazılı savunma yapmasını, aksi takdirde, savunma hakkından vazgeçmiş sayılacağını bildirir. Görevli hakkında soruşturma yaptığı kişiyi ve konuyla ilgili diğer kişileri sözlü olarak da dinleyebilir. Sözlü olarak alınan bilgiler bir tutanağa bağlanır ve ilgiliye bu tutanak imzalatılır. Soruşturmacı her türlü bilgi ve belgeyi topladıktan sonra, vardığı sonucu da belirten bir rapor hazırlayarak Disiplin Kuruluna sunar.

Disiplin Kurulu, soruşturmacının sunduğu rapor ve belgeleri inceleyerek suç sabit görürse disiplin cezasını verir. Rehberin savunma süresinin bittiğinin veya savunmanın verildiğinin tespitini takiben üç ay içinde karar verilir.

Tebliğat ve ceza zamaşımı

Madde 49 — Savunma vermeye ve tanıklık yapmaya davet yazıları ile ceza kararları, ilgili kişilere 11/9/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebliğat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilir. Her ne sebeple olursa olsun fiilin işlendiği tarihten itibaren iki yıl içerisinde işlem yapılmaması halinde, ceza verme yetkisi zamaşımına uğrar. Ancak, söz konusu fiil ceza hukuku bakımından suç teşkil etmekte ise, iki yıllık süre kararın kesinleşmesinden itibaren başlar.

Disiplin cezalarına itiraz

Madde 50 — İl müdürlüklerince kursiyerlere verilen ihtar cezası ve kurstan ilişik kesme cezası ile rehberlere verilen uyarma ve kınama cezalarına karşı, kararın tebliğ tarihinden itibaren yedi gün içinde itirazen Disiplin Kuruluna başvurulabilir. Disiplin Kuruluna itiraz edilmeyen cezalar ya da itiraz üzerine alınan kararlar ile bir aydan üç aya kadar meslekten men, üç aydan altı aya kadar meslekten men, altı aydan

bir yıla kadar meslekten men cezaları ile meslekten çıkarma cezasına karşı süresi içerisinde idari yargı yoluna başvurulabilir.

YEDİNCİ BÖLÜM

Ücretler ve Giderler

Ücretler

Madde 51 — Bu Yönetmeliğin 15, 16, 28, 29, 32, 37, 41, 42 ve 43 üncü maddeleri çerçevesinde düzenlenen sınav ve kurslar ile rehberlik kimlik kartlarının değiştirilmesi, kayıp, nakil ve benzeri nedenlerle yenilenmesi işlemleri ile eğitimlere katılan adaylardan ve rehberlerden yapılan tüm organizasyonların giderlerine katkıda bulunmak amacıyla Bakanlıkça belirlenen ve onaylanan miktarlarda katılım ücreti alınır.

Sınav, kurs, konferans, seminer ve eğitim giderleri

Madde 52 — Bakanlıkça açılan kursların seçme, bitirme, bütünleme ve müstakil olarak açılacak dil sınavları, kurslar, konferanslar ile hizmet içi eğitim seminerleri, uzmanlaşma eğitimleri ve rehberlere yönelik diğer eğitim faaliyetleri için ödenecek salon kiralari, kırtasiye giderleri, sınav komisyon üyeleri ile konferans, seminer ve diğer eğitimleri verecek konuşmacıların, eğitimcilerin ve diğer üyelerin ek ders ücretleri ve harcırah gibi ilgili mevzuatı uyarınca ödenmesi öngörülen giderler ile katılımcılar ve işbirliği yapılan kuruluşlar tarafından ihtiyaç duyulan tüm organizasyon giderleri, Genel Müdürlük ile Döner Sermaye İşletmeleri Merkez Müdürlüğü ya da eğitimin yapılmasında işbirliği yapılacak olan ilgili kurum ve kuruluşlar arasında düzenlenecek ve Bakanlıkça uygun görülüp onaylandıktan sonra yürürlüğe girecek olan protokolle belirlenecek esaslar çerçevesinde katılımcılar tarafından karşılanır.

Uygulama gezisi ücretleri ve giderleri

Madde 53 — Uygulama gezisinin giderleri bu Yönetmeliğin 52 nci madde kapsamında düzenlenecek protokolle belirlenir.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Geçici Madde 1 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği gereği, bölgesel rehberlik kimlik kartı sahibi olanların kazanılmış hakları saklıdır. Bölgesel kimlik kartına sahip rehberler, bölgesel rehberlik mesleğini kimlik kartında belirtilen bölgede icra edebilirler. Bunların vizeleri Bakanlıkça bölgesel rehber olarak yapılır.

Ancak, bölgesel rehberler ile vize yaptırmamaları nedeniyle bölgesel rehberlik kimlik kartı iptal edilen kişiler, bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç beş yıl içinde, uygulama gezileri ve Bakanlık tarafından açılacak olan kursların bitirme ve bütünleme sınavlarına katılarak başarılı olmaları halinde, ülkesel profesyonel turist rehberliği kimlik kartını alabilirler.

Geçici Madde 2 — Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce rehberlik kimlik kartı verilmiş olanlar, bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç bir yıl içinde bağlı buldukları il müdürlüklerine müracaat ederek mevcut kimlik kartlarını bu Yönetmeliğe göre yeniden hazırlanacak rehberlik kimlik kartları ile değiştirmek zorundadır. Geçerliliğini yitiren kimlik kartlarına vize işlemi yapılmaz.

Geçici Madde 3 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 2 nci maddesine göre açılan kurslar; kurs süresinin bitimine kadar devam eder. Bu kurslara katılmaya hak kazanarak kursu ve uygulama gezisini tamamlayan, Bakanlıkça yapılan bitirme ve bütünleme sınavlarında başarılı olanlara profesyonel turist rehberliği kimlik kartı verilir. Bakanlıkça yapılan bu kursları tamamlayıp yurtiçi uygulama gezisine katılmayanlar ile bitirme ve bütünleme sınavlarında başarısız olanların hakları bir defaya mahsus olmak üzere Bakanlıkça açılacak ilk kursun uygulama gezisi ile bitirme ve bütünleme sınavlarına katılmak koşuluyla saklıdır.

Geçici Madde 4 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 50 nci maddesi hükmüne göre rehberlik kimlik kartı almış kişilerin bu hakkı saklıdır. Ancak bu kişiler 657 sayılı Kanuna tabi görevlerinden ayrılmadan rehberlik mesleğini icra edemezler.

Düzenleme yetkisi

Madde 54 — Bakanlık bu Yönetmeliğin uygulanmasını sağlamak üzere her türlü alt düzenlemeyi yapmaya yetkilidir.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

Madde 55 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

Madde 56 — Maliye Bakanlığı ile Sayıştay Başkanlığının görüşleri alınarak hazırlanan bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 57 — Bu Yönetmelik hükümlerini Kültür ve Turizm Bakanı yürütür

Ek 1.4 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberi Profili

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) tarafından 2003 yılı içinde uygulanan ve bugüne kadar yapılan en geniş katılımlı anket sonucunda; Türkiye’de turist rehberliğinin genel görüntüsü, turist rehberlerinin eğitimsel altyapısı, çalışma koşulları vb. konularda aşağıdaki bilgiler elde edilmiştir. Ankete katılan rehber sayısı dikkate alındığında, bu sayının rehberliğin geneli hakkında bilgi verdiği söylenebilmektedir.

Cinsiyet Dağılımı: Ankete TUREB’e üye 1833 rehber katılmıştır. Katılımcıların % 66’sı erkek, % 32.5’i de kadınlardan oluşmaktadır.

Yaş Dağılımı: Ankete katılanlar arasında 93 ve 80 yaşında birer turist rehberi, 70’li yaşlarda 11 turist rehberi bulunmaktadır. En genç turist rehberi ise 19 yaşındadır. Yaşla ilgili olarak dikkate değer bir eğilim, rehberlerin yaş dağılımlarının 30’lu yaşlarda yoğunlaşmaya başlaması, 40’lı yaşların ortalarından itibaren de azalmasıdır. Bu durum da turist rehberliğinin beden gücü de gerektiren bir iş olmasının zorunlu bir sonucudur.

Rehberlik Dışındaki Meslekler: Ankete katılanların % 40’ı turist rehberliği dışında ikinci bir iş yapmaktadır. Bunlardan ancak % 4’ünün işi yine turizmle ilgilidir. Katılımcıların yaklaşık % 11’i arkeoloji, antropoloji, tarih, ekonomi gibi alanlarda eğitim almış sosyal bilimcilerden, % 4’ü sinema, heykel, mimari, fotoğraf, resim, seramik, grafik gibi sanatsal faaliyetlerle ilişkili kişilerden, % 6’sı mühendislerin ağırlıkta olduğu tıp, eczacılık, fizik eğitimi almış uzmanlardan, % 16’sı çevirmen, eğitimci ve yazarlardan oluşmaktadır.

Çok Kullanılan Diller: İngilizce % 7.8’lik oranla en çok kullanılan dildir. İngilizceyi % 3.87 ile Japonca, % 3.82 ile Fransızca, % 2.89 ile İspanyolca, % 2.73 ile İtalyanca, % 2.67 ile Rusça, % 1.96 ile Almanca, % 1’lik oranlarla Felemenkçe ve Bulgarca, binde 7’lik oranla Portekizce, binde 1’lik oranlarla da Yunanca, Lehçe, Arapça, Çinçe, Sırpça, Hırvatça izlemektedir.

Dile Bağlı Tura ıkma Sıklığı: İngilizce rehberlerin % 22'si 150 günün üzerinde tura çıkmaktadır. Fransızca rehberlerde 150 günün üzerinde tura çıkabilme oranı % 24, Almanca rehberlerde % 21, İtalyanca rehberlerde % 25, İspanyolca rehberlerde % 28, Lehçe rehberlerde % 28, Yunanca rehberlerde % 19, Çince rehberlerde % 28'dir. TUREB tarafından savunulan, rehberlik sınavlarının önümüzdeki yıllar için yalnızca nadir dillerde açılmasının doğru olacağı görüşü bu anketle de doğrulanmaktadır.

Dile Bağlı Taban creti Alabilme: İngilizce rehberlerin % 51'i, Fransızca rehberlerin % 33', Almanca rehberlerin % 34', İtalyanca rehberlerin % 64', İspanyolca rehberlerin % 53', Portekizce rehberlerin % 53', Felemenkçe rehberlerin % 51'i, Japonca rehberlerin % 30'u, Rusça rehberlerin % 22'si belirlenen taban creti alabilmektedir.

Tur Yapma Sıklığı: Rehberlerin sadece % 26'sı bir yılda 150 gün ve daha fazla bir süre çalışabilmektedir. % 22'si yılda sadece 1 ay, % 21'i 75 gün ile 150 gün arasında iş bulabilmektedir. Tur yapma sıklığı, özellikle son yıllarda yaşanan krizlere bağlı olarak ortaya çıkan turist rehberlerinin gelir düzeylerindeki düşüşün de işaretidir.

Taban creti Alma: Turist rehberlerinin gelir düzeylerinin bir başka göstergesi de, Bakanlık tarafından belirlenen taban creti alabilmeleridir. Anket sonuçları turist rehberlerinin ancak % 45'inin belirlenen taban creti alabildiğini ortaya koymaktadır. % 44'lk bir kesim taban creti alamamaktadır ve taban ücretinin altındaki fiyatlarla çalışmak zorunda kalmaktadır. Taban creti alıp almadığını belirtmeyenlerin oranı da oldukça yüksektir (% 22).

Sosyal Güvenlik: Turist rehberlerinin % 56'sı SSK'a bağlıdır. Yani ikinci bir iş yapmak zorundadır. Bağ-kur'lu olanların oranı ise yalnızca % 10'dur. Turist rehberlerinin % 7'si emekli sandığına kayıtlıdır. % 13' özel sigortalı, önemli bir kısmı da her tür sosyal güvenceden yoksundur (% 12).

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Sosyal Güvenlik Hizmetlerinden Yararlanma Oranları

Kurum	Oran
SSK	56,36
Bağkur	9,60
Emekli Sandığı	7,26
Özel Sigorta	13,31
Herhangi bir kuruma bağlı değil	12,38
Belirtilmemiş	7,42

Çalışma İsteği: Rehberlik yapmayı düşünmeyenlerin oranı % 2, rehberlik kimlik kartı (RKK) olduğu halde rehberlik yapmayanların oranı ise % 18'dir. Başka seçenek olmadığı için rehberlik yaptığını söyleyen rehberlerin oranı ise % 5'tir. İmkan ve iş bulabilse daha çok çalışmak isteyenlerin oranı % 26'dır. İstekle ve severek çalışacağını söyleyen rehberler de % 43'lük bir oranı oluşturmaktadır.

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma İsteği

Rehberlik Yapmayı Düşünmüyorum	2,02
RKK'mı kullanmıyorum ama kaybetmek de istemiyorum	17,89
Sektörün sunduğu işler yetenek ve eğitimimin altında	4,96
Çok istekle çalışmıyorum ama başka seçenek yok	5,29
İmkan ve iş bulabilsem daha çok çalışmak isterim	25,59
İstekle ve severek çalışıyorum	43,04
Belirtilmemiş	10,50

Eğitim Düzeyi: Turist rehberlerinin % 13.4'ü lise, % 7.8'i önlisans, % 50.6'sı lisans, % 18'i yüksek lisans, % 4'ü doktora çıkışlıdır.

Çalışma İsteği ve Eğitim: İstekle ve severek çalıştığını söyleyenlerin sayısı eğitim düzeyi yükseldikçe azalmaktadır. Bu yanıtı en çok lise çıkışlı olanlar belirtmektedir (% 51), onları önlisans çıkışlı olanlar izlemektedir. Doktora düzeyinde eğitim yapanlar arasında istekle ve severek çalıştığını belirtenlerin oranı sadece % 33'tür.

Eğitime Bağlı Olarak Zorunlu Hizmetiçi Eğitim Konusunda Düşünceler: Eğitim düzeyi arttıkça, zorunlu hizmetiçi eğitim programının kaldırılması gerektiğini düşünenlerin sayısı azalmaktadır. Uygulama biçiminin yeniden ele alınması koşuluyla, rehberlerin zorunlu hizmetiçi eğitim almaları gerektiğini düşünen lise eğitimi alanların oranı % 20, önlisans eğitimi alanların oranı % 37, lisans eğitimi alanların oranı % 31, yüksek lisans eğitimi alanların oranı % 32.5, doktora eğitimi alanların % yüzde 38.46'dır. Rehberlerin % 15 civarında bir kısmı kendi aralarında yaptıkları yayın, konferans v.b. etkinliklerin de hizmetiçi eğitim olarak sayılması gerektiğini düşünmektedir. Programın bu biçimiyle ilk fırsatta kaldırılması gerektiğini düşünen kesimin önemli bir çoğunluğunu lise mezunları ile (% 28.34), doktora eğitimi almış olanlar (% 25) oluşturmaktadır. Önlisans mezunlarının sadece % 13'ü, lisans mezunlarının % 21'i programın hemen kaldırılmasından yanadır.

Eğitime Bağlı Taban Ücreti Alma: Eğitim düzeyi arttıkça taban ücreti alamayan rehber oranında azalmadan söz edilebilir. Taban ücreti alamayanların önemli bir grubunu önlisans (% 40.2) çıkışlı rehberler oluşturmaktadır, onları lise (% 38), lisans (% 35.3), yüksek lisans (% 29.7), doktora (% 20.5) düzeyinde eğitim almış rehberler izlemektedir.

Eğitime Bağlı Tur Yapma Sıklığı: Doktora ve önlisans eğitimi almış olan rehberler sıklıkla 150 günün altında çalışan iki kesimdir. Doktora eğitimi alanların bir bölümü için bunun bilinçli bir seçim olduğu düşünülebilir. Ancak özellikle önlisans eğitimi almış rehberler açısından daha yoğun bir işsizlik söz konusudur.

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitime Bağlı Çalışma İsteği (Lise Eğitimli)

Rehberlik Yapmayı Düşünmüyorum	2,83
RKK'mı kullanmıyorum ama kaybetmek de istemiyorum	10,93
Sektörün sunduğu işler yetenek ve eğitimimin altında	3,64
Çok istekle çalışmıyorum ama başka seçenek yok	7,69
İmkan ve iş bulabilsem daha çok çalışmak isterim	27,53
İstekle ve severek çalışıyorum	51,01
Belirtilmemiş	6,48

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitime Bağlı Çalışma İsteği (Ön Lisans Eğitimli)

Rehberlik Yapmayı Düşünmüyorum	3,47
RKK'mı kullanmıyorum ama kaybetmek de istemiyorum	14,58
Sektörün sunduğu işler yetenek ve eğitimim altında	3,47
Çok istekle çalışmıyorum ama başka seçenek yok	2,78
İmkan ve iş bulabilsem daha çok çalışmak isterim	30,56
İstekle ve severek çalışıyorum	50,00
Belirtilmemiş	9,72

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitime Bağlı Çalışma İsteği (Lisans Eğitimli)

Rehberlik Yapmayı Düşünmüyorum	1,40
RKK'mı kullanmıyorum ama kaybetmek de istemiyorum	20,02
Sektörün sunduğu işler yetenek ve eğitimim altında	4,52
Çok istekle çalışmıyorum ama başka seçenek yok	5,60
İmkan ve iş bulabilsem daha çok çalışmak isterim	25,83
İstekle ve severek çalışıyorum	42,41
Belirtilmemiş	8,18

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitime Bağlı Çalışma İsteği (Yüksek Lisans Eğitimli)

Rehberlik Yapmayı Düşünmüyorum	2,17
RKK'mı kullanmıyorum ama kaybetmek de istemiyorum	18,89
Sektörün sunduğu işler yetenek ve eğitimimin altında	6,19
Çok istekle çalışmıyorum ama başka seçenek yok	4,95
İmkan ve iş bulabilsem daha çok çalışmak isterim	5,39
İstekle ve severek çalışıyorum	43,03
Belirtilmemiş	10,53

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitime Bağlı Çalışma İsteği (Doktora Eğitimli)

Rehberlik Yapmayı Düşünmüyorum	2,56
RKK'mı kullanmıyorum ama kaybetmek de istemiyorum	28,21
Sektörün sunduğu işler yetenek ve eğitimimin altında	12,82
Çok istekle çalışmıyorum ama başka seçenek yok	1,28
İmkan ve iş bulabilsem daha çok çalışmak isterim	21,79
İstekle ve severek çalışıyorum	33,33
Belirtilmemiş	8,97

Uzmanlaşılın Tur kategorileri: Turist rehberlerinin büyük çoğunluğu arkeoloji alanında uzmanlaşmış görünmektedir (% 48). Dini turlarda uzmanlaşma ikinci büyük grubu oluşturmaktadır (% 35). Turist rehberlerinin % 18'i mimarlıkla, % 17'si sanatın diğer alanlarıyla ilgili konulara yoğunlaşmıştır. % 9'u mavi yolculuk, % 5'i gastronomi, % 5'i hiking-trekking, % 3'ü sualtı, % 18'i şehir içi yürüyüş rehberliğini ağırlıkla gerçekleştirmektedir.

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalıştıkları Tur Kategorisi Oranları

Tur Kategorisi	Oran
Dini	35,02
Mavi Yolculuk	9,33
Avcılık	1,25
Sea Kayaking	0,60
Gastronomi	4,58
Şehir içi Yürüyüş	18,33
Rafting	1,47
Arkeolojik	48,17
Dalgıçlık	2,51
Bisiklet	1,20
Balıkçılık	0,04
Fotoğraf	5,24
Sanat	11,73
Balon	1,20
Yabani Hayat	2,02
Dağcılık	2,02
Ekolojik	2,29
Hiking-Trekking	4,75
Mimari	18,33
Kayak-Skiing	2,07
Diğer	15,28
Belirtilmemiş	24,17

Dönem İçi Yaygın Çalışma Biçimi: Turist rehberlerinin % 24'ü tek bir acentaya, % 34'ü az sayıda acentaya, % 15'i ise çok sayıda acentaya bağlı olarak çalışmaktadır. % 2'lik bir kesim yurtdışında kurulu acentalarla çalışmaktadır. Acenta dışı kaynaklardan iş alanların oranı % 1, doğrudan müşteriden iş alanların oranı % 8, kendi acentasının işlerini yapanların oranı ise % 4'tür.

Tablo Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Türleri Oranları

Yaygın Çalışma Türü	Oran
Tek acentaya bağlı	24,17
Çok sayıda acenta	15,33
Yurtdışı acentaların işleri	2,07
Yurtdışı acenta dışı kaynaklar	1,91
Diğer	8,35
Az sayıda acenta ile çalışma	33,88
Kendi acentamın işleri	4,31
Yurtiçi acenta dışı kaynaklar	1,25
Doğrudan müşteriden	7,86
Belirtilmemiş	13,53

Rehberliğe Başlama Yılı: Son 10 yıl içinde rehberliğe başlama eğiliminin en yüksek olduğu yıl 1997'dir. Rehberlerin % 8'i 1997 yılında rehberliğe başladığını belirtmektedir. Son 15 yılda 1990 ve 1989 yıllarında yine bir yoğunlaşma gözlenmektedir (% 7.5 ve 7.9).

Ek 1.5 Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Bölümü Ders Programı (2005)

1. SINIF - 1. YARIYIL		T+U	K
5118108	Türk Dili	2+0	2
5118109	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi - I	2+0	2
5118110	Yabancı Dil (İngilizce) - I	2+0	2
5118111	Turizmde Beşeri İlişkiler	2+0	2
5118112	Arkeolojiye Giriş	2+0	2
5118113	Arkeoloji ve Sanat Tarihi Terminolojisi	2+0	2
5118114	Genel Turizm Bilgisi	2+0	2
5118115	Temel Bilgi Teknolojisi Kullanımı	1+2	0
5118116	Mesleki Yabancı Dil (Almanca) - I	5+0	5
1. SINIF - 2. YARIYIL		T+U	K
5118208	Türk Dili	2+0	2
5118209	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi - II	2+0	2
5118210	Yabancı Dil (İngilizce) - II	2+0	2
5118211	Turist Rehberliği - I	2+2	3
5118212	Anadolu Tarihi ve Uygarlıkları - I	2+0	2
5118213	Turizm Coğrafyası	2+0	2
5118214	Mitoloji	2+0	2
5118215	Temel Bilgisayar Bilimleri	2+2	3
5118216	Mesleki Yabancı Dil (Almanca) - II	5+0	5
2. SINIF - 3. YARIYIL		T+U	K
5118310	Turist Rehberliği - II	2+2	3
5118311	Turizm İşletmelerinde Rekreasyon ve Animasyon	1+2	2
5118312	Anadolu Kentleri	2+0	2
5118313	Anadolu Türk Mimarisi	2+0	2
5118314	Anadolu Tarihi ve Uygarlıkları - II	2+0	2
5118315	Dinler Tarihi	2+0	2
5118316	Turizm Ekonomisi	2+0	2
5118317	Yabancı Dil (İngilizce) - II	4+0	4
5118318	Mesleki Yabancı Dil (Almanca) - II	6+0	6
2. SINIF - 4. YARIYIL		T+U	K
5118410	İlk Yardım	2+0	2
5118411	Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü	2+0	2
5118412	Anadolu Tarihi ve Uygarlıkları - III	2+0	2
5118413	Türk Kültürü, Folkloru ve Mitolojisi	2+0	2
5118414	Anadolu Türk Tarihi	2+0	2
5118415	Otelcilik ve Ön Büro İşlemleri	2+0	2
5118416	Turizm Hukuku	2+0	2
5118417	Yabancı Dil (İngilizce) - IV	4+0	4
5118418	Mesleki Yabancı Dil (Almanca) - IV	6+0	6

Ek 1.6 Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Turist Rehberliği Bölümü Ders Programı (2005)

I. SINIF - I. YARI YIL	T	U	K
Genel Turizm	2	-	2
Turist Rehberliği I	2	-	2
İlkyardım	2	-	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)*	8	-	8
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	6	-	6
		-	
	20		20
Bilgisayar (Donanım ve İşletim Sistemleri)	2	-	-
A.İ.İ.T.	2	-	-
Türk Dili	2	-	-
I. SINIF - II. YARI YIL	T	U	K
Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü	1	2	2
Turist Rehberliği II	2	-	2
Bilgisayar	2	-	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)	8	-	8
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	6	-	6
		-	
	19	2	20
A.İ.İ.T.	2	-	-
Türk Dili	2	-	-
II. SINIF - III. YARI YIL	T	U	K
Türkiye'nin Fiziki ve Beşeri Coğrafyası	2	-	2
Anadolu Medeniyetleri I	2	-	2
Arkeoloji I	2	-	2
Türkiye Ekonomisi	2	-	2
Turizm Pazarlaması	2	-	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)	6	-	6
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	4	-	4
		-	
	20		20
II. SINIF - IV. YARI YIL	T	U	K
Türkiye'nin Turistik Değerleri	2	-	2
Anadolu Medeniyetleri II	2	-	2
Arkeoloji II	2	-	2
Turizm Ekonomisi	2	-	2
Uluslar arası Turizm Hareketleri	2	-	2
Yönetim Organizasyon	2	-	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)	5	-	5
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	3	-	3
		-	
	20		20

III. SINIF - V. YARI YIL	T	U	K
Sanat Tarihi I	2	-	2
Türk Tarihi	2	-	2
Antik Yerleşimler	2	-	2
Dinler Tarihi	2	-	2
Avrupa Birliği ve Turizm	2	-	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)	6	-	6
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	4	-	4
	20		20
III. SINIF - VI. YARI YIL	T	U	K
Sanat Tarihi II	2	-	2
Türk Kültür ve Sanatı	2	-	2
Tanıtma ve Satış Geliştirme	2	-	2
Otel İşletmeciliği	2	-	2
Araştırma Teknikleri	2	-	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)	6	-	6
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	4	-	4
	20		20
IV. SINIF - VII. YARI YIL	T	U	K
Yunan ve Roma Mitolojisi	2	-	2
Turizm Politikası ve Planlaması	2	-	2
Halkla İlişkiler	2	-	2
Güncel Turizm Sorunları	2	-	2
Bitirme Projesi I	1	2	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)	6	-	6
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	4	-	4
	19	2	20
IV. SINIF - VIII. YARI YIL	T	U	K
Anadolu Mitolojisi	2	-	2
Türkiye’de Müzeler	2	-	2
Turizm Sosyolojisi	2	-	2
Turizm Mevzuatı	2	-	2
Özel İlgi Turizmi	2	-	2
Bitirme Projesi II	1	2	2
Mesleki Yabancı Dil (İngilizce veya Almanca)	2	4	4
II. Yabancı Dil (Almanca veya İngilizce)	4	-	4
	17	6	20

Kaynak: www.btiyo/balikesir.edu.tr (İnternet), 25.09.2005.

* Mesleki Yabancı Dili İngilizce olan öğrenciler ikinci yabancı dil olarak Almanca dersi almaktadırlar. Yine Mesleki Yabancı Dili Almanca olan öğrenciler ikinci yabancı dil olarak İngilizce dersi almaktadırlar.

Ek 2.1 Rehberli Tur Örneği (Ege, Akdeniz ve İstanbul Turu):

1. Gün	İzmir'e varış, kalınacak otele transferin yapılması, akşam yemeği ve konaklama.
2. Gün	Efes kalıntıları, Meryem Ana'nın Evi'ni, St. John Bazilikasını ve müze ziyareti, akşam yemeği için Kuşadası'na gidiş ve konaklama.
3. Gün	Aphrodisias'a hareket, şehir kalıntıları ve müze ziyareti, yerel yemek ve şarap ile palmye ağaçları altında panoramik bir restoranda öğle yemeği, Pamukkale'ye varış, Hierapolis kalıntılarında ziyaret, termal otel işletmesinde mola, akşam yemeği ve konaklama.
4. Gün	Antalya'ya hareket, kısa bir şehir turu, yüzme molası, akşam yemeği ve konaklama.
5. Gün	Perge kalıntılarını ve tarihi Aspendos Tiyatrosunu ziyaret, Side'de öğle yemeği, Side kalıntılarını ziyaret, Antalya'ya dönüş ve konaklama.
6. Gün	Havaalanına transfer ve İstanbul'a gidiş, Hipodrom, Sultanahmet, Ayasofya, ziyareti, Kumkapı'da öğle yemeği, balık restoranları, tavernaları ile eski İstanbul'u gezme ve konaklama.
7. Gün	Süleymaniye Camisi, 400 yıldan fazla bir süre sultanların sarayı konumunda olan Harem ve Hazine bölümünü içeren tarihi Topkapı Sarayı, ziyareti, saray içerisindeki Osmanlı yemekleri ile ünlü olan Konyalı'da öğle yemeği, Kapalı Çarşı'da alışveriş molası ve otelde kısa bir dinlenme, Türk halk dansları, göbek dansları ve şovlar eşliğinde akşam yemeği ve konaklama
8. Gün	Kahvaltı sonrası geri dönüş için havaalanına transfer. Öğleden sonraki geç dönüşlerde Kariye Müzesi, Eyüp Cami ve Haliç gezilebilir.

Kaynak: Necdet Hacıoğlu, Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü.

Ek 3.1 Anket Formu

QUESTIONNAIRE FORM

Dear Participant,

This study is done in Balikesir University, Institute of Social Sciences Tourism and Hotel Management Department to search “Sufficiency of professional tourist guides in Turkey”.

Thank you for your participation and interest.

Prepared by
Research Assistant Nuray TETİK
Consultant
Assistant Professor Önder MET

1. Gender?

Male Female

2. Marital status?

Married Single

3. Age?

24 and below Between 45-54
 Between 25-34 55 and above
 Between 35-44

4. Nationality

Dutch Belgian
 English American
 Other (Please indicate)

5. Job?

White-collar Retired
 Blue-collar Jobless
 Manager Housewife
 Business owner Student
 Other (Please indicate)

6. Education Level?

Primary School Master
 Secondary School Doctorate
 University

7. Have you ever been to Turkey before?

Yes No

(If your answer is “no” please pass 9. question)

8. How many times did you come to Turkey?

2 3
 4 5 and above

9. Why do you choose Turkey?

(You can tick more than one choice)

Excursion and relaxing
 Culture Shopping
 Sport Health
 Religion Business
 Conference, meeting
 Other (Please indicate)

10. Have you ever joined guided tour in Turkey?

Yes No

11. The reasons of joining guided tour?

(You can tick more than one choice)

Having an enjoyable time
 Learning about Turkey and Turkish people more
 Learning Turkey’s cultural and historical sites
 Getting more knowledge
 Visiting religious sites
 Other (Please indicate)

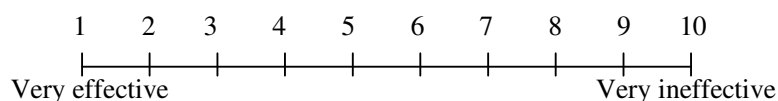
Other (Please indicate)

.....

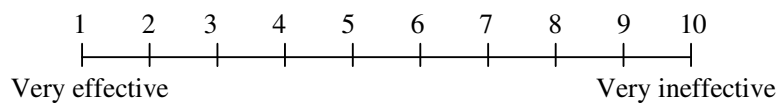
13. In general did you satisfy with the holiday in Turkey?

- Yes No

14. If you satisfied with your holiday what was the effect level of tourist guides on it?



15. If you dissatisfied with your holiday what was the effect level of tourist guides on it?



16. Did you satisfied with the tourist guide's services?

- Yes No Neutral

17. Was the tourist guide adequate enough for presenting region and country?

- Yes No Neutral

18. Was the tourist guide effective about preferring Turkey again for your next holiday?

- Yes No Neutral

Thank you for your participation and care, I wish you have a nice holiday...

ANKET SORU FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda "Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberlerinin Yeterliliklerinin Analizi" amacıyla yapılmaktadır.

Katılımlarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Hazırlayan
Araş. Gör. Nuray TETİK
Danışman
Yrd. Doç. Dr. Önder MET

1. Cinsiyetiniz?

- Bay Bayan

2. Medeni Durumunuz?

- Evli Bekar

3. Yaşınız?

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

4. Uyuşgunuz?

- İngiliz İrlandalı
 Hollandalı Amerikalı
 Diğer (belirtiniz)

5. Mesleğiniz?

- Memur Emekli
 İşçi İşsiz
 İşveren Ev hanımı
 Kendi işi Öğrenci
 Diğer (belirtiniz).....

6. Eğitim durumunuz?

- İlköğretim Lisans üstü
 Ortaöğretim Doktora
 Üniversite

7. Daha önce Türkiye'ye geldiniz mi?

- Evet Hayır
(cevabınız hayır ise 9. soruya geçiniz)

8. Türkiye'ye kaçınıcı geliştiniz?

- 2 3
 4 5 ve üzeri

9. Türkiye'yi tercih nedenleriniz?

(birden fazla şıkkı işaretleyebilirsiniz)

- Gezi ve eğlence Kültür
 Spor Sağlık
 Din Alışveriş
 İş Konferans, toplantı
 Diğer (belirtiniz)

10. Türkiye'de rehberli turlara katıldınız mı?

- Evet Hayır

11. Rehberli tura katılım nedenleriniz?

(birden fazla şıkkı işaretleyebilirsiniz)

- Eğlenceli vakit geçirme
 Türkiye'yi ve Türk insanlarını daha yakından tanıma
 Türkiye'nin tarihi ve kültürel değerlerini tanıma
 Daha fazla bilgi edinme
 Dini yerleri gezip görme
 Diğer (belirtiniz)

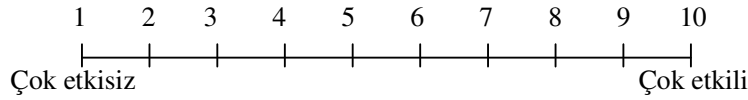
Diğer (belirtiniz)

.....

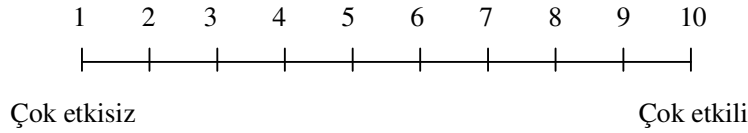
13. Genel olarak Türkiye'deki tatilinizden memnun kaldınız mı?

- Evet Hayır

14. Tatilinizden memnun kaldıysanız bunda turist rehberinin etkisi ne derecededir?



15. Tatilinizden memnun kalmadıysanız bunda turist rehberinin etkisi ne derecededir?



16. Tura katıldığınız turist rehberinin verdiği hizmetten memnun kaldınız mı?

- Evet Hayır Belki

17. Tura katıldığınız turist rehberi bölgeyi ve ülkeyi tanıtmada yeterli oldu mu?

- Evet Hayır Belki

18. Tura katıldığınız turist rehberi ülkeye tekrar gelme isteğinizde etkili oldu mu?

- Evet Hayır Belki

Ankete katıldığınız için teşekkür eder, iyi tatiller dilerim.