T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

TURİZM VE REHBERLİK

Ankara, 2013

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR iii
GİRİŞ 1
ÖĞRENME FAALİYETİ–1 2
1.TURİZMDE REHBERLİK 2
1.1. Rehberlik Kavramı 2
1.1.1. Rehber 3
1.1.2. Rehberlik Hizmeti 6
1.2. Turizm Sektöründe Rehberliğin Yeri ve Önemi 7
1.2.1. Turizm Sektöründe Rehberliğe İhtiyaç Duyulmasının Nedenleri 8
1.2.2. Turizmde Rehberlik Yapılan Alanlar 10
1.2.3. Turizm Rehberlerinde Olması Gereken Genel Özellikler 12
UYGULAMA FAALİYETİ 18
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 20
ÖĞRENME FAALİYETİ–2 22
2. TURLARIN GERÇEKLEŞMESİNDE GÖREV ALAN ELEMANLAR 22
2.1.Elemanlar 22
2.1.1. Yerel Rehber (Local Guide) 22
2.1.2.Transferman 23
2.1.3.Tur Animatörü (Tour Guide –Tour Represantive) 24
2.1.4. Otel Rehberi (Reiseleitter –Hotel Guide-Ağırlayıcı-Gözetmen) 24
2.1.5.Tur Lideri 25
2.1.6. Kokartlı Rehber 25
2.1.7. Grup Başkanı 26
2.2.Turizm Rehberlerinin Turlarda Yerine Getirdikleri Görevler 26
2.2.1.Tur Öncesi Hazırlığı 26
2.2.2.Teyit Telefonları 27
2.2.3.Bilet İşlemleri 27
2.2.4. Sınır Formaliteleri 28
2.2.5. Bagaj İşlemleri 28
2.2.6. Raporlama İşlemleri 28
2.2.7. Özel Hazırlık Gerektiren Hazırlıklar 29
2.2.8. Bahşiş (Tip-Trink Geld) 30
2.2.9. Tur Esnasında Karşılaşılan Olağan Durumlar 30
2.2.10. Acil Durumlarda İzlenecek Yöntemler 30
UYGULAMA FAALİYETİ 31
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 33
MODÜL DEĞERLENDİRME 36
CEVAP ANAHTARLARI 37
KAYNAKCA 38

AÇIKLAMALAR

ALAN	**Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı**
DAL/MESLEK	**Rezervasyon Elemanı / Operasyon Elemanı**
MODÜLÜN ADI	**Turizm ve Rehberlik**
MODÜLÜN TANIMI	Turizm sektöründe, rehberliğin yeri ve öneminin araştırıldığı turlarda, otellerde, günübirlik turlarda rehberlik hizmeti verme ile ilgili bilgi ve becerilerin kazanıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Anadolu Kültürü dersi modüllerini almış olmak
YETERLİK	Konuklara seyahatleri süresince rehberlik hizmeti vermek için ön hazırlık yapmak
MODÜLÜN AMACI	**Genel Amaç** Konuklara seyahatleri süresince doğru rehberlik hizmeti verme ön hazırlığını gerçekleştirme yeterliliğini kazanabileceksiniz. **Amaçlar** 1.Turizm sektöründe rehberliğin yeri ve önemini doğru olarak tanımlayabileceksiniz. 2.Turizm rehberlerinin turlarda yerine getirdikleri görevleri doğru olarak tanımlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	**Ortam**: Sınıf, işletme, kütüphane, atölye, ev, bilgi teknolojileri ortamı vb. **Donanım**: Televizyon, DVD, VCD, projeksiyon, bilgisayar ve donanımları

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Bu modülde ülkemizi ziyaret eden yerli ve yabancı konuklara ülkemizin en iyi şekilde tanıtılması görevini üstlenmiş olan profesyonel turist rehberlerinin ne iş yaptığı, hangi eğitimlerden geçtiği, profesyonel turist rehberi olmanın yolları ve rehberlik mesleği ile ilgili yasal mevzuat hakkında gerekli olan öz bilgilerin verilmesi amaçlanmıştır. Ülkemizin yerli ve yabancı konuklara en iyi şekilde tanıtabilmeleri turist rehberlerinin kendilerini en iyi şekilde yetiştirilmeleriyle mümkün olacaktır.

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

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

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

Size verilen bilgi ve becerileri öğrenmenizde sorumluluk tamamen size aittir. İhtiyaç hissettiğinizde öğretmeniniz yardımcı olacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ–1

AMAÇ

Turizm sektöründe, rehberliğin yeri ve önemini doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

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

1.TURİZMDE REHBERLİK

Resim 1.1

1.1. Rehberlik Kavramı

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 yapmaktadır. Bu konuda en önemli görevlerden biri de ulusal turist rehberlerine düşmektedir. Turist rehberleri ülkelerine gelen turistin tatilinden tatmin sağlaması, ülkeye tekrar gelmesi ve müşteri sadakati sağlanması konusunda oldukça etkili olmaktadırlar. 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 sağlamaktadır. Bu nedenle turist rehberleri bilgi ve beceri düzeyleri yüksek, ülkesini en iyi şekilde anlatabilecek durumunda olmalıdır. Bu açıdan ele alındığında turist rehberlerinin rehberlik eğitimi, sorumlulukları ve görevleri, sahip olmaları gereken özellikleri büyük önem taşımaktadır.

Resim 1.2

1.1.1. Rehber

Turist rehberleri, turizm endüstrisinde anahtar oyunculardan 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; yurt içi ya da yurt dışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir.

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 turistin gezdirilmesini ve bu kapsamdaki destek faaliyetlerini içerir.

Resim 1.3: Rehber

Dünyada yazılı kaynaklara geçmiş ilk rehberler Mısırlı rahipler olarak anılmaktadır. Ancak, MÖ 7. yüzyılda başlayan olimpiyat oyunları organize seyahatlerin başlangıcı olmuş ve beraberinde turist rehberliğini de getirmiştir.

Anadolu'da doğup büyüyen tarihçi ve coğrafyacı Herodot, gezdiği yerleri ve geleneklerini anlatan ilk rehberlerdendir ve bir anlamda kültür turizminin öncüsü sayılabilir. Daha sonraları ticaret ve seyahatlerin artışına paralel olarak Anadolu kıyılarını ziyaret edenlerin de sayısı artmıştır. Ancak, bu dönemlerde rehberlik yapanlar kulaktan dolma bilgileri aktarmaktadırlar. Ortaçağ'da Haçlı seferleri ile kitlesel olarak seyahatler başlamış olup ilkel biçimde de olsa bu seyahatlerde ulaşım, konaklama, güvenlik ve rehberlik organizasyonu görülmektedir. İzleyen dönemlerde ise seyahat büyük masraf gerektirdiğinden zenginlerin yararlanabildiği ayrıcalıklı bir zevk ve statü kaynağı olmuştur.

1635′te ise Evliya Çelebi öncelikle İstanbul'u ve çevresini gezip görerek duyduklarını yazmaya başlamıştır. Gezileri 50 yıl sürer. Gezilerinde karşılaştığı toplumların yaşama düzenini ve özelliklerini yansıtan gözlemler yapmıştır. Kültürleri, günlük yaşayışları incelemiş ve ünlü Seyahatname'sinde (10 cilt. İlk sekiz cilt 1898-1928, son iki cilt 1935-1938) yazmıştır. Seyahatname'nin üslubu, Divan edebiyatı düz yazılarının tersine son derece sadedir. Dili kolayca anlaşılır. Konuşma diline yakın, akıcı bir üslup kullanılmıştır. Anlatımlarında kimi zaman mizah unsurlarına da yer vermiş; özlemlerine, kendi düşünce ve çıkarımlarını da eklemiştir. Anlatımını belli bir zaman dilimiyle sınırlamamıştır. Seyahatname'de geçmişle gelecek, şimdiki zamanla geçmiş iç içedir. Yapısı gereği Seyahatname bir kültürel derleme niteliğindedir. İçinde, gidilen yerlerde dinlenen halk öyküleri, türküler, halk şiirleri, söylenceler, masallar, maniler, halkoyunları unsurları, giyim-kuşamla ilgili özellikler, düğün-cenaze törenleri, yerel oyunlar, inançlar, komşuluk bağlantıları, toplumsal davranışlar, sanat ve zanaat özellikleri de vardır. Ayrıca gezilen bölgelerdeki evler, cami, mescit, çeşme, han, saray, konak, hamam, kilise, manastır, kule, kale, sur, yol, havra, köprü gibi çevresel yapıları da inceler. Seyahatnamesi, yalnızca 17'nci Yüzyıl Osmanlı dünyası için değil, Kafkasya, Arap ülkeleri, Balkanlar ve Orta Avrupa bakımından da önemli bir tarihsel coğrafya-kültür haritası niteliğindedir.

Resim 1.4: Evliya Çelebi

Turizmin ve turist rehberliğinin günümüzdekine benzer bir niteliğe kavuşması ancak Sanayi Devrimi'ni izleyen yıllardadır. 1851'de Thomas Cook'un İngiltere'de düzenlediği bir günlük tren gezisi modern turizmin başlangıcı kabul edilmektedir.

20. yüzyıl başlarında İngiltere'de Londra Kulesi ve Windsor Şatosu rehberli gezilere açılmış, bazı seyahat acenteleri rehber istihdam etmeye başlamışlardır. Ancak, bölgesel

olarak rehberlerin eğitimi ve örgütlenme çalışmaları 1930'lu yıllardan itibaren başlamıştır. Turizmin gelişmesi ve kitle turizminin başlaması ile profesyonel turist rehberliği hizmeti zorunluluğu doğmuştur.

Ülkemizde rehberliğin geçmişi 19. yüzyılın sonlarına kadar uzanmaktadır. Rehber örgütleri de elli yılı aşkın bir süredir turist rehberlerinin sunduğu hizmetin niteliğinin artırılması, hizmet içi eğitim, uzmanlaşma alanlarında çalışmalarını sürdürmekte, ülke turizminin geliştirilmesi konusunda yapılan çalışmalara etkin bir biçimde katılmaktadırlar.

1839'da Tanzimat'ın ilanıyla eğitim, güzel sanatlar ve ticaret alanında Avrupa ile ilişkiler gelişmiş ve İstanbul'da yaşayan yabancı sayısında artış olmuştur. Avrupa'da seyahat alanındaki gelişmelere paralel olarak Paris-İstanbul arasında Orient-Express tren seferlerinin 5 Haziran 1883'te başlaması ve Kırım Savaşı'nda Osmanlıların Batılı güçleri desteklemesi, Batılıların ülkeye sempati duymasına ve ticaret, gezi amaçlarıyla ziyaretlerin yoğunlaşmasına neden olmuştur.

Bu gelişmeyle birlikte Osmanlı'da 19. yüzyıl sonunda görülmeye başlayan turist rehberliği, ülkenin tanıtımı ve ulusal güvenlik açısından büyük önem taşımaktaydı. Mesleğin kurumsallaştırılması çabalarının ilk örneği, 29 Ekim 1890 tarihli 190 sayılı Nizamname'dir. Rehberliği belli kurallara bağlayan bu nizamnamenin yürütülmesi görevi İçişleri tarafından belediyelere verilmişti. Nizamnamede mesleğin icrası sırasında iyi niyet gözetmek, düzgün bir Türkçe ve yabancı dil bilgisi yeterliliğinin sınavla tespiti öngörülmekteydi.

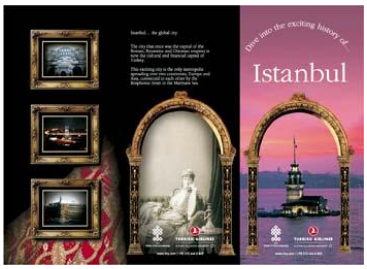
Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasından iki yıl sonra 8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı *Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname* ile rehberlik konusuna sıkı kurallar getirilmiştir. Kararnamenin üzerinde durduğu en önemli konu tercüman rehberlerin eğitimiydi, ancak turistik faaliyetlerle ilgili bir kuruluş olmadığından rehberlerin yeterliklerinin saptanması konusundaki sınav koşulu kâğıt üzerinde kalmıştır. 20'li yılların sonlarında ekonomik krizin etkisiyle Türkiye'de de turizmin durma noktasına geldiği bir sırada 1928 yılı Aralık ayında İstanbul İktisat Müdürlüğü bir rehberlik kursu açılacağını basın aracılığı ile duyurmuş, bu ilanla kursa sınavla alınan adaylardan 50'si tercüman-rehber olmaya hak kazanmıştır. 1935 yılında belediyelerde turizm şubelerinin kurulmasının ardından bir rehberlik kursu daha açılmış ve bu kurstan da 53 kişi mezun olmuştur. Ancak, 40'lı yıllarda II. Dünya Savaşı'nın etkisi ile turizm durmuş ve rehberlerin büyük bölümü mesleği bırakmıştır. 50'li yıllarda modern turizm önem kazanmış ve 1950 yılındaki *İkinci Turizm Danışma Kurulu*'na Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından sektör için önemini vurgulayan *Turist Tercüman Rehberliği* başlıklı bir rapor sunulmuştur. Bunun ardından 1951 yılında Türkiye Milli Talebe Federasyonu (TMTF) rehberliğin günün koşullarına uygun hale getirilmesi için bir çalışma yapmıştır. Üniversite öğrencileri için açılan rehberlik kursunu tamamlayan 129 genç, mesleğe adım atmıştır. 1955-60 yılları arasında çeşitli öğrenci derneklerinin organizasyonu ile başlatılan ve İstanbul Belediyesi ile Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen iki ayrı kurstan 128 öğrenci mezun olarak çeşitli dillerde rehberlik yapma hakkı kazanmıştır. 20 Ağustos 1963 tarihinde kurulan ve *çalışma alanına giren konularda personel yetiştirmek üzere kurslar, uzman okullar açabilme* yetkisine sahip olan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, 1964-68 yılları arasında kurslar düzenlemiştir. Ancak bu kurslar bir yönetmeliğe değil, 8 Kasım 1925

gün ve 2730 sayılı Kararname'ye dayanmış, hizmet içi talimat ve genelgelerle gerçekleştirilmiştir.

Turist rehberliği ile ilgili ilk yönetmelik 3 Eylül 1971 gün ve 13945 sayılı *Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği* adıyla yayımlanmıştır. Bu yönetmelik 21 Mart 1974 tarihinde değiştirilerek *Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği* adını almış, 1981 ve 83 yıllarında bazı değişikliklere uğramıştır. 2 Temmuz 1986 tarihinde 19152 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren *Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği* de bazı değişikliklere uğrayarak 25 Kasım 2005 tarihli ve 16004 sayılı Resmî Gazete'de yeni *Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği* adıyla yayımlanmıştır. Günümüzde Bakanlığın açtığı kursların yanında üniversitelerin iki yıllık ön lisans ve dört yıllık lisans programları ile de turist rehberi yetiştirilmektedir.

Geçen yıllar içerisinde barındırdığı kültürel ve doğal zenginlikler nedeniyle Türkiye için turizmin önemi giderek artmış, ancak turizmde önemli rol oynayan rehberlerle ilgili yasal düzenlemelerde arzulanan sonuca ulaşılamamıştır. Rehberliğin gerektirdiği çağdaş yasal düzenlemeleri içeren bir yasa önerisi halen Kültür ve Turizm Bakanlığı'nda beklemektedir. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Yasası'nın en kısa sürede çıkarılması, ülke turizmi açısından büyük önem taşımaktadır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan kokartlı (belgeli) profesyonel turist rehberi sayısı günümüzde 9 binin üzerindedir. Büyük çoğunluğu üniversite mezunu olan, en az bir, çoğunlukla da birkaç yabancı dili çok iyi düzeyde konuşan, Türkiye'yi karış karış tanıyan turist rehberleri, ülkemizi turistlere en iyi biçimde tanıtmak, ülkeden memnun ayrılmalarını sağlamak için ellerinden geleni yapmaktadır.



Resim 1.5

1.1.2. Rehberlik Hizmeti

Seyahat acenteciliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesi; seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesi, rehberlik hizmetidir.

Türkiye Cumhuriyeti sınırları dâhilinde "Bakanlıkça kendilerine rehberlik belgesi verilmemiş kişiler turist rehberliği yapamaz. Yapanlar hakkında genel hükümlere göre

savcılıklarca kovuşturma açılır. Belgesiz turist rehberi çalıştıran Bakanlık denetimindeki kuruluşlar hakkında Bakanlıkça idari işlem yapılır (Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, madde 38).” Turizm Bakanlığı kursları ve üniversitelerin ilgili bölüm mezunları “Profesyonel Turist Rehberi” kimlik belgelerini aldıktan sonra “Turist Rehberliği” yapabilirler.

Resim 1.6: Türkiye

1.2. Turizm Sektöründe Rehberliğin Yeri ve Önemi

İnsanları seyahate yönelten nedenlerin arasında; yabancı ülkeleri ziyaret etmek, yeni kişilerle tanışmak, çeşitli milletlerin tarihi ve kültürü ile tanışmak, tedavi veya eğlence amaçlı turistik ziyaretlerde bulunma isteği sayılabilir.

Daha önce hiç görülmeyen bir yere seyahat eden kişiler bu yerler hakkında merak içerisindedir. Genellikle insanlar, seyahat edilecek ülke ve bölge hakkında fazla bir bilgiye sahip değildir. Çok merak edilen hususlar; konaklama yeri, beslenme ve eğlence imkânlarıdır. Bunun dışında turistler, seyahatleri sırasında kaybolma riskini azaltmak, can ve mal güvenliklerini sağlamak, gezilecek yerler hakkında ayrıntılı bilgi edinmek, belirli bir zaman süreci ve belirli bir bütçe ile seyahat ettikleri bölgede görülebilecek tüm turistik ziyaret noktalarını gezmek ve en iyi hizmeti almak isterler.

Bir ülkeden, turistin memnun ayrılmasında rol oynayan faktörlerden biri de rehber tarafından doğru ve yeterince bilgilendirilmiş olmasıdır. Turistin olumsuz ön yargılarının değişmesinde, yanlışların düzeltilmesinde ve eksik bilgilerin tamamlanmasında rehberin sözlü sunumu, yazılı kaynakları tanıtması, ilgili kurumlara atıfta bulunması ve sıcak diyalog kurması kendine güvenirliliği artıracaktır. Kısaca; ülkemizin tanıtımından, turistin tatilinden memnun ayrılmasına, olumsuz değer yargılarının silinmesine kadar birçok konuda rehberlik mesleği bir misyon üstlenmiştir.

Turist rehberi, ziyaretleri süresince turistlere eşlik ederek onların seyahatlerinin sorunsuz geçmesini sağlar. Bunun için bir taraftan ziyaretçilerin memnuniyet düzeylerini belirlerken diğer taraftan verdikleri bilgilerle, sergilediği tutum ve davranışlarla Türkiye’nin ve Türk insanının imajını yansıtmakta ve belirlemektedir. Bu açıdan turist rehberi, memleketlerine dönen ziyaretçilerin tekrar o ülkeye gelmelerinde oldukça önemli bir yer tutmaktadır.

Resim 1.7: Rehber ve Turist

Turist rehberleri; sadece coğrafi ve kültürel bölgelerde değil, aynı zamanda sosyoloji, psikoloji alanında da gerek motivasyonları gerekse etik açısından backgroundları ile iyi eğitilmiş ve profesyonelleşmiş kişilerdir. Son yüzyıldan bu yana turizm, çoğu ülkede ekonomik anlamda önem kazanmıştır. Böylece araştırmacılar, kaliteli turist rehberinin turistik deneyimler konusunda kilit bir öneme sahip olduğunun farkına varmışlardır.

Turist rehberleri, kültür aracı olarak ve turistler ile yerel halk arasında iletişim sağlayıcı olarak da önemli rol oynamaktadır; turist rehberi yerel halk ve turist arasında kültür yorumcusudur; bu nedenle, turist ile yerel halk arasındaki kültür etkileşiminde kritik bir öneme sahiptir.

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

Resim 1.8

1.2.1. Turizm Sektöründe Rehberliğe İhtiyaç Duyulmasının Nedenleri

1.2.1.1. Enformasyon (Bilgilendirme)

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

1.2.1.2. Dil Güçlüğü

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 istedikleri yerleri ve öğrenmek istedikleri bilgileri, onların tercih ettikleri dilde anlatan kişidir. Bu nedenle turistlerle iletişimin kurulması, onlara gerekli bilgilerin aktarılması açısından yabancı dil bilgisi büyük önem taşımaktadır; Türkiye'de profesyonel turist rehberi olmak için ön koşullardan biri de yabancı dil bilgisine sahip olmaktır.

1.2.1.3. Yabancılık Duyma

Macera arayan kişiler dışında herkes için yabancı bir ortamda olmak, rahatsızlık verici bir duygudur. Kişi, gruptaki diğer insanlara, gidilen ülkedeki insanlara karşı da yabancılık duymaktadır. Tura katılan misafirlere bu duygu yerine güven duygusu kazandırmak gerekir. Sosyal bir varlık olan insanın zorunlu gereksinimlerini karşıladıktan sonra bir gruba ait olma, arkadaşlık kurma, sevme, sevilme gibi gereksinimlerinin tatmini gerekir. Aradaki iletişimi sağlayacak, köprü görevi görecek kişi de rehberdir.

1.2.1.4. Güvenlik

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

1.2.1.5. Seyahat Formaliteleri

Tek başına seyahat eden bireyler, bazen istemedikleri durumlarla karşı karşıya gelebilir. Yanlış rezervasyon, uzun gümrük işlemleri, ulaştırma aracını kaçırma vb. bu sorunlardan bazılarıdır. Daha önce yaşanan bu tür sorunlarla karşılaşan bireyler kendi adına bu sorunları çözen seyahat acentesi temsilcilerinin bulunması nedeniyle kendilerini rahat ve güvende hissetmektedirler.

1.2.1.6. Animasyon

Turistlerin, rutin yaşamdan ve stresli ortamdan geçici olarak kaçma ve yeniden canlanma, kendine gelme amacıyla turistik seyahati gerçekleştirdikleri bilinmektedir. Bu durumda rehberlerin, turistlerin seyahati süresince eğlenmesini, zevkli zaman geçirmesini sağlama gibi bir görevi ortaya çıkmaktadır.

1.2.2. Turizmde Rehberlik Yapılan Alanlar

1.2.2.1.Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri

Dünya Turizm Teşkilatı'na (WTO) göre seyahat acentesinin tanımı: "Konuklara seyahatler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında bilgi sunma belli bir komisyon karşılığında seyahat ve turizm ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketicilere satış yapmak üzere aracılık eden işletmelerdir." 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre ise " Seyahat acenteleri; kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence sağlayan, onlara turizm ile ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören, turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlardır."

Seyahat acentelerinin temel görevleri şöyle sıralanabilir:

- Müşterilere seyahat hizmetleri hakkında bilgi verir, öneride bulunur: Konaklama birimleri, ulaştırma sistemleri, tur paketleri gibi hizmetlerin fiyatları, tarifeleri ve hizmet koşulları hakkında bilgi aktarır. Bilgi verme hizmeti, ücretsiz sunulur.

- Talep edildiğinde hizmet satışı yapar; bilet düzenler veya hizmetlerin müşterilere sunulmasına aracılık eder, yer ayırır. Yetkili ise sigorta ve vize işlemlerini gerçekleştirir.

- Tüketiciler ve hizmet üreticileri arasında aracı olur, hizmetlerin pazarlanmasını sağlar. Böylece hem üreticilere hem de tüketicilere kolaylık sağlanır.

- Tur operatörlerinin hazırladıkları tur paketlerinin perakende satışını yapar.

Turlara çıkacak rehberlerini tespit etmiş olan acenteler, turların gerçekleşmesinden önce rehberlerini acenteye çağırıp rehberleri ile ilgili son kontrollerini (vize kontrolü gibi) yapar. Daha sonra rehbere tur dosyası teslim edilir, araç ve şoförü hakkında bilgi verilir. Rehbere gerçekleştireceği turla ilgili olarak acentenin hatırlatması gereken detaylar varsa bunlar hakkında bilgi verilir.

Seyahat acentelerinde turun baştan aşağı takip edildiği birim "operasyon departmanı"dır. Karşılayıcı acentenin bu departmanı ile tur operatörü sürekli iletişim halinde olmak zorundadır. Tur operatörü, kendi bünyesinde toplanan tüm veri ve bildirimleri -düzenli olarak, zamanında- karşılayıcı acenteye faks, mail yoluyla iletir. Operasyon departmanı, gelen bildirimleri ve dosyaları ilgili departmanlara aktarır. Operasyon departmanı, kontenjanları düzenli olarak takip eder gerektiğinde tur operatörünü uyarır.

Kontenjanlar dolduğunda, konaklama işletmelerinden ek kontenjan talebinde bulunulabilir. Ancak bu talebin yoğun sezonda kabul edilmesi genellikle mümkün değildir.

Bunun yerine konaklama işletmeleri ile işletmenin kapasitesi dâhilinde "sor-sat" şeklinde çalışmaya devam eder.

Confirme (konfirme/onaylama) edilemeyen rezervasyon talepleri -hiç bekletilmeden- tur operatörüne bildirilir. Operasyon departmanı, söz konusu operasyonun tüm detayları ile ilgilenir. Aksaklıkların en kısa sürede çözüme kavuşmasına yardımcı olur, olası problemler için önceden tedbirler alır.

Rehber, tur sırasında programın aksamadan, planlandığı şekilde gerçekleşmesini sağlamakla yükümlüdür. Ortaya çıkabilecek aksaklıklara anında müdahale edip sorunları çözümlemelidir. Grup içinde birlik beraberliği, uyumu, iletişimi ve en önemlisi sıcak bir ortamı temin etmelidir. Grupta yer alan müşteri, rehbere güven duymalı, onunla rahat diyalog kurabilmelidir. Acemi, yeterli bilgiye sahip olmayan bir rehber, grubun beklentilerini tatmin edemeyeceği gibi güven duygusu da veremeyecektir. Bu da direkt olarak acenteye yansıyacak, kötü bir imaj oluşacaktır.

1.2.2.2. Konaklama İşletmeciliği

Seyahat acentelerinin ve turist rehberlerinin en yoğun çalıştıkları işletme grubu "konaklama işletmeleri"dir. Bunun en önemli sebebi, turistik hizmeti satın alan konuğun zamanının büyük çoğunluğunu konaklama işletmesinde geçirmesidir. Bundan başka rezervasyon işlemlerinin yapılması, bununla ilgili sorunlar ve bunların çözümü de bu iki işletme arasındaki ilişkinin yoğun olmasını gerektirmektedir. İlişkilerin yoğun olması, bu arada da bazı sorunların yaşanması sebebiyle Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından bir yönetmelik hazırlanmış ve 23 Mart 1983 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanmıştır. Acente-otel ilişkileri bu yönetmelik esaslarına göre düzenlenir.

Resim 1.9: Konaklama İşletmesi

Konaklama işletmeleri ile seyahat acenteleri arasında çok çeşitli sözleşmeler yapılır. Bu sözleşmeler münferit müşterilerle ilgili sözleşmeler, grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler, belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılan (kontenjan) sözleşmeleridir.

UFTAA (Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu) ile IHA (Uluslararası Otelciler Birliği) arasında yapılmış olan C.Hot 70 isimli antlaşma, sektörde kısaca "İlişkiler Yönetmeliği" olarak bilinir ve otel – acente ilişkilerinde standart olarak kabul edilir.

1.2.3. Turizm Rehberlerinde Olması Gereken Genel Özellikler

Rehberlerin turizm sektörüne büyük katkıları, aynı oranda da görev ve sorumlulukları vardır. Bu görevi önemli yapan, rehberlerin ülkelerini yabancılara karşı kendi kişilikleriyle temsil etmeleridir. Bu nedenle rehberlerde bulunması gereken özellikleri; kişisel ve mesleki özellikler olmak üzere iki başlık altında inceleyebiliriz.

1.2.3.1. Kişisel Özellikler

- Profesyonel turist rehberi hukuka, yasalara, kurallara, geleneklere ve toplumca kabul görmüş uygulamalara saygılıdır.
- Rehber konuklara, işverene, birlikte çalıştığı kişilere ve yöre halkına karşı dürüst, saygılı, hoşgörülü ve tarafsızdır. Kişilerin rengi, cinsiyeti, etnik kimliği, milliyeti, dini inançları ve diğer farklılıkları konusunda duyarlı ve tarafsızdır.

- İnsan onuruna saygı gösterir; çocukları istismardan korur.

- Ahlak anlayışını, değer yargılarını konuklara aktarmaz; din, politika, cinsellik, ırk, milliyet, etnik köken, renk ve benzeri tartışmalı konularda kişisel görüşlerini yansıtmaz.

- Tüm iş ilişkilerinde gizlilik ilkesine uyar. Mesleği gereği öğrendiği işletme ve işveren bilgisi ile konuklar hakkındaki bilgileri ve her türlü sırrı saklar. Çalıştığı işletmelerin ve ilişkide bulunduğu turizm kuruluşlarının bilgilerini başkalarıyla paylaşmaz.

- Kişisel çıkarlarını önde tutarak haksız edim ve kazanç sağlamaz; bireysel nedenlerle yetkisini kötüye kullanmaz.

- İşinde sorumlu, güvenilir, tedbirli ve dakiktir. İş ortamında ilişkide bulunduğu kişilere karşı dürüst, nesnel, adil, tarafsız ve naziktir.

- Kişisel görünümüne özen gösterir. Düzenli ve bakımlı olmayı, işinin bir gereği olarak görür.

1.2.3.2. Mesleki Özellikler

Profesyonel turist rehberinde bulunması gereken mesleki özellikler aşağıdaki şekilde sınıflandırılabilir:

➢ **Bilgi**

Bir turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerin başında çeşitli konularda bilgi düzeylerinin yeterli olması gelmektedir.

- **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 ön koşullardan birisi de yabancı dil bilgisine sahip olmaktır.

- **Genel kültür bilgisi:** Turist rehberinin sadece anlatacakları yer hakkında bilgi sahibi olması yeterli değildir. Aynı zamanda bilimden sanata, ekonomiden siyasete her konuda bilgiye sahip olması gerekmektedir. Turistler sadece bölgenin tarihi ve turistik özelliklerini değil, aynı zamanda ülkenin sosyo-ekonomik özelliklerini de öğrenmek istemektedir. Bu nedenle rehberin bu konular hakkında da bilgi sahibi olması gerekmektedir.

- **Diğer kültürler hakkında bilgi:** Turizm sektöründe kültürler arası anlayış ve iletişime ihtiyaç duyulmaktadır. 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 genel-geçer olmalı ve insanlar arasında ayrım yapılmamalıdır. Başka kültürlerden insanları tam olarak anlayabilmek için o kültürler hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

- **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, bilmesi gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında rehber; tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi farklı alanlarda bilgi sahibi olmalıdır. Seyahat edenlerin çoğu, rehberlere eğitimci gözüyle bakmaktadır.

- **İlk yardım bilgisi:** İlk yardım, profesyonel tıbbi yardım gelene kadar yapılan küçük çaplı acil müdahaledir. İlk yardım gerektiren kişiyi 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 görevleri arasında sayılabilir. Rehberler bütün grup üyelerinin sorumluluğunu taşımaktadır. Dolayısıyla rehberler, turlarda acil durumla karşılaştıklarında, sorumlulukları gereği ilk yardım metotlarını biliyor olmalıdır.

- **Beceriler**
  - **Anlatım becerisi:** Rehberler, başarılı olabilmek için grubun yaşına göre bilgiyi nasıl algılayabileceklerini bilmeli ve grubu, aldığı tepkiye göre yönlendirebilmelidir. Bireyler, bilgiyi; görsel-işitsel-duyuşsal yoldan alır. 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 ediyorlarsa ondan yararlanmalıdır.

Resim 1.10: turist grubu

  - **İletişim becerisi:** Bireyler arası iletişimde başarılı olabilmek için, rehberlerin hizmet ettiği grubu ve bu grubun geldiği ülkeyi tanıması, anlaması ve kendi kültürü için farklı ya da ters gelen davranışları hoş görmesi gerekmektedir. Bireyler arası iyi ilişkiler kurabilmesi için rehberin; dürüst, güvenilir, hoş görülü, bakımlı, nazik ve esprili, dışa dönük ve sosyal, çatışmaları önleyebilme, ikna etme, dinleme, topluluk önünde konuşma gibi niteliklere sahip olması gerekmektedir. İletişim becerileri, rehberin diğer işlevlerini kolaylaştırıcı olması açısından önemlidir. Rehberin iletişim becerisini aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz:
    -Grup önünde konuşma
    -Heyecanı yenme ve deneyim
    -Göz kontağı
    -Vücut, yüz ve el hareketleri

- **Yorumlama gücü:** Bir rehber, turistlerin ilgisini anlatılan konu üzerine çekebilmelidir. Bir yerin, kişinin, fikrin özünü kavrayan yorumcular bunu diğer insanlara da kolayca özümletebilir. Başarılı bir yorumlama, anlatılan konuyla dinleyici arasında denge kurma 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 imkânsızdır. Etkili bir yorum, verilecek bilginin iyi seçilmesi ve damıtılması ile mümkün olabilecektir. Bir binanın ya da heykelin sadece ölçülerini vermek veya bir taş üzerindeki tarihi, bir hikâyeye dayandırmadan sunmak ilgi çekmemekte ve sıradan olabilmektedir.

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

- **Espri yapabilme becerisi:** Turlarda yapılan esprilerin hem yapıcı hem de eğlendirici özelliği olmalıdır. Bu becerinin etkili kullanımı, iyi bir iletişim sağlamaya yardımcı olabilir. Eğlendirmek ve espri yapmak, sürekli güldürmek anlamına gelmemelidir. Ayrıca, rehberler; turistlerin dinleri, dilleri, yaşadıkları bölgeleri, gelenek ve göreneklerini bilmeli ve etnik gruplara yönelik espriler yapmamaya dikkat etmelidir. Bir turisti güldüren espri diğerini gücendirebilir. Rehberler anlattıkları fıkraları kısa tutmalı ve esprilerini yol güzergâhı üzerindeki ilginç durumlarla bağlantılı olarak yapmalıdırlar.

- **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 konfirmasyonu için unutulan bir telefon görüşmesi sorun olabilmekte ve bu yüzden, rehberin detaylara önem vermesi gerekmektedir. Her zaman geç kalan bir rehber, sonuçta grubun kontrolünü kaybedecektir; bu yüzden rehber, dakik ve her gelişmeden tam sorumlu olmalıdır.

Müşterinin bagajı çalındığında rehberin, kaybolan eşyanın önem derecesine ve kaybolan eşyanın ne kadar uzakta olduğuna göre hızlı, yerinde ve doğru bir karar vermesi gerekmektedir. Rehberlik mesleğini doğru dürüst yapmak isteyenler; her zaman saygılı olmalı, sinirlerini kontrol altında tutabilmeli, dikkatli olmalı ve olası bir tartışma durumunda sakin kalabilmelidir. Böylece rehber, problemi ortaya çıkmadan tahmin edebilir ya da büyümeden çözebilir.

- **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 işler, 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.

- **Kendilerini Yenileyebilme**

Turist rehberi, dünyada yeni gelişen olayları izlemeli, sürekli bilgilerini tazelemelidir. Rehberler, anlattıkları her bilginin en son, en güncel hâlini bilmek durumundadır; bunun için 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 rehber; o yörenin tarihi, coğrafyası, bitkileri ve hayvanları gibi konularda da güncel bilgiyi toplamalıdır.

- **Rehberlerin Çalışma Koşulları**

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. Ayrıca kişisel gelişim ve sorumluluk almayı öğrenme açısından da tercih edilen bir meslek konumundadır.

Bahşiş alma, rehber için önemli bir gelir kaynağıdır. Bahşiş, 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. Bahşiş, 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 bahşiş vermektedirler. Bunun miktarı kişinin o andaki maddi ve/veya psikolojik durumuna bağlı bulunmaktadır.

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

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 güçlüğünü ortaya koymaktadır.

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.

Rehberlik taban ücretleri her yılın Ocak ve Temmuz aylarında T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenmektedir.

Rehberlerin çalışma saatlerinin düzensiz ve uzun olması da rehberlik mesleğinin bir diğer dezavantajını oluşturmaktadır. Rehberler, özellikle talebin yüksek olduğu günlerde hem fiziksel hem de zihinsel olarak çok yorulmaktadır. Çalışma saatlerindeki düzensizlik, rehberlerin düzenli hayatlarının olmasını engellemektedir. Bu durum, rehberliği bir meslek olmaktan çok, bir yaşam biçimi haline getirmekte ve rehber için ev, valizini yenilediği bir mekân halini alabilmektedir.

Ayrıca rehberliğin sezonluk bir iş olması, rehberlerin yıl boyunca düzenli iş bulmalarını zorlaştırmakta bu da rehberlerin yılın geri kalan aylarında ya farklı işlerde çalışmasını ya da sezonda kazandıkları ile yılın geri kalanında geçinmelerini zorunlu kalmaktadır. Ölü sezonlarda yapılan turlar ise bunların yaratacakları talebe göre rehber yetiştirilse bile 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.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Turizmde rehberlik ve rehberlere ihtiyaç duyulan nedenleri araştırmak	➢ Turizmde rehberlik kavramını dikkatlice okuyunuz. ➢ Rehberliğe ihtiyaç duyulan nedenleri inceleyiniz. ➢
➢ Turizmde rehberlik yapılan alanları araştırmak	➢ Turizmde rehberlik yapılan alanları inceleyiniz.
➢ Turizm rehberlerinde olması gereken özellikleri, çalışma koşullarını araştırmak	➢ Turizm rehberlerinde olması gereken özellikleri dikkatlice okuyunuz. ➢ Turizm rehberlerinin çalışma koşullarını dikkatlice okuyunuz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için "**Evet**" kutucuğuna, kazanamadığınız beceriler için "**Hayır**" kutucuğuna **(X)** işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1.	Turizmde rehberlik kavramını dikkatlice okudunuz mu?		
2.	Rehberliğe ihtiyaç duyulan nedenleri incelediniz mi?		
3.	Turizmde rehberlik yapılan alanları inceleyiniz.		
4.	Turizm rehberlerinde olması gereken özellikleri dikkatlice okudunuz mu?		
5.	Turizm rehberlerinin çalışma koşullarını dikkatlice okudunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda "Hayır" şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız "Evet" ise "Ölçme ve Değerlendirme"ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Turizm endüstrisinde anahtar oyunculara verilen ad nedir?
   A) Rehber
   B) Heredot
   C) Thomas Cook
   D) Evliya Çelebi

2. Aşağıdakilerden hangisi turizm sektöründe rehberliğe ihtiyaç duyulmasının nedenlerindendir?
   A) Enformasyon (Bilgilendirme)
   B) Dil güçlüğü
   C) Yabancılık duyma
   D) Hepsi

3. Aşağıdakilerden hangisi turist rehberinin kişilik özelliklerinden değildir?
   A) Profesyonel turist rehberi hukuka, yasalara, kurallara, geleneklere ve toplumca kabul görmüş uygulamalara saygılıdır.
   B)Rehber; konuklara, işverene, birlikte çalıştığı kişilere ve yöre halkına karşı dürüst, saygılı, hoşgörülü ve tarafsızdır.
   C) İnsan onuruna saygı gösterir; çocukları istismardan korur; hiçbir şekilde cinsellik konusunda aracılık yapmaz.
   D) Kişilerin rengi, cinsiyeti, etnik kimliği, milliyeti, dini inançları ve diğer farklılıkları konusunda duyarlı ve tarafsızdır.

4. Rehberin iletişim becerisi aşağıdakilerden hangisini kapsar?
   A) Grup önünde konuşma
   B) Heyecanı yenme ve deneyim
   C) Göz kontağı kurma
   D) Hepsi

5. Aşağıdakilerden hangisi turist rehberliğinin dezavantajlarındandır?
   A) İş güvencesinin olmaması
   B) Bahşiş alması
   C) Yabancı dil bilmesi
   D) Farklı kültürlerde insanları tanıması

6. Aşağıdakilerden hangisi turist rehberinin sahip olması gereken meslek özelliklerinden değildir?
   A)Hoşgörülü olması
   B)Tarih bilgisi
   C)Diğer kültürler hakkında bilgi
   D)El sanatları bilgisi

7. 1920'li yıllarda kurulan ve ilk adı Türkiye Seyyahın Cemiyeti günümüzdeki ismi aşağıdakilerden hangisidir?
   A) Türkiye Kamyoncular ve Otomobilciler Federasyonu
   B) Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
   C) Türkiye Kara Yolları Taşımacılığı Birliği
   D) Türkiye Esnaf ve Sanatkârlar Odası

8. Aşağıdakilerden hangisi ülkemiz sınırları içerisinde rehberlik yapabilir?
   A) Profesyonel turist rehberi
   B) Represant
   C) Transformen
   D) Otobüs Şöförü

9. Belgesiz rehberlik faaliyetinde bulunmanın cezası nedir?
   A) Hapis cezası
   B) Para cezası
   C) Vatandaşlıktan çıkarma
   D) Disiplin cezası

10. Turist rehberlerinin; tur programı hazırlama, turistleri karşılama, turistlerin konaklama, yiyecek-içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılama, gezi programını uygulama, turistleri bilgilendirme vb. hizmetlerini yerine getirmesi, aşağıdakilerden hangi özelliği kapsar?
   A) Koordinasyon Sağlama Becerisi
   B) Yorumlama becerisi
   C) Kendini yenileme becerisi
   D) Hiçbiri

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ–2

AMAÇ

ARAŞTIRMA

2. TURLARIN GERÇEKLEŞMESİNDE GÖREV ALAN ELEMANLAR

Resim 2.1: Turist rehberliği

2.1.Elemanlar

2.1.1. Yerel Rehber (Local Guide)

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

Bölge çapındaki rehberlik kurslarında; kursun açıldığı "İl Turizm Müdürlüğü" Türkiye'nin coğrafi bölgesinden hangisinde yer alıyorsa, o coğrafi bölge için rehber yetiştirilmektedir. Düzenlenen sınavı kazanan aday sayısı 5 kişiden az ise bölge çapında kurslar düzenlenir. Sayının yeterli olmaması halinde kazananların hakları bir defaya mahsus olmak üzere daha sonra açılacak aynı özellikteki ilk kurs için saklı tutulur. Bölge çapında açılan kursların süresi en az 3 aydır ve bu kurslarda okutulacak ders saati toplamı 120'den az olamaz. Kursiyerlerin kurslara devam etmeleri mecburidir.

Bölge çapındaki kurslarda 12 ders saati devamsızlık hakkı vardır. Kurs programındaki teorik derslerin bitiminden sonra kurs süresince yapılacak yurt içi tatbikat gezilerinin süresi, bölgesel kurslarda 10 takvim gününden az olamaz. Kurs sonunda başarılı olan kursiyerlere Turizm Bakanlığınca "Profesyonel Turist Rehberi Kimlik Kartı" verilir. Bölgesel rehberler, sadece kokartlarında yazan bölge sınırları içerisinde rehberlik yapabilir. Bölgeleri dışında rehberlik yaptıkları, yapılan denetlemelerde tespit edildiği takdirde haklarında disiplin cezası uygulanır. 2 defa üst üste disiplin cezası alan rehberin, kimlik kartı geri alınır.

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. Ancak bölgesel rehberler, vize yaptırmamaları nedeniyle bölgesel rehberlik kimlik kartı iptal edildiğinde, 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.

Resim 2.2: Ulaşım araçları

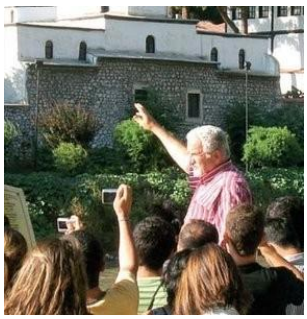
2.1.2.Transferman

Transferman; turistlerin transferlerini ve yolcu geliş-gidiş planlarını yapmak, transferleri gerçekleştirmek, ulaşım araçları sağlamak, turistlerin konaklama işletmelerine yerleşmelerini sağlamak ve ayrılışlarında onları yolcu etmekle görevlidir. Transfer personeli genel olarak ulaşım araçları ile tatilcileri seyahatlerinin başlangıç noktasından varış noktalarına kadar her türlü ulaşım ve refakat hizmetlerini veren kişilerdir. Transfer görevlileri belirli bir eğitimden geçmiş ve bir yabancı dili olan kişilerdir. Transfer sırasında transferman tarafından yol güzergâhı, seyahat süresi ve mola yeri hakkında kısaca bilgi verilmelidir. Ülkemize gelen müşterilerle ilk muhatap olacak kişinin transferman olması

nedeniyle, duruşu ve aktardığı doğru bilgilerle, tatilcilerin seyahatleri hakkında edinecekleri ilk izlenimin olumlu olmasını sağlayacaktır.

2.1.3.Tur Animatörü (Tour Guide –Tour Represantive)

Özellikle tatil amaçlı turlar düzenleyen tur operatörleri, gönderdikleri grup ya da bireylerin gidilen ülkede, konakladıkları işletmelerde irtibat kurabilecekleri kişileri görevlendirirler. Rep adı verilen bu görevliler geliş-gidiş transferinin yapılması, çabuklaştırılması konularında turistlere yardımcı olurlar. Ayrıca genellikle turistlerin geldikleri günün ertesi günü "info cocktail" adı verilen "hoş geldin resepsiyonu/ kokteyli" vererek seyahat acentelerinin tur satışını yaparlar.



Resim 2.3: Rehber eşliğinde bir gezi

2.1.4. Otel Rehberi (Reiseleitter –Hotel Guide-Ağırlayıcı-Gözetmen)

Ağırlayıcı personel, genel olarak özel bir eğitim almış ve tatil yörelerinde acenta temsilcisi olarak çalışan kişilerdir. Asıl görevleri, bir acente veya tur operatörü adına, belirli otelde konaklayan konukların sorunlarıyla ilgilenmektir. Bu personel, acente adına çalıştığı için konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin kalitesini, sözleşme şartlarına uygunluğunu denetleyebilir. Kendi acentelerinin gönderdiği konukların tüm sorunlarıyla ilgilenmek ve tatilleri boyunca onlara yardımcı olmak ve konakladıkları otelin imkânlarından maksimum yararlanmalarını sağlamak amacıyla belirli bir yerde, desk açarak çalışırlar. Eğer birden çok konaklama tesisinden veya belirli bir bölgeden sorumlu iseler, haftanın belli günlerinde ve saatlerinde tüm konaklama işletmelerini ziyaret ederek stand açarlar ve müşterilerinin sorunlarıyla ilgilenirler. Ağırlayıcı personel, turizm sektöründe çoğu zaman aynı işi yaptıkları halde değişik isimlerde tanımlanmıştır. Otel rehberi olarak da adlandırılan personelin Rep'ten tek farkı devamlı olarak aynı otelde sabit olarak çalışmasıdır. Bazı konaklama işletmeleri ile yoğun olarak çalışan seyahat acenteleri, bu işletmelerde devamlı olarak bir personeli istihdam edebilir. Otel rehberi, adından da anlaşılacağı üzere konaklama işletmesinin müşterilere tanıtılmasını ve müşterilerin otel hizmetlerinden maksimum düzeyde faydalanmalarını sağlamakla görevlidir. Kitle turizmin bir parçası olan paket tur satışlarında ve özellikle her şey dâhil sistemde, acente ve tur operatörü kâr marjlarının son derece düşük olması, ağırlayıcı personelin tur operatörü veya seyahat acentası adına; günübirlik tur, sportif faaliyet ve değişik etkinliklerin satışından elde edeceği komisyon gelirleri çok önemlidir.

Resim 2.4: Tur Otobüsü

2.1.5.Tur Lideri

Tur lideri; 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, yönetim 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.

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

Tur liderinin görevi, rehberle karıştırılmamalıdır. Tur lideri, genel olarak tura başkanlık eden ve müşterilerin isteklerini rehbere ileten kişidir. Rehber ise tur liderinin istekleri doğrultusunda gruba en doğru bilgileri vererek müze ve ören yerleri gezdiren, gruba yol gösteren kişidir. Tur lideri, gruba genel bilgiler verebilir ancak rehberlik faaliyetinde bulunamaz. Öte yandan tur lideri, katılımcılarla aynı milliyetten olacağı için tura katılanların istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlama avantajına sahiptir.

2.1.6. Kokartlı Rehber

Profesyonel turist rehberi; belirli bir program dâhilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, gezdirdiği yerler hakkında en doğru ve gerekli bilgileri aktaran ülke ve bölge tanıtımını en etkili olarak yapan kişi olarak tanımlanabilir.

Profesyonel turist rehberi, "Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" 1. maddesine göre "Türkiye'yi, yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek kişi" olarak tanımlamıştır.

Bir diğer tanıma göre ise "Turist rehberi, turistlerin seyahatleri süresince onlarla iletişim kuran, turistlerin seyahat organizasyonlarını kolaylaştıran, ziyaret edilen tüm yerlerin turistlere tanıtılmasını sağlayan, olağan dışı durumlarda turistlere yardımcı olan, seyahatleri

boyunca turistlerin haklarını koruyan ve turun en iyi ve eğlenceli bir şekilde gerçekleşmesini sağlayan kimsedir.

2.1.7. Grup Başkanı

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

2.2.Turizm Rehberlerinin Turlarda Yerine Getirdikleri Görevler

2.2.1.Tur Öncesi Hazırlığı

Tur teknik programının, gezinin tüm detaylarını içermesi gerekir. Seyahat acenteleri birbirinden farklı iki tur programı düzenler. Bu programlardan bir tanesi, müşterilere broşür veya satış kataloglarında afişe ettikleri program diğeri ise gezi sırasında bir nüshası rehbere verilmek üzere müşteri programından daha ayrıntılı bir şekilde hazırlanmış programdır.

Tur teknik programında; ziyaret edilecek ve gezilecek yerler, kalınacak konaklama işletmeleri, öğlen yemeklerinin alınacağı yerler, izlenecek güzergâh ve tarihleri ayrıntılı olarak bir liste halinde belirtilmelidir.

Rehber dosyasının içinde yer alması gereken belgeler şunlardır:

- Tur programı
- İsim listesi
- Gider makbuzları
- Acente tarafından gönderilmiş, işletme tarafından confirme edilmiş rezervasyon formlarının birer nüshaları
- Rehber tarafından düzenlenerek birer nüshası işletmeye bırakılacak olan boş voucherlar
- Tur harcama listesi
- Tur sırasında kullanılacak olan otel, restoran, müze gibi yerlerin telefon ve ilgili kişilerin listesi
- Gerekli durumlarda ulaşılmak üzere acente personelinin isimleri ve telefon numaraları
- Varsa tur sırasında iletişim kurulabilecek şube ve yardımcı acentelerin telefon numaraları ile ilgili kişilerin isimlerinin yer aldığı liste
- Tur değerlendirme formu

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

2.2.2.Teyit Telefonları

Rehber, tur teknik programında yer alan ziyaret edilecek ve gezilecek yerler, kalınacak konaklama işletmeleri, yemeklerin alınacağı restoranlara teyit telefonları açar. Değişiklikler varsa acenteden gerekli değişiklikleri kontrol eder.

2.2.3.Bilet İşlemleri

Voucher; müşterinin satın aldığı hizmetleri gösteren belgedir. Tur operatörü satış işlemini gerçekleştirdikten sonra müşterisine bu belgeyi düzenler ve bir nüshasını kendisine ayırarak müşteriye teslim eder. Müşteri çekim merkezine ulaştığında elindeki bu tur biletiyle satın almış olduğu hizmetleri gerçekleştirir. Eğer gerçekleştireceği hizmetlerin tümünün parasını ödemişse, voucher aynı zamanda nakit ödeme belgesi yerine de geçer. Satışın yapılması ve voucher'ın düzenlenmesiyle tur operatörü ile hizmetlerin sunulmasını sağlayan karşılayıcı acente yükümlülük altına girer. Çünkü bu belge, bir hizmetin peşin ödeme ile satıldığını ve karşılığında söz konusu hizmetlerin yerine getirileceğini ifade eden bir belgedir.

Tur operatörleri, ürün sattıkları müşterilerine tur bileti (voucher) düzenlemek zorundadırlar; çünkü müşteri, çekim merkezine geldiğinde rehber, transferman veya herhangi bir acente temsilcisine bu bileti ibraz etmek durumundadır.

Bunların dışında grup müşterilerine veya münferit müşterilere zaman zaman çekim merkezlerinde extra tur veya diğer ürünlerin satışları yapılır. Yapılan bu satışların hem müşteri hem de acente tarafından belgelendirilmesi için mutlaka bir belge yani voucher düzenlenmesi gerekir.

Voucher tek nüsha düzenlenmez. Genellikle 3–4 nüsha (kopya) hazırlanır. Rehber, iki nüshasını işletmeye bırakır. Bir nüshası, tur dönüşünde hesap kapatma sırasında fatura kontrollerinde kullanılmak üzere acentesine teslim eder. Bir nüshası da müşteriye verir.

2.2.4. Sınır Formaliteleri

Seyahat acentelerinin yurt dışı turlarda müşterilerine verdikleri önemli bir hizmet de gümrük ve vize işlemlerinin müşteri adına takip edilmesidir. Acenteler bu hizmetten ayrıca gelir elde etmez. Sadece harç, damga pulu vb. gibi ödenmesi zorunlu ücretler konuklara yansıtılır. Destinasyon hedefi olan ülkelerin konsolosluk veya elçiliklerinden vize alınması, bireysel müşteriler için takip gerektiren bir süreçtir. Fakat acenteler bu konuda mevzuatı bildikleri ve tecrübeli oldukları için kolaylıkla işlemleri halledebilir.

Her ülkenin birbirinden farklı bazı gümrük formaliteleri vardır. Bu konularda konuklara bilgi verilmesi, acentelerin enformasyon görevi kapsamındadır. Ülkeye sokulması yasak olan ya da belli bir miktar ile sınırlanmış eşyalar, gümrük kuralları ile belirlenmiştir.

Sınır formaliteleri çok önemlidir. Rehberler, müşterilere bilmedikleri formaliteler konusunda yardımcı olurlar. Gerektiğinde acenteden yardım isterler. Bazı seyahat formalitelerini yerine getirmek, gümrük ve vize işlemlerine yardımcı olmak gibi işlemlerde katılımcılar ile seyahat acentesi arasında bir köprü görevi görürler.

2.2.5. Bagaj İşlemleri

Bagaj kuponlarının alınması, bagajların üzerine yapıştırılması, uçaktan iniş ve binişlerde müşteri bagajlarının eksiksiz olarak teslim alınmasını sağlar. Bunun dışında konaklama işletmelerine giriş ve çıkış işlemleri sırasında bagajların güvenliği çok önemlidir. Turist rehberi bu işlemleri de yakından takip etmelidir.

2.2.6. Raporlama İşlemleri

Turun bitiminde turu değerlendirmek, bu konuda acenteyi bilgilendirmek amacıyla rehber tarafından düzenlenen bir rapordur. Rehber, tur sırasında karşılaşılan problemleri nedenleriyle birlikte bu raporda belirtir. Satın alınan hizmetlerin, servisin kalitesi de değerlendirilir. Bu problemlere rehber tarafından getirilen çözümler de belirtilir. Ayrıca turun gerçekleştirilmesi sırasında turla ilgili varsa önerilerini de bu raporda sunar.

Acente rehber tarafından hazırlanan raporları değerlendirir ve bu raporla programların gerçekleşmelerini daha iyi takip edebilme fırsatı bulur. Gerekli gördüğü takdirde bu raporlardan ve müşteri anketlerinden elde ettiği sonuçlar doğrultusunda çeşitli düzenlemeler yapar. Hizmetlerin satın alındığı işletmelerden kaynaklanan ve süreklilik gösteren problemlerle ilgili gerekli tedbirleri de alır. Tüm bu çalışmalar aksaklıkların tekrarlanmaması ve daha sağlıklı turların gerçekleşmesi için yapılır. Rehberler hazırladıkları bu raporları tur sonunda tur dosyası ile birlikte acenteye teslim eder. Bu sırada tura çıkarken kendisine ödenen avansını da muhasebe departmanından kapatır. Rehber, avans kapatma işlemi için tur sırasında harcamalarını gösteren tüm belgeleri acenteye ibraz etmek (sunmak) durumundadır. Rehberin müze ve ören yeri giriş biletleri, otoban, köprü, feribot ücretleri gibi belgeli tüm harcamaları ile belgelendirilemeyen, sadece beyana dayalı harcamaları da tur harcama çizelgesi üzerinden, turun kişi sayısı dikkate alınarak hesaplanır. Tur esnasında

yapılan ödemeler, tur öncesinde rehbere ödenen rakam arasındaki farka göre rehberin avans ödemesi kapatılır.

Tur sonunda rehberlerin doldurdukları tur raporlarının yanı sıra müşteriler de turu değerlendirmek üzere bir anket formu doldurur. Bu anketler, turda sunulan tüm hizmetleri kapsayacak şekilde hazırlanır; amaç, turun tüm detayları ile müşteriler üzerinde bıraktığı olumlu-olumsuz izlenimleri tespit etmektir.

Anketlerde yer alabilecek başlıklar çeşitlendirilebileceği gibi sorulacak soru miktarları da artırılabilir. Bu değerlendirmelerin tüm tur detaylarını kapsayabilmesi için anketler müşterilere tur sonunda dağıtılır.

Anketlerde sorgulanacak hizmetler aşağıdaki genel detaylar altında toplanabilir:

- Transfer hizmeti
- Acente ve personelin ilgisi
- Rehberin yeterliliği
- Tur programının içeriği
- Turun süresi
- Müze ve ören yerlerin etkisi
- Konaklama hizmetlerinin kalitesi ve satışa uygunluğu
- Turlarda kullanılan ulaşım araçlarının (deniz, hava, demir yolu gibi)değerlendirilmesi
- Restoran menü değerlendirmeleri
- Tur aracının ve şoförün değerlendirmesi
- Çekim yerinin-merkezinin genel etkileri
- Varsa ekstra turların değerlendirmesi
- Tur operatörünün ve karşılayıcı acentenin değerlendirilmesi
- Öneriler

2.2.7. Özel Hazırlık Gerektiren Hazırlıklar

Turun gerçekleşmesi sırasında acente ile rehber mutlaka irtibat halinde olmalıdır. Her tür planlamanın dışında gelişen değişikliklerden birbirlerini haberdar etmelidir. Rehberin turdaki yolcuların özel günlerini (doğum günü, evlilik yıldönümleri vb.) öğrenip tur dönemine rastlayanları kutlaması hem kutlanan yolcu/yolcular için iyi bir jest hem de grupta aynı atmosferi paylaşan diğer yolcular için son derece sevimli ve sıcak bir ortam yaratılmış olacaktır. Bu ufak jest sayesinde insanlar önemsendiklerini, kendilerine değer verildiğini ve hatta aile ortamında bulundukları hissederler.

Turda engelli yolcu bulunması durumunda bazı özel hazırlıklar yapılmalıdır. Hava alanında ve konaklama işletmesinde engelli sandalyesi temini, otobüse biniş ve iniş kolaylığı gibi hazırlıklar yapılmalıdır.

2.2.8. Bahşiş (Tip-Trink Geld)

Bahşiş sözlük anlamı olarak; hizmet sektöründe bir hizmet görene hakkı olan ödemeden ayrı olarak verilen paradır. Tur sırasında müşteriler verilen hizmetler karşılığında toplu olarak bahşiş ödemeleri yaparlar. Rehber, kendisine verilen bahşişleri tur aracının şoförü ile paylaşmalıdır.

2.2.9. Tur Esnasında Karşılaşılan Olağan Durumlar

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 beklenti de olabileceği söylenebilir. Bunlara karşı tur lideri ya da rehberin nasıl davranış geliştirmeleri gerektiği turizm sosyolojisinin konusu olmasının ötesinde rehberin kendi kişilik yapısının da bir fonksiyonudur.

Turist rehberinin tur esnasında turun yönetimiyle ilgili hareket esnekliği olmasına karşın,

bir turda zaman kısıtlıdır ve zamanın en iyi şekilde değerlendirilmesi gerekir. Ayrıca, turistlere bir gün boyunca neler yapacakları önceden ayrıntılı olarak bildirilmelidir. Bu bilgiler doğrultusunda turistler yapacakları faaliyetlere göre giysilerini hazırlar, yanlarına ihtiyaç duyacakları kadar para alır veya diğer bazı hazırlıklar yaparlar. Tur rehberi gün boyunca neyi, nasıl ve ne zaman yapacağından emin olarak hareket etmek, kararlarını daha hızlı vermek ve tur sonrasında, yaptıklarıyla yapması gerekenleri karşılaştırmak için ayrıntılı bir yol göstericiye ihtiyaç duymaktadır. Bütün bunlar, ayrıntılı planlamaya olan ihtiyacı artırmakta, günlük zaman kullanımının planlanmasının, turist rehberinin ve turun başarısında önemli bir etken olarak görülmesine sebep olmaktadır.

2.2.10. Acil Durumlarda İzlenecek Yöntemler

Tur esnasında bazı yolcularımız problemli olabilir veya saldırgan davranışlar sergileyebilirler. Bu durumda usta bir rehber, yolcu ile polemiğe girmek yerine, uzlaşmaya gidecek ve tur ile ilgili varsa problemini çözümlemeye çalışacaktır.

Turlar programları gereği kapsadıkları süre açısından farklılıklar gösterebilir (7günlük, 15 günlük, hafta sonu turları gibi). Turların süreleri uzadıkça yolcularda yorgunluk ve bazen de buna bağlı olarak isteksizlik ortaya çıkabilir. Rehber, gruptaki yolcularının genel sağlık durumları ile de ilgilenmelidir; çünkü kalp, tansiyon, sara vb. rahatsızlıkları olan yolcularını gerektiğinde uyarması ve tatsız sonuçlara neden olmaması için bazı tedbirleri de alması gerekir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Turların gerçekleşmesinde görev alan personeli tanımak	➢ Turların gerçekleşmesinde görev alan kişileri inceleyiniz.
➢ Turizm rehberlerinin turlarda yerine getirdikleri görevleri araştırmak	➢ Turizm rehberlerinin turlarda yerine getirdikleri görevleri dikkatlice okuyunuz.
➢ Tur esnasında karşılaşılan olağan durumları söylemek	➢ Tur esnasında karşılaşılan olağan durumları dikkatlice belirleyiniz.
➢ Acil durumlarda izlenecek yöntemleri söylemek	➢ Acil durumlarda izlenecek yöntemleri dikkatlice inceleyiniz.
➢ Dosyalama yapmak	➢ Dosyalama işlemlerini dikkatlice okuyunuz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için "**Evet**" kutucuğuna, kazanamadığınız beceriler için "**Hayır"** kutucuğuna (**X)** işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1.	Turların gerçekleşmesinde görev alan kişileri incelediniz mi?		
2.	Turizm rehberlerinin turlarda yerine getirdikleri görevleri dikkatlice okudunuz mu?		
3.	Dosyalama işlemlerini dikkatlice okudunuz mu?		
4.	Tur esnasında karşılaşılan olağan durumları belirlediniz mi?		
5.	Acil durumlarda izlenecek yöntemleri belirlediniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda "Hayır" şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız "Evet" ise "Ölçme ve Değerlendirme"ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerden hangisi “Yerel Rehber”i tanımlar?
   A) Bölgesel kokarta sahip profesyonel turist rehberidir
   B) Rehberin yardımcısıdır
   C) Grup üyelerini daha önce tanıyan kişidir
   D) Hepsi

2. Aşağıdakilerden hangisi “Grup Başkanı”nı tanımlar?
   A)Gruba başkanlık eder
   B)Rehberin yardımcısıdır
   C)Grup üyelerini daha önce tanıyan kişidir
   D)Hepsi

3. Rehberin çağlar boyunca değişmeyen tek görevi aşağıdakilerden hangisidir?
   A) Yol gösterme
   B) Liderlik
   C) Eğlendirme
   D) Formaliteleri azaltma

4. Ülkemizde profesyonel turist rehberliği mesleği hangi yasa ile düzenlenmiştir?
   A) Profesyonel Turist Rehberliği Maddesi
   B) Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği
   C) Profesyonel Turist Rehberliği Kanunu
   D) Profesyonel Turist Rehberliği Anayasası

5. Aşağıdakilerden hangisi “Profesyonel Turist Rehberi”nin görevlerindendir?
   A) Yol göstermek, bilgi vermek
   B) Müze ve ören yerlerini gezdirmek
   C) Animasyon
   D) Hepsi

6. Profesyonel turist rehberliği yönetmeliğinin 1. maddesi ne ile ilgilidir?
   A) Profesyonel turist rehberinin tanımı
   B) Profesyonel turist rehberinin çalışma şartları
   C) Profesyonel turist rehberinin görevleri
   D) Profesyonel turist rehberinin eğitimi

7. Grupların bir araya gelmelerinde ve oluşumlarında kendilerinden faydalanılan ve çevreleri sayesinde grup sayısını artıran kişi aşağıdakilerden hangisidir?
   A)Yerel rehber
   B) Grup başkanı
   C) Rehber yardımcısı
   D) Tur lideri

8. Aşağıdakilerden hangisi, profesyonel turist rehberliği kurslarına katılabilmek için gerekli şartlardan birisi değildir?
A) T.C. vatandaşı olmak
B) Ehliyet sahibi olmak
C) En az 18 yaşında olmak
D) En az lise mezunu olmak

9. Aşağıdakilerden hangisi, ağırlayıcı personelin görevlerinden birisi değildir?
A) Otel müşterilerinin sorunlarıyla ilgilenmek
B) Acente müşterilerinin haklarını korumak
C) Yöre ve bölge hakkında bilgi vermek
D) Rehberlik yapmak

10. Turistlerin geliş gidiş transferinin yapılması, çabuklaştırılması konularında turistlere yardımcı olan kişi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Tur Lideri
B) Yerel rehber
C) Tur Animatörü
D) Rehber

11. Tur esnasında problemli yolcuların için izlenecek yöntem hangisidir?
A) Acil Durumlarda İzlenecek Yöntemler
B) Özel Hazırlık Gerektiren Hazırlıklar
C) Bahşiş(Tip-Trink Geld)
D) Tur Öncesi Hazırlığı

12. Hizmet sektöründe bir hizmet görene hakkı olan ödemeden ayrı olarak verilen paraya ne denir?
A) Acil Durumlarda İzlenecek Yöntemler
B) Özel Hazırlık Gerektiren Hazırlıklar
C) Bahşiş (Tip-Trink Geld)
D) Tur Öncesi Hazırlığı

13. Rehber dosyasının içinde yer alması gereken belgeler nelerdir**?**
A) Tur programı
B) İsim listesi
C) Gider makbuzları
D) Hepsi

14. Anketlerde sorgulanacak hizmetler aşağıdaki seçeneklerden hangisi?
A) Turun süresi
B) Müze-ören yerlerinin etkisi
C) Konaklama hizmetlerinin kalitesi ve satışa uygunluğu
D) Hepsi

15. Turun bitiminde rehber tarafından turu değerlendirmek, bu konuda acenteyi bilgilendirmek amacıyla düzenlenen işleme ne denir?
A) Raporlama İşlemleri
B) Tur Öncesi Hazırlığı
C) Teyit Telefonları
D) Sınır Formaliteleri

16. Seyahat acentelerinin yurt dışı turlarda müşterilerine verdikleri önemli bir hizmet olan gümrük ve vize işlemlerinin müşteri adına takip edilmesi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Raporlama İşlemleri
B) Tur Öncesi Hazırlığı
C) Teyit Telefonları
D) Sınır Formaliteleri

17. Tur teknik programında yer alan ziyaret edilecek ve gezilecek yerlere, kalınacak konaklama işletmelerine, yemeklerin alınacağı restoranların aranıp bilgi verilmesi işlemi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Raporlama İşlemleri
B) Tur Öncesi Hazırlığı
C) Teyit Telefonları
D) Sınır Formaliteleri

18. Gezinin tüm detaylarını içeren programa ne denir?
A) Profesyonel turist rehberi
B) Tur teknik programı
C) Transformen
D) Otobüs Şöförü

19. Müşterinin satın aldığı hizmetleri gösteren belge hangisidir?
A) Voucher
B) Akreder
C) Mared
D) Aro

20. Voucher kaç nüsha düzenlenir?
A)3-4 nüsha B)1-2 nüsha C)1 nüsha D)6 nüsha

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise "Modül Değerlendirme"ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1.	Turizmde rehberlik kavramını dikkatlice okudunuz mu?		
2.	Rehberliğe ihtiyaç duyulan nedenleri incelediniz mi?		
3.	Turizmde rehberlik yapılan alanları incelediniz mi?		
4.	Turizm rehberlerinde olması gereken özellikleri dikkatlice okudunuz mu?		
5.	Turizm rehberlerinin çalışma koşullarını dikkatlice okudunuz mu?		
6.	Turların gerçekleşmesinde görev alan kişileri incelediniz mi?		
7.	Turizm rehberlerinin turlarda yerine getirdikleri görevleri dikkatlice okudunuz mu?		
8.	Dosyalama işlemlerini dikkatlice okudunuz mu?		
9.	Tur esnasında karşılaşılan olağan durumları belirlediniz mi?		
10.	Acil durumlarda izlenecek yöntemleri belirlediniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ–1'İN CEVAP ANAHTARI

1	**A**
2	**D**
3	**C**
4	**D**
5	**A**
6	**A**
7	**B**
8	**A**
9	**B**
10	**A**

ÖĞRENME FAALİYETİ–2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	**A**
2	**D**
3	**A**
4	**B**
5	**D**
6	**A**
7	**B**
8	**B**
9	**B**
10	**C**
11	**A**
12	**C**
13	**D**
14	**D**
15	**A**
16	**D**
17	**C**
18	**B**
19	**A**
20	**A**

KAYNAKÇA

- TETİK Nuray, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Ensitüsü
- DEĞİRMENCİOĞLU Özdal, Turizm Rehberliği Ders Notları, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği Bölümü, Ankara,1996.
- www. tureb.net
- www. tursab.net