

**SEYAHAT İŞLETMELERİNDE
PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ,
REHBERLİK MESLEĞİNİN SORUNLARI
ve ÇÖZÜM ÖNERİLERİ ÜZERİNE BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

**Tülay POLAT
Yüksek Lisans Tezi
Eskişehir, 2001**

Anadolu Üniversitesi

Anadolu Üniversitesi
Merkez Kütüphane

**SEYAHAT İŞLETMELERİNDE, PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ,
REHBERLİK MESLEĞİNİN SORUNLARI ve
ÇÖZÜM ÖNERİLERİ ÜZERİNE
BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

TÜLAY POLAT

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Turizm ve Otelcilik Anabilim Dalı
Danışman : Doç. Dr. İrfan ARIKAN

Eskişehir
Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Temmuz 2001

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZÜ

SEYAHAT İŞLETMELERİNDE PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ, REHBERLİK MESLEĞİNİN SORUNLARI ve ÇÖZÜM ÖNERİLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Tülay POLAT

Turizm ve Otelcilik Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ocak 2001

Danışman : Doç. Dr. İrfan ARIKAN

Profesyonel Turist Rehberlerinin, turizm sektöründe büyük görevleri ve o ölçüde de sorumlulukları vardır. Çünkü turist ile yakın ilişkide olan rehberdir. Onun davranışları turiste, toplum ve ülke hakkında fikir ve bilgi verecek, ülkesini ve halkını yabancı bir ülke insanına karşı kendi kimlikleriyle temsil edecektir.

Bir ülkenin tanıtımı ve turizminin gelişimi açısından bu kadar önemli olan rehberlik mesleğinin önemi ülkemizde ne yazık ki henüz tam olarak anlaşılammıştır. Profesyonel Turist Rehberliği mesleği ve mesleğin sorunlarına karşı duyarsız kalınmış, turizm araştırmalarına da yeterince konu edilmemiştir. İşte bu noktadan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin sorunlarının tespit edilmesi ve çözümü için öneriler getirilmesi amacıyla bu araştırma yapılmıştır. Ayrıca, araştırma sonuçlarının sorunlara çözüm getirebilmesi için ilgili kuruluşlara iletilmesi ve rehberlik mesleği hakkında gelişme sağlanabilmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmada, öncelikle literatür taraması yapılarak, konuyla ilgili kuramsal bilgiler verilmiştir. Araştırma bölümünde ise, anket yöntemiyle profesyonel turist rehberliği mesleğinin sorunları belirlenerek çözüm önerileri getirilmiştir.

Ankete katılan turist rehberlerinden alınan yanıtlara göre, sorunların temelinde, rehberlerin bağlı olduğu meslek birlikleri ile temel hak ve yükümlülüklerini belirleyen rehberlik yasalarının bulunmaması yatmaktadır. Bu sorunların çözümü için, profesyonel turist rehberleri birliği yasasının, ilgili kurum ve kuruluşların desteği ile bir an önce çıkarılması, Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB'ın denetimlerinin artırılması ve ülke tanıtımında rehberlerden daha fazla yararlanılması gerekmektedir.

THE ABSTRACT OF MASTER'S THESIS

A FIELD STUDY ON PROFESSIONAL TOURIST GUIDING IN TRAVEL AGENCIES, PROBLEMS OF PROFESSION OF TOURIST GUIDING AND SOLUTION SUGGESTIONS TO THESE PROBLEMS

Tülay POLAT

Branch of Tourism and Hotel Management Anadolu University, Institute of Social Sciences, January, 2001.

Advisor: Associate Doç. Dr. İrfan ARIKAN

Professional tourist guides have important tasks and responsibilities in tourism sector. This is due to the guide's closeness to tourists. Behaviours of guides will provide the tourists with ideas and information about the society and country, and these guides will represent their country by their personality characteristics.

The importance of tourist guiding which is so essential in terms of advertising of a country and tourism development has not been fully appreciated yet. The profession of professional tourist guiding and its problems have been neglected and not been a research subject sufficiently. Starting from this point, this study was performed to determine the problems of professional tourist guides and suggest solutions to these problems. In addition, it was aimed at informing the related institutions about the research results in order to find solutions to the problems and provide improvement in guiding profession. In this study, first a literature review was conducted and then institutional information related to the subject was provided. In the research section, the problems of professional tourist guiding were determined by applying a questionnaire and then solution suggestions were made.

According to the responses obtained from the participant tourist guides, basis of the problems are due to the lack of guiding regulations which will determine their basic rights and responsibilities and the lack of professional associations. To find solutions to these problems, the law of tourist guides association should be passed with the support of related institutions and establishments as soon as possible, supervision of Tourism Ministry and TÜRSAB should be intensified, and guides should play a role in advertising of our country.

ÖNSÖZ

Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olduğu için, insan faktörü ön plana çıkmakta ve bu nedenle sektörün her alanda ihtiyaç duyduğu kalifiye personel gereksinimi, profesyonel turist rehberliği mesleğinde de kendini göstermektedir.

Eğitilmiş turizm personelinin en önemli kolu olarak algıladığımız profesyonel turist rehberi turistin ziyareti sırasında ilk günden son güne kadar yanında olan kişidir. Ülkemizin tarihi ve kültürel değerlerinin sözcüleri konumundaki rehberlerin, turizm sektöründeki yeri, önemi, gerekliliği ve kalifikasyonu düşünülerek hazırlanan bu tez çalışması, rehberlik mesleğinin gelişimi, sorunları ve çözüm önerilerini içermektedir.

Bu tez çalışmasının hazırlanması sırasında, değerli görüş ve tavsiyeleri ile beni destekleyen ve yönlendiren danışman hocam sayın Doç.Dr. İrfan Arıkan'a teşekkürü bir borç bilirim. Değerli fikir ve yardımları için TUREB (Türkiye Rehberler Birliği) yönetim kurulu başkanı sayın Ahmet Şensılay'a, uygulamadaki destekleri için sayın Yrd.Doç.Dr. Osman Çevik ve Öğr.Gör. Rüştü Yayar'a, emeği geçen tüm hocalarıma ve anketlerimi yanıtlayan rehberlere teşekkür ederim.

Tüm eğitim yaşamımda ve tez çalışmamda desteklerini esirgemeyen sevgili aileme de teşekkür borçluyum.

Tülay POLAT
Eskişehir, 2001.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZ	ii
ABSTRACT	iii
JÜRİ ve ENSTİTÜ ONAYI	iv
ÖNSÖZ	v
ÖZGEÇMİŞ.....	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
GRAFİKLER LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SEYAHAT İŞLETMELERİ ve REHBERLİĞİN DOĞUŞU

1. SEYAHAT KAVRAMI ve İNSANLARI SEYAHATE YÖNELTEN NEDENLER	4
2. SEYAHAT İŞLETMELERİ.....	5
2.1 Seyahat Acentaları.....	6
2.2 Tur Operatörleri.....	9
2.3 Seyahat Acentaları İle Tur Operatörlerinin İlişkileri.....	11
3. PROFESYONEL TURİST REHBERİNİN TUR ORGANİZASYONU	
İÇERİSİNDEKİ YERİ.....	13
4. TARİHSEL SÜREÇ İÇERİSİNDE REHBERLİĞİN DOĞUŞU.....	17
4.1 Osmanlı Devletinde ve Türkiye Cumhuriyetinde Rehberliğin Gelişimi	19

İKİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ ve REHBERLİĞİN GELİŞİMİ

1. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ	22
1.1 Turist Rehberliği ile İlgili Tanımlar.....	23
1.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler.....	23
1.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin İşlev ve Nitelikleri.....	27
1.4 Profesyonel Turist Rehberlerinin Görevleri.....	29
1.5 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Çalışma Alanları.....	32
1.5.1 Genel Kültür Rehberleri.....	33
1.5.2 Konferansçı Rehberler.....	33
1.5.3 Uzman Rehberler.....	34
1.6 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Kısıtlayıcı Özellikleri.....	34
1.6.1 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Fiziki Güce Dayalı Olması.....	35
1.6.2 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Mevsimlik Bir İş Olması.....	35
1.6.3 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin İş Güvencesinin Olması.....	36
1.6.4 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Dışsal Faktörlere Bağımlı Olması.....	36
1.6.5 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Sürekli Kendini Yenileme Zorunluluğunun Olması.....	36
1.7 Profesyonel Turist Rehberi ve Yönetimsel Davranış.....	37
1.7.1 Profesyonel Turist Rehberi Grup İlişkileri	37
1.7.1.1 Turist Gruplarının Özellikleri	37
1.7.1.2 Grup Bireylerinin Sınıflandırılması	39
1.7.2 Profesyonel Turist Rehberinin Liderlik Gücü.....	41
1.7.3 Lider Profesyonel Turist Rehberi Yönetim Biçimleri.....	41

2. Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği.....	43
2.1 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberi Gereksinimi	44
2.2 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberinin Hak ve Yüklümlükleri	48
2.2.1 Profesyonel Turist Rehberlerinin Hakları	48
2.2.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Yüklümlükleri	50
2.3 Profesyonel Turist Rehberleri Örgütleri	51
2.3.1 Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliği (WFTGA)	52
2.3.2 Turist Rehberliği Birliği (TUREB)	53
2.3.3 İstanbul Turist Rehberleri Esnaf Odası (İRO)	54
2.3.4 Ankara Profesyonel Turist Rehberleri Odası (ARED).....	54
2.3.5 İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO).....	54
2.3.6 Türkiye Turist Rehberleri Vakfı (REVAK).....	55
2.3.7 Rehber Sivil Toplum İnisiyatifi (RSTİ).....	55
2.3.8 Rehber Basım Yayın Dağıtım Reklamcılık ve Ticaret A.Ş (REVAŞ).....	56
2.4 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi	56
2.4.1 Turizm Bakanlığı Tarafından Yürütölen Rehberlik Eğitimi.....	57
2.4.2 Üniversite Düzeyinde Rehberlik Eğitimi.....	59

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN SORUNLARI ve ÇÖZÜM ÖNERİLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	62
2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE KARŞILAŞILAN SORUNLAR.....	63
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	65
4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	66
5. VERİLERİN ANALİZİ ve SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	66
5.1 Profesyonel Turist Rehberlerinin Demografik Özellikleri.....	66
5.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu.....	70
5.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Düzenleri ve Sosyal Haklar.....	76
5.4 Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Gelişimi.....	85
6. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN SORUNLARI ve ÇÖZÜM ÖNERİLERİ.....	99
6.1 Seyahat Acentalardan Kaynaklanan Sorunlar.....	100
6.2 Yürürlükteki Yasalar ve Yerel Yönetimlerden Kaynaklanan Sorunlar....	105
6.3 Çalışma Düzeni ve Gelir Durumundan Kaynaklanan Sorunlar.....	111
6.4 Diğer Sorunlar ve Çözüm Önerileri.....	113
SONUÇ.....	117
KAYNAKÇA	149

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Turizm Bakanlığının Eğitimi Süresi İçerinde Rehber Adaylarına Verilen Dersler ve Saatleri.....	58
Tablo 2: Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Rehberliğe Başlama Yaşı.....	69
Tablo 3: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu.....	70
Tablo 4: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Mezun Olduğu Okullar.....	71
Tablo 5: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Mezun Olduğu Bölümler.....	72
Tablo 6: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Sertifikalı Bildiği Yabancı Diller.....	73
Tablo 7: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Birden Fazla Sertifikalı Bildiği Yabancı Diller.....	74
Tablo 8: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Rehberlik Eğitimini Aldığı Yükseköğretim Kurumları / Kurum.....	75
Tablo 9: Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalıştıkları Tur Tipleri.....	78
Tablo 10: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Gelir Durumu.....	79
Tablo 11: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Sosyal Güvenceleri.....	81
Tablo 12: Turist Rehberlerinin Bağlı Olduğu, Dernek, Sivil Toplum Örgütü, Sendikalar.....	84
Tablo 13: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin, Rehberlik Mesleği ile İlgili Bilgilerini Geliştirebilmek İçin Yaptıkları Çalışmalar.....	86
Tablo 14: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin, Rehberliği Meslek Olarak Seçme Nedenleri / Tercihler.....	88
Tablo 15: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin, Rehberlik Mesleğinin Geliştirilebilmesi İçin Turist Rehberlerinin Yapabileceği Çalışmalar.....	91
Tablo 16: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Anket Çalışması Hakkındaki Düşünceleri.....	92
Tablo 17: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Sorunları.....	92

GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1 : Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Cinsiyet Durumu.....	67
Grafik 2 : Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Medeni Durumu.....	67
Grafik3: Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin Yaşları.....	68
Grafik 4 : Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Rehberlik Eğitimini Aldığı Kurum.....	76
Grafik 5: Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalıştığı Acenta Sayısı.....	76
Grafik 6: Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Çalışma Düzeni.....	78
Grafik 7: Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Tazminat Alma Durumu.....	82
Grafik 8: Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Bağlı Olduğu, Dernek, Sivil Toplum Örgütü ya da Sendikalar.....	83
Grafik 9: Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Toplum İçindeki Statülerinden Memnuniyet Durumları.....	89
Grafik 10: Profesyonel Turist Rehberliği Anketine Katılan Rehberlerin, Rehberlik Mesleğine Devam Etmeyi Düşündükleri Süre.....	90

GİRİŞ

Modern anlamda turizm olayı ilk kez eski Yunan'da belirgin bir şekilde görülmeye başlanmıştır. Yunanlı tarihçi ve coğrafyacı Heredot ülkesinin ilk tercüman rehberlerinden birisi olmuştur. "Seyahatin tarihi, Heredot ve Pausanias'ın da yazılarında belirttikleri gibi antik çağlarda yabancı kültürleri görmek, tanımak ve öğrenmek için gezen, kendi dünyaları dışında başka ürünler ve hazineler olduğunu fark eden kaşiflerle başlar" (Löschburg : 1998 ; s. 12).

18. yüzyılda başlayan seyahat tutkusunun 1900'lü yıllarda iyice arttığı görülür. Avrupa da 1910'lar dan sonra kara taşımacılığının artışı, sivil havacılığın gelişimi, kitle turizminin yaygınlaşması, seyahat acentaları ve tur operatörlerinin çoğalması turizm hacminin büyümesine neden olmuştur(Arıkan, 1995, s.5). Bu büyümenin yarattığı pazar arayışı içine tarihi ve doğal güzelliklere sahip ülkemizde dahil edilmeye başlanmıştır. Yerel rehberlerin eğitimi ve organizasyonu da 1930'lu yıllardan sonra gerçekleşmiştir. Kitle turizmi ise profesyonel turist rehberliğinin organizasyonunu zorunlu kılmıştır.

Günümüz insanı, iş ve yaşam stresinden belli bir süre uzaklaşıp, yeni ülkeler görme merakından başka ruhsal açıdan da rahatlamak ve streslerinden kurtulmayı hedeflemektedir. Bu fikirlerle ülkemize gelen turistleri, eğitilmiş turizm personelinin en önemli kolu olan profesyonel turist rehberleri karşılamaktadır. Profesyonel Turist Rehberleri, turistlerin ülkeye gelişleriyle, konaklamalarıyla, ülkeden ayrılışlarıyla ilgili her türlü konu ve işler hakkında onlara bilgi veren, işlerinde ve isteklerinde yardımcı olan kişilerdir.

Turistlerin ülkede edineceği tüm izlenimlerinde, ülkeden memnun ayrılmalarında ve ülkeye geri dönüşlerinde rehberin etkisi yadsınamaz bir gerçektir. "Matthes, yeni bir müşteri edinmenin eski bir müşteriyi tutmaktan beş kat daha zor olduğunu ve işin % 65'ini sürekli gelen müşterilerin oluşturduğunu belirtmektedir." (Travel and Tourism Association, 1993, s.145). Bu nedenle, gelen turistlerin ülkeden memnun ayrılarak tekrar gelmelerini sağlayan turist rehberine büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir.

Profesyonel Turist Rehberliği mesleğinin 6neminin, 6lkemizde hen6z anlaşılamaması, rehberlerin 7alışma şartları, eğitim durumlarına, sorunlarına karşı duyarsız kalınması ve turizm araştırmalarına da yeterince konu edilmemiş olması bu tez 7alışmasının hareket noktasını oluşturmuştur. Ayrıca, 6lke tanıtımı ve turizmi a7ısından bu kadar 6nemli g6rev ve sorumluluklar 6stlenen rehberlerin daha nitelikli, daha iyi eğitim almış kişilerden oluşabilmesi i7in rehberlik mesleği, rehberlik mesleğinin sorunları ve 76z6m 6nerilerini kapsayan bu araştırma yapılmıştır.

Bu araştırmaya, profesyonel turist rehberlerinin 6lkesel ve b6lgesel olarak iki grupta 7alışabildikleri, turlar sırasında otob6s yolculuğu yapıp, otellerde konakladıkları ve seyahat acentalarına bağlı olarak 7alışıp, tek seyahat acentası ya da bir den fazla seyahat acentası ile 7alışabilecekleri varsayımıyla başlanmıştır. Araştırma T6rkiye'de 7alışan profesyonel turist rehberlerini kapsayıp, benzer koşullar g6steren turizm sekt6r6ndeki diğer meslekler i7inde ge7erli olabilir. Ancak araştırma yalnızca profesyonel turist rehberliği mesleğinin sorunları ve bunlara 76z6m getirilebilecek 76z6m 6nerileri 6zerine olup, anket soruları rehberlik eğitimini ya da rehberlik mesleğinin gelişimini ayrıntılı olarak i7ermemektedir. Anketin ge7erliliği sınansa bile kişilerin anketleri doldururken bazı soruları yanıtlamadıkları g6z 6n6nde bulundurulmalıdır.

Seyahat işletmelerinde profesyonel turist rehberliği mesleği, rehberlik mesleğinin sorunları ve 76z6m 6nerileri 6zerine hazırlanan bu 7alışma 67 b6l6mden oluşmaktadır. 7alışmanın birinci b6l6m6; seyahat kavramı, insanları seyahate y6nelten nedenler, seyahat acentaları, tur operat6rleri ve seyahat acentaları ile tur operat6rlerinin ilişkileri ele alınarak, rehberlerin tur organizasyonu i7erisindeki yeri ve tarihsel s6rec i7erisinde turizm ve rehberliğin doğuşu incelenmiştir.

İkinci b6l6mde, Profesyonel turist rehberliği ile ilgili tanımlar, rehberlerin sahip olması gereken 6zellikleri, işlev ve nitelikleri, g6revleri, 7alışma alanları, 7alışma koşulları ve rehberin y6netsel davranış 6zellikleri ile 6lkemizdeki turist rehberi gereksinimi, rehberlerin hak ve y6k6ml6l6kleri, rehber 6rg6tleri ile Turizm Bakanlığı ve 6niversiteler tarafından verilen rehberlik eğitimi 7ıklanmaya 7alışılmıştır.

Son bölüm ise, araştırmanın uygulama kısmını oluşturmaktadır. İlk iki bölümde verilen kuramsal bilgilerin, uygulamada ne ölçüde uygun olup olmadığını belirlemek amacı ile anket çalışması yapılmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin %98'nin çalıştığı Akdeniz, Ege, Marmara ve İç Anadolu Bölgelerine toplam 600 anket gönderilmiş, 233'üne yanıt alınmış olup, anketlerin geri dönüşüm oranı % 39'dur.

Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgular analiz edilerek rehberlik mesleğinin sorunlarına yönelik tespit ve öneriler getirilmiştir. Sonuç bölümünde ise, çalışmanın özet değerlendirmesi ile turizm sektöründe profesyonel turist rehberlerinin rolü ve önemine değinilerek, anket sonuçları yorumlanmıştır.

Bu çalışmada, profesyonel turist rehberliği konusunda İngilizce, Almanca ve, Türkçe konuyla ilgili olarak kaynak taraması yapılmış, tezin başlangıcından itibaren süreli yayınlar takip edilerek, internetten de yararlanılmıştır. Uygulama bölümünde, veriler SPSS yazılım programı ile değerlendirmeye alınmış, tablo ve grafikler yardımı ile yorumlanmaya çalışılmıştır.

Araştırma ile elde edilecek verilerin, Profesyonel Turist Rehberliği mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri üzerine düşünme, tartışma ve yeni bir bakış açısı sağlayacağı ümit edilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SEYAHAT İŞLETMELERİ ve REHBERLİĞİN DOĞUŞU

1. SEYAHAT KAVRAMI ve İNSANLARI SEYAHATE YÖNELTEN NEDENLER

Seyahat, insanlığın tarihi kadar eskiye dayanır ve tarih boyunca insanlar farklı nedenlerle seyahat etmişlerdir. Özellikle, ticaret önemli bir seyahat nedeni olmuştur. 13. yüzyıla kadar ticaret, en önemli neden olan pusulanın icadı ve denizcilik becerilerinin gelişmesi ile artmıştır.

“İnsanlar tarih boyunca zevk amacı ile de seyahat etmişlerdir. İsa'nın doğumundan yüzlerce yıl önce eski Yunanlılar ve Barbarlar (Yunan olmayanlara bu ad veriliyordu) Atina'da düzenlenen Olimpiyat oyunlarına katılmak için seyahat ediyordu. Yine sağlık da önemli bir seyahat nedeni idi. İnsanlar belirli bölgelerdeki sıcak su kaynaklarının tedavi edici olanaklarından yararlanmak için seyahat etmişler ve günümüzdeki kaplıcaların ilk örnekleri de Romalılar tarafından yapılmıştır” (İçöz, 1998, s.2). İnsanların seyahat nedenlerinden birisi de din faktörü olmuştur. Müslümanlar Mekke'ye, Hristiyanlar ile Museviler de Kudüs'e hac amacı ile seyahat etmişlerdir.

14 ve 15. yüzyıllarda kıtaların haritalarının çıkarılması ve iki üç direkli gemilerin yapımı okyanusların seyahatlere açılmasını ve böylelikle de birçok bölgenin keşfedilmesini sağlamıştır. Yine 14.yüzyılda Rönesans'ın İtalya'da başlayıp tüm Avrupa'ya yayılarak 17.yüzyılda sona ermesi sürecinde, seyahatler kültürel ve sanatsal bir nitelik kazanmıştır.

Bugünkü turizm faaliyetleri, 1811 yılında lokomotifin bulunması ile başlamış ve buharlı gemilerin ulaşım amaçlı çalıştırılması ile ilk toplu gezi İngiliz Thomas Cook tarafından düzenlenmiştir. Daha sonraları ise yeni ve hızlı ulaşım araçları ile mesafeler kısalmış ve seyahat maliyetleri düşmüştür.

İnsanların seyahate çıkma nedenlerini inceleyen John A. Thomas ve Donald E. Lundberg bu konuda 29 temel neden belirlemişlerdir. Bunları sıralayacak olursak;

“Diğer ülkelerdeki insanların yaşamlarını öğrenmek, belirli çekiciliklere sahip değişik yerler görmek, haberlerde izledikleri konuları daha yakından görmek ve anlamak, birtakım özel olaylara ve faaliyetlere katılmak, günlük yaşamın monotonluğundan kaçınmak, zamanı hoşça geçirmek ve değerlendirmek, ailesinin geldiği yerleri görmek, yakınlarının ya da arkadaşlarının gittiği yerleri ziyaret etmek, hava koşulları (kışın soğuk, yazın sıcak havadan uzaklaşmak), öğrenme isteği, spor, ekonomik (daha ucuz yaşam), macera, kendi başına serbest hareket, uyum sağlamak, tarihten pay almak, dünyayı tanımak, iş, zevk, sağlık, yenilik isteği ve ihtiyacı, egzotik şeyler arama, dinlenme ve rahatlama, egoyu güçlendirme, alışveriş, kumar, güçlükleri yenme, başkaları tarafından benimsenme ve prestij kazanma” (Boyacı, 1996, s.15).

Yine benzer düşünceler farklı bir perspektiften Leiper tarafından belirtilmektedir. Leiper rekreasyonu, yenileyen rekreasyon ve yaratıcı rekreasyon olarak ikiye ayırmış, rekreasyonun üç fonksiyonu olduğunu öne sürmüştür (Pearce, 1991, s.22):

Dinlenme: Fiziksel ve zihinsel yorgunluktan kurtaran.

Rahatlama : Gerilimden kurtulma.

Eğlence: Can sıkıntısından kurtulma.

Yine Robert McIntosh ve Charles Goeldner’de insanların neden seyahat ettiklerini araştırmışlar ve insanları seyahate yönelten; fiziksel dürtüler, kültürel dürtüler, kişiler arası dürtüler, statü ve prestij dürtüleri olarak dört faktör olduğu fikrini ileri sürmüşlerdir.

2. SEYAHAT İŞLETMELERİ

“Seyahat işletmeleri, ürün ile tüketici arasında ilişki kuran, turistik ürünü oluşturan ve/veya aracı olarak dağıtımını yapan, örgütsel yapılara sahip ticari kuruluşlardır. Seyahat işletmeleri temelde ikiye ayrılır” (Peköz, Yarcın, 1994, s.6):

Hizmeti oluşturanlar → Toptancılar → Tur Operatörleri
Hizmete aracı olanlar → Perakendeciler → Seyahat Acentaları

“Seyahat işletmeleri, ülkemizde acenta terimi ile anılmıştır. Acente, iş yapan, hizmet ve ürün yaratan bir işletmedir, kuruluştur. Diğer bir deyişle acenta, temsilci veya işletmelerde aracılık yapan yetkili kişi veya kuruluşlardır. Bu nedenle, aracı ve perakendeci olarak çalışan seyahat işletmeleri, acenta olarak nitelendirilir” (Peköz, Yarcan, 1994, s.6).

Hizmet oluşturan ve üreten, toptancı olarak çalışan seyahat işletmeleri tur operatörü olarak adlandırılır. Anılan işletmelerin tümüne seyahat işletmeleri denir. Uygulamada perakendeci satıcı olarak çalışan işletmeler ticaret unvanlarında ve işletme adlarında seyahat acentası terimini kullanmalıdır.

2.1 SEYAHAT ACENTALARI

“Dünya Turizm Örgütüncü seyahat acentaları; Halka seyahat üreticilerinin seyahatleri hakkında gerekli bilgileri sunarak seyahat üreticilerinin ürünlerinin belli fiyatlarla halka satışı için aracılık yapan kuruluşlardır, şeklinde tanımlanmıştır”(Çakar, 1997, s.4).

“Dünya da ve özellikle endüstri alanında gelişmiş ülkelerde seyahat imkanlarının artması ve teknolojik gelişmeler sonucu değişik ülkelerde seyahat acentacılığının gelişmesi kaçınılmaz olmuştur. Satış ve seyahat organizasyonu hakkında ilk çalışmalar Thomas Cook öncülüğünde başlamıştır”(Bhatia, 1991, s.158). “Daha sonraları da Cook’un işletmesi dünyadaki en büyük tur şirketlerinden biri haline gelmiş ve kendine ait perakende seyahat acentaları oluşmuştur”(Witt, Mointho, 1989, s.470).

2. Dünya savaşına kadar olan dönemde seyahat acentaları ile yapılan turlar özellikle demiryolları ve denizyolları aracılığı ile olanlar oldukça gelişmiştir. 1. Dünya savaşı sonrasında otobüs ile yapılan turlar oldukça yaygınlaşmış ve daha uzak mesafelere düzenlenen turlarda artış görülmüştür. 2.Dünya savaşı sonrasında ise, turizm alanında önemli gelişmeler olmuş ve ilk defa “charter” uçuşları gerçekleşmiştir. Charter’ların turizm alanında önem kazanması ile birlikte tur operatörleri de gelişmeye başlamıştır.

“Türkiye’de ilk seyahat acentası 18 Ekim 1925 tarihinde, Seyyahin Cemiyeti Yönetim Kuruluna, Milli Türk Seyahat Acentacılığı-Ziya ve ortakları başlıklı bir kağıtla başvurularak kurulan acenta NATTA’ dır (Milli Türk Seyahat Acentacılığı)” (Yarcan, Peköz: (Akçura), 1993, s.3).

Son olarak, 1972 yılında yürürlüğe giren 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile “Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) kurulmuş ve faaliyete geçmiştir. “TÜRSAB hem ulusal düzeyde, hem de uluslararası düzeyde seyahat acentaları arasındaki ilişkileri, seyahat acentaları ile kamu kuruluşları arasındaki ilişkileri düzenlemekte-yürütmekte, turizm politikasının oluşturulmasına katkıda bulunmakta ve Türkiye’yi yurtdışında, seyahat acentaları adına temsil etmektedir” (İçöz, 1998, s. 23/24).

“Turistik ürünü oluşturan, turist ile turistik ürün arasındaki ilişkiyi kuran, konaklama, ulaştırma, yiyecek-içecek ve dinlenme hizmetleri ile turistin gereksinme duyacağı öbür seyahat hizmetlerini örgütleyen ve turizmle ilgili hizmetlerin sunumunda aracılık yapan firma seyahat işletmesidir. Türkiye’de, seyahat işletmelerinin kuruluş, işleyiş ve örgütlenmesini biçimlendiren yasaya göre, seyahat hizmetlerini ayrı düzeylerde örgütleyen ve satan A, B ve C grubu üç tür seyahat işletmesi, vardır” (Yarcan, 1994, s.74).

Turistik gezileri organize eden, yöneten ve yürüten seyahat acentalarının kendi faaliyet alanları ve ülke ekonomisi açısından temel rolleri ve fonksiyonları vardır. Bunları sıralayacak olursak (Lavery, 1990, s. 44);

- Hazır paket turları satmak, rehberlik hizmetleri sunmak, kişisel turlar ve grupları düzenlemek.
- Ulaşımı sağlamak, havayolları biletleri satmak, demiryolu, otobüs ve deniz gezileri düzenlemek, yurt dışında araba kiralmasını sağlamak.
- Seyahat esnasındaki yolculuk ve bagaj güvencesini, sağlık güvencesini, yolcu kontrolünü ve kredi kartişlemlerini yapmak.
- Havayolları, demiryolları ve otobüs ile ilgili bilgi sağlamak.

- İş seyahatleri, spor amaçlı tatiller ve hac gibi özel nitelikli aktiviteler rezervasyonları düzenlemek.
- Müşteri şikayetleri ile ilgilenmek.
- Havayolları tarafından önerilen iskontolu fiyatlar konusunda müşterileri uyarmak.
- “Turizmi geliştirmek, turizmin reklamını yapmak, yeni turizm merkezleri bulmak ve turizm piyasasına sunmak, turistik mal ve hizmet fiyatlarında alternatifler yaratmak, turistik mal ve hizmet fiyatlarında indirim sağlamak, danışma, bilgi ve güven vermek” (İçöz, 1996, s.44):
- “Seyahat çeki, pasaport, vize gibi formaliteleri tamamlayarak turiste gümrük kontrolünde yardımcı olmaya çalışırlar”(Karaosmanoğlu, Tekin, 1991, s. 32).
- Yabancı turiste daha iyi hizmet verebilmek için en optimum işyeri seçimini yürütürler.
- Acentacılık hizmetlerini en iyi şekilde yürütebilecek seviyede personel alımını yürütürler.
- “Turizm Bakanlığından izin almak koşuluyla rent acar (Araba Kiralama), rent a bus (Otobüs Kiralama) gibi faaliyetleri yürütmek, her türlü transfer işlerini yapmak ve yaptırmak” (Boyacı, 1996, s.32).
- Hatıra eşyaların ve turistik tanıtıcı yayınların, kartpostal vb. malların satışını yapmak.
- Şehir, bölge turları, yurtiçi turlar düzenlemek veya diğer düzenleyen seyahat acentalarını biletlerini satmak, sattırmak ve bunlarla ilgili rezervasyonları yapmak.

“Seyahat acentaları da diğer kar amaçlı bütün işletmeler gibi boyutlarına ve yaptıkları iş hacmine göre, işletme faaliyetlerini örgütlemek ve yönlendirmek durumundadır. Bu örgütlenme sırasındaki görev dağılımı ve örgüt şemaları küçük boyutlu acentalarda daha basit düzeyde iken, işletmenin ve yapılan işin hacmi büyüdükçe bu örgüt yapısı daha karmaşık ve ayrıntılı hale gelmektedir” (İçöz: 1996, s.49).

“Gerek seyahat acentaları gerekse tur operatörleri diğer işletmelerden farklı olarak örgüt yapılarını oluştururken yalnızca bina içindeki hatta bölge içindeki elemanların görev dağılımını yapmakla kalmayıp, aynı zamanda tur düzenlenen

bölgelerdeki ve ülkelerdeki elemanların görevlerini de düzenlemek durumundadırlar. Çünkü acentaların faaliyetleri belirli makamlarla sınırlı olmayıp, turlarla ilgili hizmetler için işletme dışındaki yerlerde de personel çalıştırmaktadırlar. Örneğin, transperciler, oto kiralama görevlileri, satış elemanları, rehberler, eskortlar ve bölgesel temsilciler gibi. Bu bölüm acenta tarafından düzenlenen organize turların hatasız ve sorunsuz tamamlanmasından sorumludur. Tur liderleri, rehber ve transfer elemanları bu bölüme bağlı olarak çalışır”(Hacıoğlu, 1996, s.5).

2.2 TUR OPERATÖRLERİ

“Tur operatörleri, genellikle turist gönderen, sanayileşmiş, gelişmiş ülkelerde ortaya çıkmıştır. Hukuki yönden seyahat acentaları kanuna göre faaliyet gösterirler. Ekonomik, ticari açıdan birçok ülkede seyahat acentalarından ayrılmaya başlamışlardır. Ülkemizde ise, henüz hukuki bir ayırım olmasa da seyahat acentaları kanununa göre, Türkiye’deki A tipi seyahat acentaları, bugünkü tur operatörlüğüne eşdeğer kabul edilebilir” (Hacıoğlu, 1996, s.63).

“Tur operatörleri turizm sektöründeki değişik hizmetleri organize ederek, turistik ürünün üreticisi olan işletmelerle müşteriler arasında aracılık yaparlar. Bu işletmeler genel olarak, turist için hazır bir paket tatil oluşturmak amacıyla temel turistik hizmetleri, diğer yan hizmetlerle bir araya getirip; anlaşmalar yapan ve bu hizmetleri hazırladıkları kataloglar ve broşürler ile turistlere pazarlayan kuruluşlardır” (İçöz, 1996, s.149). “Tur operatörü işletmeler, turun başlangıcından sonuna kadar tüm sorumluluğu kabul ederek seyahat edenlerin ödemek zorunda oldukları tüm giderleri; ulaştırma, konaklama, yeme-içme, gezme, rekreasyon, eğlence vb. hizmetleri belirli bir fiyatı kapsayacak şekilde oluşturur ve tüketiciye arz eder” (Lundberg, 1990, s.129).

Dünya Turizm Örgütü (WTO) ise tur operatörünü şu şekilde tanımlamıştır. “Tur operatörleri talep oluşmadan önce, ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici (circuit) ve belirli bir turistik merkezde konaklama (sejour) amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belirli bir ücret karşılığında halka sunan işletmelerdir.”

Tur operatörleri turizm faaliyetleri içinde aşağıda belirtilen bazı temel fonksiyonları yerine getirir (Hacıoğlu, 1996, s.66);

- Konaklama ve seyahat işletmelerinin doluluk ve kapasite kullanım oranlarını artırır.
- Üretici işletmelerin pazarlama ve satış maliyetlerini azaltır.
- Tüketicilere seyahatleri hakkında bilgi kaynağı oluştururlar.
- Aracıların karşılıklı olarak pazar maliyetlerini azaltır.
- Tur operatörü tüketicinin ürün maliyetini düşürür, tüketiciye yarar sağlar.
- İşletmeler arasında rekabeti geliştirirler. Rekabet sonucu düşen tatil fiyatı tüketicilerin tatil fiyatı, paket tur satın almalarını teşvik eder.
- “Turizm hareketlerinin kitlesel boyut kazanmasını sağlayarak kitlesel ulaşım araçlarının gelişmesine katkıda bulunurlar.”
- Değişik ülkeler ve bölgeler hakkında ayrıntılı bilgi ve deneyim sahibi olmaları müşterilerinin tatil alternatiflerini artırır.
- Müşterilerine büyük işletmelerin ve markaların sağlayabileceği güveni verebilirler (İçöz, 1996, s.153).
- Çok sayıda turisti değişik bölgelere yönlendirerek özellikle yeni merkezlerinin hızla gelişmesini sağlayabilir.

“Tur operatörü, hizmet bileşenlerini bir araya getirerek yeni bir turistik ürün yaratan üretici bir işletmedir. Tur operatörü beklenen olası talebe göre seyahat hizmetlerini paket haline getirerek doğrudan veya aracı işletmeler aracılığıyla satışa sunan üretici bir şirkettir” (Peköz, Yarcın, 1994, s.8).

Değişik tatil unsurlarının (Konaklama, ulaştırma, yeme-içme, animasyon vb.) bir araya getirilmesiyle oluşturulan tur operatörleri ürünlerine turistik ürün ya da paket tur denilmektedir. Tur operatörlerince hazırlanan tur paketleri, seçilen tatil merkezlerine, yörelerine gidiş ve dönüş ulaşımını, konaklamayı, günübirlik gezileri veya uzun turları ve dinlenme hizmetlerini içerir.

Paket turların özelliklerini sıralayacak olursak (Boyacı, 1996, s.89);

- Paket turlar katalog fiyatı üzerinden turiste tek bir fiyattan satılır.
- Paket turlar, bireysel turlara göre daha ucuzdur. Özellikle konaklama işletmelerinden yatak rezervasyonu toptan yapabildiği için yerine göre % 50'ye varan indirim almak mümkündür.
- Kriz dönemlerinde paket tur organize eden tur operatörlerinin alacakları indirim daha yüksek düzeyde gerçekleşebilir.

Paket turlar tüm dünyada oldukça yaygın bir seyahat şeklidir. Yapılan araştırmalar tüm seyahatlerin % 47'si , turistik amaçlı gezilerin ise % 66'sı paket tur sistemi ile yapılmaktadır. Paket turlar, paketin şekline, tur bölgelerine ve seyahat amacına göre sınıflandırılmaktadır. Paket turların çeşitlerini sıralayacak olursak; IT (Kapsamlı Tur), GIT (Kapsamlı Grup Turu), FIT (Bağımsız Yabancı Turlar), Incentive Tour (Teşvik Turları), Independent Tour (Bağımsız Turlar), Convention Tour (İş Amaçlı Turlar), Hosted Tour (Rehberli Tur), Escorted Tour (Eşlikli Tour), Special Interest Tour (Özel İlgi Turu), Week-End Tour (Hafta Sonu Turu), Sight- Seeing Turları (Peköz, Yarcan, 1994, s.25/26).

2.3 SEYAHAT ACENTALARI -TUR OPERATÖRLERİ İLİŞKİLERİ

“Her tur operatörü, programına aldığı ülkede yerel servisleri verebilmek için bir handling acentasına, yerel tur operatörüne ihtiyaç duyar. “Tur operatörleri ülkeleri dışında, kendileri doğrudan faaliyet gösteremezler ve şirket kurarak faaliyet gösterebilirler” şeklinde tur operatörlerinin çalışması birçok ülkede kanunlarla sınırlandırılmıştır. Hemen her ülkede ülke insanların kuracağı acentalar için büyük kolaylıklar gösterilirken, yabancıların kuracağı şirketler mümkün olduğu kadar o ülke insanların ya da firmalarının pazardan pay alabilmeleri sağlanmaya çalışılır” (Yarcan, 1993, s.14).

Tur operatörü, otellerle anlaşma yapacağı zaman anlaşmaları ya doğrudan kendisi yapar ya da Türkiye'deki seyahat acentası (incoming acentası) aracılığıyla yapar. Incoming acentası tur operatörü isterse otel anlaşmalarını onun adına yapar, kapasiteleri operatör adına bloke eder ve yapılan anlaşma çerçevesinde kullanıma sunar. Otel anlaşmasını incoming acentası kendi adına yaptığında sorumluluk incoming acentası tarafından üstlenilir. Anlaşmayı tur operatörü yaparsa, incoming acentası yine sorumluluğu paylaşır, fakat bu durumda ana sorumluluk tur operatöründedir.

“Otel anlaşmaları dışında, tur operatörünün yerel hizmetler paketini satın alacağı işletme yine seyahat acentasıdır (incoming acentası). Yerel hizmetler ; Anadolu turları, transfer, temsilcilik, opsiyonlu turlar, rent a car, yat turları servislerinden oluşur” (Yarcan, 1993, s.14).

“Bir yabancı tur operatörünün seyahat acentası ile işbirliği yapması gerekli ve yararlıdır. Yerel koşulları ve olanakları seyahat acentası daha iyi değerlendirir ve kullanır. Yabancı tur operatörü seyahat acentası (incoming acentası) yerel hizmetlerinin tümünü satın almayabilir. Ürünü daha ucuza getirebilmek için tur operatörü konaklama işletmeleri ile doğrudan ilişkiye girebilir, rezervasyonları kendisi yapabilir ve bunun dışındaki hizmetleri seyahat acentasından (yerel tur operatöründen) isteyebilir” (Peköz, Yarcan, 1994, s.10).

Seyahat acentası ile tur operatörü arasındaki farkları sıralayacak olursak (Boyacı, 1996, s.51):

- İki işletme arasındaki temel fark seyahat acentasının perakendeci ve tur operatörünün toptancı olmasıdır.
- Tur operatörü turistik ürünü, hizmeti oluşturan ve üreten kuruluştur ve aynı zamanda perakende ticaret yapan işletmedir. Seyahat acentası ise hizmetin satışına aracı olan, hizmeti pazarlayan işletmedir.
- Tur operatörünün riski çok fazladır. Seyahat acentasının riski ise yok denecek kadar azdır.

- Seyahat acentası düşük sermaye ile çalışır, sabit yatırım tutarı az ve işletme sermayesi küçüktür. Tur operatörü büyük sermaye ile çalışır, sabit yatırım tutarı ve işletme sermayesi büyüktür.
- Seyahat acentası komisyon temelinde çalışır. Tur operatörü maliyet + kar temelinde çalışır. Seyahat acentasının gelir ortalaması %10' dur, tur operatörünün brüt kar oranı ortalama %8 ile %12 arasındadır.
- Seyahat acentasının pazarlama gideri sınırlıdır, tur operatörünün pazarlama gideri yüksektir.
- Seyahat acentası talep üzerine hizmet sunar, tur operatörü ise beklenen olası talebe göre ürün paketi oluşturur.
- Tur operatörleri stok ile çalışır, seyahat acentaları ise stok yapmaz.
- Tur operatörleri paket tur üretirler, seyahat acentaları aracılık yaparlar.

3. PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN TUR ORGANİZASYONU İÇERİSİNDEKİ YERİ

“Seyahat acentaları da diğer kar amaçlı bütün işletmeler gibi boyutlarına ve yaptıkları iş hacmine göre, işletme faaliyetlerini örgütlemek ve yönlendirmek durumundadır. Bu örgütlenme sırasındaki görev dağılımı ve örgüt şemaları küçük boyutlu acentalarda daha basit düzeyde iken, işletmenin ve yapılan işin hacmi büyüdükçe bu örgüt yapısı daha karmaşık ve ayrıntılı hale gelmektedir” (İçöz: 1996, s.49).

Gerek seyahat acentaları gerekse tur operatörleri diğer işletmelerden farklı olarak örgüt yapılarını oluştururken yalnızca bina içindeki hatta bölge içindeki elemanların görev dağılımını yapmakla kalmayıp, aynı zamanda tur düzenlenen bölgelerdeki ve ülkelerdeki elemanların görevlerini de düzenlemek durumundadırlar. Çünkü acentaların faaliyetleri belirli makamlarla sınırlı olmayıp, turlarla ilgili hizmetler için işletme dışındaki yerlerde de personel çalıştırmaktadırlar. Örneğin, transperciler, oto kiralama görevlileri, satış elemanları, rehberler, eskortlar ve bölgesel temsilciler gibi.

Seyahat acentaları hizmet üreten işletmelerdir. Bu nedenle işletme ve örgüt yapıları da mal üreten işletmelere göre farklılık gösterir. Acentalar ve tur operatörleri turistik ürünleri satın alarak ya da satılmasına aracılık ederek üretimde bulunur ve bu ürünlerin tüketicilere pazarlanması için çaba harcayarak, karşılığında bir gelir elde etmeyi amaçlarlar. Dolayısıyla farklı türlerde olsa, her ekonomik işletmede bulunan; satın alma, üretim, pazarlama ve satış, yönetim ve finansman gibi temel işletme fonksiyonları ve planlama, örgütleme, yürütme, koordinasyon ve denetim gibi yönetim fonksiyonlarını yerine getirir. Bu fonksiyonlarla ilgili olarak yapılan çalışmalar diğer işletmelerdeki gibidir.

Belirli bir büyüklükteki seyahat acentasının organizasyonu için yapılan bölümlendirmenin aşağıdaki gibi olması gerekir.

a) Satın Alma Bölümü: “Bu bölüm seyahat acentalarının hizmet üreticisi olan diğer işletmelerle bağlantısını sağlayan ve ilişkilerini düzenleyen bölümdür. Bölüm personeli işletmeye girdi sağlayan kişilerle ilişki kurmak, hizmet birimleri ile sözleşmeler yapmak, işbirliği koşulları oluşturmak, rakip işletmelerin fiyatlarını izlemek, hizmet türlerini belirlemek ve işletmenin kullandığı her ürünün niteliğini izlemekle görevlidir” (İçöz, 1996, s.51).

b) Satış Bölümü: Bu bölümün temel görevleri, öncelikle işletmenin doğrudan satışlarını gerçekleştirmek olmak üzere, turların satış koşullarını belirlemek, turlarla ilgili basılı materyali hazırlamak, işletme içinde müşterilere satışları gerçekleştirmek ve biletleme ile ilgili her türlü bilgiyi toplamak, bu seyahatler için pazar araştırmak, bu pazarlara uygun ürünler geliştirmek ve bu düzenlemeler için özel ekipler oluşturmaktır.

c) Pazarlama Bölümü: Bu bölüm, pazarda satışa sunulan hizmetlerin mübadelesini yapmaktadır. Bunun için ayrıntılı pazar araştırması yaparak, yeni pazarlar bulmak, rakiplerin ürünlerini, fiyatlarını, pazarlama şekillerini inceleyerek yeni pazarlama teknikleri geliştirmek, müşterinin rahat satın alabilmesi için kredi imkanları yaratmak, ürüne olan talebin artışı için fiyat/kalite ilişkisini dengede tutmak görevlerini üstlenir (Boyacı, 1996, s.37).

d) İnsan Kaynakları Bölümü: Bu bölüm işletmede personelin planlanması ve yönetiminden sorumludur. Bölümün bu amaçla yürüttüğü görevler; işletmede işe alınacak elemanlarla ilgili genel ilkeleri belirlemek, personelin maaş, ücret ve primleri ile ilgili düzenlemeleri yapmak, eğitim programları geliştirip uygulamak, personeli özendirme, iş verimini artırmak, eleman alımını planlamak, personel sorunları ile ilgilenmek vb. görevlerdir.

e) Muhasebe- Finansman Bölümü: Bu bölüm, kayıtların tutulduğu, yıllık, aylık bütçelerin yapıldığı stratejik bir bölümdür. Görevleri : Yıllık bütçe ve hesap planı yapmak ve bu planların işlerliğini denetlemek, genel giderlerin ve gelirlerin bütçeye uygunluğunu denetlemek, diğer işletmelerle ilgili alacak ve borç durumlarını incelemek, ödeme ve tahsilatları zamanında gerçekleştirmek, hizmet satın alınan işletmelerden gelen faturaların sözleşmelere ve diğer belgelere uygunluğunu denetlemek, fiyatlandırma ve maliyet hesaplamaları için gerekli verileri elde bulundurmak, işletme ile ilgili istatistikleri tutmak, hazırlamak ve değerlendirmek, diğer evraklarla ilgili kayıtları tutmak.

f) Operasyon Bölümü: “Operasyon, yerel tur operatörünün turu denetimi altında bulundurduğu dönemdir. Operasyon bölümünün en önemli görevi, turlar başlamadan önce gerekli hizmetlerin organizasyonunu yapmaktır.”(Peköz, Yarcın, 1998, s.93). Bu bölüm acenta tarafından düzenlenen organize turların hatasız ve sorunsuz tamamlanmasından sorumludur (Hacıoğlu, 1996, s.5).

“Tur programları, ayrıntılara dikkat edilerek hazırlanır, konaklama, yeme-içme, ulaşım, otobüs, rehber rezervasyonları yapılır, tur dosyası hazırlanır, avanslar verilir ve tur başlar. Ancak gerek tur başlangıcından önce son dakika değişiklikleri gerekse turun operasyonu süresince birçok değişiklik ve düzeltmeler yapılır. Değişiklikler turun operasyonu süresince ortaya çıkan ihtiyaçlara göre yapılan işlemlerdir, genellikle rehberin inisiyatifinde ve acentanın denetimindedir (Yarcın, 1993, s. 32). Bu bölümde, gezi ve organizasyon lideri, operasyon sorumlusu, tur yöneticisi, rehber ve transfer elemanları yer alır. Bu elemanların başlıca görevleri sırayla aşağıdaki gibidir.” (Hacıoğlu, 1996, s.5).

Gezi Yöneticisi: Müşteriler için gerekli tur kitabı ve rehber hazırlamak, özel gezi programları düzenlemek ve uygulamak, operasyonun koordinasyonunu sağlamak, gizlilik derecesi olan fiyat tarifelerini gözden geçirmek, turlarla ilgili gerekli rezervasyonları yapmak ve iptalleri izlemek, tur sırasındaki harcamalardan sorumlu olmak ve sorunlarını çözümlenmek.

Operasyon Sorumlusu: Düzenlenen tur ve gezilerin niteliğini denetlemek, özel tur programları hazırlamak, tur bölgelerini iyi tanımak, vize-gümrük ve kambiyo işlemlerini izlemek ve yaptırmak.

Tur Lideri: “Müşterilere ya da turistlere kendi ülkelerinde veya gittikleri ülkelerde eşlik etmek, turistlere turlar hakkında bilgi vermek, seyahatlerle ilgili düzenlemeleri yerine getirmek, müşterilerin günlük sorunları ile ilgilenmek, seyahat belgelerini hazırlamak, verilen hizmetleri denetlemek, turlar ile ilgili raporlar hazırlamak ve görüş bildirmek. Tur yöneticisinin görevi herhangi bir bireye göre değildir. Hem yönetsel hem de problem çözme becerileri gerektirir” (Lundberg, 1990, s.130).

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

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

Transfer Memuru: Turistlerin transferlerini ve yolcu geliş-gidiş planlarını yapmak, transferleri gerçekleştirmek, ulaşım araçları sağlamak, turistlerin konaklama işletmelerine yerleşmelerini sağlamak ve ayrılışlarında onları yolcu etmek.

4. TARİHSEL SÜREÇ İÇERİSİNDE REHBERLİĞİN DOĞUŞU

“Modern anlamda turizm olayı ilk kez eski Yunan’da belirgin bir şekilde görölmeye başlanmıştır. M.Ö 700 yıllarında olimpiyat oyunlarının başlamasıyla spor karşılaşmalarına aktif olarak katılmak veya izlemek amacıyla bugönde görölen sportif turizm olayı gerçekleşmiştir (M.Ö 480-421). Yunanlı tarihi ve coğrafyacı Herodot ölkesinin ilk tercüman rehberlerinden birisi olmuştur. Kendisi gezdiği yerlerin adetlerini ve geleneklerini öğrenerek beraberindekilere aktarmış ve böylece költür turizminin öncölüğünü yapmıştır” (Saruhan, 1989, s. 18).

“Resmi iş gezilerinde gezgincilere yol gösteren, yardım eden kişi anlamına gelen tur liderliği geleneğini başlatanlarda Yunanlılardır. “Praxemos”adındaki ilk rehber kitapta bu dönemde yazılmıştır. Deri veya papirüs üzerine yazılmış bu kitapların adları “The Athenian Acropolis” ve “Guidebook to Troy”dur” (Dinçer, 1989, s.11). “Özellikle suya ve banyoya düşkün olan Romalıların başlattıkları termal turizm ağırlıklı seyahatlerde mihmandarlık yapan kişiler aynı zamanda rehberlik görevini de yerine getiriyordu. Deniz kıyılarındaki dinlenme yerleri de yine bu dönemde ön plana çıkmıştır” (Dinçer, Kızılırmak, 1997, s.125).

“11. ve 16.yüzyılda gerçekleştirilen haçlı seferleri Avrupalıları doğu ölkelerinin esrarlı ve egzotik atmosferiyle karşi karşiya getirmiştir. Venedik, Cenova, Marsilya gibi Akdeniz limanlarının önemi artmış ve İslam dünyasındaki medeniyeti Avrupalılar yakından tanıma olanağı bulmuşlardır. Bu savaşlardan sonra senyörlerin şatolarının duvarları doğu tipi kumaş, halı ve nakışlarla süslenmiştir. Çeşitli kumaşlar, güzel halılar, ipek ve pamuklu dokumalar, belki o çağlarda da tercüman rehberlerin özel çabalarıyla Avrupa ya girmiştir” (Saruhan, 1989, s.19).

“Daha sonraları da arkeolojiye duyulan ilginin gerçekleştirilen gezilerde önemli bir rol oynadığı görülmektedir. Asıl amaçlarının eski eserleri ortaya çıkarmak ve yörenin tarihini aydınlatmak değil, bu eserleri çalmak olan sözde arkeologlar kazı yerlerini saptamada genellikle yöre insanının rehberliğinden yararlanmışlardır” (Saruhan,1989, s.19).

“Rönesans’ın devreye girmesiyle birlikte, toplum dini ve mistik havadan kurtulmuş, yazarlar doğaya yönelik yapıtları ortaya koymuşlardır. 16.yüzyıl, yazarların eğitim gezileri üzerine kitap yazdıkları bir yüzyıldır. Bu devirde iki ayrı tip gezginci görülmektedir” (Dinçer, Kızılırmak, 1997, s.126):

Sadece seyahat için gezenler,
İnsanlara yardım için dolaşan rehberler.

“16. Yüzyılda İngiliz seyahatleri önemli bir döneme ulaşmıştır. İngiltere’den Kıta Avrupa’sına yapılan seyahatler, “Grand Tour” u başlatmıştır. Bu tur, soylu ve zengin aristokratların eğitimleri için Kıta Avrupa’sının önemli şehirlerine yaptıkları, üç yıl süren bir gezidir. Genç centilmenlerin seyahatlerini anlatan rehber kitaplar, günlüklerde bu dönemde çoğalmıştır. Bu ziyaretlerde, Kıta Avrupa’sında zengin ziyaretçilerin antik şehirlerini, 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”(Dinçer, Kızılırmak, 1997, s.126).

“Organize tur kavramını ortaya çıkartan Thomas Cook, düzenlediği turları bizzat yöneterek aynı zamanda çağdaş rehberliğin öncülüğünü yapmıştır”(Bayer, 1992, s. 11). “İlk rehberli geziyi yapmış ve 1856’da ilk seyahat acentasını kurmuştur. 1845’te yine bu döneme ait organize turlara yönelik rehber kitap yayınlanmıştır”(Dinçer, Kızılırmak, 1997, s. 128).

“20.yüzyıl başında, Londra kulesi ve Windsor şatosu rehberli gezilere açılmış durumdaydı. Bazı seyahat acentaları ve tur operatörleri düzenli olarak rehber istihdam etmeye başlamışlardı. Özellikle İngiltere’yi ziyarete gelen Amerikalı turistlere limuzinli, şoförlü ve rehberli geziler tertip edilmekteydi. Yerel rehberlerin eğitimi ve organizasyonu 1930’lu yıllardan sonra gerçekleşmiştir. Kitle turizmi, profesyonel turist rehberliğinin organizasyonunu zorunlu kılmıştır” (Dinçer, Kızılırmak, 1997, s. 128).

4.1 Osmanlı Devletinde ve Türkiye Cumhuriyeti’nde Rehberliğin Gelişimi

“Ülkemizde 1890 yılına kadar turist tercümanlığı ve turist rehberliği gibi bir meslek yoktu ve rehberliğin önemi bilinmemektedir” (Dinçer, 1997, s. 31). “Rehberlik, biraz yabancı dil bilen gayrimüslimlere özgü bir meslektir. 20 Ekim 1890’da Osmanlı hükümeti tarafından “Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname” yayınlanmıştır (Bu nizamnamenin metni Ek 6’dadır). Tercüman rehberleri bir tüzüğe bağlayan bu nizamnamenin, yürütülmesinde o zamanın İçişleri Bakanlığı ve Belediyeler görevlendirilmiştir. Tercüman tanımı da, ilk kez bu nizamnamede belirlenmiştir. Ayrıca bu nizamname, tercüman rehber mesleğini yapan ve yapacakların tam bir disiplin altına alınmasını öngörmekte ve mesleğin uygulanması sırasında gereken iyi niyet ve ahlak kurallarını ön planda tutarak, iyi bir Türkçe ile birlikte yabancı dil bilgisinin yeterli olup olmadığının sınavla tespitini öngörmektedir” (Dinçer, 1997, s.145).

“Sonradan Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu adını alan ve 1923 yılında “Türk Seyyahin Cemiyeti” Türk Seyyahin Cemiyeti, yeni devletin henüz resmi teşkilatı bulunmadığı dönemde tercüman yetiştirmiş, en azından yabancı kişilerin tekelinde olan mesleğe Türk gençlerini kanalize ederek, ülkeyi tanıtma çalışmalarını yönetmiştir. Kalitesiz tercüman rehberlik kurumunu kontrol altına almakla uğraşırken, İstanbul belediyesinin seyyahin şubesi, mevcut turizm uzmanlarının denetiminde özel bir kurs açılmış ve başarılı olanlarını “Seyyahin Tercümanı” olarak seçmiştir. Ruhsatsız kimselerin şehir içinde turistlere refakat etmesi kesinlikle yasaklanmıştır”(Dinçer, 1997, s.147/148).

Türkiye Cumhuriyetinin kuruluşunun henüz ikinci yılında, 8 Kasım 1925 gün ve 2730 sayılı “Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname” yayınlanarak tercüman rehberlik o yıllara göre sıkı denilebilecek esaslara bağlanmıştır. Bu talimatnamede seyyahlara tercümanlık ve rehberlik edecekler hakkında belediyelerce yürütülmesi gereken hükümler vardır. 1. Maddesine “ Rehber” sözcüğü de eklenmiştir. Tercüman rehberlik mesleğine gireceklerin uymaları gereken esasları 10 maddede toplayan bu kararnameyle birlikte, tercüman rehberlik mesleğinde bilgi, sınav ve eğitim daha bu yıllarda ülkemizde gündeme gelmiş bulunuyordu. (Bu kararnamenin metni Ek 7’dedir) (Dinçer, 1997, s.148).

“1925 yılında bu kararnamenin yayınlanmış olmasına rağmen, her türlü turistik faaliyetlerle ilgilenen resmi bir kuruluş olmadığından, tercüman rehberlerin eğitimi diye bir durum yoktu. Bu rehberlerin eğitimi ile sadece Seyyahin Cemiyeti uğraşmaktaydı. “2730 sayılı kararnameye göre, tercüman rehberlik yapabilmek için belediyeden belge almak gerekmektedir. Polis soruşturması ve adli sicilın incelenmesi zorunluluğu dikkat çekmektedir. Tercüman rehberlerden yabancı dil bilgisinden önce, Türkçeyi kusursuz olarak konuşma, okuma ve yazma koşulu aranmaktadır. Bunun nedeni ise, Cumhuriyetin ilk yıllarında azınlıkların ve ülkemizde yerleşmiş yabancıların tercüman rehberlik yapmalarından kaynaklanmaktadır. Bunun sakıncaları görüldüğünden, 11 Haziran 1932’de 2007 sayılı kanun, bazı sanat ve hizmetlerle birlikte seyyahlara tercüman ve rehberliği Türk vatandaşlarına verilmiştir” (Saruhan, 1989, s.24). Fakat kontrolün daha az sık olduğu günlerde, otobüsler veya gemilerle gelen birtakım yabancı gruplar rehberlerini birlikte getiriyorlardı.

“2730 sayılı kararnamenin öngördüğü esaslar dahilinde gerekli belgelerle belediyelere müracaatla, tercüman rehber belgesi alarak herhangi bir kurs veya eğitim görmeden bu mesleği yapabilmekteydiler”(Bilgin, 1992, s. 178). Rehberlerin eğitilip belge alması yolundaki ilk uygulama İstanbul Belediyesi ile Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından 1955 yılında gerçekleştirilmiş, 1958 ve 1960 yıllarında aynı şartlarda iki ayrı kurs daha açılarak toplam 128 kişi çeşitli dillerde tercüman rehberlik yapma hakkını elde etmiştir.

“Turizm ve Tanıtma Bakanlığı kuruluşunu izleyen yıllarda, sürekli olarak tercüman rehber kursları açmaya başlamıştır. 1964-1968 yılları arasında açılan kurslar bir yönetmelik çerçevesinde esaslara bağlanmadan, bu kararname kapsamında ancak hizmet içi talimat ve genelgeler düzenlenerek yürütülmekteydi. 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” (Dinçer, 1991, s.18/19)

“8 Eylül 1983 tarihli ve 18159 sayılı resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” 2.7.1986 tarihli ve 19152 sayılı resmi gazetede son şeklini almıştır. 1986 yılında yayınlanan yönetmeliğe 15.7.1988 ve 9.2.1988 tarihlerinde bazı değişiklikler eklenmiştir. Daha sonra, bu yönetmeliğin maddelerinde üç değişiklik yapılmıştır. Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinde 09.08.1995 tarihinde yapılan değişiklikle eklenen el madde 1’e göre: Fakülte ve Yüksek Okullar bünyesinde açılacak Rehberlik bölümlerinden mezun olanlara Turizm Bakanlığı tarafından yapılacak yabancı dil yazılı sınavında başarılı olanları veya ÖSYM’ce yapılan yabancı dil bilgisi seviye tespit sınavına katılarak (KPDS en az C düzeyinde) başarı sağlamaları halinde, uygulama gezilerine katıldıklarını da belgelendirmek koşuluyla Bakanlıkça belge ve kimlik kartı verilmektedir (Can, Güner, 1997, s.76).

Son olarak, Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinde 14.12.2000 yapılan değişiklikle eklenen ek madde 1’e göre: Profesyonel Turist Rehberleri her yıl, Zorunlu Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinden en az üç tanesine katılmak zorundadır. Ancak rehberler, istedikleri kadar seminere katılabilirler. Bakanlıkça takdir olunacak ve resmi belgeye dayanan mücbir sebepler dışında herhangi bir nedenle seminerlere katılmayan rehberlerin yıllık vizesi yapılmaz.

İKİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE REHBERLİĞİN GELİŞİMİ

1. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ

Gezme ve tatil yapma olayının bireyin ruhsal yapısında kesin olarak sağladığı yararlar tüm dünya devletlerinin turizme eğilmelerine neden olmuştur. “Turizmin temel taşlarından birisi olan Profesyonel Turist Rehberi, gümrük memuru ile birlikte turistin karşısına ilk çıkan bir iyi niyet elçisi olarak konuyu sınır veya gümrük kapılarından uğurlayınca kadar giyinişi, konuşma yeteneği, tebessümü, nezaketi, alçakgönüllülüğü, insancıl yönleri, ilgisi, bilgisi, görgü kuralına uyumu vb. özellikleriyle Türkiye'mizin ve Türklerin tüm güzel yön ve yanlarını kişiliğinde yansıtan bir kimse haline gelmektedir” (Bilge, 1989, s.29).

15 Eylül 2000 tarihi itibarıyla, Türkiye'de Turizm Bakanlığına kayıtlı 7647 rehber bulunmaktadır. Fiili olarak alışan rehber sayısı kesin olarak bilinmemekle birlikte yaklaşık olarak 3800-4000 kişinin rehberlik yaptığı tahmin edilmektedir. Rehberler ülkemizde yasa gereği seyahat acentalarına bağlı olarak çalışmak zorunda olup 7647 turist rehberinin (Ek 4); 2997'si Marmara Bölgesi, 1875'i İç Anadolu Bölgesi, 984'ü Akdeniz, 1679' u Ege Bölgesi, 66'sı Güneydoğu Anadolu ve 48'i ise Karadeniz Bölgesinde çalışmaktadır.

Diğer ülkelerden örnek vermek gerekirse, “Almanya'da çalışan rehber sayısının yaklaşık olarak 4000 olduğu tahmin edilmektedir. Bunların 3000 tanesi gerçek anlamda klasik rehberler, diğer 1000 tanesi de son yıllarda kulüplerin gelişmesiyle ortaya çıkan gerçek animatörlerdir. Yaklaşık olarak 2/3'ü Alman turizm acentalarında, 1/3'ü ise otobüs seyahatleri ile ilgili acentalarda görev yapmaktadırlar. En büyük üç Alman acentası olan TUI, NUR, ITS' de 1300'e yakın rehber sezonda görev yapmaktadır. Bu rehberlerin en büyük kısmı yerleşik olarak bir bölgede bulunanlardır. Buna ek olarak, çok sayıda kişi ek iş olarak rehberlik yapmaktadır. Örneğin; kiliselerde, gençlik turizmi organizasyonları ve okullarda çalışmaktadırlar ve bunların sayı olarak hesaplanması çok zordur” (Jaeger, Schmeer, 1990, s.16).

1.1 Turist Rehberliği İle İlgili Tanımlar

Rehberlik genel anlamda yol göstericiliktir. İnsanları bilmedikleri bir konuda veya yerde ulaşmak istedikleri noktaya götüren doğru yolların gösterilmesi demektir. Turizm rehberliği de turizmle ilgili doğrulara ulaşmayı kapsar. Turist Rehberi 2.7.1986 tarih ve 19152 sayılı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 1. Maddesinde ise, "Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara gezilere süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verecek kişi olarak tanımlanmaktadır.

"Turist rehberi, turistlerin seyahati sürecinde turistlerle iletişim kuran, turistlerin seyahatinin başlangıcından bitişine kadar olan seyahat organizasyonunu kolaylaştıran, ziyaret edilen bölgeyi tüm yönleriyle turistlere tanıtan, turistlerin turizm mahallinde hoş vakit geçirmesini sağlayan, olağandışı durumlarda turistlere yardımcı olan ve turistlerin seyahati sürecinde haklarını koruyan kimsedir" (Yıldız, Kuşluvan, şenyurt, 1997, s.10).

"Bir rehberin rolü, turdaki veya aktivitelerdeki insanlara eşlik etmektir. Turlar, tarihsel, arkeolojik, mimari, sanatsal, el sanatları, genel kültür, spor, eğitim, endüstri ve din içerikli olabilir. Bununla birlikte, bütün bunların kombinesi (bileşimi) herhangi bir tur ve gezide bulunabilir" (Doswell and Other Contributors, 1979, s.65).

1.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler

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

“Rehberler, toplumun dinamiklerini iyi izlemeli, yeni akımlar, gelenek ve göreneklerdeki değişmeler, yakın gelecekte olabilecekler hakkında da fikir sahibi olabilmelidir. Bu geriye doğru da geçerlidir. Mevcut toplumsal kuralların kökenlerini, geçmişteki hallerini, konulma nedenlerini, uğradıkları değişimleri de bilmelidir” (Ahipaşaoğlu, 1994, s.137).

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

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

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

- “Rehber tura çıkmadan önce iyi bir plan ve hazırlık yapmalıdır. Eğer iyi bir hazırlık yaptıysa, kendine güvenli ve istekli olacaktır. Kendine güven ve istek de başarıyı getirir” (Snell, Carpenter, 1992, s.27).
- “Bir rehberin iyi bir görünümü olmalı, etkileyici tavır ve davranışları, güzel giyimi, pozitif ve hoş kişiliği ve iyi ses tonuna sahip olması gereklidir” (Doswell and other contributors, 1979, s.66).

- Rehber iyi bir narrator (hikayeci) olarak da kabul edildiğinden meslekten başka ansiklopedik bilgisi de olmalıdır. En az bir yabancı dili çok iyi ve rahat bir şekilde konuşmalıdır. Sesin tonuna hakim olmalı, ses ahenkli bir şekilde konuşmalıdır. Hitap etme sanatını bilmelidir.
- Asla politik konuşmalara, kişisel meraka, dine meyletmemelidir. Dini inançla ilgili konuşmalarda nazik bir konu olduğu bilincini kaybetmemelidir. Mümkün olduğu kadar saygılı ve dikkatli olmalıdır.
- Görev sırasında turistin veya turistlerin yanında uygun bir yer seçmeli, arabanın önünde oturmalı, gerekmedikçe turistlere sırtını dönmemelidir.
- Gruptaki turistlerin isimlerini olabildiğince çabuk öğrenmeli, onlara isimleriyle hitap etmeli ve grubun dikkatini toplayabilmesi açısından, karşısındaki kişinin gözünün içine bakarak hitap etmelidir.
- Nazik ve ciddi olmalı, sevimli görünmeye çok dikkat etmelidir. Sevimliliğin, güler yüzün açmadığı kapı yoktur. Ancak bu arada laubali olmamaya, gezeve durumuna düşmemeye, bilgiçlik taslamamaya, gerekirse bir konuyu kendisinden daha iyi etüt etmiş uzman turiste söz ve hak vermesini bilmelidir.
- Sofra ve salon bilgilerine aşina olmalıdır.
- Randevu saatlerine çok önem vermeli, randevulara ölçülü oranda erken gidilmelidir.
- Gezi programının hazırlanmasında ve uygulanmasında inisiyatifi elinde tutmalıdır. Turistin organik yapısını, eğilimini, nereden gelip, nereye gideceğini, neler görmüş olduğunu dikkate almalıdır.
- Turistlerin otelde, pansiyonda, gezide, alışverişte her türlü gereksinimleriyle ilgilenmelidir.
- Rehber görevini bilen bir konsolosluk mensubu kadar bazı zamanlarda daha geniş ölçüde memleketin temsilcisi olduğunu asla unutmamalıdır. Dozunu kaçırmadan ve asla belli etmeden memleketi yararına propaganda yapabilme sanatını bilmelidir.
- Mutlaka dürüst davranmalıdır. Kötü izlenimlere olanak vermemelidir. Kişisel yararını, kişisel çıkar haline getirmemelidir.
- “Turistlerle medeni ölçüde haberleşmek fırsatını kaçırmamalıdır. Yılbaşı ve bunun gibi günlerde hatırlamaya çalışmalıdır. Mektup ve tebriklere mutlaka cevap vermelidir. Arkadaşlık yaptığı turistler için kısa bir adres defteri tutmalıdır” (Crick, 1992, s.142).

- Herhangi bir konu hakkında turistin ve konuğun sorduğu konunun cevabı bilinmiyor veya hatırlanmıyorsa araştırmak için müsaade istemeli, gereğinde cevap kendisine mektupla bildirilmelidir.
- Rehber turisti sevmelidir. Pozisyonunu işini gören bir eleman gibi değil de, severek ve isteyerek yaptığı bir hobi gibi görmelidir. İnsanın sevmediği birine bir şeyler vermesi çok zor olur. Rehber turiste saygı duymalıdır. Turistin fikirlerine saygı duymalı, turisti dinlemeli, sözünü kesmemelidir.
- “Bir rehber, eğer bir şeyler yanlış giderse asla paniklememelidir. Eğer turistlerde güven oluşturmuşsa, onlar sakin ve sempatik yaklaşırlar. Onlara ayrıca bu yanlışlığın nasıl ve neden ortaya çıktığını ve nasıl düzeltileceğini açıklamalıdır” (Snell, Carpenter, 1992, s.27).
- Turist rehberi, kendisinin de grubun bir parçası olduğunu vurgulamalı, grupla birlikte aynı amaç için toplanmış olduğunu gruba hissettirmelidir.
- Seziş ve anlayışta rehberin sahip olması gereken unsurlardandır. Turistin gereksinimlerini fark edip, bunlara zamanında ve yerinde cevap verebilme büyük önem taşır.
- Rehberin kararlılığında daima açıklık fark edilmelidir. Rehber grupta kara veren durumundadır. Bu kararlar anlaşılır olmalıdır.
- Rehber her yönden objektif olabilme özelliğini saklamalıdır. Kararları mantıklı olmalı, duygulara yer verilmemeye çalışılmalıdır. Ayrıca, sadece grubun belli bir kesimi ile ilgilenmeyip, grubun tümüyle sözle olmasa da gözle iletişim kurabilmelidir.
- Turist Rehberi, sorunları yöntemli ve mantıklı yollarla ele alabilmelidir. Profesyonel Turist Rehberleri, bir acentaya bağlı olarak çalıştığına göre işverenine bağlı olmalıdır. Seyahat acentasının çıkarlarını önde tutmalıdır.
- “Turist rehberi eğer teknik bir alet kullanıyorsa, bunun nasıl çalıştığını bildiğinden emin olmalıdır” (Snell, Carpenter, 1992, s.27).
- “Grupla ilk karşılaşma ve tanışmanın yeri biçimi ve zamanı, rehberin kendini kabul ettirmesinde rol oynar” (Güler, 1978, s.61)
- Rehber birey turistin özel yaşantı ile grup yaşantısına en uygun ve en olabilir derecede bağdaştırmasına yardımcı olmalıdır.

1.3 Profesyonel Turist Rehberinin İşlev ve Nitelikleri

Almanya’da yapılan bir anket çalışması sonucunda rehberlerde psiko-sosyolojik ve organizatörlük yeteneklerinin eksikliği tespit edilmiştir. Aşağıda belirtilen yedi profesyonel iş özelliğine sahip olan rehberler için, reisepedagog-seyahat eğitimcisi” kavramının kullanılması önerilmektedir. Bu özellikler (Jaeger, Schmeer, 1990, s.17):

- Konu (iş) yetisi (Buna daha önce değinilen Van Hess’in 5 koşulunda dahildir.)
- Yöntem ve mesleki öğretim bilgisi,
- Başkasının ruh halini anlama yeteneği,seyahat edenlere yönelme ve iletişim, sosyal-bütünleştirici rehberlik tarzı,
- Organizasyon ve planlama yetisi, işletme bilgisi,
- Kişisel fedakarlık, mesleki sorumluluk, yüksek bir motivasyon, olumlu davranış biçimi,
- Rehberlik yetisi, özgüven, kendi yeteneklerine güven duygusu ve başarıma yeteneği,
- Ruhsal ve fiziksel güce sahip olmak.

“Ülkemizde ise profesyonel turist rehberlerinin altı temel işlevi yerine getirdiği varsayılabilir. Bu işlevler; iletişim, yönetim (planlama, organizasyon, liderlik, denetim) tanıtma ve bilgi verme, eğlendirme, olağandışı durumlarla baş edebilme, hakkaniyeti sağlama fonksiyonlarıdır” (Yıldız, Kuşluyan, Şenyurt, 1997, s.7).

a) İletişim

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

b) Yönetim

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

c) Tanıtma ve 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 tanınması, anlaması gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında rehberin tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi farklı alanlarda çok geniş alanda bilgi sahibi olması kaçınılmazdır (Yıldız, Kuşluyan, Şenyurt, 1997, s.12).

d) Eğlendirme

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

e) Olağan Dışı Durumlarla Baş Edebilme

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

f) Hakkaniyeti Sağlama

Hakkaniyet, hak edene hakkın verme ilkesidir. Turistlerin turizm işletmeleri ile olan ilişkilerinde, abartılı ve gerçeğe aykırı vaatler verilmesi, vaat edilen hizmetin zamanında ve eksiksiz verilmemesi gibi durumların ortaya çıktığı anlarda turist rehberinin turistlerin hakkını arama ve alma ve turizm işletmelerinin hukuki sorumluluklarını yerine getirmesi konusunda turistleri destekleyerek hakkaniyeti sağlamaya yardımcı olma gibi bir rolü ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde turistlerin bir işletmeye zarar vermesi durumunda, söz konusu işletmenin hukuki haklarını destekleyerek hakkaniyeti sağlamada dolaylı bir rolü vardır. Ayrıca rehber, kılavuzluk ettiği grupta yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her üyeye aynı ilgi ve saygıyı göstererek davranmak suretiyle hakkaniyet işlevini yerine getirebilir.

1.4 Profesyonel Turist Rehberlerinin Görevleri

“Kendisine verilen seyahat programını uygular, müşterilere yardımcı olur, yöreler ve tarihi eserler hakkında bilgi verir. Seyahatin yönetiminden birinci derecede sorumludur” (Hacıoğlu, 1996, s.135). “Değişik çevre,kültür ve toplumları görmek, eğlenmek, hoşgörü ve denetimsiz yaşamak için seyahate çıkan turist grupları homojen veya heterojen özelliğe sahip olabilir. Grupların beklenti ve eğilimlerine cevap vermek, memnun etmek rehberin niteliğine, iletişimine ve liderlik özelliğine bağlıdır” (Dinçer, Kızılırmak, 1997, s.133).

Almanya'da yapılan bir çalışmada ise rehberin görevleri 6 kategoriye ayrılmıştır. (Jaeger,Schmeer, 1990, s.17).

- Kılavuzluk etmek,
- Konu, bilgi öğretmek,
- Yapılması gereken durum ve şartlarda bilgi öğretmek,
- Danışmanlık yapmak, öğüt vermek, tatiline yön vermek, tavsiye de bulunmak,
- Yenilikçilik
- İşleri yönetmek, organize etmek.

“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”(Dinçer, Kızılırmak, 1997, s.134).

a) 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. Her ne kadar bağlı bulunduğu işletmeyi temsil eden sorumlu bir personel olan rehber; yabancı bir turistin alıştırılması-uyum sağlamasını sağlayan kişi olmakla birlikte, çevreye karşı turist grubunu, gruba karşı da çevrenin temsilcisidir. İşte bu temel fikri dikkate alarak rehberin temsil görevini üç kategoride inceleyebiliriz” (Ece, 1982, s.34).

“Seyahat acentasının temsilcisi olarak çalışan tur rehberinin 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 kordine etmek, işletme ile gereken iletişimi kurmak, tur katılımcılarına günlük açıklamalarda bulunmaktır” (Kozak, S., 1999, s.77).

Gezi sırasında, turistin rehberine yapacağı her başvuru, temsil yetkisi nedeniyle daha önceden anlaşmış olduğu acentasına yapılmış gibidir. Bu bakımdan rehberin görevindeki başarısı acentanın prodüktivitesini büyük ölçüde etkiler.

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

“Turistler, sıcak ilgi ve yardım gördüğü ve de doğruluğuna inandığı yerli kişilere veya rehberine güven ve teslimiyet içindedir. Çünkü, iyi niyetle yaklaştığını inandıkları bu kişilerin, o ülkenin ya da yörenin iyi niyet temsilcisi olarak görürler. Rehberine ya da kişiye inançları oldukça fazladır. Oysa ki, turist geziye çıktığı ülke ya da yöre hakkında daha önceden doğru veya yanlış bilgilere sahip olabilir. Daha sonradan turist sıcak ilgi ve güveni duyduğu kişiden, edinmiş olduğu önceki bilgilerin doğru olup olmadığını araştıracaktır. Rehber gerekli açıklamaları,ülkesel (milli) veya yöresel çıkarlar açısından mantıklı ve abartmadan yapacak bir elçidir” (Ece, 1982, s.36/37).

Sosyolojik olarak yabancı olan turist, konuk olduğu ülkenin çevresiyle oluşacak her türlü ilişki ve iletişimlerde rehber aracılık ve grup sözcülüğü yapar. Rehberin kendi çevresinde temsil ettiği grubun gezi, eğlenme ve dinlenmeleri sırasında koruyuculuk görevleri de yapar

b) Referans Görevi

“Bilgi kaynağı olma” diyebileceğimiz bu özellik; turist grubunun rehberinden beklediği en önemli özelliğidir. Turist grubu, ziyaret edeceği ülkenin turistik kaynakları veya toplumsal nitelikleri ve çevresel ilişkiler hakkında daha önceden bilgi edinmiştir. Edinmiş olduğu bu bilgiler eksik, yanlış belki de gerçekler çarpıtılarak empoze edilmiş olabileceği gibi herhangi bir bilgisi olmayanlar da vardır.

c)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, seyahate çıkmadan önce kendisini şartlandırmıştır. Beklentileri vardır, beklentilerinin gerçekleşmesi için istenilmeyen durumlarda da duyarlılık ve sabırsızlık gösterebilir. İşte rehber; her grupta bu ikilemi belirli boyutlarda, az veya çok, açık veya gizli biçimde karşılar. Bu beklentilerin gerçekleşmesi için aracı ve yönlendirici rol oynar” (Ece, 1982, s.37).

1.5 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Çalışma Alanları

Almanya’da yapılan bir araştırma rehberleri 2 gruba ayırmaktadırlar. “Uzman rehberler ve belirli bir konuda uzmanlık gerektirmeyen tur lideri olarak nitelendirilebilecek diğer rehberlerdir. Uzman rehberler, genellikle akademik unvana sahiptirler ve organizatörler tarafından “bilimsel inceleme gezisi” olarak sunulan seyahatlerde görevler yaparlar. Diğer rehberlerin, genelde uzman rehberlerin sahip oldukları derecede yoğun bir mesleki bilgiye ihtiyaçları yoktur. Çünkü bu tür paket programlar ve bu turlara katılan tüketicilerin talepleri farklıdır” (Wolfgang, 1982, s.53).

Rehberlik mesleğinin çalışma alanlarını incelediğimizde ise İsrailde iki tip rehberlik yapıldığını görmekteyiz. “Bunlar tur liderleri (pathfinder) ve konularında uzman(mentor) olanlardır. Modern turist rehberlerini bu unsurları birleştirebilen kişi olarak kabul eden Cohen, tur liderlerini şöyle tanımlar: “Tur liderleri, kendilerini takip eden kişilerin hiç bilmediği ve bu kişilerin sosyal olarak hiç giriş şansı olmadığı yer olarak tarif edilen alanlar boyunca liderlik yapan rehberlerdir. Cohen, konusunda

uzmanları (mentor) ise şöyle tanımlar: Bunlar, az bilgiye sahip olan, çok bilgili olan ya da araştıran, öğretici olarak hizmet sunan, onları yeni bilgilerle donatan ve tüketicilere yönlendiren uzmanlardır” (Bowman, 1985, s.7).

“Sri Lanka’ da rehberlik yapan sokak rehberlerinin, çoğunun bozuk bir İngilizce’ye ve çok az Sri Lanka tarih bilgisine sahip olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte, seyahat kitaplarından ve diğer yayınlardan elde edilemeyen bilgilere (nerede ucuz yemek olduğu, nerede ucuz kalınacağı, ilaçlar vb.) sahiptirler”(Crick, 1992, s.105).

Ülkemizde turist rehberi ise, belirli bir program dahilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke yada bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal-ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir Bu duruma göre, rehberleri verdikleri hizmetin kapsadığı alana göre üç gruba ayırmamız mümkündür

1.5.1 Genel Kültür Rehberleri (Klasik Rehberler)

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

“Genel kültür rehberleri, daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi etraflı bilgi sahibi olan, ancak hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir. Ortalama bir turist beklentilerini karşılamak üzere yetiştirilirler. Müze ve ören yerlerini anlatan, yol gösteren, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapan kişidir”. (Ahipaşaoğlu, s. 1994, s.34).

1.5.2 Konferansçı Rehberler

“Yine genel kültür rehberlerinin, işlerini yapan ve bunlarla birlikte; özellikle kentler arası uzun etaplarda ve akşam yemekleri sonrasında, gruba programlarında öngörülen konularda seminerler veren kişilerdir. Seminer konuları ülkenin eğitim

sisteminden, köy el sanatlarına kadar değişik konuları kapsayabilir. özel programlar için görevlendirilir, genel kültür rehberleri arasından ele alınacak konularla ilgili eğitim almış ya da o konulara karşı özel ilgisi olanlardan seçilir” (Ahipaşaoğlu, s. 1994, s.36).

1.5.3 Uzman Rehberler

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

“Grup katılımcı sayıları kimi zaman bir tek rehberin ya da tur liderinin yönetebileceği boyutları aşabilir. Aynı tarihlerde aynı programı uygulayan birçok grubun eş zamanlı hareketi özellikle mikro turist varış noktalarında (otel, müze, öğren yeri, lokanta vb.) yığılmalara ve gereksiz zaman kayıplarına, karmaşaya yol açabilir. Bu gibi durumlarda rehberlerden biri tur alternatiflerinin saptanması ile görevlendirilir. Bu kişiye şef rehber unvanı verilir. Sektör terminolojisi çerçevesinde “Şef Rehber” unvanı, bir tur operatörünün bünyesinde sürekli çalışan ve turlara rehber bulmakla ya da mevcut rehberlere turların dağıtımını ile görevli kişi içinde kullanılır. Bu kişinin, rehberlik hizmetleri yöneticisi ya da operasyon görevlisinden farkı kendisinin rehber olması ve zaman zaman fiilen turları yönetmesidir” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.38).

1.6 Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Kısıtlayıcı Özellikleri

“Birçok önemli niteliğin yanı sıra yoğun bir bilgi birikimini de gerektiren turizm rehberliği ve tur yönetimi dışarıdan her ne kadar çok hoş, insanların çalışmaktan ziyade eğlendikleri ve üstüne para kazandıkları bir iş kolu olarak görünse de gerçek durum bu

önyargı ile örtüşmemektedir” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.144).“Profesyonel Turist Rehberliği mesleği bazen son derece sinir bozucu, basit, sıradan bazen de çok karışık olabilir. Bir deniz gezintisi yapan gemideki rehber için işi çok rahatlatıcı olabilir. Diğer yandan, Afrika’da safarideki bir grubu olan bir rehber için ise çok büyük problemler, hastalık ve kişisel bozukluklarla karşılaşabilir”(Lundberg, 1990, s.130) .

“Turizm rehberliği çok sorunlu bir meslektir. Bunun temel nedenleri; fiziki güce dayalı olması, iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu olması özellikleri, turist rehberliği mesleğinin güçlüğünü ortaya koymaktadır. Bu özellikleri açıklayacak olursak” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.145).

1.6.1 Rehberlik Mesleğinin Fiziki Güce Dayalı Olması

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

1.6.2 Rehberlik Mesleğinin Mevsimlik Bir İş Olması

“Her ülkenin kimi zaman mevsim, kimi zaman kültürel ya da sosyal etkinlikler gibi farklı nedenlerle daha yoğun olarak talep edildiği yüksek sezonları vardır. Seyahat acentalarının rehber gereksinimleri de tur olduğu zaman ortaya çıkar. Sezonun yoğunluk derecesi yükseldikçe toplam rehber talebi de yükselecektir. Ölü sezonlarda da turlar yapılıyorsa da bunların yaratacakları talebe göre rehber yetiştirilse dahi yüksek sezon talebi karşılanamayacaktır. Bu nedenle rehber gereksinimi planlaması yapılırken daima yüksek sezon verileri esas alınır.Sonuç olarak rehberler yılın bir bölümündeki kazançları ile tüm yıllık giderlerini karşılamak durumunda olan insanlardır. Bu durum da rehberlere iş güvencesi kadar gelirlerinin sürekliliği ve güvencesi konusu da sorun oluşturmaktadır” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.145).

1.6.3 Rehberlik Mesleğinin İş Güvencesinin Olmaması

“Turları düzenleyenler, yani seyahat acentaları ticari, kar amacı güden kuruluşlardır. Bu işletmeler, doğal olarak çalıştırdıkları elemanlara boş yere bedel ödememek için sürekli ve geçici personel istihdam ederler. Rehberler de geçici personel içerisinde yer alırlar yani iş garantileri yoktur. Diğer yandan tur operatörleri grupları emanet edecekleri kişilere güvenmek isterler. Bu nedenle rehber adaylarını mülakata alarak, referans isterler. Bu özellikle mesleğe yeni başlayan rehber adayları için önemli bir handikap oluşturur. Eski ve güvenilir rehberlerden birisinin hakkındaki olumsuz bir görüşü adayın meslek yaşamını başlamadan bitirecektir. Daha önemlisi ise, çalışırken bir kaza geçirirse ve daha sonraki tarihler için iş bağlantısı kurmuş olduğu işlere gidemezse hiçbir gelir elde edemeyecektir” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.145).

1.6.4 Rehberlik Mesleğinin Dışsal Faktörlere Bağımlı Olması

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

1.6.5 Rehberlik Mesleğinin Sürekli Kendilerini Yenileme Zorunluluğu Olması

“Turizm rehberliği birçok disiplin ile iç içe çalışmayı gerektiren iş alanıdır. Gerek sosyal yapıda gerek ekonomik alanda ve gerekse arkeoloji gibi teknik bilgi alanlarında sürekli gelişmeler olmaktadır. Rehber bunları sürekli olarak izlemek yenilikleri turistlere aktarmak ve bir yandan da bunların temellerini ve gelişimlerini etkileyen faktörleri analiz edebilmek durumundadır. Bütün bu işlevleri eksiksiz yerine getirebilmesi için de hem aktüaliteyi ve hem de bilimsel gelişmeleri takip etmek, kendisi ve bilgilerini yenilemek zorundadır”. (Ahipaşaoğlu, 1997, s.145).

1.7 Profesyonel Turist Rehberi ve Yönetmel Davranış

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

En önemli faktör grubu benimsemektir. Rehber kendisini de grubun bir parçası, daha sonra da lideri olarak örüp, grupla bütünleştirerek bunu gruba hissettirmelidir. Rehber grubun her şeyinin, maddi ve manevi kaynaklarının kendi ellerine teslim edildiğini hissetmeli ve bu sorumluluğu yerine getirmelidir. Grupla iletişimin başlayıp gelişmesi için üyeler ve liderler arasında güvenin sağlanması gerekir.

1.7.1. Profesyonel Turist Rehberi Grup İlişkileri

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

1.7.1.1 Turist Gruplarının Özellikleri

İnsanlar, tatillerinde iyi anlaştıkları, aynı zevkleri paylaştıkları yani beklentileri aynı kişilerle bir arada olmak isterler. Bu nedenle de önceden tanıdıkları arkadaşları ile büyük ya da küçük gruplar halinde tur satın almayı tercih ederler. Gruptaki kişi sayısı arttıkça azalan kişi başı maliyetler nedeniyle kendilerine özgü turlar satın alma imkanları da artmaktadır.

“Turun satın alma aşamasındaki bu farklı davranış biçimleri, oluşan grupların da farklılıklar göstermeleri sonucunu doğuracaktır. Oluşumları ve ortak noktaları belli olan gruplar ise rehber davranışları, dolayısıyla turun yönetiminde kolaylıklar sağlayacaktır. Oluşumlarına göre bu gruplar; Broşür Grupları, Kapalı Gruplar, Paralel Gruplar, Özendirme (Teşvik) Grupları, Macera Grupları, Arkadaş Grupları, Kongre Grupları, İş Grupları, Gençlik Grupları, Özel İlgi Grupları, Üçüncü Yaş gruplarıdır” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.42).

Bu turist gruplarında görülen belirli ortak davranış özellikleri vardır. Bu özelliklerin genellemesi kesin olmamakla birlikte aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- “Turist grupları belirli bir amaca yöneliktir. Bu amaç turizmin anlamı ve amacında saklıdır. O da gezip görmek yoluyla dinlenmek ve eğlenmektir. Grup üyeleri bu amacın açık ve kesin bilincindedirler” (Bilge, 1989, s.43).
- “Turist grupları açık niteliktedirler. Belirli koşulların yerine getirilmesiyle serbestçe üye olunabilir veya üyelikten çıkılabilir. Özellikle seyahat acentaları oluşturacakları seyahat grupları için nitelik aramazlar. Ücreti yatırmak ve sunulan programı kabul etmek yeterlidir” (Ece, 1982, s.29).
- Turist grupları ilişkileri yönünden akılcı, kişisel ve yüz yüze olmak niteliği taşırlar. Bu özellikleriyle onlar bir yandan birincil grup ilişkilerinin niteliklerini ve diğer yandan ikincil grup ilişkilerinin niteliklerini bir arada taşıyabilirler.
- Kültürel özellikleri yönünden turist grupları çeşitlilik gösterir. Ayrıca, nitelikleri nedeniyle oluşan turist gruplarının bireyleri arasında da kültür farkları bulunmaktadır.
- “Turist grupları hazırlıklıdır. Turist grupları, seyahate çıkmadan önce hizmet ve maddiyata dayalı her şeyin mutlaka beklentileri doğrultusunda olmasını isterler” (Kaspar, 1982, s.47). “Ancak, toplumsal ilişkilerde bu katılıkları yoktur, hoşgörülüdürler” (Ece, 1987, s.29).
- Turist grupları kısa sürelidirler. Uzunluk ve kısalık kavramları göreceli olmakla birlikte turist tanımından da bilindiği gibi en uzun süre 6 aydır. Gruplar, bu süre içinde yeni gruplar oluşturabilir. Çoğunlukla, bu süre birkaç gün ya da ayda olabilir. Zaman boyutu yönünden bu gruplar kalıcı olmaktan geçicidirler.

1.7.1.2 Grup Bireylerinin Sınıflandırılması

Grup bireylerini, kişisel özellikleri ile sosyo-ekonomik ve davranışsal özellikleri bakımından iki grupta sınıflandırabiliriz.

a) Grup Bireylerinin Sosyo-Ekonomik ve Davranışsal Özelliklere Göre Sınıflandırılması

Turist gruplarındaki bireyler iki temel kategoride görülebilir. Sosyo-ekonomik özellikleri ve davranışsal özellikleri .

Sosyo-Ekonomik Özelliği: “Yaş, eğitim, gelir düzeyi ve önceki tecrübeleri, davranışlarını, anlayışlarını, motivasyonlarını ve kararlarını etkiler. Açıkçası düşük gelirli bireyler, birinci sınıf uçak ücretleri, pahalı oteller ve pahalı restoranların dahil olduğu seyahat organizasyonlarını daha çok yüksek gelirli bireylerden daha az takip ederler. Az sayıdaki yaşlı seyahatçiler, dağ tırmanmasına veya gece kulüplerine daha az katılmaları olasıdır. Bununla birlikte belirtilmelidir ki, benzer ilişkiler gerçekte rekreasyonel davranışları açıklamaz. Sadece sosyo-ekonomik özellikleri ile ilgili bilgidan insanların ne yapacağını tahmin etmek mümkün değildir” (Mathieson, Wall, 1993, s.29).

Davranışsal Özellikleri: “Turistlerin motivasyonları, davranışları, ihtiyaçları ve değerleri, onların karar verme sürecine katkıda bulunmada hayati önem taşır. Seyahat ile ilgili motivasyonlar, beklentiler, ihtiyaçlar ve isteklerle ilgilidirler. Bütün bunlar, turistlerin kişiliklerini ve sosyo-ekonomik profillerini yansıtır” (Mathieson, Wall, 1993, s.29).

b) Grup Bireylerinin Kişisel Özelliklerine Göre Sınıflandırılması

“Bu sınıflandırmayı beş ayrı grupta ele alıp, kişisel davranışları inceleyip, rehberin tavrının ne olacağı konusunda bir fikir sahibi olunabilir” (Correll, 1978, s.23).

Sosyal Hayata Kendini Kabul Ettirmek İsteyenler: “Bu kişilerin; davranışları dikkat çekicidir, kuvvetli ve yüksek tonda konuşurlar, modaaya uygun giyinir, pahalı markalar satın alırlar, cemiyet insanıdır, pahalı sporları yaparlar, daima sözcü pozisyonundadırlar, para bunlar için çok önemlidir, ikramı severler, gruptakilere hep kendilerinden bahsederler. Rehber, bu gruba girenleri pof poflamalı, sorumluluk vermeli, çünkü ortama uygun bir işe motive edilmeyi severler” (Correll, 1978, s.23).

Emniyet ve Sığınma İsteği Duyanlar: “Davranışları, nazik, dostça ve ihtiyatlıdır, hislerini gizlerler, düşündüklerini hemen belirtmezler (1.tekil şahıslı konuşma), temiz giyinmeyi, bakımlı olmayı severler, tatilde macera aramazlar, tatile aileleriyle çıkarlar, grup içinde en uyumlu turisttir,toleranslı, yardımseverdir, riske girmezler. Rehber, bu gruptakilerin sorularına detaylı cevap vermeli; onların emniyet duygusunu tatmin etmelidir. Topluluk içi görevleri üstlenebilirler “(Correll, 1978, s.23).

Güven ve Sevgi Bekleyenler: “Davranışları sakin ve canlı, güler yüzlü dost insanlardır, hislidirler, konuşmaları dikkat çekmez, biz kelimesini kullanırlar, cemiyet ve aile hayatına sahiptirler, muhafazakar giysiler giyerler, aileye bağlı insanlardır, ortama uyacak şekilde giyinirler, grup aktivitesi önemlidir, grup içinde olumlu hava yaratılmasında katkılı olurlar, para onlar için sadece bir araçtır. Rehber, bu gruptakilere bilgi verirken, samimi olmalı ve etraflı bilgi vermelidir. Devamlı iletimi ihtiyacı giderilmelidir. Rahat bir ortamda sempati yaratılmaya çalışılmalıdır” (Correll, 1978, s.23).

Hürmet Edilmesini Bekleyenler: “Bu kişiler, kendilerinden emin, kesin ifade kullanırlar, konuşmalarında yabancı kelime ve deyimler kullanırlar, hoşgörüsüz, mağrur, küstah, fanatikler, başkalarının onları örnek alması gerektiğini düşünürler, cemiyetin önde gelen kişileridir, başarı önemlidir, koleksiyon yaparlar, prensipleri vardır, belirgin bir giyim tarzları yoktur, para önemlidir, maliyet-kar hesabı yaparlar, grup çalışmasına ve ihtiyaçlarına uymayabilirler. Rehber, onların prensip ve kişiliğine saygı duymalıdır. Grup çalışması yapmaya zorlamamalıdır. Bu tip turistlerin başarı kazanmasına olanak sağlanmalıdır”(Correll,1978, s.23).

Bağımsız ve Sorumluluk Sahibi Olanlar: “Azimli, iddialı, mağrur kişilerdir, zengin kelime hazineleri vardır, dostça konuşurlar, çevreye kolay uyum sağlarlar, dış görünüşleri çevreye uygun uygundur, pahalı giysileri tercih ederler, yalnızlığı severler, grup sözcüsü olabilirler, aşırılıkları yoktur, para onlar için bir araçtır. Rehber, bu tip turistlere daima sorumluluk vermelidir. Bu tip turiste yukarıdan bakmamalı, fikirlerde uyum sağlanmalıdır. Konuşmalarda hedef kesin belirtilmelidir” (Correll, 1978, s.23).

1.7.2 Profesyonel Turist Rehberinin Liderlik Gücü

Lider, grup üyelerini onlardan daha çok etkileyebilecek güce sahip grup üyesidir. Lider, grup gereksinmelerini yerine getirdikçe gruptan saygı ve destek görecektir. Bu dinamik karşılıklıdır. Bir turist grubunda lider rehberdir. Rol ve yetki kendisine verilmiştir. Rehberin liderliği, beraberindeki grubu etkilemesi, inandırması ve onları grubun en etkin şekilde amacına ulaşması yönünde yönlendirmektir. Bir lider, bu görevleri yerine getirmek için yönetsel becerilere sahip olmalıdır. Yönetim becerileri, rehberin bilgisini, deneyimini, yeteneğini ve sağduyularını kullanımıyla kendini gösterir.

“Yönetimin ana unsurlarında Otorite, Güç, Liderlik, Karar Verme ve İletişimdir. Her yönetim şeklinde ve sürecinde otorite, hak ve güç olarak tanımlanır. Rehberin otoritesi öncelikle sahip olduğu birtakım güç ve kaynaklarından gelmektedir”. Bunlar (Bilge, 1989, s.53/54):

- a) **Yetki Gücü:** Rehber acenta tarafından görevlendirilen kişidir, yani tayin edilmiştir ve yetki sahibidir.
- b) **Uzmanlık Gücü:** Rehber grubun sahip olmadığı tarihi, kültürel, çevresel bilgiyi programdaki konaklama, eğlence yerlerini bildirir. Her şeyden önce ülkeyi ve çevreyi bilir. Bu en etkin güçtür.
- c) **Kişisel Karizmatik Güç:** Grupla iletişim becerilerinin oluşu, kişisel çelişikliği ve bir grubu yönetme gücü, onun grup tarafından daha da güçlü algılanmasını sağlar.

d)Ödüllendirme Gücü: Rehberin program dışı, ekstra etkinlik koyabilme, ödüllendirme gücü onu daha etkili kılar. Program dışı yapacağı her türlü ödüllendirme rehberin gücünü artırır.

1.7.3 Lider Profesyonel Turist Rehberi Yönetim Biçimleri

a) Aşırı Disiplinli ve Otoriter Turist Rehberi

Genellikle mesleğe yeni başlayanlarda görülen davranış biçimi budur. Turistlerden her dediğini yapmalarını isteyen, cezalandırıcı, hoşgörüsüz, sert tutumlu ve başarılı olmaya kesin kararlı rehber tipidir. Yeterince bilgi ve tecrübesi yoktur. Beklenmedik bir sorunla karşılaştığında, ne yapacağını bilemez, kadere ve şansa inanır. Programı kesinlikle ve eksiksiz uygulamak ister. En küçük bir aksaklıkta bağırır, çağırır ve sorumluluğu başkalarına yükler. Otoriter rehber bağımlılık ve sadakat ister, bireysel üstünlükler istemez, rahatsız eder. Rehberle grup arasında mesafe vardır.

“Daha çok işin eksiksiz yapılmasına önem veren lider, kararları grup adına, onlara danışmadan kendisi alır. Yönetim tutumu da üyelere karşı onlardan kendisini üstün gören tutumdadır” (Saruhan,1989 s.35).

b) Demokratik (Babacan ve Uysal) Turist Rehberi

“Turistlere güler yüz gösterir, kırıncı sözlerden kaçınır. Karşılıklı bir anlaşma ve arkadaşlık ortamı yaratmaya çalışır. İnsancıl ve cana yakındır. Turistlerle bulunmaktan hoşlanır. Hayal gücü kuvvetlidir. Genellikle tasasız ve iyimserdir, cezalandırıcı değildir. Gülmeyi ve eğlenmeyi sever. Girişkendir, kolay ilişki kurar. Yaratıcıdır, sorunları ve sorumlulukları yüklenmekten kaçınmaz” (Saruhan, 1989, s.35).

“Kendisini grubun bir parçası olarak görür. Duygularını, düşüncelerini ve kararları grupla paylaşır. Grubun katılımı ve memnuniyeti onun için önemlidir. Yol gösterici, aracı kişidir. Bilgili ve tecrübelidir, kendine güvenir, alçakgönüllüdür. Düşüncelerini kolay anlaşılır biçimde anlatır. Demokratik turist rehberi, üyeler

tarafından daha çabuk kabul gören ve benimsenen liderlik tipidir. Burada rehber; üyeler arasında birlik ve tatmin sağladığı için etkin ve başarılıdır” (Ece : 1989, s.41). “Demokratik insana dönük tutumun, üyelerin tatmin olmasını artırdığı araştırmalarca ortaya çıkmıştır” (Saruhan, 1989, s.35).

c) Gevşek ve Vurdumduymaz Turist Rehberi

“Geniş yüreklidir, olayları ve sorunları ciddiye almaz. Aklına estiği gibi davranır. Çekingendir turistler ile kolay ilişki kuramaz. Bilgi ve becerilerini geliştirmek için çaba harcamaz, işleri olurlarına bırakma eğilimindedir. Eleştiriye kulak asmaz, davranışları kayıtsızdır. Gevşek ve vurdumduymaz rehber her şeye boş verir. Turistin duygu ve düşüncelerine ilgi ve anlayış göstermez, önemsemez. Rehber grubu kendi haline bırakıp, daha çok yol gösteriminde bulunur, kararları gruba bırakır. Ancak grubun gereksinimlerine duyarlı değildir” (Saruhan, 1989, s.35).

2. Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği

Dünya’ da çok az örneği kalmış olmakla beraber, Türkiye, İsrail, Mısır gibi bazı ülkeler yabancı turist gruplarının turları sırasında ulusal ya da bölgesel turizm organizasyonlarının lisanslı rehberler tarafından gezdirilmesi yasal olarak zorunlu tutulmaktadır. Bu zorunluluk kamuya gereken rehberleri yetiştirme görevini de yüklemektedir.

“Son yıllarda Türkiye’ de Turizm Bakanlığı, bu görevini üniversitelere aktararak yükünü hafifletme yoluna gitmiştir. Ancak bunun da birçok üniversiteyi rehberlik programı açmaya yönelttiği gözlemlenmiştir. Bunun sonucunda ise bir çok alanda olduğu gibi gereksinimin üzerinde rehber mezun olmasına ve işsizler ordusunun oluşmasına neden olacaktır. Ülkede profesyonel turist rehberi gereksiniminin belirlenmesi ve bu gereksinim doğrultusunda rehberlerin yetiştirilmesi gereği gözlemlenmektedir” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.10).

2.1 Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberi Gereksinimi

Ülke'de Profesyonel Turist Rehberi sayının gereksinimin üzerine çıkmasının diğer mesleklerde olmayan bir sakıncası vardır. Diğer meslek gruplarında sayısal çokluğun iş bulma açısından rekabete ve dolayısıyla bilgi ve beceri düzeyinin yükselmesine neden olur. Oysa turist rehberleri en az bir yabancı dili ileri düzeyde bilen, genel kültür açısından oldukça yüksek düzeylere erişmiş insanlardır. Bunların sürekli ve tatminkar bir gelir düzeyine sahip olamamaları, nitelikli olup başka iş bulma imkanına sahip olanların daha güvenli gelir arayışları içerisinde, başka iş alanlarına yönelmelerine neden olacaktır.

a) Rehber Sayısının Kısıtlanması Gereği

“Rehber, özellikle ülkemiz gibi dış dünya da imaj sorunu olan, kendisi hakkındaki ön yargılı düşünceler ve tepkilerle mücadele eden bir ülkede stratejik bir öneme sahiptir. “Turistin gözünde rehber; ülkeyi temsil eden bir kişi, bir bilge, bir örnek, bir büyükelçidir.” Böylesine önemli bir işi yapan kişilerin gerek yetiştirilmesinde ve gerekse çalışma koşullarının düzenlenmesinde oldukça özenli davranılması gerekmektedir” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.11).

İyi rehberlerin yetişmeleri ve meslekte kalıcı olmalarının tek yolu bunların rehberlik mesleğini yaparken, geçimlerini sağlayabileceklerinden emin olabilecekleri iş ortamının oluşturulması ile mümkün olabilir. Bunun temel yöntemi ise , aynı taksi hizmetlerinde olduğu gibi sayı kısıtlamasına gitmektir. Sayısal kısıtlamanın rekabeti engelleyeceği ve kalitenin düşmesine yol açacağı yönündeki endişeler ise yersizdir. Çünkü turizmin mevsimlik dalgalanmaları gereği her zaman için rehber sayısı talebin en yüksek olduğu döneme göre saptanacaktır. Bu ise Türkiye gibi ülkelerde genellikle 80 gün civarındadır. Dolayısıyla diğer zamanlarda iş bulabilmek için rehberlerin birbirleriyle rekabet etmeleri gerekmektedir.

Daha ilerideki yıllarda ise rehberler, bir çok batı ülkesinde olduğu gibi robotlaşmakta, sürekli aynı şeyleri tekrarlamakta, kalıpların dışına çıkamaz hale gelmektedirler. Bu durum ise sektörün gerektirdiği esneklik ve yaratıcılığı yok etmektedir. Dolayısıyla iyi rehberlerin piyasadan ayrılmalarını önleyebilmek için rehber sayısının belirli bir düzeyde tutulması zorunludur. Bu kısıtlama seyahat acentalarını serbestçe hareket etme imkanından yoksun bırakacak, nitelikli rehberlerinde acentaların egemenliği altına girmeden mesleklerini yapabilmelerine imkan sağlayacaktır.

b) Rehber Gereksiniminin Belirlenmesinde Kısıtlayıcı Faktörler

“Bir ülkenin ulusal düzeyde rehber gereksinimi belirlenmesinde göz önüne alınması gereken temel kısıtlar şöyle sıralanabilir”(Ahipaşaoğlu, 1997, s.12):

Gelen Yabancı Turist Sayısı: “Bir ülkeye gelen yabancı turist sayısı ne kadar artarsa, ülkeyi gezmeye gelenlerin rehberlik hizmetlerine olan talepleri de o oranda artacaktır. Hatta rehberliğin bir meslek olarak ortaya çıkabilmesi için bir ülke ya da yöreye belirli bir minimum sayıda turist gelmesi de gereklidir. Profesyonel turist rehberliğinin meslek olarak ortaya çıkabilmesi için gerekli olan minimum turist sayısı sanıldığı kadar yüksek değildir. Bir kişinin yıllık geçimini rehberlik geliri ile sağlayabileceği kadar birim rehberlik hizmetleri talebinin olması yeterlidir” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.12).

Konuşulacak Yabancı Dil Sayısı: “Ülkeye gelen yabancı turistlere mümkün olduğunca kendi ana dillerinde hizmet verilmesi hem kaliteyi yükseltecek, hem de olası bazı karışıklıkları engelleyecektir. Bu nedenle rehberler tarafından konuşulacak yabancı dillerin neler olması gerektiği gelen yabancı turist sayısının turist veren ülkelere göre dağılımın bir fonksiyonudur. Hatta turist veren ülkelerde de, Belçika, İsviçre gibi birden fazla anadili olanlar söz konusu olduğunda gelen turistlerin o ülkenin hangi yöresinden oldukları bile ayrıca önem kazanmaktadır. Bu dağılım dikkate alınmadığı takdirde bir dilde çok sayıda rehber olabilecek ve bunların bir bölümü iş bulmakta güçlük çekebilecek iken diğer bazı dillerde rehber bulunamaması gibi durumlar ortaya çıkabilecektir” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.12).

Ortalama Grup Büyüklükleri: “Tur operasyonu açısından zaman, ayrı bir rezervasyon serisi, ayrı bir taşıma aracı, ayrı bir rehber ve ayrı bir bütçe gerektiren her operasyon kişi sayısı ne olursa olsun bir gruptur. Ortalama grup büyüklüklerinin saptanmasındaki amaç esas olarak operasyon sayısının tespit edilebilmesidir. Ancak operasyon sayısının tespit edilmesi tek tek işletmeler bazında ayrıntılı istatistiklerin tutulmasını ve bunların bir merkezde bir araya getirilmelerini gerektirir. Bu işlemler yapılıyor olsa bile işletmeler rekabet, bilgilerin gizliliği gibi gerekçelerle bunları herkesin kullanımına açmakta isteksiz davranabileceklerdir. Bu nedenle genel eğitim anketleri ya da müze girişlerinde tutulabilecek kayıtlarla ulaşılması daha kolay olan ortalama grup büyüklüklerinin kısıt olarak alınması daha doğru olacaktır. Burada da ortalama grup büyüklüklerinin bir ülkeden diğerine ve dolayısıyla bir yabancı dilden diğerine farklılık gösterilebileceği açıktır” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.12).

Mevsimlik Talep Yoğunlaşması: “Turizmde mevsimlik dalgalanmaların olması kaçınılmazdır. Talebin doruk noktalara ulaştığı dönemlerde de rehberlik hizmetlerinin sunumu zorunlu olduğuna göre rehber gereksinimi düşünülürken hesaplamaların en yoğun döneme göre yapılması zorunluluğu vardır. Bu durumda diğer dönemlerde, o dildeki rehberlerin bir bölümünün işsiz kalacakları açıktır. İşte bu dönemlerde iş bulabilmek için rehberlerin kendi aralarında yapacakları rekabet sayısal kısıtlamalara karşın kalitenin yükselmesine katkıda bulunacak en önemli unsurdur” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.12).

Rehberlik Hizmetlerinden Yararlanma Oranı: “Turizm etkinliklerine katılım başlıca üç şekilde ortaya çıkmaktadır: Dinlence, gezi ve ikisinin birleşimi. Dinlence, genel olarak rehberlik hizmetlerinden yararlanmamaktadır. Ancak bu durumda bile günübirlik çevre gezileri ile bu kesim de, küçük de olsa rehber talebine katkıda bulunmaktadır. Tatillerin tümünü gezi ile değerlendiren gezginler profesyonel turist rehberliği hizmetlerinin temel talebini oluştururlar”(Ahipaşaoğlu, 1997, s.12).

Tatillerini kısmen dinlence kısmen gezi ile değerlendiren gezginler de rehber talebine önemli katkılarda bulunurlar. Bu noktada da kesin istatikselsel verilerin elde edilmesi sorunu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle yabancı dil gruplarından da öte turist veren ülkelerin hesaplama yapmakta olan ülkeye yönelik genel tüketim kalıplarını oluşturan oranlar esas alınmalıdır. Bu oranlar daha sonra dil grupları için genelleştirilme aşamasında o dili kullanan toplam turist sayısı içerisindeki ağırlıkları esas alınarak bir sonuca ulaşılmalı ve bu oran hesaplamalarda yer almalıdır.

Rehberlik Hizmetlerinden Yararlanma Süresi: “Tatile çıkan her bir grup ya da bağımsız gezginin tatil süresi ve tatil süresi içinde rehberlik hizmetlerinden yararlanma süresi birbirinden farklılık gösterecektir. Bir rehber birbirleri ile çakışmayan birden çok operasyonda görev alacağı için operasyonel birimin rehberlik hizmetlerinden ortalama yararlanma süresi de bir rehberin kaç gruba hizmet verebileceği; dolayısıyla toplam rehber gereksinimi üzerinde etkili olacaktır”. (Ahipaşaoğlu, 1997, s.12)

Rehberlerin Çalışma Süresi: Bir rehberin bütün yıl boyunca çalışması, peş peşe tura çıkması asla mümkün değildir. Bunun başlıca nedenleri şöyle sıralanabilir:

1. "Mevsimlik yoğunlaşma nedeniyle tüm yıl boyunca aynı sayıda rehber gereksinim olmayacaktır.
2. Bir rehberin her turun öncesinde ve sonrasında, seyahat acentası ile arasında yapılması gerekli işlemler vardır. Bunlar iş günü kayıplarına yol açmaktadır.
3. Rehberlerin hastalanma, kaza gibi çalışmasına geçici sürelerle ara verme zorunluluğu doğuran etmenler ortaya çıkabilir.
4. Rehber ailevi nedenler ya da aşırı yorgunluk gibi nedenlerle kimi zaman en yoğun olduğu dönemlerde bile çalışmasına ara vermek zorunda kalabilir.
5. İletişim eksikliği nedeni ile kimi zamanlarda rehber iş ararken, seyahat acentası da rehber arıyor ve bulamıyor olabilirler.

Tüm bu faktörler bir araya toplandığında bir rehberin ortalama çalışma ya da çalışmama süresi ortaya çıkmaktadır. Bu da rehber gereksiniminin hesaplanması için önemli bir faktördür; çünkü talep rehberin özel durumlarından bağımsız olarak sürecektir. (Ahipaşaoğlu, 1997, s.12)

“Bu faktörlerden, konuşulacak yabancı dil ilk bakışta toplam rehber gereksinimi sayısına olumlu ya da olumsuz etki yapmıyormuş gibi görünmektedir. Oysa konuşulacak yabancı dil; diğer bir deyişle gelen turistlerin anavatanları; turistlerin hem tatil alışkanlıkları ve hem de tutum ve davranışları üzerinde etkili olacağından, çeşitli dillerdeki rehber ihtiyaçlarının basit aritmetik toplamından oluşacak toplam rehber gereksinim arasında doğru bir orantı vardır.Yabancı dil dışındaki faktörler arasında yalnızca rehberin çalışma süresi ile ortalama grup büyüklükleri rehber gereksinimi sayısı ile ters ilişki içerisindedir. Diğer tüm değişkenler ile toplam gereksinim arasında doğru bir orantı vardır” (Ahipaşaoğlu, 1997, s.176).

2.2 Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberlerinin Hak ve Yükümlülükleri

“Turizm sektörünün vazgeçilmez önemdeki asli öğelerinden biri olan turist rehberliği konusunda ülkemizde yalnızca bir düzenleme bulunmaktadır. 02.07.1986 tarihli Resmi Gazete’de yayınlanan ve 5 kez bazı maddelerinde değişiklik yapılan “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği”. Bu yönetmelik ile profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi amacıyla açılacak kursların yürütülmesi, rehberlerin çalışma esaslarının tespiti ile denetlenmesi ve meslek kuruluşları ile yapılacak işbirliği esas alınmaktadır” (Can, Güner, 1997, s.75).

2.2.1 Profesyonel Turist Rehberlerinin Hakları

Profesyonel turist rehberlerinin haklarını sıralayacak olursak; ücret isteme hakkı, mesleğin yapılmasında tekel hakkı ve üst gruba geçme hakkıdır.

a) Ücret İsteme Hakkı

“Profesyonel anlamda turist rehberliği yapmaya hak kazanmış belge sahibi rehber, yaptığı hizmet nedeniyle ücret isteme hakkına sahiptir. Rehber, mesleğini bir işverene bağlı olarak ücret karşılığı yapıyorsa örneğin, kadrolu olarak kamu kurum ve kuruluşlarında ya da hizmet sözleşmesine dayalı olarak bir işverenin iş sözleşmesi gereği işverenden alacaktır. Rehberlerin bir işverene bağımlı olarak çalışmaması

durumunda yönetmelikte yer alan esaslara göre belirlenen oranda ücret isteme hakkı bulunmaktadır” (Can, Güner , 1997, s.76/77).

Rehber ücretlerinin belirlenmesi için; İl Müdürlükleri, TÜRSAB ve Turist Rehberliği Meslek Kuruluşları; tavan ve taban ücretleri konusunda her yıl en geç Haziran ayı sonuna kadar Bakanlık’ a 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 taban ve tavan ücret arasındaki ücreti istemeye hak kazanırlar.

b) Mesleğin Yapılmasında Tekel Hakkı

“Profesyonel Turist Rehberleri, rehberlik faaliyetlerinin yapılması konusunda tekel hakkına sahiptirler. 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”(Can, Güner , 1997, s.76/77).

c) Üst Gruba Geçme Hakkı

“Rehberler, bir üst gruba geçme hakkına sahiptirler. Yönetmeliğe göre; rehberlik biri bölge çapında diğer ise, ülke çapında olmak üzere iki grupta yer yapılmaktadır. Bölge çapında turist rehberliği kartına sahip olup ta, ülke çapında rehber olmak isteyenler, 2 yıl bölge çapında rehber olarak çalıştıklarına dair bağlı buldukları il müdürlüklerinden alacakları bölgeleri gezdiklerini belirtir belgeleri bizzat başvurarak ilgili il müdürlüklerinden alıp Bakanlık’ a 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” (Can, Güner , 1997, s.76/77).

2.2.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Yükümlülükleri

Profesyonel turist rehberlerinin yükümlülükleri ise, meslek kurallarına uyma zorunluluğu, vize zorunluluğuna uyma ve kimlik kartı-kokartı takma zorunluluğudur.

a) Meslek Kurallarına Uyma Zorunluluğu

Yönetmelikte belirlenen bu kurallar şunlardır(Can, Güner, 1997, s.76) :

- Ülke yararına ve milli onura aykırı hareket, söz ve davranışlarda bulunmamak,
- Eski eser özelliğindeki eşyanın yurtdışına kaçırılmasına engel olmak,
- Turistlere karşı saygı ve nezaket göstermek,
- Turistlerin hakaret ya da benzeri davranışlarla karşılaşmalarında ya da gülünç duruma düşmelerinde ilgisiz ve kayıtsız kalmamak,
- Mesleğin güven ve itibarını zedeleyici davranışlarda bulunmamak,
- Turistlere ve turistik kuruluşlara karşı kasıtlı olarak zarar vermemek,
- Yetkililerce yapılan denetimlerde, onlara bilgi vermekten kaçınmamak, gerçeği gizlememek ve saygısızca davranmamak,
- Turizme zarar verecek söz ve davranışlarda bulunmamak,
- Rehberlik belgesinde belirtilen dilden başka bir dilde rehberlik yapmamak,
- Turistlerin yaptıkları alışverişten komisyon almamak ve diğer yollardan kendisine veya üçüncü kişilere haksız yere yarar sağlamamak,
- Belgesine dayanak yapılan kursu aldığı bölge dışında çalışmamak (Bölgesel belgeli rehberler için).

b) Vize Zorunluluğuna Uyma Zorunluluğu

“Turist rehberleri, her yıl 1 Ocak- 1 Nisan tarihleri arasında kimlik kartlarını bağlı buldukları il müdürlüklerine vize ettirmek zorundadırlar. Vize için başvurularda vize talebinde bulunan rehberler, savcılıktan alınmış o yılın tarihini taşıyan sabıka kaydı belgesi ile birlikte, örneği Bakanlıkça hazırlanmış olan tur formlarını çalıştıkları seyahat acentalarından temin edip her tur için doldurarak işveren seyahat acentasına tasdik

ettirip il müdürlüklerine ibraz etmek zorunluluğundadırlar. İl müdürlükleri her yıl en geç nisan ayı sonuna kadar vize işlemleri yapılan rehberlerin isim, adres, dili, sicil numarası, bitirdiği kursun dönemini kapsayan listeleri Bakanlık' a bildirirler. Ayrıca , vize işlemleri yapılan rehberlerin isim ve adreslerini bildirir listeler il müdürlüklerince ilgili kuruluşlara da bildirir” (Can, Güner , 1997, s.77).

Dört yıl üst üste vizesini yaptırmayan rehberlerin beşinci yıl belgeleri iptal edilir. Bunlar tekrar rehberlik mesleğini yapmak isterlerse tüm işlemlere yeniden başlamak ve kimlik almak zorundadırlar.

c) Kimlik Kartı ve Kokart Takma Zorunluluğu

“Turist rehberleri, Bakanlıktan aldıkları kimlik kartlarını görev sırasında üzerlerinde bulundurmamak ve kokartlarını göğüslerine takmak zorunluluğundadırlar” (Can, Güner, 1997, s.77).

2.3 Profesyonel Turist Rehberleri Örgütleri

“Rehberler bugüne kadar çeşitli ad ve biçimlerde örgütlenmeye çalışmışlardır. Bu çalışmaların hepsinde ortak gaye mesleğe uygun bir kimlik oluşturulmasıdır. Şu andaki İstanbul Turist Rehberleri Odası 1955 yılında kurulmuştur. 1980'e kadar Profesyonel Rehber Derneği ismiyle devam etmiş olup daha sonra Turist Rehberi Derneği, Tercüman Rehberler Turist Derneği gibi isim değişiklikleri olmuştur. 1980'de hem dernek hem de var olan sendika kapatılmıştır” (Sökmen, 1996, s.8).

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 çıkarlarına uygun bir şekilde gelişmesini sağlamak, meslek disiplin ve ahlakını korumak gibi amaçlar için üst örgüt kurma çalışmaları uzun süreden beri sürmektedir. Bu amaçla hazırlanan iki ayrı yasa tasarısı bulunmaktadır.

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.

2.3.1 Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliği (WFTGA)

“Bu birlik, 1985 yılında kurulmuştur ve resmi olarak, herhangi bir kazanç amacı gütmeyen ve politik unsurları içermeyen bir organizasyon olarak kabul edilmiştir.1987 yılında Viyana’da 2. Geleneksek kongresinden sonra bu şekilde tanımlanmıştır” (www.touristguides.org.uk).

“Federasyonun sekretarya binası Londra’da bulunurken, başvurular Viyana’ya yapılmaktadır. Executive Board Members and Area Representatives (Yetkili üyeler heyeti ve alan temsilcileri) profesyonel turist rehberlerindedir. Ayrıca topluluğun resmi dili İngilizcedir” (www.touristguides.org.uk).

Örgütün İşleyişi: Örgütün yönetim işleri, her iki yıllık toplantıda, delegelerin oylarıyla iki yıllık bir dönem için seçilen yürütme komitesi tarafından icra edilmektedir.

Üyelik: “WFTGA, dünyadaki tüm bağımsız profesyonel turist rehberleri birliklerine açık bir örgüt. Örgüte şu ana kadar üye olmamış tüm bireyler, her ülkeden gözlemci üye olarak katılabilmektedirler” (Rehber Dünyası, 1996, s.13).

Örgütün Aktiviteleri:

- “Uluslar arası bir toplantı iki yılda bir yapılmakta ve bu toplantı esnasında; work shoplar, konferanslar, profesyonel turist rehberlerinin mesleki bilgileri artırılarak, meslekteki yenilikler kendilerine bildirilmektedir”(www.touristguides.org.uk).
- “Yılda iki kez yayınlanan “Guidelines” isimli bir bülten tüm üyelere gönderilir” (www.touristguides.org.uk).

- “Örgüt, turist rehberliği konusunda dünya çapında bir enformasyon kaynağı durumundadır. Bu enformasyon üyelerden temin edilmektedir.
- Örgüt, “Uluslararası Turist Rehberleri Gününü” koordine etmektedir. Her yılın 21 Şubatı’nda halkın, yerel otoritelerin, medyanın, rehberlik mesleğinin önem ve değerine dikkat çekilmesi ve rehberlik mesleğinin profilini çıkarmak amacıyla üyeler bir araya gelmektedirler.
- Örgüt, aynı zamanda bir grup tecrübeli uluslararası rehberlik kursu eğitmenini bünyesinde barındırmaktadır” (www.touristguides.org.uk).

Topluluğun Amaçları (Rehber Dünyası, 1996, s.12)

1. Dünya da ki diğer turist rehberleri birlikleri arasındaki iletişimi sağlamak ve onların profesyonel aktivitelerini desteklemek.
2. Turist rehberlerinin uluslararası düzeyde profesyonel olarak tanınmalarını sağlamak, onları yönlendirmek ve korumak.
3. Rehberlik mesleğinin daha iyi konuma gelebilmesi için, eğitimsel faaliyetlere ağırlık verilmek, meslek etiğini korumak ve mesleği hak ettiği yere getirmek.

2.3.2 Turist Rehberleri Birliği (TUREB)

“Günümüzden kırk yıl öncesinde başlayan Rehber örgütlenmesi önce dernek, daha sonra sendika ve bir kez daha dernek aşamalarından geçtikten sonra "Esnaflık Odası"na dönüşmüştür. Günümüzde "Meslek Odası"na dönüşmesi için yoğun girişimler sürdürülmekte olup, Turizm Bankalığına meslek kuruluşlarının da katkıları alınarak hazırlanan Kanun Tasarısı TBMM'ye sevk edilme aşamasına gelmiştir” (www.turkishguides.org/tureb).

Turist Rehberleri Birliği, 12/09/1998 tarihinde bir protokol etrafında bir araya gelen dört turist rehberi örgütü (İRO, İZRO, ARED, REHBERANT) tarafından kurulmuş tüzel (hukuki) bir birliktir.

“Bu tarihten sonra kurulan Kapadokya ve Marmaris Turist Rehberleri Dernekleri de TUREB bünyesindeki yerlerini almışlardır. REHBERANT-Antalya Turist Rehberleri Derneği yerine kurulan AKREDER-Akdeniz Turist Rehberleri Derneği TUREB’ in son üyesi olmuştur. Böylece Türkiye'deki 7.647 profesyonel turist rehberinin tümü TUREB bünyesi içinde temsil edilmektedir” (www.turkishguides.org/tureb).

2.3.3 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 temsilciliğinin 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 çalışmaları her iki ayda bir düzenli olarak yayımlanan Rehber Dünyası dergisine dönmüştür”. (www.turkishguides.org/iro)

“Merkezi Avusturya’da bulunan Dünya Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonuna” (WFTGA)’ya katılmak için yaptığı müracaat Bakanlar Kurulu tarafından olumlu karşılanarak izin çıkartılmıştır. 1987 tarihli ve 3335 sayılı kanunun 1. Maddesine göre 22 Eylül 1999 tarihinde kararlaştırılmıştır. İRO’nun WFTGA’ya üyelik süreci 2000 yılında tamamlanmıştır” (Rehber Dünyası : 23/2000, s.18)

2.3.4 Ankara Profesyonel Turizm Rehberleri Derneği (ARED)

“1992 yılında kurulmuştur ve şu anda dernek statüsündedir. Şubat 2000 itibariyle 818 üyesi vardır” (www.turkishguides.org/Ared)

2.3.5 İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO)

“1961 yılında kurulmuş, kuruluşundan 1984 yılına kadar dernek statüsünde faaliyet göstermiştir. 1984 yılında "Esnaf Odası" olmuştur. Halen aynı statü ile

faaliyetini sürdürmektedir. Şu anda İZRO, İzmir Turist Rehberleri Odası'nın 970 üyesi bulunmaktadır" (www.turkishguides.org/izro)

Ayrıca, Akdeniz Turist Rehberleri Derneği (AKREDER), Rehberant (Antalya Rehberler Derneği), Kapadokya Turist Rehberleri Derneği (KARED), Marmaris Turist Rehberleri Derneği' de (MARED) dernek statüsünde faaliyet göstermektedir.

2.3.6 Türkiye Turist Rehberleri Vakfı (REVAK)

“Türkiye Turist Rehberleri Vakfı, 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. Elde edilen gelirlerle Türk turizminin gelişmesine katkıda bulunmayı, meslektaşların sorunlarına çözümler aramayı ve Türk insanının diğer ülke vatandaşlarıyla dostluğunu geliştirmeyi planlamaktadır” (www.turkishguides.org/revak)

2.3.7 Rehber Sivil Toplum İnisiyatifi (RSTİ)

“Rehber topluluğunun Türk turizminde 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” (www.turkishguides.org/risti).

“RSTİ çalışma gruplarının amacı, rehber topluluğunun sosyal, kültürel, etik, entelektüel, ekonomik ve mesleki nitelik ve konumunu daha da ilerletmek için TUREB, İRO ve REVAK' in çalışmalarına güç birliği vermek, tamamlayıcı ve gerektiğinde yönlendirici katkılar sağlamaktır. RSTİ, sivil bir harekettir, herhangi bir resmi yönetim organı içinde yer almaz. Başta gelen işlevlerinden biri, kendi sorunlarına aktif olarak sahip çıkan rehberler olarak geleceğin yönetimlerine hazırlanabilmektir. RSTİ, TUREB,

İRO ve REVAK yönetim kurullarının dışında kalan rehberlerin gönüllü çalışmaları ile kurulan ve yaşatılacak olan bir oluşumdur".(www.turkishguides.org/risti).

2.3.8 Rehber Basım Yayın Dağıtım Reklamcılık ve Ticaret A.Ş (REVAŞ)

"Türkiye Turist Rehberleri Vakfı ile 500 turist rehberinin ortaklaşa kurduğu bir şirkettir. Doğru bilgiler ve profesyonel kalitede fotoğraflar içeren, uygun fiyatlarla satılan kitaplar yayımlamayı hedeflemektedir" (www.turkishguides.org/revaş)

2.4 Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

"Turizm bir hizmetler bütünüdür. Bu sektörde olan her kurum, diğeri olmadan hareket yeteneğini yitirir. Çünkü verilen hizmetler birbirinin tamamlayıcısıdır. Böylesine iç içe geçmiş bir sektörde, hizmette belirli bir standardı tutturmanın yolu, turizmin farklı dallarında uygulanan eğitim programlarını birbiriyle ilişkilendirmekten geçer" (Genç, 1992, s.215).

"Rehberlik mesleği ile ilgili olarak şimdiye kadar Avrupa Birliği ülkeleriyle karşılaştırıldığında, örneğin Yunanistan ve İspanya'da rehberlik için meslek okulları varken, Almanya'da ne bir lisans eğitimi ne de bağlı olduğu eğitim birimi mevcuttur" (Jaeger, Schmeer, 1990, s.55)

"Büyük acentalar, kendi rehberlerini kısmen de olsa birkaç hafta süren seminerler verirler. Bir çok tur liderliği ve rehberlik eğitiminde, rehberlik ile ilgili yetenekli kişiler başvurur ve seçme sırasında beklenir. Daha sonra çok kısa süreli bir kursla eğitim verilir ya da hiç kurs verilmez. Örneğin; Münih'teki Studios Seyahat yeni başlayanlar için 3 günlük bir tanıtma semineri düzenlemekte ve yine Dr. Tigges Seyahat 1 haftalık eğitim vermektedir. Her iki acenta da rehberlerini, bunlara ek olarak 1 haftalık seyahate göndermektedir. Ayrıca, kendi acentalarında yetişmeyen rehberler için de çeşitli seminerler düzenlemektedirler" (Jaeger, Schmeer, 1990, s.55/56)

Rehberlerin öncelikle, iyi bir genel kültür düzeyine erişmiş olması gerekir ki, üzerine yeni bilgiler eklemesi kolay olsun. Sonra, tüm konular arasında tutarlılığı sağlayacak, oturmuş bir dünya görüşü ve daha sonra da uzmanlık konularında, tarih, coğrafya, ekonomi, politika, hukuk, folklor, din, mitoloji, arkeoloji, sanat tarihi, edebiyat, resim, müzik, jeoloji, uluslararası ilişkiler vb. bilgili olması gerekmektedir. Böyle birikimi bir rehberin elde edebilmesi kuşkusuz iyi bir eğitim alması, okuyup, araştırması ile mümkündür.

“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 üniversiteler de rehberlik programları açmışlar ve konuya akademik boyut kazandırmışlardır. 9.8.1995 tarihli, 22369 sayılı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğine getirilen ek maddesiyle, “Fakülte ve Yüksekokullar bünyesinde açılan rehberlik bölümlerinden mezun olanlara Bakanlıkça yapılacak yabancı dil bilgisi seviye tespit sınavına katılarak en az C düzeyinde başarı sağlamaları halinde, tatbikat gezilerine katıldıklarını da belgelendirmeleri koşulu ile Bakanlıkça belge, kimlik kartı verilebilmesi sağlanmıştır” (Kozak, N., 1999, s.574)

“Bugün rehber yetiştirilmesi, yine Bakanlık tarafından açılan kurslar ve üniversiteler tarafından yürütülmektedir. Bakanlık tarafından eğitilen adaylar doğrudan Rehberlik Kokartı alırken, üniversite eğitimini tamamlayan öğrenciler yönetmelik gereği, Anadolu turunu yapmaları ve Kamu Personeli Dil Sınavını (KPDS) başarımları durumunda (En az 70=C) bu belgeye sahip olmaktadır” (Türksoy, Yürük, 1997, s.40).

2.4.1 Turizm Bakanlığı Tarafından Yürütülen Rehberlik Eğitimi

“Turizm Bakanlığının sürdürdüğü eğitim çalışmalarının önde gelen unsurunu açtığı tercüman rehber kursları oluşturmaktadır. Lise veya dengi okulu bitirmiş, 18 yaşını doldurmuş, en az bir yabancı dil bilen ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olma niteliklerini taşıyan istekliler, yazılı ve sözlü olarak yabancı dil sınavlarına tabi tutularak, bu sınavlardan başarıyla geçenler, 6 ay süresince toplam 250 ders saatlik bir

eğitime alınmakta(Tablo 1), teorik olarak yapılan dersler ile konularında bilgi sahibi olurken, bir ay süreli yurt içi uygulama gezilerinde de mesleğin pratik yönünü kazanmaktadırlar” (Bilgin, 1992, s.178).

Uygulamada kurs seviyesinde olan tercüman rehber eğitimi, kişiye mesleki bilgi kazandıracak hem derslerin içeriği hem de uygulama açısından yeterli denilebilecek düzeydedir. Ancak bu eğitimin bir kurs seviyesinde olması ve bugünkü eğitimle dört yıllık bir fakülte eğitimini kapsayacak konuların 250 ders saatlik bir süre içerisinde aktarılması zorunluluğu iyi bir üniversite eğitimine olan gereksinimi ortaya koymaktadır” (Bilgin, 1992, s.178).

Tablo 1 : Eğitim Süresi İçerinde Rehber Adaylarına Verilen Dersler

Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı	30 saat
Tercüman Rehberlik Meslek Dersi	30 saat
Turizm Coğrafyası.	20 saat
Arkeoloji ve Mitoloji	60 saat
Sanat Tarihi	15 saat
Türk Edebiyatı	10 saat
Dinler Tarihi ve Türkiye'nin Sosyal Yapısı	20 saat
Türk Tarihi .	5 saat
Turist psikolojisi	5 saat
Pazarlama ve Halkla İlişkiler.	5 saat
İlk Yardım	5 saat
İç ve Dış Güncel Konular	10 saat

2.4.2 Üniversite Düzeyinde Rehberlik Eğitimi

Bu sektörün en önemli parçalarından biri olan rehberlik, ulaşılmaması istenen hizmet standartını 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 tanıtımı konusunda doğru ve ayrıntılı bilgilere sahip rehberlerin yetiştirilmesi ve mesleki formasyonun kazandırılması ancak konunun uzmanları tarafından verilecek sistemli bir üniversite eğitimi ile mümkün olur. Konunun önemi nedeniyle, mevcut rehberlik programlarının açılmasında üniversitelerin güçlü bir eğitici kadrosunun bulunması gerekmektedir. Ancak her isteyen üniversiteye rehberlik programı açma imkanı sağlamak, birçok sorunu da beraberinde getirecektir.

“Rehberlik eğitimine giriş koşullarının, rehberde aranan özelliklere paralel olması gerekmektedir. Bazı özellikler eğitim sırasında kazanılabilir ancak bazı özellikleri öğrencinin başlangıçta taşıyor olması gereklidir” (Akmel, 1992, s.219). Halen uygulamada olan, üniversite rehberlik programlarına giriş, üniversite seçme sınavından belirli bir puan almak ile mümkün olmaktadır. Rehberlik eğitimi, dört yıllık yüksek okullarda ve 2 yıllık Meslek Yüksekokullarında verilmektedir.

a) Dört Yıllık Rehberlik Yüksek Okullarının Profesyonel 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 bildiride, uluslar arası 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” (Yıldız, Kuşluvan, Şenyurt, 1997, s.8).

“Rehberlerin temel işlevler ve bu işlevler için gerekli nitelikler dikkate alınarak lisans düzeyinde dört yıllık Turist Rehberliği programları hazırlanmıştır. Bu doğrultuda, Türk turizm sektöründe “el yordamı” ile başlamış ve gelişmiş profesyonel turist rehberliği mesleğine gerektiği boyutlarda bilgili ve becerili ve geniş ufuklu beşeri kaynak sağlamak ve bunun kurumlaşmasına katkıda bulunmak amaçlanmıştır. Bu amaç belirlenirken, dünya turizm sektöründeki talep gelişmeleri yanında, teknolojik ve siyasal gelişmeler de dikkate alınmıştır. Türkiye'nin turist rehberlerinin nitelik seviyeleri ve Türkiye'nin turizm potansiyelinin gerekli kıldığı kalite arayışları göz önünde bulundurulmuştur”. (Yıldız, Kuşlivan, Şenyurt, 1997, s.14).

“Örneğin, N.T.İ.O.Y.O Turist Rehberliği programında her yarıyılıda 6 adet olmak üzere toplam 48 ders yer almaktadır. Bu 48 çeşit ders anlamında değildir, birbirine benzer derslerde bulunmaktadır. Ancak çeşit olarak 28 farklı ders programında yer almaktadır. Tüm öğretim yılları dikkate alındığında, 2304 kredi/ saat ile Turizm Bakanlığı kursunun 10 katı kadar olmaktadır. Ders saatleri toplamına bakıldığında ise, haftalık 17 kredi/saatlik teknik ve metodolojik dersleri ile rehberlere hem ilk yardım ve sektörde büyük avantaj sağlayacak bilgisayar kullanımı gibi teknik bilgi ve donanım sağlamakta, hem de seminer, bitirme tezi ve sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri gibi derslerle aynı zamanda iyi bir araştırmacı olma imkanını da sunmaktadır. Yine haftalık 16 kredi/saatlik ikinci yabancı dil ile orta seviyede ikinci yabancı dil bilen rehber yetiştirmesi mümkün olmaktadır” (Yıldız, Kuşlivan, Şenyurt, 1997, s.30/31).

b) İki Yıllık Meslek Yüksek Okullarında Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

“Ülkemiz de turizm sektörü “otelcilik” olarak algılanmış bunun sonucunda da gerek Meslek Yüksek Okulları bazında 65 turizm ve otelcilik programları ve gerekse de 4 yıllık okullar bazında 12 yüksek okulla bu konuya verilen önem ortaya çıkmıştır. Fakat son yıllarda, turizm eğitiminde sektörün farklı alanlarında başta turist rehberliği olmak üzere, seyahat işletmeciliği, yiyecek-içecek işletmeciliği vb. alanlarında okullar açılarak eleman yetiştirilmeye başlanmıştır” (Öztaş, 1997, s.52).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN SORUNLARI ve ÇÖZÜM ÖNERİLERİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Profesyonel Turist Rehberlerinin, turizm sektöründe büyük görevleri ve o ölçüde de sorumlulukları vardır. Çünkü turist ile yakın ilişkide olan rehberdir. Onun davranışları turiste, toplum ve ülke hakkında fikir ve bilgi verecek, ülkesini ve halkını yabancı bir ülke insanına karşı kendi kimlikleriyle temsil edecektir. Bu nedenle, gelen turistin edineceği olumlu ve olumsuz tüm izlenimlerinde, turistin ülkeye daha sonra tekrar geri dönüşü üzerine rehberin etkisi yadsınamaz. Ayrıca turistin ülkeye tekrar gelişi kadar, memnun ayrılan turistin ülkesinde yaptığı olumlu ülke imajı ile de çok daha fazla kişinin ülkeye gelmesinin sağlandığı bilinmektedir.

Bir ülkenin tanıtımı ve turizminin gelişimi açısından bu kadar önemli olan rehberlik mesleğinin önemi ülkemizde ne yazık ki henüz tam olarak anlaşılammıştır. Profesyonel Turist Rehberliği mesleği ve mesleğin sorunlarına karşı duyarsız kalınmış, turizm araştırmalarına da yeterince konu edilmemiştir. İşte bu noktadan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin sorunlarının tespit edilmesi ve çözümü için önerileri getirilmesi amacıyla bu araştırma yapılmıştır.

Ayrıca araştırmada, bu kadar büyük ve önemli sorumluluklar üstlenen rehberlik mesleğinin daha nitelikli ve daha iyi rehberlik eğitimi almış kişilerden oluşabilmesi için, profesyonel turist rehberliği mesleği sorunlarının tespit edilip, bu sorunlara çözümler üretilmesi hedeflenmiştir. Yapılan anket çalışmasında turist rehberleri, demografik, eğitim, sosyal haklar, turlar, iş memnuniyeti vb. konularda ki soruları yanıtlamışlar ve rehberlik mesleğinin geliştirilmesi için öneriler de bulunmuşlardır. Bu önerilerin ışığında, rehberlik mesleğinin sorunları derlenmiş ve çözüm önerileri üretilmiştir. Buna ek olarak da, araştırma sonuçlarının sorunlara çözüm getirebilmesi için ilgili kuruluşlara iletilmesi ve rehberlik mesleği hakkında gelişme sağlanabilmesi amaçlanmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI ve KARŞILAŞILAN SORUNLAR

Araştırma yapılırken toplam 600 anket formu ilgili kuruluşlara dağıtılması ile dolaylı ve anketörler aracılığıyla birebir görüşme yoluyla seyahat acentalarına bağlı rehberlere uygulanmaya çalışılmıştır. Bunlardan 233 anket formu geri ulaşılmış ve değerlendirmeye alınmıştır. Toplam 600 anket üzerinden, anketlerin geri dönme oranı % 39'dur. Araştırma Profesyonel Turist Rehberlerini yoğun olarak bulunduğu bölgelerde yapılmıştır. Akdeniz, Ege, İç Anadolu ve Marmara bölgelerinde yapılmış olup, Türkiye genelinde kayıtlı bulunan Profesyonel Turist Rehberlerinin ana kütle üzerinden %98'inin bu bölgelerde kayıtlı olduğu tespit edilmiştir(15.09.2000: Turizm Bakanlığı Verileri).

Örnekleme seçiminde ise rehber oda/derneklerine bağlı tüm rehberlere ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak oda/derneklere vize yenilemeye gelen rehberlerin anketlere gereken ilgiyi göstermedikleri gözlemlenmiştir. Bunun nedenleri; rehberlerin çok yoğun bir çalışma temposu içerisinde olmaları ve vize işlemleri dışında oda/derneklere uğramamalarıdır. Birebir kişisel görüşme yerine kendilerinin ilgili kuruluş personelinden aldıkları formu doldurmaları yoluyla yanıtlamaları ya da formu aldıktan sonra tekrar geri bırakmaya gelmemeleri veya çoğunlukla doldurmadan gitmeleri olarak açıklanabilir. Araştırma sırasında karşılaşılan bir diğer sorun da bilimsel araştırma yapan akademisyenlere karşı ilgili kuruluşların sadece dağıtım noktası olabildikleri ve gereken önemi göstermemeleridir. Buna en büyük neden de rehberlik alanında pek fazla çalışma yapılmaması ve yapılan çalışmalara da yetkililerin gereken önemi vermemeleri ve çalışmalardan bir sonuç elde edilememesi sayılabilir.

Araştırma geri dönüşüm oranını yüksek tutabilmek amacıyla, rehber oda-dernekleri ile seyahat acentalarında anketörler aracılığıyla yapılmıştır. Daha çok kişisel görüşme yolu uygulanmıştır. Az sayıda anket ise posta yolu ile seyahat acentalarına gönderilmiş, ancak bu anketlere cevap alınamamıştır. Bu çalışma Türkiye'deki rehber odalarına ve seyahat acentalarına bağlı tüm kokartlı rehberlere uygulanmıştır. Dernek-oda ve seyahat acentalarının seçilme nedenlerini sıralarsak;

- Rehber sayısının dernek-oda ve seyahat acentalarında daha fazla olması,
- Profesyonel Turist Rehberlerinin, her yıl vize yenilemek zorunlulukları nedeniyle oda ve derneklere mutlaka uğramaları,
- Rehberlerin, mesleğe yönelik süreli yayın, kitap ya da konferans/seminer vb. nedeniyle rehber odaları/derneklerini ziyaret etmeleri,
- Rehberlerin, kanuni zorunluluk olması nedeniyle seyahat acentalarına bağlı olarak çalışmaları, anketlerin rehberlere ulaşabilmesi ve doldurulabilme kolaylığı,
- Anketlerin, ilgili kuruluşlara toplu olarak dağıtılıp, teslim alınabilmesi kolaylığı ve ilgili kuruluşların personelleri aracılığıyla doldurulan anketlerin geri dönüşüm oranının yüksek olabilme imkanı,
- Gerek soruların hazırlanması ve gerekse uygulanmaya koyma aşamasında ilgili kuruluş yönetimlerinin sağladığı kolaylıklar,
- Anketlerin tamamlanması aşamasında, anket sayısını artırılması için seyahat acentalarında birebir- kişisel görüşme yolu (anketör) ile rehberlere anketleri uygulayabilme imkanı ve anketlerin geri dönüşümünün kesinlik kazanması,

Anketin birinci bölümünde(A), rehberlerin profili, ikinci bölümde(B) rehberlik eğitimi ile ilgili sorular, üçüncü bölümde(C) rehberlik mesleğinin temel hakları ile ilgili sorular yer alırken, dördüncü bölümde rehberlik mesleğinin geliştirilmesine yönelik sorular, beşinci bölümde(E) rehberlerin sorun yaşadıkları konular ve son bölüm olan altıncı bölümde ise (F) mesleğin sorunlarının çözümü için öneriler yer almaktadır. Anket formunda yer alan iki soru (C6, F) ile rehberlik mesleğinin geliştirilebilmesi için yapılabilecek ve mesleğin sorunlarının çözümüne yönelik öneriler ile rehberlerin mesleklerine verdikleri önem ölçülmeye çalışılmıştır. Ayrıca E bölümünde, rehberlerin ilişkide olduğu tüm birimler ve onlarla yaşadıkları sorunlar incelenmiştir.

Anketin anlaşılabilirliğinin saptanması amacıyla farklı yaş gruplarından 5 rehber üzerinde TUREB' de pilot araştırma yapılmıştır. Bu pilot araştırmadan sonra soru kağıdına son şekli verilmiş ve formların dağıtılması işlemine geçilmiştir. Araştırma esnasında oda/dernek yetkililerinden gerekli izinler alınmış, anket formunda çalışmanın amacının rehberlerin kişisel özelliklerini değil, mesleğin sorunlarını tespit etmeyi ve çözüm önerileri sunmayı amaçlandığı belirtilmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

“Rehberlerin sorunlarını belirlemeye yönelik bu araştırma kalitatif (sözel), tanımlayıcı bir araştırma olarak nitelendirilebilir. Tanımlayıcı araştırma modelinde amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları ve değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktır”(Arıkan, 2000, s. 56)) “Tanımlayıcı araştırma modelinde ise, kullanılan en yaygın veri toplama yöntemi ise ankettir” (John N, Lee Ross: 1998, s.76/77).

Bu anket çalışmasında örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ana kütle için yaklaşık olarak 7647 kokartlı rehber olduğu ve ana kütleyle ulaşmanın imkansızlığı düşünülerek örnekleme yöntemine gidilmiştir. Anket çalışmasının başlangıcında gayeli (amaçlı) örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırmanın başlangıcında % 10 örnekleme üzerinden yaklaşık olarak 600 anket, ilgili kuruluşlara ve anketörlere dağıtılmış olup, bu kişi ve kuruluşlar araştırmacının kontrolü altında tutulmuştur. Araştırmanın daha sonraki uygulama aşamasında ise basit tesadüfî örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anketler Kasım 1999 ile Kasım 2000 tarihleri arasında 12 aylık bir sürede yapılmıştır. 600 anketin uygulanmak üzere dağıtıldığı bu çalışmada, anketlerden yalnızca 233 tanesi geriye dönmüştür. Anketin geçerlilik oranı % 39 olmuştur. Araştırmanın analizinde SPSS yazılım programı kullanılmış ve araştırma sorularının tek tek veri analizi yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde, istatistikî yöntemlerden yüzde, frekans analizi ve ki-kare testi uygulanmıştır. Daha sonra frekans, yüzde analizi sonuçlarında, bulgular tablo ve grafiklerle açıklanmıştır. Ki-kare analizinde %95 güven aralığında $P < \alpha$ ve $0 < 0,005$ kabul edildiğinde, bulunan sonuç anlamlıdır. Araştırmada anlamlı sonuçlar değerlendirmeye alınmış, anlamsız olanlar ise değerlendirilmeye alınmamıştır.

Profesyonel Turist Rehberliği sorunları ve çözüm önerileri üzerine hazırlanan bu çalışmada 35 soruluk bir anket formu geliştirilip kullanılmıştır(Ek 1). Anket formlarının hazırlanması için, literatür taraması yapılarak, daha önceki rehberlik mesleği ile ilgili yapılan anket formlarından ve İRO' nun (İstanbul Rehberler Odası) yardımlarından ve İRO-RSTİ'nin 1999 yılı Turist Rehberliği Mesleği Kimlik Belirleme Anket çalışmasından yararlanılmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu çalışma da profesyonel turist rehberliği mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri konusunda ki sınırlılıkları aşağıdadır.

- Bu araştırma sonuçları sadece Türkiye’de çalışan Profesyonel Turist Rehberleri için geçerlidir.
- Bu çalışma, benzer çalışma koşulları gösteren turizm sektöründeki diğer meslekler için de geçerli olabilir.
- Bu araştırma yalnızca Profesyonel Turist Rehberliği mesleğinin sorunları ve bunlara getirilebilecek çözüm önerileri üzerinedir. Anket soruları rehberlik eğitimi ya da mesleki gelişimini ayrıntılı olarak içermez.
- Anketin geçerliliği sınınsa bile, kişilerin anketleri cevaplandırırken, bazı sorulara cevap vermediklerini göz ardı etmemek gerekir.

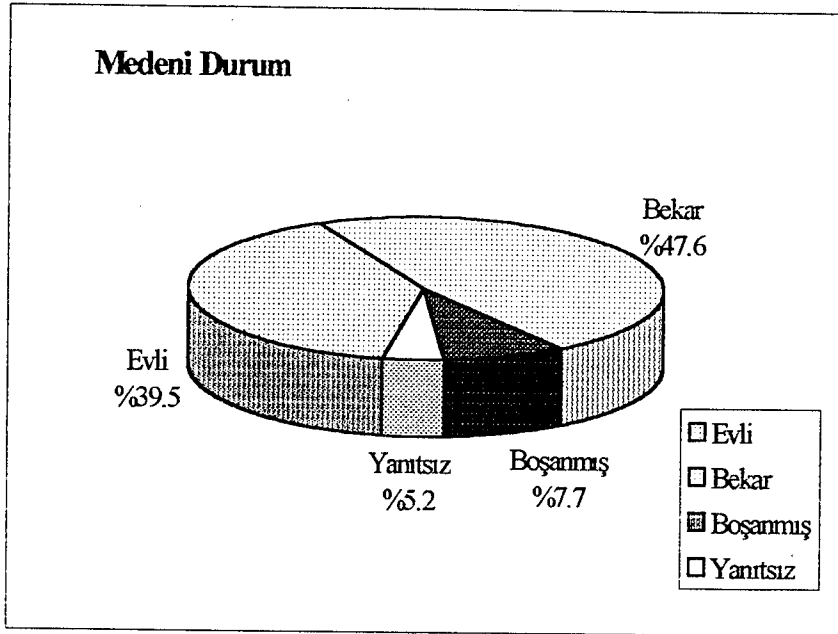
5 VERİLERİN ANALİZİ ve SONUÇLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

⇒ Türkiye’de profesyonel turist rehberliği mesleği, rehberlik mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri üzerine hazırlanan bu çalışmada, turist rehberlerinin yanıtladıkları anketlerin değerlendirilmesi yapılmaktadır. Veriler, yüzde, frekans analizi ve ki-kare testi yöntemleri ile SPSS yazılım programında değerlendirilmiştir. Daha sonra, bulgular tablo ve grafiklerle açıklanmıştır. Ki-kare analizinde %95 güven aralığında $P < \alpha$ ve $0 < 0,005$ kabul edildiğinde, bulunan sonuç anlamlıdır. Araştırmada anlamlı sonuçlar değerlendirmeye alınmış, anlamsız olanlar ise değerlendirilmeye alınmamıştır.

5.1 Profesyonel Turist Rehberlerinin Demografik Özellikleri

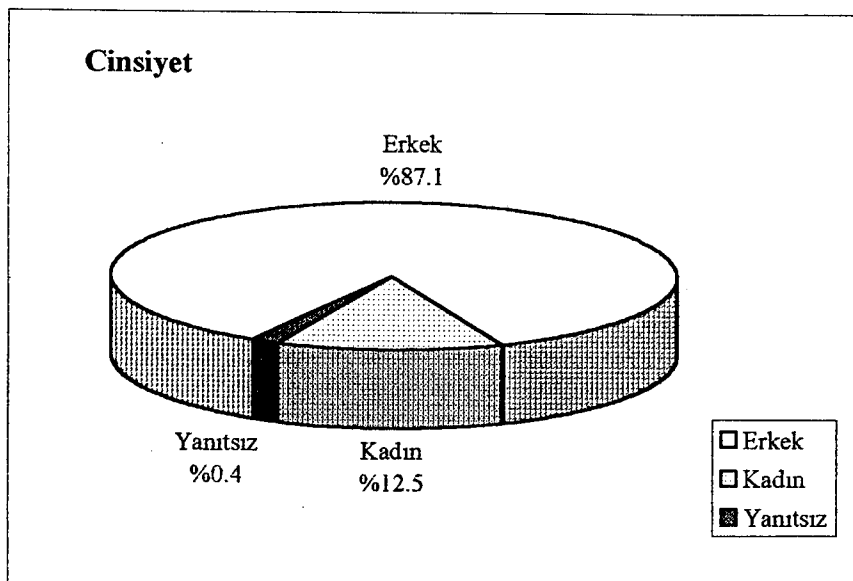
Anket formunu yanıtlayan rehberlerin, cinsiyetleri, medeni durumu, yaşı ve rehberliğe başlama yaşı ile ilgili veriler aşağıdadır.

Grafik 1: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Cinsiyet Durumu



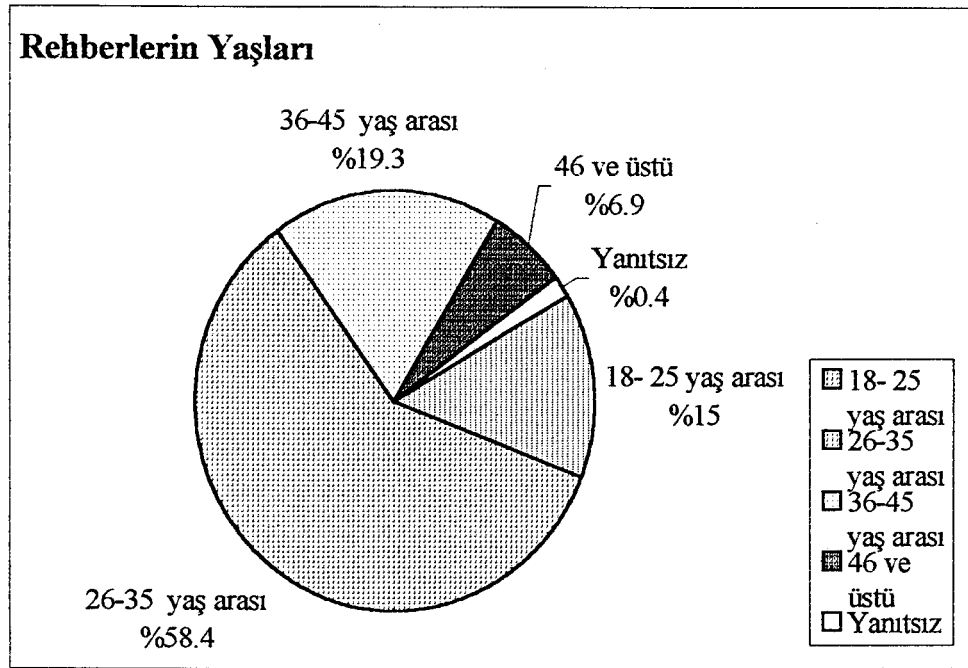
Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin, % 87,1'inin erkek, % 12,5'inin kadın olduğunu ve % 0,4'ünün ise soruyu yanıtsız bıraktığını görmekteyiz. Rehberlik mesleğinin daha çok erkekler tarafından yapıldığını ve daha çok erkeklerin, rehberlik mesleğini tercih ettiği görülmektedir (Grafik 1). Bu durumda, rehberlik mesleğinin erkeklere daha uygun bir meslek olduğu sonucu çıkarılabilir.

Grafik 2. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Medeni Durumu



Ankete katılan rehberlerin % 39,5'inin evli, % 47,6'sının bekar, % 7,7'sinin boşanmış olduğu ve % 5,2'sinin ise soruyu yanıtızsız bıraktığı görülmektedir. Buradan rehberlik mesleğini evlilerin, bekarların ve de boşanmış olanların tercih ettiğini ancak daha çok bekarların yaptıklarını görmekteyiz.

Grafik3 : Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Yaşları



Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinden %58,4'ü 26-35, %19,3'ü 36-45, %15'i 18-25 yaşları arasında olup, % 6,9'u ise 46yaş ve üstündedir (Grafik 3). Profesyonel turist rehberlerinin % 73,4'ü gibi büyük bir bölümünün 26-36 yaş aralığında ve orta yaş grubunda olduğu gözlemlenmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin cinsiyetleri ile yaşları arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 235,943; Sig. 0,000). Yapılan analiz sonucunda rehberlik mesleğini daha çok baylar yapmakta %87,1 ile, bayanlar ise yalnızca %12,4'ünü oluşturmaktadır. Rehberlik mesleği hem bay hem de bayanlarda yoğunlukla 26-35 yaş aralığında yapılmakta olup, 35 yaşından sonra bayanlarda bu mesleğin yapılma oranında büyük bir düşüş gözlemlenmektedir. Bunun da rehberlik mesleğinin kısıtlayıcı özelliklerinden

olabileceği düşünülmektedir. Baylarda ise 26-35 yaş grubu dışındaki diğer yaş gruplarında daha eşit bir dağılım görülmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin yaşları ile işten ayrıldıklarında tazminat alma durumları arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 29,652; Sig. 0,000) Rehberlerin % 18,9'unu tazminat aldığı, % 76,4'ü gibi büyük bir kesimin ise tazminat alamadığı görülmektedir. Tazminat alanların büyük bir kısmını 18-25 yaş aralığı oluşturmaktadır. Bunun da sebebi olarak, genç rehberlerin meslek hayatına yeni başlama nedeniyle çalışma sürelerinin kısa olması ve tazminatlarının düşük olmasından acentaların ancak bu oranları ödedikleri söylenebilir. Yaş grubu ilerledikçe tazminat alamama oranlarının giderek yükselmesi de (26-35 yaş:%72,8, 36-45 yaş:%82,8 ve 46+:%100) bu görüşü desteklemektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin medeni durumları ile yaşları arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 37,690; Sig. 0,000). Rehberlik mesleği medeni durum ayrımı yapılmaksızın daha çok 26-35 yaş aralığında yapılmaktadır. Ve genel olarak medeni durumlarına bakıldığında, rehberlerin yalnızca %39,5'inin evli olduğunu, %47,6'sının bekar ve %27,7'sinin ise boşanmış olduğunu görmekteyiz. Buna göre: rehberlik mesleği bazı kısıtlayıcı özelliklerinden (Fiziksel güce dayalı olması, çalışma düzeni, şehir dışı turlar vb.) dolayı daha çok evli olmayanlar ve gençler tarafından tercih edildiğini söylemek mümkündür.

Tablo 2. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Rehberliğe Başlama Yaşı

Rehberliğe Başlama Yaşı	f	%
18-25 arası	167	71,7
26-35 arası	59	25,3
36-45 arası	5	2,1
46 ve üstü	2	0,9
Yanıtız	-	-
TOPLAM	233	100

Tablo 2’de görüldüğü gibi, ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin %71,7 gibi büyük bir çoğunluğu 18-25 yaş arasında rehberliğe başlamış, %25,3’ü 26-35 yaş arasında %2,1’i ve yalnızca %0,9’u 36 yaş üstünde rehberliğe başlamış bulunmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin yaşları ile rehberliğe başlama yaşı arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 83,574; Sig. 0,000) Rehberliğe başlama yaşı % 71,7 gibi büyük bir oranla 18-25 yaş grubundadır. Bunun nedeni ise, genel olarak insanların işe başlama yaşlarının bu grupta olmasındandır. Yaş grubu ilerledikçe rehberliğe başlayanların oranı düşmekte bu da genel yargıları doğrulamaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin, anket sonucu ortaya çıkan profiline göre profesyonel turist rehberleri; 26-35 yaş aralığında, bekar baylardır. Toplam katılımcıların % 87’sini oluşturan bayların yaklaşık % 72’si 18-35 yaş aralığında olup, yalnızca % 41’i evlidir.

5.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu

Anket formunu yanıtlayan rehberlerinin eğitim durumları ile ilgili olarak; eğitim düzeyi, okul ve bölüm, sertifikalı bildikleri diller, rehberlik eğitimlerini aldıkları okullar sorularına verdikleri yanıtlar aşağıdaki gibidir.

Tablo 3. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	f	%
Lise	46	19,7
Ön Lisans	28	12
Lisans	118	50,6
Yüksek Lisans	37	15,9
Doktora	3	1,3
Yanıtsız	1	0,4
TOPLAM	233	100

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin %50,6'sı lisans eğitimi, %19,7'si lise, %12'si ön lisans eğitimi, % 15,9'u yüksek lisans eğitimi almış, %1,3'ü ise doktora yapmıştır. Ankete katılan rehberlerin % 79,8'i gibi büyük bir çoğunluğunun lise sonrasında bir üniversite eğitimi aldığı, % 17,2'sinin ise lisans sonrasında yüksek lisans ve doktora çalışması yaptığı görülmektedir.

Tablo 4. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Mezun Olduğu Okullar

Mezun Olunan Lise- Üniversite	Yurt İçi		Yurt Dışı	
	f	%	f	%
Normal Lise	28	13,3	-	-
Anadolu Lisesi	5	2,4	-	-
Kolej-Özel Lise	10	4,7	-	-
Yabancı Liseler	-	-	3	13
Ön Lisans	25	11,9	3	13
Lisans	105	50	13	57
Yüksek Lisans	34	16,2	3	13
Doktora	2	1	1	4
Yanıtız	1	0,5	-	-
TOPLAM	210	100	23	100

Tablo 4'de, ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin yurt içi ve yurt dışında en son mezun oldukları eğitim kurumları incelenmiştir. Ankete katılan lise mezunu rehberlerden 49'unun en son mezun olduğu okul Türkiye'de iken, yalnızca 3 rehberin en son mezun olduğu okul yurt dışındadır. 28 kişi normal lise mezunu olup, 15 kişi ise kolej ve Anadolu lisesi mezunudur. Üniversite mezunlarından 167 rehber Türkiye'deki üniversitelerden mezun iken, sadece 20 rehber yurt dışında üniversite eğitimini tamamlamıştır. Toplam olarak 46 rehber lise mezunu iken, 187 rehber lise sonrası eğitimine devam etmiştir.

Burada özellikle rehberlik yönetmeliğinin zorunlu kıldığı en az lise mezunu şartının oluşu ve rehberlik mesleğinin gerektirdiği bilgi ve kültür seviyesinin yüksek olması gerekliliği nedeniyle, rehberlik mesleğini yapan kişilerin eğitim seviyesinin yüksek olduğu görülmekte ve rehberlik mesleğini yapacak olanların iyi bir eğitim alması gerektiğini göstermektedir.

Tablo 5. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Mezun Olduğu Bölümler

Mezun Olunan Bölüm	f	%
Yabancı Diller	75	40
Turist Rehberliği Bölümleri	7	4
Tarih-Arkeoloji-Sosyoloji vb.	16	9
İktisadi ve İdari Bilimler	27	15
Turizm ve Otel İşletmeciliği	25	13
Kamu Yönetimi-Uluslararası İlişkiler-Hukuk	8	4
Mühendislik-Mimarlık	9	5
Diğer (Edebiyat, Dış Hekim., Matem, Jeodezi, Tekstil Tasarım, Y.dışı Pedagoji, Metodoloji, Avrupa Top, Sosyal Hiz., İthalat/İhracat)	19	10
TOPLAM	186	100

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin mezun oldukları bölümleri incelediğimizde, rehberlerin % 40'ı gibi büyük çoğunluğunu yabancı dil bölümü mezunlarının oluşturduğunu gözlemlemekteyiz. % 15'ini İktisadi ve İdari Bilimler, % 13'ünü Turizm ve Otel İşletmeciliği, % 9'unu Tarih-Arkeoloji-Sosyoloji, % 5'ini Mühendislik-Mimarlık Fakültesi ve % 4'ü de Kamu Yön.-Uluslararası İlişkiler-Hukuk mezunudur. % 10'unu diğer bölümler mezunu olduğu, ve yalnızca % 4'ünün Rehberlik okulları mezunu olduğu görülmektedir.

Bu tablodan, Rehberlik okullarında, rehberlik eğitimi almış olan kişilerin henüz sektörde yerini almadıkları ve diğer tüm bölümlerden mezun olan herkesin rehberlik yapabildiği sonucu çıkmaktadır.

**Tablo 6. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Sertifikalı
Bildiği Yabancı Diller**

Sertifikalı Bilinen Yabancı Diller	f	%
İngilizce	103	32,9
Almanca	86	27,5
Fransızca	48	15,3
İspanyolca	15	4,8
Flemence	14	4,5
İtalyanca	13	4,2
Japonca	8	2,5
Diğer (Rusça, Bulgarca, Arapça, Portekizce, Çekçe, Sırpça, Norveççe, Çince, İsveççe, Makedonca, Danimarkaca, Urduca)	26	8,3
TOPLAM	313	100

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin sertifikalı olarak bildiği yabancı diller belirtilmektedir. İngilizce bilenler yaklaşık olarak % 33, Almanca bilenler % 27, % 15 Fransızca, % 5'i İspanyolca ve %4 Flemence ile İtalyanca, % 3'ü Japonca iken % 8.3'ü de diğer diller de rehberlik yapmaktadır. Yaklaşık, % 75 gibi çok büyük bir çoğunluk İngilizce-Almanca-Fransızca dillerinde rehberlik yaparken, yalnızca % 25'i nadir diller grubunda rehberlik yapmaktadır.

Tablo 7'de anketi cevaplayan, profesyonel turist rehberlerinin birden fazla bildiği dillerin incelendiğinde, en fazla bilinen diller % 44.6 ile İngilizce ve Almancadır. İngilizce ve Fransızca bilenler % 6.1, Fransızca ve Portekizce ile Rusça Bulgarca bilen % 4.6 olarak görülmektedir. Üç dilde sertifikası olan rehberler, İngilizce-Almanca-Flemenkçe ile %4.6, İngilizce-Sırpça-Makedonca % 3.1 ve diğerleri de yine tablo 7' de görüldüğü gibi 1.5'erlik kısımları oluşturmaktadır. Dört dil birden bilen rehberleri incelediğimizde ise, İngilizce-İspanyolca-İtalyanca- Portekizce % 1.5 olmaktadır.

Tablo 7. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Birden Fazla Sertifikalı Bildiği Yabancı Diller

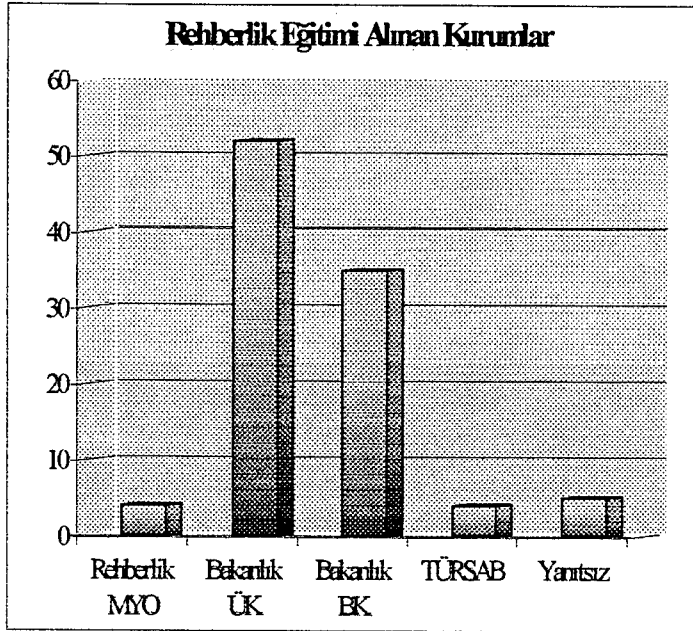
Birden Fazla Sertifikalı Bildiği Yabancı Diller	f	%
İngilizce- Almanca	29	44,6
İngilizce-Fransızca	4	6,1
Rusça-Bulgarca	3	4,6
Fransızca-Portekizce	3	4,6
İngilizce-İspanyolca	2	3,1
İngilizce-Japonca	2	3,1
İngilizce-Norveççe	2	3,1
İngilizce-Flemenkçe	2	3,1
Fransızca-Almanca	2	3,1
İngilizce- Danimarkaca	1	1,5
İngilizce-Urduca	1	1,5
İngilizce- İsveççe	1	1,5
İngilizce-Çekçe	1	1,5
İtalyanca-İspanyolca	1	1,5
Flemenkçe-Almanca	1	1,5
İngilizce-Almanca-Flemenkçe	3	4,6
İngilizce-Sırpça-Makedonca	2	3,1
İngilizce-Almanca-İspanyolca	1	1,5
İngilizce-Almanca-Fransızca	1	1,5
İspanyolca-İtalyanca-Japonca	1	1,5
Fransızca-Flemenkçe-İtalyanca	1	1,5
İngilizce-İspanyolca-Portekizce-İtalyanca	1	1,5
TOPLAM	65	100

Tablo 8. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Rehberlik Eğitimini Aldığı Yükseköğretim Kurumu / Kurum

Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi		
<i>Rehberlik Meslek Yükseköğretim Kurumları</i>	f	%
Marmara Üniversitesi	3	1,3
Ankara Üniversitesi	2	0,9
Başkent Üniversitesi	1	0,4
Mersin Üniversitesi	1	0,4
Ege Üniversitesi/Çeşme Rehberlik MYO	1	0,4
Yüzüncü Yıl Üniversitesi	1	0,4
TOPLAM	9	3,8
<i>Bakanlık Ülkesel Kurs</i>		
Bakanlık Ankara	62	26,6
Bakanlık İstanbul	59	25,3
TOPLAM	121	51,9
<i>Bakanlık Bölgesel Kurs</i>		
Antalya İl Turizm Müdürlüğü	38	16
İzmir İl Turizm Müdürlüğü	21	9
Nevşehir İl Turizm Müdürlüğü	14	6
Muğla İl Turizm Müdürlüğü	6	3
Bursa İl Turizm Müdürlüğü	2	0,9
Aydın İl Turizm Müdürlüğü	1	0,4
TOPLAM	82	35,3
TÜRSAB	10	4,3
Yanıtsız/ Yanlış Cevaplama	11	4,7
GENEL TOPLAM	233	100

Tablo 8 ve Grafik 4'de görüldüğü gibi, ankete katılan Profesyonel Turist rehberlerinin rehberlik eğitimini aldığı meslek okulları toplamına bakıldığında, %3,8'i Ülkesel Bakanlık kursunda eğitimlerini alan rehberler, % 51,9 ve Bakanlık bölgesel kurslarında rehberlik eğitimini alan rehberler toplamı % 35,3 iken, TÜRSAB' ın açtığı kurslardan mezun olanlar %4,3 olup, % 4,7'lik kısımda soruyu yanıtsız bırakmışlardır.

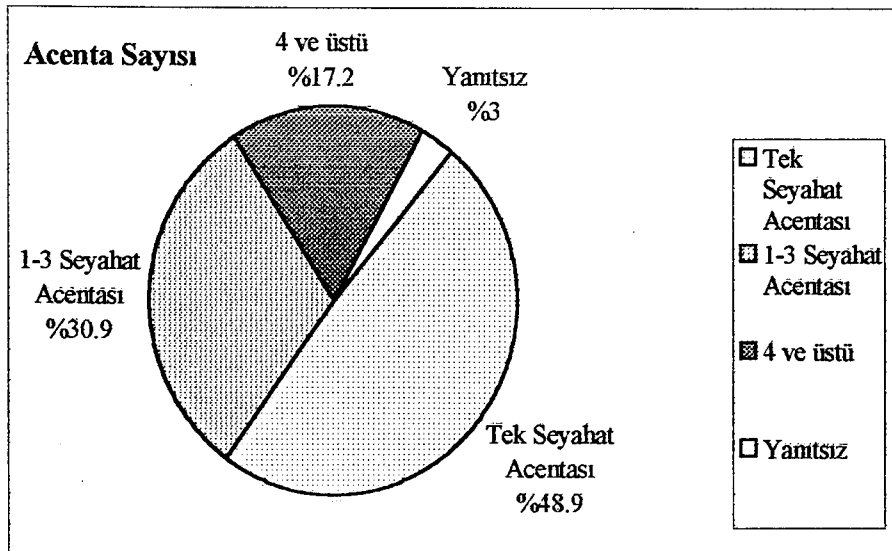
Grafik 4 :Profesyonel Turist Rehberlerinin Rehberlik Eğitimini Aldığı Kurum



5.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Düzenleri ve Sosyal Haklar

Anket formunu yanıtlayan profesyonel turist rehberlerinin, çalışma düzenleri; çalıştıkları acenta sayısı ve tur tipleri, çalışma düzenleri, gelir durumları, sosyal güvenceleri, tazminat alma durumları, sosyal birliklere üyelikleri aşağıda incelenmiştir.

Grafik 5 : Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalıştığı Acenta Sayısı



Grafik 5'de görüldüğü gibi anketi yanıtlayan profesyonel turist rehberlerinden % 49'unun tek seyahat acentasıyla, % 30,9'unun 1-3 arası seyahat acentasıyla, %17,2'sinin ise 4 ve daha fazla sayıda seyahat acentasıyla çalıştığı saptanmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin % 48,9'u gibi büyük bir oranın tek seyahat acentasıyla çalıştığı görülmekle birlikte birden fazla seyahat acentasıyla çalışanların sayısı da % 48 olduğu ve geriye kalan % 3'lük kısmının ise yanıtız cevabı verdiği anlaşılmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin cinsiyetleri ile çalıştıkları seyahat acentası sayısı arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 34,403; Sig. 0,000). Rehberlerin çalıştıkları seyahat acentası sayısına bakıldığında hem baylar hem de bayanlarda en fazla tek seyahat acentası ile çalışma tercih edilmektedir. Ancak bayanların baylara göre daha fazla sayıda seyahat acentası ile çalıştıkları da dikkati çekmektedir. Bayanların, ailevi etkenler ve toplum yapısının etkisi ile üstlendiği nedeni ile rehberliği baylar kadar sürekli yapamadıkları ve daha fazla acenta ile kısa süreli turları yaptıkları görülmektedir. Acentaların da bayların daha bağımsız, esnek olmaları nedeni ile bayları tercih ettikleri görülmektedir.

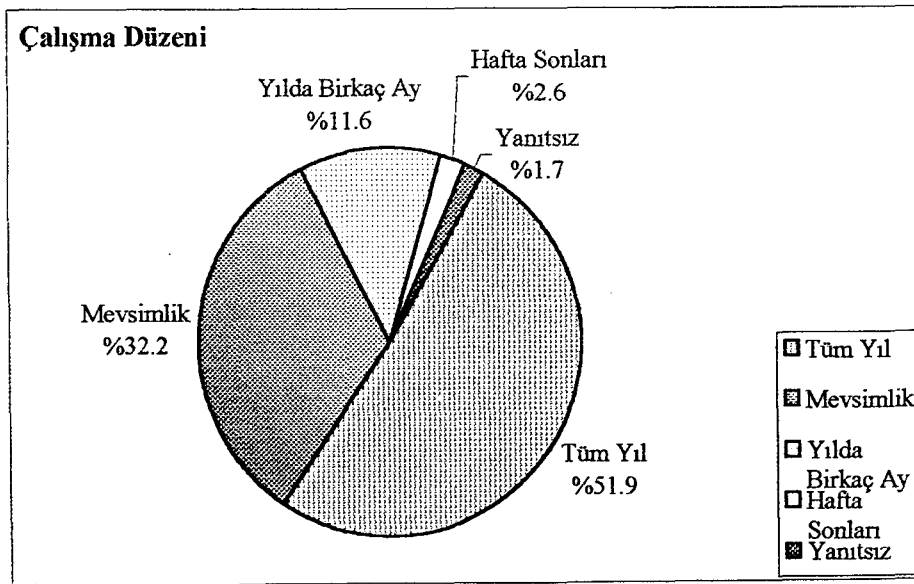
Profesyonel turist rehberlerinin yaşları ile çalıştıkları acenta sayısı arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 52,964; Sig. 0,000) Rehberlik mesleğini yapanlardan 18-25 yaş aralığında olanlar % 77,1 gibi yüksek bir oran tek seyahat acentası ile çalışırken, daha sonraki yaş gruplarında birden fazla seyahat acentası ile çalışma oranları yükselmektedir (26-35 yaş: %47,8; 36-45 yaş: %37,8 ; 46 ve üstü: %31,3). Bunun sebebi ise, rehberlerin sektörde deneyim kazandıkça kendilerinin acentalar arasında seçim yapabilme ve acentalar tarafından tercih edilebilme oranlarının artmasıdır. Daha fazla gelir elde edebilmek için de daha fazla acenta ile çalışacaklardır. Bu nedenle, baylar daha uzun ve sürekli olarak tek seyahat acentası ile bayanlar ise daha fazla acenta ile kısa süreli olarak çalıştıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 9. Ankete Katılan Turist Rehberlerinin Çalıştıkları Tur Tipleri

Çalıştıkları Tur Tipleri	f	%
Yabancılara Yönelik Anadolu Turları	196	43,3
Yabancılara Yönelik Şehir Turları	188	41,5
Yurtdışı (Outgoing)	36	7,9
Türk Vatandaşlarına Yönelik Anadolu Turları	14	3,1
Türk Vatandaşlarına Yönelik Şehir Turları	16	3,5
Yanıtız	3	0,7
TOPLAM	453	100

Profesyonel turist rehberlerinin % 43,3'ü yabancılara yönelik Anadolu turları, % 41,5'i yabancılara yönelik şehir turları, % 7,9'u yurtdışı turlarına, % 3,1'i Türk vatandaşlarına yönelik Anadolu turları, % 3,5'i Türk vatandaşlarına yönelik şehir turları yapmaktadır. Tablo 9'da da görüldüğü gibi, rehberlerin % 84,8'i yabancılar için çalışırken, yalnızca % 6,6'sı Türk vatandaşları için çalışmakta, ve % 7,9'u ise yurt dışı turuna çıkmaktadır. Buna göre, ülkemizdeki profesyonel turist rehberlerinin yabancılar için çalıştığını ve Türk vatandaşlarına rehberlik hizmetinin yok denilebilecek kadar az verildiği sonucu çıkarılmaktadır.

Grafik 6.: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Düzeni



Grafik 6'da rehberlerin çalışma düzenine bakıldığında, rehberlerin %51,9'u tüm yıl, % 32,2'si mevsimlik, %11,6'sı yılda birkaç ay ve % 2,6'sı sonları çalışırken % 1,7'si de soruyu yanıtızsız bırakmıştır.

Profesyonel turist rehberlerinin çalıştıkları acenta sayısı ile çalışma düzeni arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 29,199; Sig. 0,004). Tek seyahat acentası ile çalışan rehberlerin % 48.2'si tüm yıl, %43'ü mevsimlik iken biriken fazla sayıda acenta ile çalışanların tam yıl çalışma oranları tek sayı acenta çalışmaya göre daha yüksek orandadır.

<u>Tüm yıl</u>	<u>Mevsimlik</u>		
1-3 seyahat acentası	% 54.2		% 20.8
4 ve daha fazla	% 57.5		% 25

Buradan tüm yıl çalışan rehberlerin, birden fazla seyahat acentası ile çalışarak kendilerine çalışma düzeni ve gelir bakımından alternatif yarattıkları fikri çıkarılabilmektedir.

Tablo 10. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Gelir Durumu

Gelir Durumu	f	%
Günlük Yevmiye + Hak Edişler	118	50,6
Aylık Maaş+Hak Edişler	72	30,9
Günlük Yevmiye	22	9,4
Aylık Maaş	14	6
Yanıtsız	7	3
TOPLAM	233	100

Tablo 10'da ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin gelir durumu incelendiğinde, % 50,6 gibi büyük bir çoğunluğun günlük yevmiye+hak edişler ile, %30,9'u aylık maaş+hak edişler, % 9,4'ü günlük yevmiye ve % 6'sı da aylık maaş ile çalıştığı görülmektedir. Günlük ve aylık maaşa ilaveten alınan hak edişler ile kazancını sağlayan rehberler, ankete katılanların yaklaşık % 82'sini oluşturmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin cinsiyetleri ile gelir durumları arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 24,276; Sig. 0,002)Yapılan analizde, bay (%48,8) ve bayanların (65,5) her ikisinin de çoğunlukla günlük yevmiye+hak edişler şeklinde çalışmayı tercih ettikleri görülmektedir. Fakat bayların gelir elde etme konusundaki ikincil tercihleri aylık maaş+hak edişler şeklinde iken (%34), bayanların ikincil tercihlerinin (%13,8)günlük yevmiye olduğu görülmektedir. Buna göre; bayanların günlük çalışmayı (%79,3) tercih ettikleri, bayların ise belirli bir gelirin yanında hak edişler (%82,8) şeklindeki geliri tercih ettikleri görülmektedir. Burada, bayanların günlük geliri elde etme tercihlerinin altında Türk toplum yapısından kaynaklanan, aileye dönük olmanın etkisinin olduğu söylenebilir.

Profesyonel turist rehberlerinin çalıştıkları acenta sayısı ile gelir durumu arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare64,232 Sig. 0,000). Tek seyahat acentası ile çalışanların % 50'si aylık maaşı ile çalışırken, hakediş 1'de 3 seyahat acentası % 68,1 (günlük yevmiye, hakediş) ile çalışmayı tercih etmektedirler. Bunun sebebi olarakta genellikle maaşların düşük tutulup, hakedişler ile rehberlerin iyi bir gelir elde etmeyi benimsedikleri sonucu çıkarılabilmektedir. Ayrıca birden fazla seyahat acentası ile çalışanlar, acentada ayrı günlerde çalışabileceklerinden günlük yevmiye+hakediş şeklindeki gelir elde etme yolunu benimsemektedirler. Tek seyahat acentasında çalışanlar ise rist-üstlenmemek için düzenli bir aylık maaşa ilaveten hakedişleri tercih etmektedirler.

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma düzeni ile gelir durumları arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 74,404; Sig. 0,000). Rehberlerinin, büyük bir çoğunluğu maaş ve günlük yevmiyeye ilave olarak hakedişler ile çalışmayı benimsedikleri, özellikle de tüm yıl ve mevsimlik olarak, daha uzun süreli çalışanların tercih ettikleri görülmektedir (Günlük yevmiye+hakediş:%51, Aylık maaş+hakediş:%31).

Rehber açısından önemi, rehber hem acentaya bağlı olarak sosyal güvence elde etmekte, hem de hak edişler ile kazancını artırmaktadır. Bunun acentalar açısından tercih edilme nedeni ise; düşük maaşa ilave rehberin kendi kazandığı hakedişi olduğundan rehberlere daha az ödeme yapmaktadırlar. Ayrıca acentalar, tüm yıl ve mevsimlik rehber çalıştırarak, ellerinde hazır tura çıkacak rehber bulundurmaktadırlar.

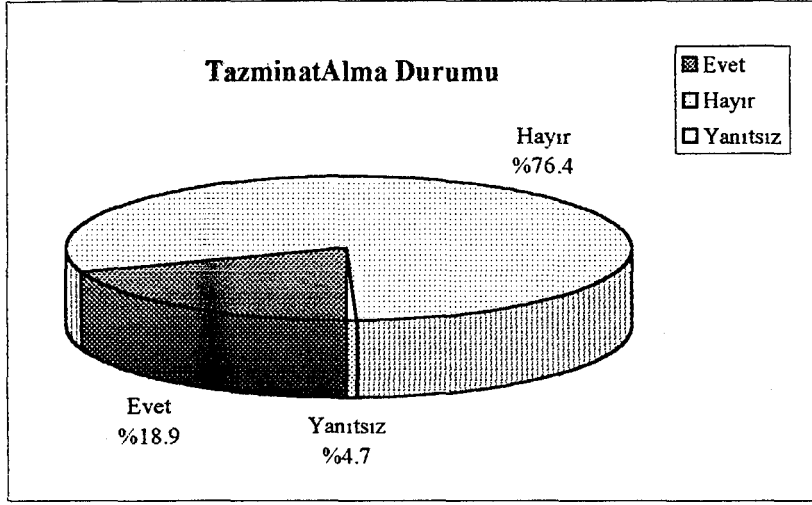
Tablo 11. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Sosyal Güvenceleri

Sosyal Güvence	f	%
SSK	138	59,2
Özel Sigorta	38	16,3
Hiçbiri	32	13,7
Bağ-Kur	18	7,7
Emekli Sandığı	6	2,6
Yanıtsız	1	0,4
TOPLAM	233	100

Ankete kailan profesyonel turist rehberlerinin sosyal güvenceleri sorulduğunda verdikleri yanıtlar tablo 11'da görülmektedir. Buna göre, büyük bir çoğunluk %59,2 SSK ile çalışmakta, %16,3'ünün özel sigortasının var olduğu, %7,7'si BAĞKUR'a bağlı olduğu ve % 2,6'sının da Emekli Sandığına bağlı olduğu görülmektedir. Yasalara göre, kamu personeli olan bir kişinin başka bir iş yapması yasaktır. Dolayısıyla bir rehberin,emekli sandığına üye olması olmaması gerekir. Ayrıca, % 13,7 oranında rehberin hiçbir sosyal güvencesinin olmaması, rehberlerin seyahat acentaları tarafından sigortalanmadıklarını göstermektedir.

Anketi yanıtlayan profesyonel turist rehberlerine Grafik 7'de görüldüğü gibi, seyahat acentalarından ayrıldıklarında tazminat alabiliyor musunuz, diye sorulduğunda, yaklaşık %76,4'ü hayır, % 18,9'u evet yanıtını vermiştir. Rehberlerin çok büyük bir bölümünün acentalarından ayrıldıklarında tazminat alamadıkları görülmektedir

Grafik 7: Profesyonel Turist Rehberlerinin Tazminat Alma Durumu



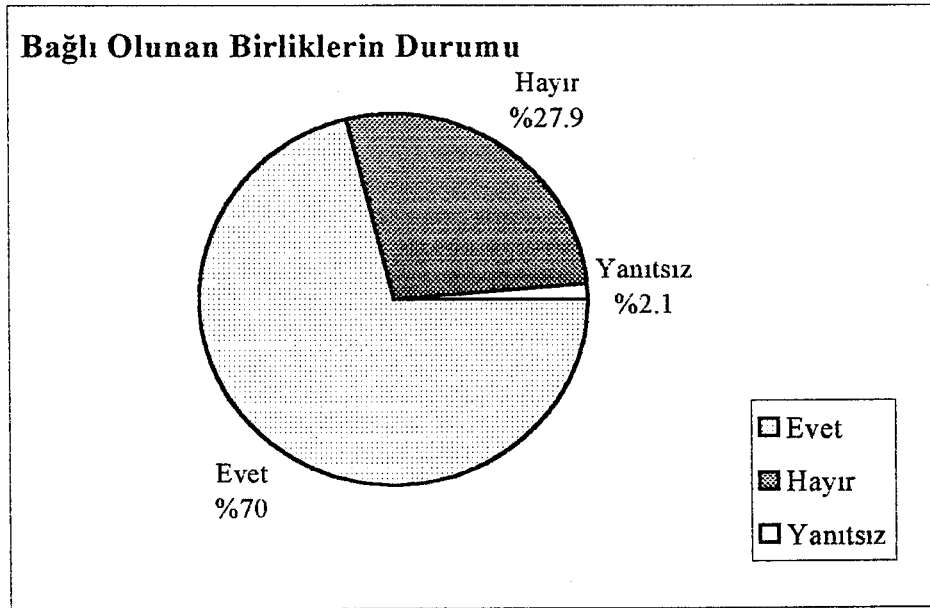
Profesyonel turist rehberlerinin cinsiyetleri ile işlerinden ayrıldıklarında tazminat alma durumları arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 34,567; Sig. 0,000). Turizm sektöründe ve özellikle rehberlik mesleğinde, seyahat acentalarının, çalışma düzeni konusunda yasalardan kaynaklanan boşluklardan yararlanarak, cinsiyet ayrımı gözetmeksizin çalıştırdıkları turist rehberlerine tazminat vermedikleri (yaklaşık %76) görülmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin çalıştıkları acenta sayısı ile tazminat alma durumları arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür. (Ki kare 38,808 Sig. 0,000) Rehberlerin işten ayrıldıklarında tazminat alma durumları incelendiğinde % 18,9 gibi küçük bir kısmının tazminat aldıkları görülmüş, bunun ise % 75'ini tek seyahat acentası ile çalışanların oluşturduğu anlaşılmıştır. Buda, birden fazla seyahat acentası ile çalışanların alabilme imkanlarının çok daha düşük olduğunu göstermektedir. Bunun sebebi olarakta birden fazla seyahat acentası ile çalışanların günlük yevmiye ile çalışması dolayısıyla tazminat alma hakları da günlük çalışmaya bağlı olarak daha düşük oranda kalmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin gelir durumları ile işten ayrıldıklarında tazminat alma durumları arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir sonuç bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 81,310; Sig. 0,000). Rehberlerin gelir durumları ile

işten ayrıldıklarında tazminat alma durumları incelendiğinde,% 18,9'unun tazminat alabildiğini bunun % 91'ini de aylık maaş ve aylık maaş+hak edişler ile gelir elde eden rehberler oluşturmaktadır. Bu da rehberlerin, aylık maaş ile çalışmaları durumunda tazminat hakkı elde edebilmelerinden kaynaklanmaktadır. Günlük yevmiye ya da günlük yevmiye+hak edişler ile çalışanlar % 93-%100 çok yüksek oranında tazminat hakkından yararlanamamaktadır.

Grafik 8: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Bağlı Olduğu, Dernek, Sivil Toplum Örgütü ya da Sendikalar



Grafik 8'de görüldüğü gibi ankete katılan rehberlerin %70'inin sivil toplum örgütü, dernek, sosyal kulüp, sendika vb. bağlı olduğu, % 27,9'unun ise hiçbir sosyal birliğe bağlı bulunmadığı ortaya çıkmıştır. Rehberlerin yaklaşık % 28'inin meslek birliklerine bağlı olmadıkları gibi, herhangi bir birliğe de bağlı olmadıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 12. Turist Rehberlerinin Bağlı Olduğu, Dernek, Sivil Toplum Örgütü, Sendikalar

Dernek, Sivil Toplum Örgütü, Sosyal Kulüp, Sendikalar	f	%
İRO(İstanbul Rehberler Odası)	85	41,3
ARED (Ankara Rehberler Derneği)	21	10,2
Galatasaray Vakfı-Spor Kulübü	15	7,3
TUREB (Türkiye Rehberler Birliği)	11	5,3
AKREDER (Akdeniz rehberler Derneği)	8	3,9
Mezun Dernekleri (ODTÜ, BÜ, AÜ, İTÜ, Kabataş, GS)	8	3,9
REHBERANT (Antalya Rehberler Derneği)	7	3,4
İZRO(İzmir Rehberler Odası)	7	3,4
Sivil Toplum Örgütleri(KADER, ÇEKÜL, TEMA, AFS)	7	3,4
ADD (Atatürkçü Düşünce Derneği)	6	2,9
Spor Kulüpleri	6	2,9
TÜRSAB	4	1,9
Türk Alman Dostluğu Derneği	4	1,9
Doğal Hayatı Koruma Derneği	3	1,4
Fenerbahçe Spor Kulübü	2	1
Green Peace	1	0,5
AKUT	1	0,5
Yanıtsız	1	0,5
Diğer (Altid,Bilişim Der.,Eski Eserleri Koruma Der. Birleşmiş Milletler Türk Der,Gezginler Kulübü, AKAD-Antalya Kurtarma Derneği)	9	4,4
TOPLAM	206	100

Profesyonel turist rehberlerinin bağlı olduğu, dernek, sivil top. örgütü, sendikalar aşağıdaki tablo 12'de görülmektedir. Rehberlerden, yaklaşık % 41'i İRO, % 10'u ARED, % 5'i TUREB, % 4'ü AKREDER, %3'ü REHBERANT, % 3'ü İZRO'ya olmak üzere toplam 139 rehber (% 66) meslek odalarına bağlıdır. 23 rehber (%11) spor kulüplerine, 18 rehber (% 8) sivil toplum örgütlerine, 8 rehber (% 4) mezun

derneklerine, 4 rehber (% 2) Türk Alman Dostluğu derneklerine ve 9 rehber (% 4) de diğer derneklere üyedir.

Profesyonel turist rehberlerinin yaşları ile bağlı oldukları sosyal birlikler arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 24,063; Sig. 0,001). Rehberliğe başlama yaşına bağlı olarak profesyonel turist rehberlerinin sosyal birliklere bağlı olmaları arasında doğrusal bir ilişki vardır. Rehberliğe başlama yükseldikçe sosyal birliklere üyelik oranı artmaktadır. 18-25 yaş grubu: %67,7 iken 26-35 yaş grubu: %76,3 ve 36-45 yaş grubu: % 80'dir. Bu durum, rehberlerin genç yaşlarda iken sosyal birlikleri (meslek odalarına, örgütlenme, dayanışma vb) ve bu kurumların gerekliliğini fark etmediklerini, daha ilerideki yıllarda deneyim kazandıkça önemini kavradıklarını göstermektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin eğitim düzeyleri ile bağlı oldukları sosyal birlikler arasında ki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 59,108; Sig. 0,000). Yapılan analiz sonucunda, rehberlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, sosyal birliklere bağlı olma oranının yükseldiği anlaşılmaktadır. Lise: %56,5, Ön lisans: %60,7, Lisans: 76,3) Bu durum da rehberlerin eğitim düzeyi arttıkça bilinçlenme ve dolayısıyla sosyal birliklere üye olmanın önemini kavradıklarını göstermektedir.

5.4 Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Gelişimi

Anket formunu yanıtlayan profesyonel turist rehberlerinin rehberlik mesleğini geliştirmek için yaptıkları, mesleklerini seçme nedenleri, mesleğe devam etmeyi düşündükleri süre, mesleklerinden memnuniyetleri, meslekleri ile ilgili çalışmalar hakkındaki düşünceleri yer almaktadır.

Tablo 13. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin, Rehberlik Mesleği ile İlgili Bilgilerini Geliştirebilmek İçin Yaptıkları Çalışmalar

Rehberlik Mesleğini Geliştirmek İçin Yapılan Çalışmalar	f	%
Deneyim ve Bilgilerim Yeterlidir	64	14
Sürelî Yayınlar	138	31
Kitaplar	144	32
Konferanslar, Seminerler	96	21
Yanıtsız	9	2
TOPLAM	451	100

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin rehberlik mesleğini geliştirmek için neler yaptıkları sorusuna, %32'si kitaplardan, % 31'i süreli yayınlardan faydalandığını, % 21'i ise konferans ve seminerlere katıldığını belirtmiştir. Rehberlerden %14'ü deneyim ve bilgilerim yeterlidir yanıtını verirken,% 2'si de soruyu cevapsız bırakmıştır.

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin rehberlik mesleğini geliştirebilmek için izledikleri süreli yayınlar incelendiğinde, yaklaşık %15'i rehber odalarının çıkardığı mesleki yayınları, % 6'sı yalnızca günlük dergi ve gazeteleri, %21'i atlas, gezi, focus gibi seyahat ve coğrafya dergilerini,% 3'ü yabancı dergileri, % 3'ü arkeoloji ve sanat dergilerini ve % 8'i de diğer süreli yayınları takip ettiklerini belirtmişlerdir. Tablodan da anlaşılacağı gibi, rehberler daha çok, gezi, atlas, focus vb. seyahat ve coğrafya dergileri ile rehber odalarının çıkardığı süreli yayınları takip etmektedirler. Ancak bu soruya 93 kişinin yanıt vermemesi, rehberlerin soruyu önemsemedikleri ya da mesleklerini geliştirmek için süreli yayınları takip etmediklerini göstermektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin rehberlik mesleğini geliştirebilmek için okudukları kitaplara bakıldığında, yaklaşık olarak %14'ü macera-roman türünde ve diğer %14'ü tarihi kitaplardan, %10'u mitolojik-efsanevi, %10'u yabancı dilde kitaplar, % 6'sı dini, %5'i arkeolojik, %3'ü sanat ve diğer % 6'lık kısım diğer türlerde yanıtını verirken, bir diğer %31,5'lik rehberde soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Ankete katılan rehberlerin okudukları kitaplar incelendiğinde, rehberlerin daha çok macera-roman türünde kitapları tercih ettikleri, bunun yanında mesleki bilgilerini arttıracak/yenileyecek tarihi, dini, arkeolojik, mitolojik-efsanevi, sanat ve çeşitli yabancı kitapları okudukları, bunların toplam içerisindeki yerinin % 62,2 olduğu görülmektedir.

Konferans ve seminerler incelendiğinde, rehberlerin yaklaşık % 14'ünün Şubat 2000'de düzenlenen İnanç seminerine katıldığı, % 5'inin rehber odalarının seminerlerine, %3'ünün Antalya Bölgesindeki seminerlere, %2'sinin Çekül'ün düzenlediği konferans-seminerlere, %0,9'luk kısımlarda Emüt 2000, TÜRSAB toplantılarına, Karadeniz Turizmi ile ilgili konferans-seminerlere, İstanbul'da ki çeşitli seminerlere ve yaklaşık %9'unun da çeşitli konferans-seminerlere katıldığı gözlemlenmiştir.

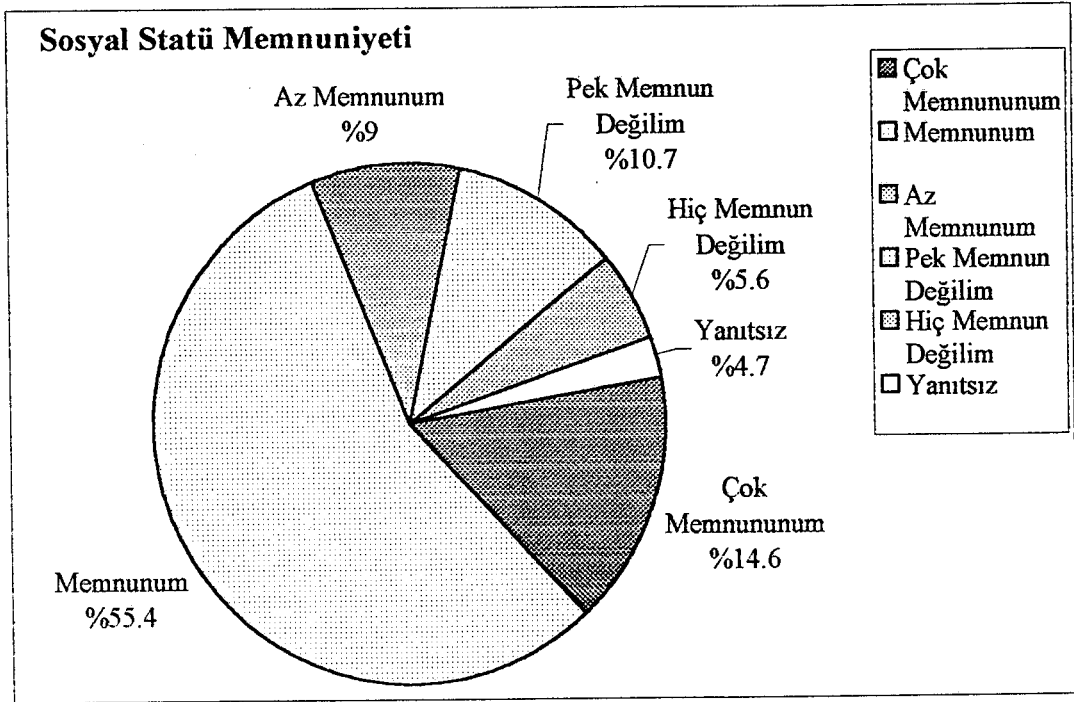
Rehberlerin, burada özellikle son katıldıkları konferans/seminerleri belirttikleri görülmekle birlikte, rehberlerin yaklaşık % 64'ü yani büyük bir çoğunluğu soruyu yanıtsız bırakmıştır. Bu da rehberlerin konferans-seminerlere pek katılmadıkları ve ilgisiz kaldıklarını göstermektedir.

Anketi yanıtlayan profesyonel turist rehberlerinin, rehberliği meslek olarak seçme nedenleri tablo 14'te görülmektedir. Buna göre, en fazla tercih nedeni olarak maddi/ parasal neden yaklaşık % 24, insan ilişkileri %9, % 8'i eğlenceli-ilginç olduğu için, %8'i gezi-seyahat-merak, % 6'sı özgürlük, sosyal-kültürel nedenler % 6, %5'i yabancı dilleri nedeniyle, % 5'i ülke tanıtımı ve sevgisi ve diğer yukarıda sıraladığımız yanıtlar verilmiştir. Rehberlerin mesleği seçme nedenleri daha çok maddi ve gezip/görme/eğlenme/sosyal ve aktif-hareketli ve ilgi alanı olması nedeniyle seçmiştir.

Tablo 14. Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin, Rehberliği Meslek Olarak Seçme Nedenleri / Tercihler

Meslek Olarak Seçme Nedeni	f	%
Maddi (parasal-kazanç)	138	24,2
İnsan İlişkileri	52	9,1
Eğlenceli/İlginç/Hobi	48	8,4
Geziler-Seyahat/ Yeni yerleri keşif, merak	44	7,7
Özgürlük	36	6,3
Kültürel/Sosyal	35	6,1
EĞİTİM / Kendini Geliştirme İmkânı	27	4,7
Dil	26	4,6
Ülke Tanıtımı/ Ülke- Anadolu Sevgisi	26	4,6
Meslek Sevgisi/ Turizmciilik	23	4,0
Hareketli Olması/ofis dışı	21	3,7
Prestij-Saygın/ Kişiliğime Uygun	19	3,3
Tarih-Arkeoloji	16	2,8
Aile Etkisi	8	1,4
Okul-Kendi alanım	6	1,1
Yabancılarla Çalışmak	3	0,5
Doğa sevgisi	3	0,5
Diğer (Hizmet-İstek-Hırs-Koordinasyon, Yetenek- Tatil çok- Boş vakit,Tatminkar, Konuşkanlık, Sosyal Yapısı, Arkadaş ortamı-Emeklilik Sonrası Uğraşı)	17	3,0
Yanıtsız	23	4,0
TOPLAM	571	100

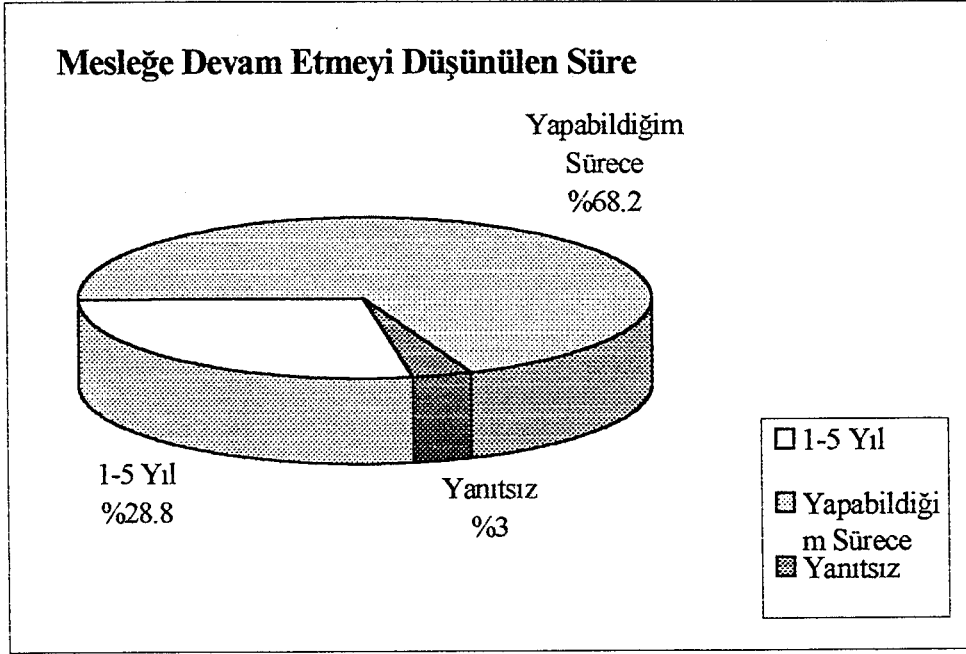
Grafik 9: Rehberlerin Toplum İçindeki Statülerinden Memnuniyet Durumları



Grafik 9'da görüldüğü gibi, rehberlerin toplum içindeki sosyal statülerinden memnuniyet durumuna, rehberlerin % 14,6'sı çok memnunum, % 55,4'ü memnunum, %9'u az memnunum, %10,7'si pek memnun değilim ve % 5,6'sı da hiç memnun değilim yanıtını vermişler ve %4,7'si ise soruyu yanıtsız bırakmıştır. Grafikte de görüldüğü gibi, rehberlerin büyük çoğunluğu % 79'u mesleklerinin toplum içindeki sosyal statülerinden memnundur ve yalnızca % 16,3'lük kesim memnun değildir.

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin rehberlik mesleğine devam etmeyi düşündükleri süre sorusuna cevapları aşağıdaki Grafik 10'da görülmektedir. Buna göre, yaklaşık %68,2'si yapabildiğim sürece, %28,8'i 1-5 yılları arasında mesleklerini yapabileceklerini belirtmişler ve % 3,'ü de soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Grafik 10: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin, Rehberlik Mesleğine Devam Etmeyi Düşündükleri Süre



Profesyonel turist rehberlerinin eğitim düzeyleri ile mesleklerine devam etme süreleri ki kare testi ile incelendiğinde, aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 39,344; Sig. 0,000). Profesyonel turist rehberlerinin eğitim düzeyleri arttıkça, mesleğe devam etme süreleri azalmaktadır. (Lise:%78,3, Ön lisans:%67,9, Lisans:%67,8, Yüksek lisans:%56,8) Buna göre, profesyonel turist rehberlerinin çalışma yaşamı için gerekli olan niteliklerinin fazla olması nedeni ile eğitim düzeyleri arttıkça daha fazla gelir getiren mesleklere geçmelerine neden olduğunu söylemek mümkündür.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statülerinden memnuniyetleri ile mesleklerine devam etme süreleri arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir sonuç bulunmuştur (Ki kare 155,758; Sig. 0,000). Rehberlerin toplum içerisindeki sosyal statü memnuniyeti incelendiğinde, rehberlerin yaklaşık %80'lik büyük bir bölümünün mesleklerinden memnun oldukları görülmektedir. Tabloda da görüldüğü gibi, rehberlerin sosyal statülerinden memnuniyet dereceleri arttıkça, mesleklerine devam etmeyi düşündükleri süre uzamaktadır.

Tablo 15: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin, Rehberlik Mesleğinin Geliştirilebilmesi İçin Turist Rehberlerinin Yapabileceği Çalışmalar

Rehberlik Mesleğini Geliştirebilmek İçin Yapılacak Çalışmalar	f	%
Eğitim Sem./Meslek İçi Eğt/Eğt. Kalite/ Güncel Eğt./ Eğt.Altyapı	47	17
Temel Rehber Hak. Kabulü/Rehber odası Kurulması/Örgütlenme	49	18
Dayanışma	25	9
Sürekli Kendini Yenileme/ Kültürel İçerikli Geziler	14	5
Kursların Daha Az Sıklıkta- Kaliteli Açılması/ Etkili Olması	11	4
Vergi ve Hak edi°lerin Düzenlenmesi/Sosyal Güvence	8	3
Kalifiye Elemanlar ile çalışmak	7	3
Rehberliğin öneminin Bilinmesi	7	3
Kaçak Rehberliğin Önlenmesi-Haksız Rekabetin Önlenmesi	5	2
Rehber Yetiştirme Üniversitelere Bırakılmalı	3	1
Turizm Bakanlığı Denetimi daha iyi olması	5	2
Tarih ve Kültür Bilgisinin de yabancı Dil kadar İyi Olması	3	1
Medya İle ilişkileri Artırmak	3	1
Araştırmalar-anketler artırılmalı	2	1
Hanutlar Kalksın	2	1
Diğer	52	19
Yanıtsız	28	10
TOPLAM	271	100

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerine rehberlik mesleğinin geliştirilebilmesi için turist rehberlerinin yapabileceği çalışmalar sorusuna verilen yanıtlar tablo 38'dedir. Buna göre yaklaşık olarak, en fazla %18 Temel Rehber haklarının kabulü- rehberler meslek odasının kurulması-örgütlenme, Eğitim %17(eğitim alt yapısı-daha kaliteli güncel eğitim-meslek içi eğitim), % 9'u dayanışma, % 5'i sürekli kendini yenileme-kültürel içerikli geziler, %4'ü kursların daha az sıklıkta açılması ve daha etkin olması ve yukarıdaki bir çok önerinin ileri sürüldüğü görülmektedir. Rehberlerin % 10'u ise soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Tablo 16: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Anket Çalışması Hakkındaki Düşünceleri

Yapılan Anket Çalışmasını Onaylama Durumu	f	%
Evet	204	87,5
Hayır	16	6,9
Yanıtız	13	3
TOPLAM	233	100

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin hemen hepsi rehberlerin sorunları ile ilgili yapılan bu anket çalışmasını onaylamaktadır. Yaklaşık %87,5'i Evet yanıtını verirken, % 6,9'u Hayır yanıtını vermiş, % 5,6'sı ise soruyu yanıtız bırakmıştır.

Tablo 17: Ankete Katılan Profesyonel Turist Rehberlerinin Sorunları

Sorun Yaşanan Konular	Evet		Hayır		Yanıtız	
	f	%	f	%	f	%
Korsan Rehberler	148	64	51	22	34	14
Seyahat Acentaları	130	56	64	27	39	17
Ören Yerlerinin Temizliği	130	56	48	21	55	23
Yabancıların Rehber Ol. Çalışt.	128	55	40	17	65	28
Konaklama İşletmeleri	110	47	75	32	48	21
Gelir Durumunuz ve Ücret	101	43	76	33	56	24
Turizm Bakanlığı	98	42	86	37	49	21
Yerel Halk	45	19	121	52	67	29
Müze ve Tarihi Yerler	74	32	91	39	68	29
Turistler	69	30	108	46	56	24
Çalışma Düzeni ve Saatler	72	31	99	42	62	27
Seyahat Acent. Sağlayamadığı. Ulaştırma-Konaklama - Yiy.-İçe İlgili. Sorunlar.	65	28	103	44	65	28
Çalışma Bakanlığı	61	26	103	44	69	30
Ailevi Sorunlar	63	27	122	52	48	21

Ankete katılan profesyonel turist rehberlerinin sorun yaşadığı konulara dikkatle bakıldığında, en fazla sorunun korsan rehberlerle olduğu, daha sonra seyahat acentalarında yaşandığı, sonra, ise ören yerlerinin temizliği, sonrasında ise yabancıların rehber olarak çalıştırılması büyük sorun olmaktadır. En az sorun yaşanan konular ise; Ailevi sorunlar, Çalışma Bakanlığı ve Seyahat acentalarının sağlayamadığı ulaştırma-konaklama-yiyecek-içecek ile ilgili sorunlardır. Diğer sorunlar ise, Turistler, Gelir Durumu ve Ücretler, Çalışma Düzeni ve Saatler, Müze ve Tarihi Yerler, Yerel Halk, Turizm Bakanlığı ve Konaklama İşletmeleri ile yaşanan sorunlardır. Ancak tablo 17’de görüldüğü gibi, ne en az belirtilen sorunlar ne de diğer sorunlar hiç de azımsanmayacak boyuttadır.

Profesyonel turist rehberlerinin cinsiyetleri ile rehberlerin sorun yaşadıkları konulardan turistler arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Ki kare 17,469; Sig. 0,002) Profesyonel turist rehberlerinin turistler ile yaşadıkları sorunlar incelendiğinde, turistler ile sorun yaşama da bayların oranı %31,5, bayanların ise 17,2’dir. Bayanların % 51,7’sinin, bayların da %19,7’sinin soruyu yanıtızsız bırakmaları profesyonel turist rehberlerinin turistler ile fazla sorun yaşamadıkları sonucunu ortaya koyabilir. Bu da genel olarak, cinsiyet farkı gözetmeksizin turistlerle yaşanan sorunların profesyonel turist rehberliğin de çok önemli yer tutmadığı sonucunu doğurmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin yaşları ile sorun yaşanan konulardan yerel halk arasında ki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde aralarında anlamlı bir ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 20,715; Sig. 0,002). Profesyonel turist rehberlerinin yerel halk ile yaşadığı sorunlar incelendiğinde, %19,3 kadar az bir kesimin sorun yaşadığı görülmektedir. Bu oran içerisinde % 12,9’u gibi büyük çoğunluğu 18-25 yaş grubundadır. Bu soruna neden olarak ise, genç profesyonel turist rehberlerinin, mesleğe yeni başlamış ve deneyimsiz olduklarından bu sorunları yaşadıkları sonucu çıkmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma düzeni ile sorun yaşanan konulardan gelir durumu ve ücret arasında yapılan ki kare testi sonucunda anlamlı bir ilişki bulunduğu gözlemlenmiştir (Ki kare 27,715; Sig. 0,005).

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma düzenleri ile gelir durumları arasındaki ilişki incelendiğinde, rehberlerin çalışma düzenlerine bağlı olmaksızın % 43,3 oranında rehberin sorun yaşadığı, % 32,6'lık kesimin ise sorun yaşamadığı görülmektedir. Bunun nedeni ise, gelirin büyüklüğünden ziyade ödenmesinde yaşanan sorunlar vemesleğin mevsimlik özellik göstermesidir. Ancak burada özellikle dikkati çeken nokta yanıtız oranının yüksekliğidir (%.24) Bu da rehberlerin yalnızca % 43'ünün sorun gördüğünü, geride kalan büyük bir kısmın sorun olarak görmediklerini göstermektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin gelir durumları ile sorun yaşanan konulardan seyahat acentaları arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir sonuç bulunmuştur (Ki kare 30,555; Sig. 0,000). Yapılan analize göre, rehberlerin gelir durumu ayırt edilmeksizin incelendiğinde yaklaşık % 60'lık kesimin seyahat acentaları ile sorun yaşadıkları görülmektedir. Yaşanan sorunların büyük bir kısmını sabit ücretli olan aylık maaş ve günlük yevmiye alanlardan kaynaklandığı, hak edişler ile gelir elde edenlerin daha az sorun yaşadığı sonucu çıkmaktadır. Bunlarında, acentaların ödemeleri geciktirmesi, tur paylaşımındaki ve ücret-maaş dağılımındaki adaletsizliklerinden kaynaklanmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin gelir durumları ile sorun yaşanan konulardan konaklama işletmeleri arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı sonuç bulunmuştur (Ki kare 22,052; Sig. 0,005)Profesyonel turist rehberlerinin gelir durumu gruplarına göre fazla farklılık göstermeksizin konaklama işletmeleri ile yaklaşık aynı oranlarda sorunlar yaşamaktadır. Rehberlerin yaklaşık % 47'si sorun olarak görürken, yanıtız oranının da (%21) yüksekliği nedeni ile geriye kalan büyük bir kesim sorun olacak derecede önemli görmemektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin gelir durumları ile sorun yaşanan konulardan Turizm Bakanlığı arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir sonuç bulunmuştur (Ki kare 22,052; Sig. 0,002) Rehberler Turizm Bakanlığı ile gelir durumu sorunlarında, gelir gruplarında fazla farklılık görülmeksizin yaklaşık aynı oranlarda sorunlar yaşamaktadırlar. Ancak bu sorun ile ilgili sorunun çok sayıda rehber tarafından yanıtız bırakılması sonuçların daha net çıkmasını engellediği düşünölmektedir.

Rehberlerin gelir durumları ile Turizm Bakanlığı ile yaşanan sorunlar doğrudan bir ilişki olmamasına karşın, yevmiyelerin taban fiyatlarının belirlenmesinden, acentaların kokartsız rehber çalıştırmalarının cezalandırılması, yabancı rehber çalıştıran acentaların ve rehber olmayan kişilerin cezalandırılması, hizmet içi eğitim vb. tüm konuların çözümü için TUREB yasasının çıkarılması ile çözülebileceği düşünülmektedirler.

Profesyonel turist rehberlerinin gelir durumları ile sorun yaşanan konulardan ören yerlerinin temizliği konusu arasındaki ilişki ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir sonuç bulunduğu gözlemlenmiştir. (Ki kare 22,329; Sig. 0,004) Rehberlerin büyük bölümü yaklaşık %56'sı sorun olarak görürken, %24 gibi yüksek bir oranda sorunun yanıtı bırakılması sonucu olumsuz etkilemektedir. Sorun olarak değerlendiren gelir grupları arasında ise, en fazla aylık maaş ile aylık maaş+haakedişler dikkati çekmektedir. Bunun nedeni ise, düzenli olarak çalışan rehberlerin bu sorundan daha fazla etkilenmeleri ve daha çok rahatsız olmalarıdır.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statü memnuniyetleri ile sorun yaşadıkları konulardan, turistler arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir sonuç bulunmuştur (Ki kare 155,758; Sig. 0,000). Rehberlerin statülerinden memnuniyetleri ile turistler arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Rehberlerin statülerinden memnuniyet dereceleri azaldıkça, turistler ile yaşadıkları sorunlar artmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statü memnuniyetleri ile sorun yaşadıkları konulardan seyahat acentaları arasındaki ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir sonuç bulunmuştur (Ki kare 155,758; Sig. 0,000). Profesyonel turist rehberlerinin, toplum içerisindeki sosyal statü memnuniyet dereceleri azaldıkça, seyahat acentaları ile yaşadıkları sorunların arttığı görülmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statü memnuniyetleri ile konaklama işletmeleri yaşadıkları sorunlar arasında ilişki, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bulunmuştur (Ki kare 155,758; Sig. 0,000). Profesyonel turist rehberlerinin memnuniyet derecesine bakılmaksızın, konaklama işletmeleri ile her seviyede %40'ın üzerinde sorun

yaşadığı görülmektedir. Ancak, memnuniyet seviyesi azaldıkça bu oranın yüksekliği artmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statü memnuniyetleri ile Çalışma Bakanlığı ile yaşadıkları sorunlar, ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir (Ki kare 155,758; Sig. 0,000). Rehberlerin toplum içerisindeki sosyal statülerinden memnuniyetleri ile Çalışma Bakanlığı ile yaşadıkları sorunlar arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Rehberlerin memnuniyet dereceleri arttıkça, Bakanlık ile yaşadıkları sorunlar azalmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statü memnuniyetleri ile yerel halk ile yaşadıkları sorunlar ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir (Ki kare 26,230; Sig.0,003). Profesyonel turist rehberlerinin yerel halk ile fazla sorun yaşamadığı ancak tabloda görüldüğü gibi rehberlerin sosyal statü memnuniyeti arttıkça yerel halk ile yaşadığı sorunların azaldığı yönünde bir ilişki gözlenmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statü memnuniyetleri ile korsan rehberlerle yaşadıkları sorunlar ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir (Ki kare, 37,625; Sig. 0,000). Rehberlerin sosyal statü memnuniyetleri incelendiğinde, tüm memnuniyet derecelerinde olan rehberlerden % 60'ının üzerinde ki kısmın korsan rehberler ile sorun yaşadığı görülmektedir. Rehberlerin sosyal statülerinden memnun olanlarının, korsan rehberleri fazla sorun olarak görmemelerinin nedeni ise; kendilerini iyi yetiştirmiş ve kendilerine güvenli olmaları, korsan rehberleri kendilerine rakip görmemeleri olarak düşünülebilir.

Profesyonel turist rehberlerinin sosyal statü memnuniyetleri ile gelir durumu ve ücret ile ilgili yaşadıkları sorunlar ki kare testi ile incelendiğinde anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir (Ki kare.46,238, Sig. 0,000). Rehberlerin toplum içerisinde ki sosyal statülerinden memnuniyet durumları ile gelir durumu ve ücret arasında genel olarak ters orantılı bir ilişki vardır. Memnuniyet düzeyi düştükçe, gelir durumu ve ücret

ile ilgili sorunlar artmaktadır. Bu durumda, rehberlerin gelir durumu ve ücret ile ilgili sorunları çözülmüşse, rehberlerin sosyal statü memnuniyetleri de artacaktır.

Rehberlerin mesleklerine devam etmeyi düşündükleri süre üzerinde turistler yaşadıkları sorunlar fazla etkili olmamakla birlikte, sorunlar arttıkça mesleğe devam etmeyi düşündükleri süre azalmaktadır.

Seyahat acentaları ile yaşanan sorunların oranı ile mesleğe devam edilmesi düşünülen süre arasında ters bir ilişki vardır. Rehberlerin seyahat acentaları ile yaşadığı sorunlar arttıkça mesleğe devam etme süreleri de azalmaktadır.

Konaklama işletmeleri ile yaşanan sorunlar mesleğe devam etme süresini olumsuz etkilemektedir. Konaklama işletmeleri ile sorunlar arttıkça, mesleğe devam etme süresi azalmaktadır. Yaşanan sorunlar her iki periyotta da yüksek orandadır.

Rehberlerin Turizm Bakanlığı ile yaşadıkları sorunlar mesleğe devam etme süreleri üzerinde(1-5 yıl: %49,3 ve yapabildiğim sürece: %40,9)yüksek oranda etkilidir. Rehberlerin Bakanlık ile yaşadığı sorunlar azaldıkça mesleğe devam etmeyi düşündüğü süre artmaktadır.

Rehberlerin diğer sorunlara göre Çalışma Bakanlığı ile daha az sorun yaşadığı görülmektedir. Tablodan da anlaşıldığı gibi, rehberlerin mesleklerine devam etme süreleri üzerinde, Çalışma Bakanlığı ile yaşadığı sorunların fazla etkisi bulunmamaktadır.

Rehberlerin mesleklerine devam etme süreleri üzerinde yerel halk ile yaşadıkları sorunların fazla etkili olmadığı görülmektedir(%19,3). Tablodan da anlaşılacağı üzere, rehberler için yerle halk ile yaşanan sorunlar önemli boyutta değildir.

Rehberlerin korsan rehberler ile yaşadıkları sorunlar, yüksek bir oranda olmasına karşın, mesleğe devam etmeyi düşündükleri süre üzerinde büyük bir engel teşkil

etmemektedir. Buradan da rehberlerin korsan rehberleri sorun olarak gördükleri ancak devam etme süreleri üzerinde fazla etkili olmadıkları sonucu çıkarılmaktadır.

Rehberler, ören yerlerinin temizliği konusunu mesleklerini yapabilmeleri açısından önemli bir faktör olarak görmekte ve sorun olarak kabul etmektedirler. Rehberlerin mesleğe devam etmeyi düşündükleri süre ile ören yerlerinin temizliği arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Özellikle, yapabildiğim sürece yapabileceklerini bildirenler, ören yerlerinin temizliği konusuna daha büyük titizlik göstermektedirler.

Rehberlerin müze ve tarihi yerlerde yaşadıkları sorunlar diğer sorunlara oranla daha düşük düzeydedir. Müze ve tarihi yerlere yetkililer tarafından daha fazla özen gösterilmesi, daha az sorun yaşanmasına neden olmaktadır. Müze ve tarihi yerlerde yaşanan sorunlar, özellikle rehberliğe yapabildiğim sürece yanıtını verenlerde daha yüksek oranda görülmektedir.

Çalışma düzeni ve saatler konusunda sorun yaşanan rehberlerin mesleğe devam etmeyi düşündükleri süre üzerinde olumsuz etkisi vardır. Bu konuda fazla sorun yaşamayanların bu mesleği daha uzun süreli olarak yapmayı düşündükleri sonucu ortaya çıkmaktadır. Mesleğe devam etmeyi düşünenlerin, çalışma düzeni ve saatler ile ilgili sorunları kabullenip, mesleklerine yapabildikleri kadar sürede devam etmeyi düşündükleri sonucu çıkarılabilir.

Profesyonel turist rehberlerinin mesleklerine devam etmeyi düşündükleri süre ile sorun yaşadıkları konulardan gelir durumu ve ücret arasındaki ilişki incelendiğinde, soruya yanıt vermeyenlerin oranının(%24) yüksek olması sağlıklı bir sonuca ulaşmayı engellese de, gelir durumu ve ücret konusunda yaşanan sorunların yüksekliği de dikkat çekmektedir. Yaşanan sorunlar, rehberlerin mesleğe devam etme süreleri üzerinde çok etkili olmasa da, sorun yaşamayanların oranı yükseldikçe mesleğe devam etmeyi düşündükleri sürenin uzadığı görülmektedir.

Rehberlerin mesleklerinde devam etmeleri üzerinde, ailevi sorunların yaklaşık %20 gibi düşük bir oranda olması, yanıtız oranın da yüksek olması nedeniyle, ailevi sorunların fazla etkili olmadığı düşünölebilir. Bu da, rehberlik mesleğini yapanların daha çok evli olmayan kişiler olması ile açıklanabilir.

Yabancıların rehber olarak çalıştırılması konusunda, rehberlerin yaklaşık % 55'ı yabancıların rehber olarak çalıştırılmasını sorun olarak görmektedir. Mesleğe devam etmeyi düşündükleri süre açısından incelendiğinde ise, her iki grup açısından fazla bir fark görülmemektedir. Rehberlerin % 28'inin soruyu yanıtız bırakması analizin geçerliliğini olumsuz etkilemesine karşın, yabancıların rehber olarak çalıştırılması rehberlerin çalışma yaşamlarının ilk yılından, sonuna kadar olumsuz etkileyeceğinden yakın oranlar çıktığı düşünölmektedir.

Acentalar tarafından sağlanması gereken konaklama,ulaştırma,yiyecek-içecek vb. imkanlar ile ilgili oluşan sorunları rehberler önemli derecede sorun olarak görmemektedirler (%27,9). Sorun yaşayanlardan; mesleği 1-5 yıl yapmayı düşünenlerin: % 20,9 ve yapabildiğim sürece : % 32,1 olduğu görölmektedir. Bu durum, rehberlerin kısa vade de bu konuyu sorun kabul edecek kadar önemsemedikleri, uzun vadede ise çözümlenmesi gereken bir sorun olarak kabul ettikleri söylenebilir.

6. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN SORUNLARI ve ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Profesyonel turist rehberlerinin sorunlarını dört grup altında toplamak mümkündür. Bunlar; seyahat acentalarından kaynaklanan sorunlar, yürürlükteki yasa ve yönetimlerden kaynaklanan sorunlar, çalışma düzeni ve gelir durumundan kaynaklanan sorunlar ve diğer sorunlardır. Bu sorunlar ve sorunların çözümlenmesi için getirilebilecek çözüm önerileri alt başlıkları ile detaylı olarak aşağıda açıklanmaktadır.

6.1 Seyahat Acentalardan Kaynaklanan Sorunlar

a) Kokartsız Rehber Sorunu

Profesyonel Turist Rehberlerinin çalışmaları ile ilgili olarak 1618 sayılı TÜRSAB yasınının 10. maddesi seyahat acentaları, “Düzenleyecekleri turlarda Turizm Bakanlığı tarafından verilen Tercüman Rehber belgesine haiz tercüman rehberin çalıştırılması” yükümlülüğünü getirmiştir. Aynı yasanın 27.maddesi (b) bendinde ise belgesiz rehber çalıştıran seyahat acentalarına 3 kez arka arkaya ihtar almaları sonunda çalışma belgelerinin iptal edileceği hükmü yer almaktadır.

Seyahat acentaları kanununda açıklıkla kokartsız rehber çalıştırılması yasaklanarak, seyahat acentalarının çalışma belgelerinin iptal edileceği belirtilmiştir. Buna rağmen, çok sayıda seyahat acentası kokartsız rehber çalıştırmakta ve Bakanlık tarafından uygulanan cezalar yetersiz kalmaktadır. Kanunların güncelleştirilmemesi nedeniyle, kokartsız rehberlere verilen cezalar çok az miktarlarda kalmıştır. Bu durum, kokartsız rehber ve kokartsız rehber çalıştıran acentalar için hiçbir sorun yaratmamış, sıkıntı yaşayanlar ancak kokartlı Profesyonel Turist Rehberleri olmuştur.

Profesyonel Turist Rehberleri, anket çalışmasına verdikleri yanıtlarında bu sorun ile ilgili olarak, Bakanlık tarafından yapılan kontrollerin yetersiz olduğunu, yapılan kontrollerin ise var olan cezalandırma sistemine göre sonuçsuz kaldığını, yetkililerin bu soruna köklü bir çözüm getirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Kokartsız rehberlerin başlı başına bir sorun olduklarını, çalışmaları yasal olmadığı halde çalışarak piyasada fiyat kırıp haksız rekabete, fiyat eşitsizliğine neden oldukları ve kokartlı rehberlerin emeklerine saygısızlık ettikleri görülmektedir. Kokartsız rehberlerin, nasıl bir eğitim aldıkları ve ne kadar bilgiye sahip olduklarının bilinmemesi nedeniyle turistlere yanlış bilgiler vererek, kaliteyi düşürecekleri, ülke ve insanımızın yanlış tanıtımının yapılabileceği ifade edilmektedir.

Kokartsız rehber sorununun çözümlenmemesinde, rehberlerin de suçları bulunmaktadır. "Rehber kimliği veya kokartı bugün güçlkle sahip olunan, üniversite diplomasından geçerli belge olmasına karşın rehberlerimiz bu belgeyi yakalarına takmaktan imtina etmekte, hatta yanlarında taşımayı külfet kabul etmektedirler. Oysa kokart, korsan rehberlerin bilinmesini sağlayan tek belge olma özelliğine sahiptir" (Temizsoy: 4/1996, s. 18) Profesyonel turist rehberlerinin kokartlarını turlar sırasında mutlaka yakalarına takmalı ve üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmelidir.

Kokartsız rehberlerin çalıştırılmasının doğurduğu sonuçlardan en önemlisi, Bakanlıkça ülkeyi temsil görevi verilen rehberin, rehberlik yapma hakkının gasp edilmesidir. Bu sorunun çözümünde en etkili yol, bu sorumluluğu gerçekleştirilmeyen acentaların Bakanlık ve TÜRSAB tarafından mutlak surette cezalandırılmalarıdır. Kokartsız rehberlerin takibi konusunda ören yeri bekçileri ve özel idare elemanlarının katkılarıyla kokart kontrolü yapmak büyük ölçüde mümkündür. Kokartsız çalışan rehberlerin yakalandıklarında uygulanacak cezalarda ise mutlaka düzenlemelere gidilmelidir.

1998 yılı Nisan ayı içerisinde profesyonel turist rehberliği yönetmeliğinin 45. Maddesinde yapılan değişikliğe dayanılarak, Antalya bölgesinde kaçak rehber denetimleri başlatıldığında, acentaların turlarında görevlendirdikleri kaçak rehber sayısının kokartlı rehber sayısından fazla olduğu görülmüştür (Erkul: 15/1999, s.14). 2000 yılı kontrollerinde ise TUREB, üyesi olan meslek kuruluşları ile yaptıkları denetlemelerde gönderilen son raporlarla birlikte Bakanlığa intikal ettirilen tutanakların sayısının 500'ü geçtiğini belirtmektedir. Başkan Şensılay, kokartsız rehber çalıştıran seyahat acentalarına yaptırım uygulamayan İşletmeler Genel Müdürlüğüne yazılı ve sözlü olarak birçok kez durumu ilettiklerini hatta İşletmeler Genel Müdürlüğü Acentalardan sorumlu müdürü hakkında seyahat acentalarına yaptırım uygulamadığı gerekçesiyle suç duyurusunda bulunmuştur. Bakanlığın, 9 Haziran 2000'de nihayet harekete geçip bu yetkiliyi görevinden uzaklaştırdığını belirtmişlerdir (Rehber Dünyası:22/2000, s.8). Meslek kuruluşlarının denetimi ve tutanaklarının yeni yetkililer tarafından dikkate alınması, kaçak rehberlere uygulanan cezalarda da ivedilikle düzenlemelere gidilmesi gerekmektedir.

b) Seyahat Acentaları ile Yaşanan Sorunlar

Profesyonel Turist Rehberlerinin sorun yaşadıkları ikinci önemli konuda bağlı olarak çalıştıkları seyahat acentaları ile yaşadıkları sorunlardır. Yapılan anketler sonucu, seyahat acentalarının iş güvencesi vermedikleri, ücret-maaş politikalarında ve tur dağıtımında adaletsiz davrandıkları, ödemeleri geç yaptıkları, rehberlerin emeklerinin karşılığını ödemedikleri ve Turizm Bakanlığı'nın belirlediği asgari taban yevmiyelerini uygulamadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca acentalarda, ciddi çalışma koşullarının olmadığı, profesyonellikten uzak oldukları, organizasyon bozuklukları yaşandığı, kaçak ve yabancı rehber çalıştırarak bunları kokartlı rehberlere eş değer tuttukları belirtilmektedir.

TUREB tarafından hazırlanan Turist Rehberliği Kimlik Belirleme anketinde "Taban ücreti alabiliyor musunuz?" sorusuna rehberlerin % 41'i Evet, % 26'sı Hayır, % 29'u Bazen, %8'i Yanıtsız şeklinde cevaplandırmıştır. Buna göre, rehberlerin yalnızca % 41'inin taban ücreti alabildiği görülmektedir.

Seyahat Acentaları ile ilgili olarak yaşanan bir diğer sorun da, rehberlerin sigortasız çalıştırılmasıdır. Çalışanların sigortalanmasının işverenin uygulamak zorunda olduğu bir yükümlülüğü olup, bir ayrıcalığı olmadığıнын seyahat acentaları tarafından anlaşılmadığı görülmektedir. Anketimizde rehberlerin sigortalanması ile ilgili sorumuza rehberlerin %63'ünün seyahat acentaları tarafından sigortalandığı, % 37'sinin ise özel sigortalı ya da sigortasız olduğu tespit edilmiştir.

Profesyonel Turist Rehberlerinin seyahat acentaları ile karşılaştıkları sorunların çözümünde en büyük sorumluluk TÜRSAB' a düşmektedir. Seyahat Acentaları Birliği, seyahat acentalarının kaçak ve yabancı rehber çalıştırmalarına engel olmalıdır. Acentaların, Turizm Bakanlığının belirlediği taban yevmiyelerini uygulamaları, rehberlere maaş-yevmiyelerin ödenmesi ile tur dağıtımında adaletli davranması sağlanmalı, rehberlerini sigortalamayan acentalarında mutlak surette cezalandırılmaları gerekmektedir. Ayrıca TÜRSAB' ın 1618 sayılı kanunu 2000'li yılların seyahat acentacılığı-tur operatörlüğü faaliyetleri ile bunlara uygulanacak denetim ve

yaptırımlara göre yeniden yapılandırılmalıdır. TÜRSAB' ın acentaları daha iyi denetlemesi ve acentaların bu tutumunun değişmesi, değiştirilmesi gerekmektedir.

c) Yabancıların Rehber Olarak Çalıştırılması

Yabancı turist grupları, Türkiye'de ancak kokartlı (lisanslı) bir Profesyonel Turist Rehberi eşliğinde gezebilir. Yabancıların ülkemizde turist rehberliği yapması yasaktır, fakat grup beraberinde profesyonel turist rehberi varsa yabancı tur yöneticisi gruba bilgi verebilir (Yarcan: 1993, s.60)

Profesyonel Turist Rehberleri, yabancıların rehber olarak çalıştırılmalarının yasalara aykırı olduğunu belirtmektedirler. Rehber olarak çalışan yabancıların, ülke tanıtımı açısından verimli olmadığı, yanlış ve yetersiz bilgi verdikleri ayrıca kokartlı rehberlerin çalışma alanlarını daraltarak, haksız rekabet ortamı oluşturdukları, piyasayı olumsuz etkiledikleri görülmektedir. Rehberler, kontrollerin yetersiz, yetkililerin ilgisiz kaldıklarını, sorunun ise mutlaka çözülmesi gerektiğini ifade etmektedirler.

Turizm sektöründe, yabancıların çalıştırılabilme istisnası tur operatörleri tarafından kötüye kullanılmaktadır. Anketlerin uygulama aşamasında görüşülen tur operatörleri temsilcileri, (incoming acentaları) tur operatörlerinin kendi ülkelerindeki kişileri getirip rehber olarak çalıştırdıklarını, bunun Türk rehberlerin çalışma alanlarının daralmasına neden olduğunu belirtmişlerdir. Antalya yöresinde özellikle Almanca-İngilizce dillerinde rehber sıkıntısının hiç olmamasına rağmen yabancıların bu dillerde çalıştırılması, rehber çalışma ücretlerini oldukça kötü yönde etkilemektedir. Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB yetkililerinin konuya eğilerek, rehberler ile ilgili oluşturulacak yasada bu konuya mutlaka netlik getirilmelidir.

Yabancıların acentalar tarafından "otel rehberi" adı ile otellerde çalıştırıldıkları bilinmektedir. Bu otel rehberlerinin ,gelen turistlere yanlış bilgiler verdiği, ülke ve Türk insanı hakkında olumsuz propaganda yaptıkları tespit edilmiştir. Ayrıca "animasyon rehberi" adı ile çalıştıkları bölge çapında turlar yaptıkları, çevreyi ve doğal güzellikleri tanıtır, gelen grupları eğlendirme amacıyla olan bu yabancı animasyon elemanlarının

da piyasayı olumsuz etkiledikleri görülmüştür. Nerede, nasıl ve hangi isimle olursa olsun yabancıların rehber sıfatıyla çalıştırılması ve ülkeyi temsil niteliğinde bulunması doğru değildir. Sektörde kavram kargaşası yaratan ve Türk insanının istihdamında sıkıntı yaşandığı düşünülürse turizm sektöründe yabancıların çalıştırılması istisnasının kaldırılması hem rehberler hem de diğer sektörde çalışan personelin istihdamı açısından olumlu sonuç verecektir.

Belgesiz rehberlerde olduğu gibi rehber olarak çalışan yabancılara verilen cezaların caydırıcı olmamaları bir yana komik boyuttadır. Çalışma izni olmayan bir yabancıya rehber gibi çalıştırılması dahil ceza yasasında ön görülen ceza miktarı oldukça yetersiz kalmaktadır. Bir yabancıнын Türk vatandaşlarına tahsis edilen rehberlik gibi önemli bir işi yapmasının bedeli bu kadar önemsiz olmamalıdır. Yaptırımların yeni yasa ve yönetmeliklerle mutlaka düzenlenmesi gerekmektedir. Bu konuda en etkili yol, yerel idareler tarafından alınacak tavidir. Kokartsız çalışan yabancıların rehberlik yapmalarına müsaade edilmemeli, yapanlar ise Bakanlığa mutlaka bildirmeli ve gereken cezalandırma yapılmalıdır.

d) Seyahat Acentalarının Rehberlere Sağlayamadığı Konaklama-Ulaştırma-Yiyecek-İçecek İle ilgili Sorunlar

Seyahat acentaları ile yaşanan diğer sorunlar yanında acentaların sağlaması gereken konaklama-ulaştırma- yiyecek-içecek ile ilgili konularda sorunlar yaşanmaktadır. Seyahat acentaları, tur verdikleri rehberin tüm ulaşım, konaklama, yeme-içme ve (turla ilgili) iletişim masraflarını karşılamak zorundadırlar. Ancak acentalar giderek kaliteden daha fazla ödün vermekte ve giderek rehberlerin bu haklarını azaltmaktadırlar. Özellikle küçük acentalarda bu konular daha fazla sorun olmaktadır.

Konaklamalarda rehberle şoförle aynı odanın verilmesi, kötü yerlerde konaklama sağlanması, temizliğin yetersizliği, yiyeceklerin ise hijyenik ve taze olmayışı, ulaştırma masraflarının karşılanmaması ve kimi şoförlerin rehberlere sorun çıkarmaları sayılabilir. Seyahat acentalarının, konaklama işletmeleri ile yaptıkları anlaşmalarında bu konuyla

ilgili bir madde koymadıklarından, tesislerin rehberleri önemsemedikleri anlaşılmaktadır. Bu sorunların, özellikle acentalardaki sistem, organizasyon bozukluklarından ve kaynaklandığı görülmektedir.

e) Turistler ile Yaşanan Sorunlar

Profesyonel Turist Rehberlerinin sektör ile ilgili kuruluşlar ile yaşadığı sorunlar yanında gelen turist grupları, turistler ile de bazı sorunlar yaşamaktadırlar. Rehberler, turistlerin Türkiye hakkında ön yargılı olduklarını, fazla beklentileri, aşırı talepleri olup, pek memnuniyet duymadıklarını belirtmektedirler.

Rehberler bazı turistlerin, yalan söylediklerini, ukalalık ve saygısızlık ettiklerini, son yıllarda gelen turistlerin satın alma gücü ve eğitim seviyesi düşük kişilerden oluştuğunu belirtmektedirler. Turistlerin kültür farklılığı nedeniyle bazı uyumsuzluklar göstererek toplu harekette sorunlar çıkarttıkları görülmektedir. Bazen de acentaların, yanlış bilgilendirmelerinden kaynaklanan sorunlar yaşanmaktadır. Bazı turistlerinde, kendi ülkelerine göre, daha ucuz olan deri, kuyum, hediyelik eşya vb. eşyaları satın almaya yöneldikleri görülmektedir. Ülkeye döviz girdisi sağlanması bakımından satışa yönelmeleri iyi olabilir ancak gelir seviyesi yüksek olmayan turistler nedeniyle satışların daha az olduğu görülmektedir.

Turistler ile yaşanan sorunların temelinde gelir seviyesi yüksek olmayan turistlerin gelmesi yatmaktadır. Tur operatörlerine bağımlı olarak fiyatların kırılması, son dakika satışları (last minute) ve vadeli satışlar ile gelir seviyesi yüksek olmayan turistlerin gelmesi ülkenin ucuza pazarlanmasına neden olmaktadır.

6.2 Yürürlükteki Yasalardan ve Yerel Yönetimlerden Kaynaklanan Sorunlar

a) Konaklama İşletmeleri İle İlgili Sorunlar

Profesyonel Turist Rehberleri, gelen turist gruplarının konakladıkları tesislerinin (oteller, tatil köyleri vb.) yıldızlarını hak edecek standartta, kalitede olmadıklarını,

kalifiye personel bulundurmadıklarını, kötü hizmeti ucuza verdiklerini ve bu hizmetlerinde denetlenmediğini belirtmişlerdir. Ayrıca otellerde oda büyüklüklerinde standartsızlıklar olduğu, çifte rezervasyonlar yapıldığı, overbooking (rezervasyon fazlası) yapıldığı ve rehberle müşterileri karşı karşıya getirdikleri belirtilmektedir. Rehberle şoföre aynı odayı verdiklerine ve rehberlere gereken önemi göstermediklerine değinilerek, konaklama işletmelerinin amatör, düzensiz, ucuza çalıştıkları ifade edilmektedir.

Konaklama İşletmelerinin de öncelikle rehberlerin sorunlarında yaşandığı gibi TÜROB yasasının bir an evvel çıkarılması ve meslek birliği statüsüne getirilmesi gerekmektedir. Çünkü, konaklama işletmeleri ile rehberlerin yaşadığı bu sorunlar rehberlerin sorunu değil turizm sektörünün sorunudur. Yıllardır meclisten çıkması beklenen yasa çıkarıldığında ve şimdiki denetim yetersizleri giderildiğinde bu sorunlar çözümlenebilecektir.

b) Turizm Bakanlığı ile İlgili Sorunlar

Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Bakanlığı ile ilgili olarak yaşadığı sorunlarda dikkati çeken nokta hemen tüm rehberlerin Bakanlığın çalışmalarını ve denetimlerini yetersiz bulmalarıdır. Gerek korsan(belgesiz) rehberler,ve yabancıların rehber olarak çalıştırılması gerekse de seyahat acentaları tarafından rehberlere verilmeyen sosyal haklar konusunda Bakanlığın denetimlerinin yetersiz kaldığını ve tüm kamu kuruluşlarında olduğu gibi bürokrasinin çok olduğunu ifade etmektedirler. Ayrıca Bakanlığın fazla sınav açtığı ve ülke tanıtımını yetersiz yaptığını, hatta bazıları da Bakanlığa gerek olmadığını çünkü bir şey yapmadığını belirtmektedirler. Özellikle, büyük bir bütçesi olan“Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü” nün bir tek iş dahi yapmadığını ve yıllardır YÖK ile yazışarak rehberlik bölümü açılan üniversitelerdeki kötü gidişle dahi ilgilenmediklerini ifade etmektedirler.

Turizm Bakanlığı ile yaşanan sorunların, sadece rehberler boyutunda değil tüm sektör de yaşandığı görülmektedir. Bunun nedeni de temel hak ve yükümlülükleri belirleyen kanunların Bakanlık tarafından ilgilenilerek bir türlü T.B.M.M’ den

çıkarılmayıştıdır. Seyahat Acentaları Birliği dışında ne otelcilerin ne de rehberlerin resmi bir birliği olmayıp, temel, sosyal hakları ve yükümlölüklerini belirleyen kanunları bulunmamaktadır. Sorunların kökten çözümlü için öncelikle Bakanlığın 1990 yılında hazırladığı ve derneklerinde görüşünü aldığı için “Türk Rehber Odaları Birliği” yasa tasarısının bir an önce çıkarılması gerekmektedir.

Kısa vadede Bakanlığın yapabilecekleri ise; nadir diller dışında kurs açmaması, korsan rehber ve rehber olarak çalışan yabancıların denetimi ve tespit edilenler ile bunları çalıştıran acentaların cezalandırılmasıdır. Bunlara ek olarak, rehberlerin vize yenileme işlemlerini ikamet ettikleri İl Müdürlükleri ya da gerekli alt yapı sağlandıktan sonra internet aracılığı ile yapabilmeleridir.

Ülkenin tanıtımında internete daha fazla önem ve yer verilmeli, yurt dışı sergi ve fuarlarında 2000 yılında ilk kez görev verilen rehberlerden mutlaka daha fazla yararlanılmalıdır. Yurt dışında görev verilen yeterli dil ve genel kültür bilgisine sahip olmayan Bakanlık personelinin yerine Türkiye’yi en iyi tanıyıp, yabancılarla kendi dillerinde anlatacak olan rehberlerden faydalanılmalıdır.

Rehberlik mesleğinin kısıtlayıcı unsurları nedeni ile belirli bir yaşa kadar yapılabilmesi ve olgunluk döneminde, en verimli çağında rehberliği bırakan kişilerin Bakanlık tarafından gerek yurt içi ve gerekse yurt dışındaki sergi, fuar, seminerler vb. organizasyonlarda eğitmen, uzman ya da müfettişlik gibi görevlerde çalışmaları sağlanmalıdır. Böylelikle hem uzmanlaşmış rehberlerinden yararlanılacak hem de en verimli zamanlarında rehberler mesleklerinde uzaklaşmamış olacaklardır.

Ayrıca, yurt dışında birçok noktada turizm ataşelikleri açılmaktadır. Bu temsilciliklerin amacı: Türkiye’nin daha iyi tanıtılması, her yönüyle daha iyi tanıtılması, yalnızca tarihi-denizi-kumu-güneşiyle değil, insanı-doğası-kültürüyle tanıtılması, ülkemizin pazarlanması olmalıdır. Belirli bir yaşın (35) ve deneyimin üzerinde (10yıl) rehberlik yapmış kişiler arasından yapılacak seçme ile bu kişiler Bakanlık’ ta bir süre (1yıl) çalıştırılarak bürokrasi deneyimi kazandırılıp, yurt dışına ateşe ve ateşe yardımcısı olarak atanmalıdırlar. Böyle bir uygulamanın başlaması halinde, ülke turizminde gözle

görülür bir gelişme sağlanacaktır. Ayrıca bu uygulama rehberlik mesleğini daha cazip hale sokacaktır (HSS ; Ahipaşaoğlu: 1994, s.142).

c) Çalışma Bakanlığı ile İlgili Sorunlar

Rehberlerin Çalışma Bakanlığı ile yaşadıkları sorunların temeli, rehber hak ve yükümlülüklerini belirleyen yasa tasarısının bir türlü çıkmayıdır. Bu nedenle yürürlükteki kanunlar ve dolayısıyla kurumlar yetersiz kalmaktadır. Rehberlerin, belirli bir statüsü bulunmamakta sosyal güvenlik (sigorta) sorunu ve çalışma düzensizliği yaşanmaktadır. Rehberler, Çalışma Bakanlığının sorunlara ilgisiz kaldığını, denetimlerin yetersiz olduğunu ve bu sorunların sistem sorunu olduğunu ifade etmektedirler.

Rehberlerin sosyal güvenceleri ile ilgili olarak ilk çalışmaları, 1955 yılında kurulan “İstanbul Tercüman Rehberler Derneği” nin 1975 yılında tüzel kişiliğini kazanan sendika ile başlayan bu çalışmalar pek uzun sürmemiştir. Yalnız, bu sendika 5 Temmuz 1976 günü ve VIII.000-2 475947 sayılı yazısı ile rehberlerin sosyal sigorta haklarının tanınmasını sağlamıştır(Alatlı: 1997, s.6). Ancak bu zorunluluğun acentaların uygulamasında hala sorunlar yaşanmaktadır.

Rehberler, statülerini bilmediklerini, haklarının olmadığını belirterek sendika hakkı, acentalara sigorta yapma zorunluluğu , denetimlerin arttırılmasının gerektiğini belirtmişlerdir.

d) Ören Yerlerinin Temizlik Sorunu

Profesyonel Turist Rehberleri ören yerlerinin temizlik sorunu ile ilgili olarak, ören yerlerinin; bakımsız, korumasız olduğunu, doğal alanlarının kirletilmiş, çevrede çöpler bulunduğunu ve tuvaletlerin temiz olmadığını, ilgisizlik nedeniyle de bunun sürüp gittiğini belirtmişlerdir. Buradan ören yerlerine yalnızca gelir getiren yerler gözüyle bakıldığı, tarihi-kültürel değerleri koruma, yaşatma amacı olmadığı görülmektedir. Ören yerlerinin sezonda büyük gelir getirmelerine rağmen bu gelirin

ören yerlerinin bakımı, temizliği, aydınlatması ve koruması-güvenliğine ayrılmadığı ifade edilmektedir.

Ören yerleri ile ilgili olarak görev belediyeler, İl Özel İdareleri ve Kültür Bakanlığının saraylar ve tarihi yerlerin restorasyonu yanında sponsor temizlik firmaları ile anlaşarak temizlik ve bakım yapılmalıdır.

Ören yerlerinin, güvenliği, korunması, temizliği, aydınlatılması da sağlanmalıdır. Bu konuya restorasyonunda olduğu gibi çözüm getirilebilir. Ören yerleri, özel işletmelere devredilerek, tüm bu işleri devlet sadece denetleyici rolü üstlenmelidir. Bu konuda Tokat Ballica Mağarası en güzel örnektir. 1998-1999 yıllarında özel bir şirket tarafından işletilen Ballica Mağarası temiz, oluşumlara zarar vermeyecek kalitede bir aydınlatmaya, bakıma, ve bir mihmandara sahip olup mağara girişı de oldukça uygun fiyatta idi. 2000 yılında mağaranın il özel idaresinin yönetimine geçmesi ile fiyatlar 3-4 kat artırılmış ancak aydınlatma miktar ve kalite bakımından azaltılmış, rehberlik hizmetleri kalkmış, çevre temizlik ve bakımına gereken özen gösterilmemiştir. Maalesef, özel şirketten il özel idaresine geçen mağaraya sadece gelir getirmesi yönüyle bakılmıştır. Aynı sorunun diğer ören yerlerinde de yaşanmaması, özel işletmelere olabildiğince devredilip, devlet yönetiminde olan yerlerde sorunların çözümüne giderek, ören yerlerinin gelirlerinin en azından % 10 ya da 20'sinin ören yerlerine bakım, koruma vb. için ayrılmalıdır. Ayrıca ören yerlerine daha kalifiye yabancı dil, tarih, arkeoloji vb. bilgisi olan personel alınmalıdır.

e) Müze ve Tarihi Yerlerde Yaşanan Sorunlar

Müze ve tarihi yerlerde yaşanan sorunlar, rehberlerin sorunu olmaktan çok tüm sektörün tüm ülkenin sorunudur. Müze ve tarihi yerlerde çalışan personelin hem sayıca hem de eğitim ve bilgi bakımından yetersiz oldukları, yöneticilerinin; gruplara, rehberlere ve çalıştıkları kuruma karşı ilgisiz kaldıkları belirtilmektedir.

↓ Yöneticilerin, korsan rehberlere göz yumdukları, hatta bazılarının rüşvet dahi aldıkları ifade edilmektedir. Müze giriş ücretlerinin kredi kartı yolu ile ya da voucher kuponu vb. yollarla alınması gerekmektedir. Rehberler, her tura çıktıklarında çok

Turizm Bakanlığı ve TOBB'nin (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği) yerel halka ve özellikle bölge esnafına, 1996 yılında verilmesi düşünülen ancak Türkiye genelinde pek uygulamayan bir eğitim programı yapılmıştır. Bu eğitim programları çerçevesinde, turistlerle doğrudan iletişim içinde bulunan esnafın turizm konusunda kapsamlı bir eğitimden geçirilmesi planlanmış ve eğitim programı ile turizm hizmetinin kalitesini artırılması, esnafın gerek davranışlarıyla, gerek yabancı dil bilgisiyle turistlere daha faydalı olmaları ve ülkemizin yurt dışındaki imajının olumlu gelişmesinin sağlanması amaçlanmıştır (Rehberce: 4/1996, s.47). Bu çalışmanın Türkiye genelinde ki, turistik bölgelerde mutlaka uygulamaya geçirilmesi gerekmektedir.

Turizm sektörünün ve beraberinde rehberlik mesleğini içeren yasa tasarısı, 2000 yılı içerisinde son şeklini alarak, Bakanlığa iletilmiştir. Turizm Bakanlığı da bu yasa tasarısını meclisten geçirmeye hazırlanmaktadır. Öngörülen yeniden yapılanma modelinin eksenini, sektörün kendi sorumluluğunu üstlenmesi ve Devlettten olan/olacak beklentilerin en aza indirilmesi oluşturulmalıdır. Bu model ile, meslek kuruluşları yasallaşmakta ve mesleklerine ilişkin tüm yetki ve sorumlulukları üstlenmektedirler. Rehberlik kursları açılmasına TUREB' in yetkili organları karar verecektir (Rehber Dünyası :23/2001, s.5).

6.3 Çalışma Düzeni ve Gelir Durumundan Kaynaklanan Sorunlar

a) Gelir Durumu ve Ücret

Rehberlerin sorun yaşadıkları konulardan birisi de gelir durumları ve ücretlerdir. Bu konuda ki en büyük sorun, mesleğin mevsimlik olmasıdır. Tüm yıl çalışma güvencelerinin olmaması ve düzenli gelirlerinin bulunmaması, rehberlerin yıllık kazançlarını düşürmektedir. Seyahat acentalarının, belirlenen taban fiyatlarını uygulamadıkları, yevmiyeler ve ödemeleri geciktirdikleri ve giderek maaşları düşürerek asgari ücrete yöneldikleri, ancak rehber olarak çalışan yabancılara daha fazla ücret ödedikleri belirtilmektedir. Rehberlerin, gelen turist sayısına bağlı olarak, sektördeki dalgalanmalardan gelir durumları olumsuz yönde etkilenmektedir. Ayrıca rehberler, %17'lik KDV ve yüzdelerin sorun olduğunu belirtmektedirler. (Profesyonel Turist

Rehberleri'nden % 17 vergi mükellefiyeti olup fatura kesen rehberler, defterdarlığın kesin onayıyla % 17 KDV alacaklardır. Aksi durum, her iki taraf için de yasa dışıdır.)

Gelir durumu ile ilgili olarak rehberlerin sorularının çözümünde; turizm sezonun uzatılarak, tüm yıla yayılması ve tüm yıl düzenli olarak rehberlerin maaş alabilmeleri, seyahat acentalarının Turizm Bakanlığı'nın belirlediği taban yevmiyelerini uygulaması gerekmektedir. Kış sezonlarında seyahat acentalarının rehberlere hizmet içi eğitim, (ikinci ve üçüncü dil öğrenme imkanı), seminerler vererek bilgilerini yenilemesi sağlanıp, kış sezonunda işsiz kalmadan rehberler maaş alabilecek, acenta yeni sezonda yeni rehber bulmaya uğraşmayacaktır.

“Profesyonel turist rehberlerinin, RSTİ' nin yapmış olduğu ankette, “rehberlikten başka gelir kaynağınız var mı?” sorusuna rehberlerin % 44'ü evet yanıtını vermiştir”(Koşağan: 23/2000, s.38). Bu da rehberlerin gelir durumunun ek bir iş yapmalarını gerektirdiğini göstermektedir. Rehberlerin anketlere verdikleri yanıtlarda, maaş+hak edişler ile çalışanlar toplam içerisinde % 85'i oluşturmaktadır. Görüldüğü gibi, hak edişlerin rehberlerin gelir düzeyini belirlemesi, rehberlerin gelir durumunun belirsizliğine neden olmaktadır. Acentaların verdiği düşük maaşlar göz önünde tutularak, hak edişlerin kaldırılması ancak maaşların en azından bugünkü seviyesinin 10 katı artırılması gerekmektedir. Çünkü, acentalar tarafından verilen maaşlar ve düşük ücretler rehberlerin grupları daha fazla alışveriş merkezlerine yönlendirmelerine neden olmaktadır.

b) Çalışma Düzeni ve Saatleri İle İlgili Sorunlar

Rehberlerin mesleklerini yaparken karşılaştıkları sorunlardan birisi de çalışma düzeni ve saatleridir. Çalışma saatleri, düzeni ile ilgili resmi bir uygulama olmadığından belirli bir standart yoktur. Rehberler geç saatlere kadar, uzun saatler boyunca, düzensiz çalıştıklarından dinlenmelerine ve kendilerine vakit ayıramamaktadırlar. Ancak ekstra çalışmaları için, rehberler ek bir ücret alamamaktadırlar. Saatler; tam gün, yarım gün ve yarım gece turu bazında bir standarda oturtulmalıdır.

Yoğunluğun yaşandığı yüksek sezonun, tüm yıla yayılarak hem rehberlerin ve sektörde çalışan diğer personelin tüm yıl boyunca çalışabilmelerini sağlayacak hem de ülkenin tüm yıl boyunca turizm sektöründen gelir elde edilecektir. Turizmin çeşitlendirilerek, mutlaka tüm yıl boyunca turist gelmesi sağlanmalı, rehberlik sezonluk bir meslek olmaktan kurtarılmalıdır.

c) Ailevi Yaşanan Sorunlar

Profesyonel Turist Rehberleri, çalışma saatleri ve çalışma düzenine bağlı olarak bazı sorunlar yaşamaktadırlar. Rehberlerin düzensiz ve uzun çalışma saatleri, evden uzak kalmaları, çok sık seyahat etmeleri ailelerinden uzak kalmalarına, düzensiz bir yaşama ve ailelerine yeterince zaman ayıramamalarına neden olmaktadır. Rehberler, düzensiz bir yaşamı olmasının aile ortamı için uygun olmadığını, aile yaşamı için çok fedakarlık gerektiğini belirtmektedirler. Anket sonuçlarında da görüldüğü gibi rehberlerin yalnızca % 40'ı evli olup, % 73'ü 18-35 yaşları arasında ve % 87'si erkektir. Bu durum, rehberlik mesleğinin daha çok genç baylar tarafından yapıldığını ve aile düzeni bakımından zor bir meslek olduğunu göstermektedir.

Rehberlerin aileleri ile olan sorunları ya da ileriye yönelik ciddi olarak mesleği gerçekleştirebilmeleri, yine çalışma saatleri- çalışma düzeni ile ilgili sorunlar ve rehberlik haklarının sağlanacağı kanun ile çözümlenebilecektir.

6.4 Diğer Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Profesyonel turist rehberleri sorunlarının temelinde üç genel durum ortaya çıkmaktadır. Birincisi, profesyonel turist rehberlerine verilen eğitimin yetersizliği ve meslek içi eğitimin yapılmamasıdır. Rehberlerin, dört yıllık iyi bir üniversite eğitimden sonra mesleklerini yaparken sürekli kendilerini yenilemeleri gerekmektedir. İkincisi, rehberlerin bizzat kendilerinin mesleki geleceklerine (örgütlerine) sahip çıkmaları yerine geldiği oranda, örgütsel gelişimin hızı ve örgütsel etkinliğin gücü o oranda artacaktır (Özby: 19/1999, s.3). Üçüncüsü ise, Turist rehberliği mesleğinin bu ülke için taşıdığı önemin kurumlar nezdinde bir türlü kavranamaması veya anlatılamaması.

Rehberlik mesleğinin ülke tanıtımı ve turizmi için önemini yetkililer tarafından anlaşılmasında ve rehberlerin kendilerinin de yeterince anlatma girişimlerinin olmamasından kaynaklanmaktadır.

a) Eğitim ile İlgili Sorunlar

“Son on yıl öncesinde, Türk rehberleri dünyanın en iyi rehberleri iken son on yıl, standartların düştüğü, mesleğe karşı bir ilgisizliğin başladığı bir dönem olmuştur. Bu sorun, hem Turizm Bakanlığı hem de acentalardan kaynaklanmıştır. Profesyonel turist rehberi talebine gereken önem verilmediği düşünülerek, talebi karşılayacak yeterli sayı ve nitelikte rehber yetiştirilmemiş, kokartsız çalıştırma yoluna gidilerek rehberlerin gelişmesi dolaylı olarak engellenmiştir” (Köletavitoğlu: 22/2000, s. 15)

Rehberlerin eğitimi ve yetiştirilmesi ile ilgili çok sayıda sorun yaşanmış ancak çözüm üretilmemiştir. Aşağıda bu sorunlar sıralanmış ve çözüm önerileri getirilmiştir.

- Rehberliğe bir öğrenci işi olarak bakılmaktadır. Seyahat acentaları da rehberlerin ücretlerini reel olarak sürekli düşürerek “vasıfsız işçi ücreti” seviyesine getirme politikasını gütmektedirler. Bu nedenle, rehberlerin kalifikasyonlarını artırma yoluna giderek, eğitimleri sırasında ikinci ve üçüncü yabancı dili öğrenmeleri için teşvik edilmelidirler.
- “Rehberlerin turizmin değişen niteliğine göre kendilerini yenilemeleri gerekmektedir”(Köletavitoğlu: 22/2000, s.15). Ancak, rehberlerin çoğu kokartlarını aldıktan sonra kendilerini yenileyememektedirler. “Bu mesleki körelmeyi gidermek için her yıl en az 15 gün tüm rehberlerin mesleki bilgilerini yenileme eğitiminden geçirilmeleri gerekir” (Eser: 2000, s. 437). “Bugün gelinen nokta, “Hizmet içi eğitim seminerleri” ile üstlenilecek görev, Türk turist rehberliğinin önünü açmada, ülkemizi ve ulusumuzu tanıtmada da daha etkin olabilme yolunu sağlayacaktır” (Özbay: 24/2001, s.6).
- Geniş bir bilgi birikimi ve sürekli yenilikleri izleyebilme özellikleri gerektiren rehberlik mesleği, ülkemizde henüz ihtisaslaşmamıştır. Her alanda bilgi sahibi olabilmenin güçlüğü ve belirli bir alanda derinlemesine bilgi sahibi olunabileceği

düşünülürse, mutlaka bölümlendirilmesi gerekir. Rehberlerin; doğa sporları rehberliği, kültür-sanat rehberliği gibi dallara ayrılarak, ihtisaslaşmaya gitmesi gereklidir (Eser; 2000, s.437) Kültürel ve alternatif turlara doğru devlet politikası geliştirilmelidir.

- 1990'lı yıllarda rehberlik eğitiminin üniversiteler tarafından verilmeye başlanması ile bir karmaşa yaşanmıştır. Bu alanda uzman eğitmeni olmayan yerlerde ki okullar ve Bakanlığın sıklıkla açtığı kurslara yeterince gösterilmeyen özen, ülkemizdeki rehberlerin kalitesini düşürmüştür. Bakanlık, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü' nün bu konuda YÖK ile yazışarak bu konuya mutlaka çözüm üretmesi gerekmektedir.
- Rehberlik mesleğinin geliştirilmesi için, turizm araştırmacılarının bu konuya ilgi göstermesi, bilimsel çalışmaların, araştırmaların daha sık yapılması, gerekmektedir. Rehberlik eğitiminin, sektörel deneyime sahip rehberler ya da uzmanlar, profesyoneller tarafından verilmesi ve rehberliğin Dünya Federasyonu standartlarına ulaştırılması gereklidir.

b) Dayanışma ve Örgütlenme İle İlgili Sorunlar

Rehberlik mesleğini olduğu kadar tüm turizm sektörünü ilgilendiren ve 21 Aralık 1999'da sektör temsilcilerinden 5 kişilik alt çalışma grubunun bir araya gelerek, sektör konseyinin kurulabilmesi için yapısal çerçevesinin taslağını oluşturmuşlardır. Bu taslak, tüm sektör kuruluşlarının fikirlerinin alınıp, revize edildikten sonra tüm sektör kuruluşlarının katılacakları bir tür "kurucu mecliste" karara bağlanması düşünülmüştür (Rehber Dünyası: 21/2000, s.7). Yunanistan, kısa zaman önce "Ulusal Turizm Konseyi" kurmuş ve kamu yöneticileri ile sektör temsilcilerini bir araya getirmiştir. Bu konuda, bizlerin de bir an evvel sonuca ulaşmamız gerekmektedir.

"Rehberlik mesleği ile ilgili mevcut kuruluşlar ihtiyaçlara cevap vermemektedir. İstanbul ve İzmir'de rehber odaları, Ankara ve Antalya'da ise rehber dernekleri bulunmaktadır. Esnaf odası kimliği, rehber ihtiyaçlarına karşılık verememekte, dernekler ise daha da yetersiz kalmaktadırlar. Rehberlerin üye olmak zorunluluk yükümlülüklerini yerine getirmelerini sağlayacak bir mekanizma bulunmamaktadır" (Şensılay: 1996, s.1). "Turist rehberlerinin mutlak surette bir meslek teşekkülü disiplini

altına alınmaları, meslek etiğinin oluşturulması ve sorunların yetkili ve yaptırım gücü olan meslek teşekkülleri arasında çözümlenmesi gerekmektedir” (Rehber Dünyası : 20/2000, s. 15).

“Rehberler birliğinin (TUREB) kendi bünyesinde eğitim yapabilir hale gelmesi gerekmektedir. Turizm unsurlarının yasal boyutta meslek kuruluşları olarak ele alınması, kendi öz denetimleri, eğitimleri ve sertifikasyonları konusunda yetkili kılınmalıdır. Sektörün anayasasının yapılması, alt unsurlarının birbiriyle uyumlandırılması gerekmektedir. Rehberlerin turizm endüstrisinin bir parçası olarak tanımlanması ve meclisten yasanın bir bütün halinde çıkarılması doğru olacaktır” (Köletavitoğlu : 22/2000, s.15).“Piyasada kriz oluştuğunda, rehberlerin meslektaşlarının ve kendilerinin piyasalarını kırmayı bırakmaları ve kriz nedeniyle, yevmiye almaksızın çalışmayı kabul ederek, acentalara gidilmemesi gerekmektedir”. (Rehber Dünyası, Kutlu: 21/2000, s:19).

Sonuç olarak, rehberlerin sorun yaşadıkları konular ile cinsiyet, medeni durum, yaş, rehberliğe başlama yaşı, çalıştıkları acenta sayısı, eğitim düzeyi, çalışma düzeni, gelir durumu, sosyal güvence, tazminat alma durumu, sosyal statü memnuniyeti ve mesleklerine devam emeyi düşündükleri süre arasında yapılan ki kare analizi sonucunda, sorunların en fazla sosyal statü memnuniyeti ve devam etmeyi düşünülen süre üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Bu durum, rehberlerin sorunlarının çözümü ile rehberlerin statülerinden memnuniyetlerinin artacağı ve mesleklerine geçici bir meslek olarak değil, fiziksel güçleri olduğu müddetçe sürekli yapabilecekleri bir meslek olarak bakmalarını sağlayacaktır. Anket sonuçlarında rehberlerin büyük bir kısmının mesleklerine 1-5 yıl arasında yapacağını belirtmesi ve rehberlik mesleğinin geçici bir iş olarak algılanması, turizm sektörü ve Türkiye tanıtımı için olumsuz etkiler yaratmaktadır. Rehberlerin bu mesleği geçici değil, sürekli yapabilecekleri bir meslek olarak görebilmeleri için tüm bu sorunların çözülmesi, sorunların çözülmesi için de TÜRSAB yasasının düzenlenip, TÜROB ve TUREB yasalarının meclisten biran evvel çıkarılması gerekmektedir. Bu yasalardan sorunların büyük bir çoğunluğunun çözümleneceği ve hem rehberler hem de tüm Turizm sektörü ve çalışanları için yararlı olacaktır.

SONUÇ

Seyahat acentaları özellikle son yirmi yılda düzenledikleri paket turlarla, büyük kitleleri güvenli bir biçimde turizm hareketine katmayı başarmışlardır. 1980'li yıllardan sonra turistik ürün, turistin bir bütün olarak, seyahat ve tatil ile ilgili tüm hizmetleri hepsi dahil bir şekilde önceden planlanmış, içeriği bilinen bir hizmetler bütünü haline dönüşmüştür. Son yıllarda turistik ürünün paket turlar şeklinde pazarlanması kitle turizmini ve beraberinde rehberlik hizmetlerinin organizasyonunu zorunlu hale getirmiştir.

Bir ülkeye gelen yabancı, elinde broşürler, kitaplar bulursa bile, o ülkenin dilini gelenek ve göreneklerini bilen bir rehber ihtiyacı duyar. İyi yetişmiş bilgili rehber, yabancı turistlere kendi milleti ve ülkesi hakkında devamlı ve olumlu tanıtım yapan kişidir. En etkili tanıtım türü de, hiç şüphesiz canlı tanıtımdır. "Tercüman rehberler, günlük ve geçici çıkarlar geri planda tutup, üstlerindeki temsilcilik ile elçilik misyonu bilincinde Türkiye turizmine hizmet ediyorlar"(Gülersoy; 1996, s.4). İşte bu nedenle rehberler turizm sektöründe önemli görev ve sorumluluklar taşımaktadır ve dolayısıyla turist rehberlerinin seçiminde titizlik gösterilmesi, eğitimlerine önem verilmesi, sorunlarıyla ilgilenilmesi gerekmektedir.

1990'lı yılların başında rehber eğitiminin özel eğitim kurumlarına verilmesiyle büyük bir sorun yaşanmış, bunu birbiri adına düzenlenen Turizm Bakanlığının kursları izlemiş ve kısa bir sürede rehber sayısı 7000'in üzerine çıkmıştır. Bir zamanlar dünyanın tartışmasız en kaliteli turist rehberleri olan Türk rehberlerinde, nicelik uğruna nitelikten ödün verilmiştir (Şensilay : 23/2001).

Bir çok önemli niteliğin yanında büyük bir bilgi birikimi gerektiren profesyonel turist rehberliği, dışarıdan insanların çalışmaktan çok eğlendikleri ve üstüne iyi para kazandıkları bir meslek olarak görülse de gerçek durum bundan farklıdır. Sanıldığı gibi aksine Türkiye de turist rehberliği oldukça sorunlu bir meslektir.

Günümüzde ülke ekonomisine katkısı gün geçtikçe artan, turizm sektörünün lokomotifini konumundaki profesyonel turist rehberliğinin Türkiye'deki yeri, çalışma şartları, eğitimi ve sorunları incelenerek çözüm önerileri getirilmiş olan bu çalışmadan şu sonuçlar elde edilmiştir :

- Profesyonel turist rehberliği mesleğinin daha çok evli olmayan, genç ve orta yaş grubunda bulunan erkekler tarafından yapıldığı ve rehberlik mesleğinin geçici bir iş olarak düşünüldüğü tespit edilmiştir. Ayrıca profesyonel turist rehberliği mesleğinin çalışma düzeni ve fiziksel zorlukları nedeniyle bayanlar tarafından tercih edilmediği fark edilmiştir (Çalışanların %87'si erkektir).
- Rehberlerin eğitim durumları incelendiğinde, rehberlerin %79'unun üniversite ve üstü eğitim almış oldukları görülmüştür. Buradan rehberlik mesleğinin eğitim seviyesinin yüksek olduğu sonucu çıkarılabilir.
- Turist rehberlerinin çalışma düzenlerine bakıldığında, rehberlerin % 51'inin tüm yıl, diğerlerinin ise mevsimlik ya da kısa süreli olarak çalışabildikleri görülmektedir. Tüm yıl iş güvencesi olmaması, rehberlerin mesleklerini geçici bir iş olarak görmelerine neden olmaktadır.
- Profesyonel turist rehberlerine uygulanan anket sonuçlarında rehberlerinin %82'sinin maaşlarına ek olarak hak edişler ile kazançlarını destekledikleri görülmektedir. Seyahat acentalarının düşük maaş politikaları ve Turizm Bakanlığının tespit ettiği taban yevmiyelerini uygulamamaları, rehberleri hak edişlere yöneltmektedir.
- Rehberlerin yasal olarak acentalar tarafından sigortalanmasının zorunlu olmasına karşın, ankete katılan rehberlerden ancak % 63'ünün SSK ve Bağ-Kur sigortası bulunmaktadır. Ayrıca, işten çıkarılan rehberlerin de acentalarından tazminat alamadıkları görülmektedir.
- Ankete katılan 233 profesyonel turist rehberinden, mesleki birlik, örgüt ya da sendikalara bağlı rehber sayısının 163 olduğu, 65 kişinin ise hiçbir birliğe bağlı olmadıkları görülmektedir. Buradan anlaşılacağı gibi, profesyonel turist rehberlerinin en önemli sorunlarından birisi de rehberlerin kendi mesleklerine sahip çıkmamaları, dayanışma ve örgütlenmeden uzak olmalarıdır.

- Profesyonel turist rehberlerinin meslekleri ile ilgili bilgilerini geliştirmek için yaptıkları çalışmalara bakıldığında, konuyla ilgili soruya 64 kişinin deneyim ve bilgilerinin yeterli olduğunu, 9 kişinin ise yanıt vermediği tespit edilmiştir. Rehberlik gibi büyük bir bilgi birikimi ve sürekli kendini yenilemenin gerektiği bir meslekte deneyim ve bilgilerin yeterli olduğunu düşünmek büyük bir yanlıgı olacaktır. Bu amaç doğrultusunda çıkarılan “hizmet içi eğitim” zorunluluğunu getiren yasanın çok yerinde bir uygulama olacağı anlaşılmaktadır.
- Anket sonuçları incelendiğinde, rehberlerin yalnızca % 15’inin rehber oda/derneklerinin çıkardığı yayınları takip ettikleri, diğerlerinin ise mesleğe ve mesleki yayınlara karşı ilgisiz kaldıkları belirlenmiştir. Ayrıca, rehberlerin %38’inin ise bu soruyu yanıtsız bıraktıkları görülmüştür. Buradan da; bu rehberlerin süreli yayınları izlemedikleri ya da soruyu önemsemedikleri sonucu çıkarılabilir. Rehberlik mesleğinin gelişmesi, nitelikli rehberlerin yetişmesi ve bu sorunların çözümü için öncelikle rehberlerin mesleklerine sahip çıkmaları ve kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir.
- Profesyonel turist rehberlerinin, rehberliği meslek olarak tercih etme nedenleri incelendiğinde ilk sırayı maddi-parasal konular almaktadır. Rehberlerin, iş güvencesi ve gelecek garantisinin olmaması, mesleklerini geçici bir iş olarak görmelerine ve iyi bir birikim elde ettikten sonra başka bir mesleğe geçmelerine neden olmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin sorunları incelendiğinde, kokartsız rehberler ile yaşandığı en az sorunun ise ailevi konularda olduğu görülmektedir. Ancak, sorulara verilen yanıtlarda ki sorunların hiç biri küçümsenmeyecek boyuttadır. Yasalara göre kokartsız rehber çalıştırmak yasak olmasına rağmen acentaların kokartsız rehber çalıştırdıkları bilinmektedir. Bakanlık tarafından uygulanan cezalar ise çok yetersiz kalmaktadır. Bakanlığın hem kokartsız rehberlerin tespiti hem de tespit edilenlerin cezalandırılması için denetimleri artırmalıdır.

Profesyonel turist rehberlerinin en fazla sorun yaşadıkları konulardan birisi de bağılı olarak çalıştıkları seyahat acentalarının, kokartsız kişiler ile yabancıları rehber olarak çalıştırdıkları, rehberlere ücret ve tur dağılımında adaletsiz davrandıkları,

maaşları düşürdükleri, tazminat vermedikleri ve iş güvencesi sağlamadıkları belirtilmektedir. Bu konuda TÜRSAB'ın denetimlerini artırarak bu sorunları çözümlenmesi gerekmektedir. Ancak, yürürlükteki 1618 sayılı yasanın bir çok konu ile ilgili sorunun çözümlenmesinde yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu nedenle, bu kanun ihtiyaçlara cevap verecek şekilde güncelleştirilmelidir.

Ören yerleri ile müze ve tarihi yerlerde; temizlik, bakım, koruma vb. konulardaki sorunlar giderilerek, buraların tatil günleri ve mesai saatleri dışında ziyaret edilebilmesi de sağlanmalıdır. Ayrıca, giriş ücretlerinde kredi kartı ya da kupon, çek, voucher vb. kullanılarak rehberlerin üzerinde büyük miktarlarda para taşıma riski ortadan kaldırılmalıdır.

Profesyonel turist rehberlerinin konaklama işletmeleri ile ilgili olarak, tesislerin standartlarını hak edecek standartta olamayıp, kalifiye personel çalıştırmadıklarını, rehber ile şoföre aynı odayı vererek rehberleri önemsemedikleri görülmektedir. Bu sorunların çözümsüzlüğünde ise otellerin yasa ile desteklenmiş bir birliklerinin olmaması ve Bakanlığın yetersiz kalmasıdır. Bu sorunların çözümlenmesi, TÜROB yasasının meclisten çıkarılarak, otellerin istenilen nitelik ve standartta olması yanı sıra iyi denetlenebilmesi ile sağlanabilecektir.

Rehberler, mesleklerini yaptıkları bölgelerde, kendileri ve turistler açısından yerel halk ile aralarında bazı sorunlar yaşamaktadırlar. Rehberler, yerel halkın büyük çoğunluğunun eğitimsiz, turistlere karşı ön yargılı ve saygısız olduklarını, rehberler hakkında da olumsuz düşündüklerini belirtmektedirler. Bu konuda valilik ve belediyelerin yerel halka kapsamlı bir eğitim vermesi gereklidir. Eğitim programı ile turizm hizmetlerinin kalitesinin artırılması, yabancı dil bilgisiyle halkın turistlere yardımcı olması ve ülkemizin yurt dışındaki imajının olumlu yönde gelişmesi sağlanacaktır.

Rehberlerin en çok sorun yaşadıkları ve eleştirdikleri kurum da kokartlarını aldıkları ve bağlı buldukları Turizm Bakanlığıdır. Rehberler, Bakanlığın çalışmalarını ve denetimlerini yetersiz bulmaktadırlar. Bu sorunların temelinde ise, tüm sektörde

yaşanan yasadışı sorunları yatmaktadır. Bakanlık 2000 yılı sonlarında sektör temsilcileri tarafından belirlenmiş olan yasa tasarısının meclisten çıkarılmasını sağlamalıdır. Bu yasanın çıkarılması ile halihazırda mevcut sorunların büyük bir kısmı da yasanın beraberinde çözümlenecektir.

Rehberlerin en az sorun yaşadıkları konulardan birisi ailevi sorunlardır. Bu soruna neden olan faktörlerde, rehberlerin çalışma düzeni, saatleri, gelir dağılımı düzensizliği ve mevsimlik çalışmalarından kaynaklanmaktadır. Bu sorunlar çözümlendiğinde ailevi sorunlarda ortadan kalkacaktır.

“Ne yazık ki, profesyonel turist rehberlerinin, tüm bu sorunlardan şikayetçi olmalarına karşın rehberlerin hiçbir etkinliğe katılmadıkları, üç-dört yıl vizelerini yenilemeyip, aidatlarını ödemediklerini, mesleki yayınlarını takip etmedikleri, kendi aralarında dayanışma ve tepki göstermeden teslim olduklarını buna karşın meslek odalarını/derneklerini eleştirdikleri bilinmektedir” (Ateş : 1999, s.4).

Profesyonel turist rehberliği mesleğinin ülke ve turizm sektörü için öneminin Bakanlık ve toplum tarafından anlaşılabilmesi nedeniyle, 2001 yılına kadar profesyonel turist rehberlerinin mesleki bir birlik yasası bulunmamaktadır. “Tüm bu sorunların temelinde; yasadışı ve rehberlerin güçlerini birleştirdikleri bir örgütlerinin bulunmamasıdır. Bu çıkarılması gereken yasa üç nokta üzerinde durulması gerekir: Birincisi, meslek birliğinin, rehberlik eğitimini yapması ve ülke için gerekli olan rehberleri yetiştirmesi; ikincisi, ülkenin rehber ihtiyacına göre, hangi dillerde hangi sayıda rehber yetiştirilmesi gerektiğine bu meslek odası karar vermesi; üçüncüsü ise, meslek birliğinin ihtiyacı olan parasal kaynaklara kavuşturulmasıdır”(Sökmen:1996,s.7)

Profesyonel turist rehberliği mesleğinin geliştirilebilmesi için, örgütlenme ve dayanışmanın, hizmet içi eğitimin, kaçak rehberliğin, haksız rekabetin önlenmesinin ve Bakanlığın denetimlerinin daha etkin olması gerekmektedir. Tüm bunların yapılabilmesi için rehberlerin mesleki birlik haline gelmeleri, kendi kararlarını alıp, uygulayabilen, eğitim, denetim ve cezalandırmalarını kendilerinin yaptığı bir kurum statüsüne kavuşturulmaları gereklidir.

EKLER

EK 1: PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ

EK 2 : ANKET FORMU ÖRNEĞİ

EK3 : TURİZM BAKANLIĞI DİLLERE/İLLERE GÖRE
REHBER SAYISI DAĞILIMI

EK4 : 29 EKİM 1890 TARİH ve 190 SAYILI NİZAMNAME

EK5 : 1925 YILINDA YAYIMLANAN KARARNAME

EKLER

EK 1 : PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

AMAÇ, KAPSAM, KANUNİ DAYANAK VE TANIMLAR

Amaç

Madde 1: Bu yönetmeliğin amacı. Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi, çalışma esasları ve denetlenmesini düzenlemektir (Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989).

Kapsam

Madde 2: Bu yönetmelik profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi amacıyla açılacak kursların yürütülmesi, rehberlerin çalışma esaslarının tespiti ile denetlenmesi ve meslek kuruluşları ile yapılacak işbirliği esaslarını kapsar.

Kanuni Dayanak

Madde 3: (Değişik: 22.8.1995-22369) Bu yönetmelik 355 sayılı Turizm Bakanlığının Teşkilat ve Görevlileri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname' ye 411 sayılı kanun Hükmünde Kararname ile eklenen 11/A maddesinin (d) bendi gereğince hazırlanmıştır (Kozak : 1999)

Kısaltmalar :

Madde 4 : (Değişiklik: 525.9.1989-20293) Bu yönetmelikte geçen ;

“Bakanlık” Turizm Bakanlığı'nı,

“İl Müdürlüğü” İl Turizm Müdürlüğünü,

“Genel Müdürlük” Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğünü,

“Aday” Profesyonel Turist Rehberliği giriş imtihanına katılan kişileri,

“Kurs” Profesyonel Turist Rehberliği Kursunu,

“Kursiyer” Profesyonel Turist Rehberlik Kursiyerini

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

KURSLARIN UYGULANMASI

Kursların Özellikleri

Madde 5: Kurslar “Ülke çapında” ve “Bölge çapında” olmak üzere 2 türde açılır.

(Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989)

Ülke Çapında ve Bölge Çapında Kurslar :

Madde 6: Ülke çapında kurslarda, Türkiye'nin tüm bölgelerinde rehberlik yapabilecek özellikte eleman yetiştirilir. Bölge çapındaki kurslarda, kursun açıldığı İl Müdürlüğü Türkiye'nin 7 coğrafi bölgesinin hangisinin içine giriyorsa, o coğrafi bölge için rehber yetiştirilir(Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989).

Kursiyer Sayısı :

Madde 7: Ülke çapında kurslar kazanan aday sayısının en az 35, Bölge çapında kurslar ise kazanan aday sayısının en az 10 kişi olması halinde açılır.

Sayının yeterli olmaması halinde, kazananların hakları bir defaya mahsus olmak üzere daha sonra açılacak aynı özellikteki ilk kurs için saklı tutulur.

Kursların Süresi :

Madde 8: Ülke çapındaki kursların süresi en az 6 ay, Bölge çapındaki kursların süresi en az 3 aydır. Ülke çapındaki kurslarda ders saati toplamı 240, Bölge çapındaki kurslarda ise 120'den daha az olamaz.

(Ek:15.7.1987-19518) Kurs süreleri gerektiği hallerde kurs saatlerinin yoğunlaştırılması kaydıyla rehberleri gerek sezona yetiştirmek gerekse sektörün ihtiyacını karşılamak amacıyla bundan böyle açılacak ülke çapında kurslarda 6 aydan, bölge çapındaki kurslarda ise 3 aydan önce tamamlanabilir.

Kurs Süreleri:

Madde 9: Kurslar resmi tatil günleri dışında, o ilde uygulanan mesai saatlerinden sonra en az 45'er dakikalık iki ders saati olarak düzenlenir.

Devam Mecburiyeti :

Madde 10: (Değişik: 25.9.1989-20293) Kursiyerlerin derslere ve gezilere devam etmeleri mecburidir. Mazereti ne olursa olsun ülke çapındaki kurslarda 24, Bölge çapındaki kurslarda ise 12 ders saatinden fazla devamsızlığı görülen kursiyerlerin kursla alakası kesilir.

Ancak daha sonra açılacak ilk kursun seçme imtihanlarına girmeksizin ve başlangıcından itibaren kursu takip etmek şartı ile kursa katılma hakları saklıdır. Bu hak bir defaya mahsus verilir.

Tatbikat Gezisi :

Madde 11: Kurs programındaki teorik derslerin bitiminden sonra veya kurs süresince yapılacak yurtiçi tatbikat gezilerinin süresi, ülke çapındaki kurslarda en az 30 takvim günü, bölge çapındaki kurslarda en az 30 takvim günü, bölge çapındaki kurslarda ise en az 10 takvim günüdür.

Tatbikat gezisinin tarihleri, güzergah ve programı kursun açıldığı İl müdürlüğünün Valilikçe uygun görülen teklifi ve bakanlığın onayı ile belirlenir.

Madde 12: Hazırlanacak programda yer alan gezilerin tamamına katılmak şarttır. Mazeretlerinden dolayı gezilere katılmayan kursiyerler, bir defaya mahsus olmak üzere aynı özellikteki ilk kursun gezilerine katılmalarından sonra bitirme imtihanına kabul edilirler. Mazeretleri belgelerle tevsik edilir.

(Ek: 25.9.1989-20293) Sağlık raporu dışındaki belgelerin kabulüne veya reddine il müdürlüğü yetkilidir (Kozak:1999).

Adaylarda Aranacak Özellikler ve Müracaat :

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

Müracaat Dilekçesi :

Madde 13 : Müracaatlarda ilgilinin beyanı esas olup, Profesyonel Turist Rehberliği imtihanına girmek isteyenlerin duyuruyu yapan İl Müdürlüğünden temin edecekleri imtihan giriş formunu, gerçeğe uygun olarak doldurup, en son müracaat tarihi mesai saati bitimine kadar vesikalık 2 adet fotoğrafıyla birlikte imtihanın yapılacağı İl Müdürlüklerine vermeleri yeterlidir.

Madde 15: İmtihan talep formları, müracaat süresinin bitiminden itibaren 15 gün içinde, gerekli şartların mevcut olup olmadığı açısından incelenir. Şartları taşıyanlara fotoğraflı imtihana giriş belgesi verilir. İmtihan talep formlarındaki soruların bir veya birkaçını cevapsız bırakanlar ile şartları taşımadığı tespit edilenlere durumları adreslerine bildirilir ve bunlara imtihana giriş belgesi verilmez.

Aykırı Beyanda Bulunduğu Anlaşılanlar :

Madde 16: İmtihana giriş belgesi verilmek suretiyle imtihana alınan ve yapılan imtihanlar sonucunda kazananlardan; imtihan giriş formunda gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu tespit edilenlerin imtihanları geçersiz sayılır. Kursla ilişkileri kesilir. Bunlar hiçbir hak talebinde bulunamazlar.

Ayrıca gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu tespit edilenler hakkında Türk Ceza Hukukunun ilgili hükümleri uygulanmak üzere ilgililerce o yer Cumhuriyet savcılığına suç duyurusunda bulunulur.

Seçme İmtihanları :

Madde17: “Seçme İmtihanları” kursun açılacağı İl Müdürlüklerince yapılır. İmtihan günleri ve süreleri Bakanlıkça tespit edilerek, imtihanın yapılacağı tarihten en az 15 gün

önce basın yolu ile gerekli ilan yapılır. Gerektiği hallerde seçme imtihanının yeri Bakanlıkça değiştirilir.

Seçme İmtihan Komisyonları:

Madde 18: (Değişik:15.5.1990-20519) Seçme imtihanı komisyonları aşağıda belirtilen başkan ve üyelerden teşekkül eder:

(Değişik:9.8.1995-22369) Ön Seçim Komisyonu: Genel Müdürün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında, Genel Müdürlükten genel müdürlüğün görevlendireceği iki görevli, varsa kursun açılacağı yerlerin İl Turizm Müdürleri, Türkiye Seyahat Acentası Birliği temsilcisi varsa kursun yapılacağı yerlerdeki turist rehber derneklerinden bir temsilci veya kurulmuş ise Turist Rehberleri oda temsilcisinden teşekkül eder. Ön seçim komisyonunda kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşit olması halinde Başkanın bulunduğu tarafın kararı geçerlidir. Karar mülakat formuna yazılır ve formun altı imzalanır. Ön seçim komisyonunun kararı kesin olup, itiraz edilemez.

(Değişik:9.8.1995-22369) Genel Kültür İmtihan Komisyonu: Genel Müdürün veya görevlendireceği bir yetkilinin başkanlığında, Genel Müdürlükten genel müdürlüğün görevlendireceği iki görevli, kursun açılacağı yerlerin İl Turizm Müdürleri veya temsilcisinden teşekkül eder.

Yabancı Dil İmtihan Komisyonu: Bakanlıkça her yabancı dil için bir komisyon kurulur. Bu komisyonlar en az iki üyeden teşekkül eder. Komisyon üyeleri Bakanlık Ataşelik İmtihanı veya devlet Lisans İmtihanını verenler arasından seçilir. Yabancı dil imtihan komisyonunun teşekkülünde güçlük ile karşılaşılacak durumlarda bakanlıkça uygun görülecek kuruluşlardan alınacak üyelerle komisyon teşekkül ettirilebilir. Bütün komisyonlar Bakanlık onayı ile kurulur.

Seçme İmtihanları :

Madde 19: Seçme imtihanları, sırasıyla Mülakat, Genel Kültür, Yabancı Dil yoklaması şeklinde üç grupta yapılır.

“Ön Seçim Komisyonu” tarafından, Bakanlıkça “Mülakat Formu” na göre yapılacak mülakatta ; adayın rehberlik yapıp yapamayacağı konusundaki yeterliliğe kara verilir. Yeterli olmayan adaylar diğer imtihanlara katılamazlar. Ön seçim komisyonunun kararı kesin olup itiraz edilemez.

(Değişik:15.7.1987-19518) *Genel Kültür İmtihanı* : Tarih, Coğrafya, Edebiyat ve Aktüel konular ağırlıklı olmak üzere test şeklinde yapılır.

Genel kültür imtihanının toplam puanı 100 olup, en az 60 puan alan başarılı sayılır. Ve her sorunun kaç puan olduğu 100 bölü soru sayısı esas alınarak hesap edilir.

Yabancı Dil İmtihanı önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü imtihandan 100 üzerinden en az 70 puan alan adaylar yazılı imtihana alınırlar. Yazılı imtihanda başarılı olabilmek için 100 üzerinden en az 60 puan almak gerekir.

(Değişik:15.7.1987-19518) Bakanlık, organizasyonda karşılaşılan güçlükler ve sınavın daha sıhhatli olması açısından gerektiğinde seçme sınavlarını, Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezinde yaptırabilir.

Bu taktirde, bu yönetmeliğin 14. Maddesinde yer alan müracaat dilekçesi, 15.maddede yer alan imtihan talep formlarının incelenmesi, 17. Maddede yer alan seçme imtihanlarının duyurusu, 18. Maddede yer alan seçme imtihan komisyonlarının oluşturulması ve 19. Maddede yer alan seçme imtihanlarının uygulama esasları Bakanlığımız ve Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi arasında yapılacak protokolle belirlenir.

Giriş İmtihannını Kazanlardan İstenen Belgeler :

Madde 20 a) Nüfus hüviyet cüzdanı veya onaylı örneği (Nüfus cüzdanında herhangi bir tashih yapılmış ise tashihe ait mahkeme kararı.)

b) Öğrenim belgesi veya onaylı örneği, diplomalarının düzenlenmemiş olması halinde öğrenim durumlarını belirtmek üzere ilgili kurumlarca daha sonra diploma veya örnekleriyle değiştirilmek üzere verilen belgeler,

c) Öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanlar diplomaları veya örnekleriyle birlikte denkliğinin kabul edildiğine dair Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı'na verilecek belge.

d) Bakanlık doktoru veya ilgili İl Müdürlüğünün anlaşmalı olduğu doktordan alınacak sağlık raporu.

e) 2 adet vesikalık fotoğraf.

Kursiyer sayısının Tespiti :

Madde 21: İl Müdürlüklerince hangi dilden ne kadar rehber ihtiyacı duyulduğu, meslekteki kuruluşlarla yapılan temas sonucu Valilikçe onaylanan teklif Bakanlığa iletilir. Bakanlık bu teklifler ışığında hangi dilden ne kadar kursiyer alınacağını tespit eder. (Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989)

Başarılı olan adayların kursa kabulü :

Madde 22: Seçme imtihanını başaran aday, kursa alınacağı önceden belirlenen kursiyer sayısından fazla ise puan sıralamasına göre kursa kabul edilirler. Puan sıralamasında yabancı dil puanı (sözlü-yazılı) esas alınarak belirlenir. Yabancı dil puanı eşit olması halinde genel kültür puanı esas alınır.

Madde 23: Kurslarda Okutulacak Ders Grupları :

Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı

Turist Rehberliği Meslek Dersi

Türkiye'nin Turizm Coğrafyası

Arkeolojik Bilgiler

Sanat Tarihi

Mitoloji

Din, Folklor, Sosyoloji

Türk Tarihi

Edebiyat

İlk Yardım

lke çapında ve bölge çapındaki kurslarda ders grupları aynıdır. Bu derslerin ülke çapında ve bölge çapındaki kurslarda kaçar saat okutulacağı, hangi konuları kapsayacağı ve hangi konularda (bu derslere ek olarak) kaçar saat konferans verileceği bir talimat ile tespit edilir (Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989).

Bitirme İmtihanı Komisyonu ve Bitirme İmtihanları :

Madde 24 :

a) Bitirme İmtihan Komisyonu: 18.maddenin (b) fıkrasında belirtilen Genel Kültür İmtihan Komisyonu ile aynı maddenin (c) fıkrasında belirtilen Yabancı Dil İmtihan Komisyonu yelerinden Bakanlık onayı ile teşekkül eder.

b) Bitirme İmtihanları : Bitirme İmtihanları Yönetmeliğin 23. Maddesinde belirtilen ders gruplarından ayrı ayrı test şeklinde yazılı olarak yapılır. Yazılı imtihan soruları Bakanlıkça teşekkül ettirilen bir komisyonca hazırlanır. Her ders grubundan 100 üzerinden en az 70 puan alan kursiyer başarılı sayılır.

Bütünleme imtihanları:

Madde 25: Bitirme imtihanlarında başarılı olamayanlar Bakanlıkça belirlenecek tarih ve yerde başarısız oldukları derslerden bütünleme imtihanına alınır. (İmtihanın yeri ve tarihi ilgili İl Mdrlgnce ilan edilir.) Bunda da başarılı olamayanlara başarısız oldukları derslerden son bir imtihan hakkı daha tanınır. Bu haklarını, aynı özellikteki açılacak ilk kursun bitirme imtihanına katılarak kullanırlar (Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989).

Rehberlik Kartı:

Madde 26(Değişik:15.5.1997-22990) Rehberlik kartı alabilmek için;

Bitime ve bütünleme imtihanlarında başarı göstererek, Turizm Bakanlıkına bağlı enformasyon hizmeti veren turizm danışma müdürlüklerinde bir ay stajın tamamlanmış olması gerekir.

Bitime ve bütünleme imtihanlarından sonra staja alınacak rehber adaylar Bakanlıkın belirlediği il ve ilçelerde görevlendirilecektir.

Staj sonunda başarı veya başarısızlık tespiti yapılmayacaktır. Yalnızca staj sürelerini tamamlamaları yeterli olacaktır.

Staj süresince rehber adaylarına herhangi bir ücret ödenmeyecektir.

Rehberlik Kartına Yeni Bir Dil Eklenmesi:

Madde 27: Rehber olup da rehberlik kartına yeni bir dil ekletmek isteyenler, istedikleri yabancı dilden bu yönetmeliğin 19. Maddesinin (c) fıkrasında belirtilen imtihana girerler. Başarılı olmaları halinde bu dil kimlik kartlarına ve sicillerine işlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KURSLARIN YÖNETİMİ

Kurs Yöneticisi ve Görevleri :

Madde 28 . Kurs yöneticisi Valiliğin olumlu görüşüne dayalı İl Müdürlüğünün teklifi ve Bakanlığın onayı ile görevlendirilir (Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989).

Görevleri:

Kurs öncesinde;

Kurs yerini sağlamak,

Kurs için gerekli eğitim araç ve gereçlerini sağlamak,

Öğretim görevlilerini sağlamak ve İl Müdürlüğü aracılığı ile Bakanlığa teklif etmek,

Ders dağılım çizelgesini yapmak,

Kursiyer ve öğretmen devam cetvellerini hazırlamak.

Kurs süresince;

Kursiyer ve öğretmen devam cetvellerini tutmak,

Kurs giderleri ile ilgili işlemleri yürütmek,

Tatbikat gezisi programını ve gezi için gerekli hazırlıkları yapmak,

Kurs Bitiminden Sonra:

Bitirme imtihanının yer ve tarihini kursiyerlere duyurmak,

Bitirme imtihanına girmeye hak kazananların dil gruplarına göre listesini Bakanlığa bildirmek üzere hazırlamak.

Bitirme imtihanlarından sonra;

İmtihan sonuçlarını duyurmak,

Bitirme imtihanlarında başarılı olanlara ait sicil fişleri, kimlik kartlarını düzenleyip imtihan tutanağı ile birlikte bitirme imtihanlarından sonra en geç 15 gün içinde Bakanlığa göndermek üzere hazırlamak,

Kurs süresindeki müsbet veya menfi kanaatlerini belirleyen ve tekliflerini kapsayan kurs raporunu Bakanlığa sunulmak üzere İl Müdürlüğüne göndermek.

İl Müdürünün Görev ve Yetkisi:

Madde 29. İl Müdürleri, kursların bu yönetmelik ve Bakanlık talimatları çerçevesinde yürütülmesinde Valiliğe karşı sorumludur. İl Müdürleri kursu en az 2 ayda bir denetler ve neticeyi bir raporla Bakanlığa bildirmek üzere Valiliğe verir. Gerektiğinde Bakanlıkça görevlendirilecek yetkililerce de kurslar denetlenebilir.

İl Müdürlerinin Ceza Verme Yetkisi:

Madde 30. Kurs süresince kursun genel havasını bozan, aksatan, kesintiye uğratan ya da engelleyen kursiyer, ihtar cezası ile cezalandırılır. İhtar cezası kurs yöneticisinin teklifi üzerine İl Müdürlüğüne verilir. Verilen ceza kursiyere yazı ile duyurulur. Kurs süresince iki ihtar cezası alan kursiyerin kursla ilgisi kesilir.

Ders Verecek Kişilerin Seçimi:

Madde 31. Turist Rehberliği Meslek Dersi öğretmeni rehberlik belgesine sahip ve en az 5 yıl meslek tecrübesi olanlar arasından seçilir.

Meslek Dersi Öğretmeninin Seçimi:

Madde 32: Turist rehberliği meslek dersi öğretmeni rehberlik belgesine sahip ve en az 5 yıl meslek tecrübesi olanlar arasından seçilir.

Konferans Verecek Kişilerin Seçimi

Madde 33. Bu yönetmeliğin 23. maddesinde belirtilen ders grupları dışında, kurslara, müfredatın takviyesi amacıyla ve yine 23. maddede sözü edilen talimatta belirtilen konularda, konularında ihtisas sahibi kişiler konferansçı olarak İl Müdürlüğünün Valilikçe uygun görülen teklifi ve Bakanlık Onayı ile seçilir .

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

MALİ HÜKÜMLER

Ders Konferans Ücretleri:

Madde 34. Kurslarda konferans vermek üzere görevlendirileceklere Bütçe Kanununda belirtilen esas ve miktarlar üzerinden ödeme yapılır.

Ek Ders Ücreti:

Madde 35 Kurslarda görevlendirilen kurs öğretmenleri ile seçme ve bitirme imtihan komisyonlarında üye olarak görevlendirilenlere ek ders ücreti olarak saat başına Bütçe Kanunlarında kurs ve seminerler için öngörülen miktarlar üzerinden ödeme yapılır.

Yeme İçme-Konaklama Giderleri:

Madde 36. (Değişik:22.8.1995-22369) Gezide Bakanlıkça sağlanacak araç ücretleri ile yeme-içme ve konaklama giderleri kursiyerler tarafından ödenir (Kozak : 1999).

Tatbikat Gezisinde Rehber Görevlendirme:

Madde 37. Yönetmeliğin 11. maddesinde belirtilen tatbikat gezisi yine bu yönetmeliğin 32. maddesinde belirtilen özelliklere sahip rehber öğretmen refakatinde yapılır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN ÇALIŞMALARI

Rehberlik Belgesi Almak Mecburiyeti:

Madde 38. Bakanlıkça kendilerine rehberlik belgesi verilmemiş kişiler turist rehberliği yapamazlar. Yapanlar hakkında genel hükümlere göre Savcılarca kovuşturma açılır. Belgesiz turist rehberi çalıştıran Bakanlık denetimindeki kuruluşlar hakkında Bakanlıkça işlem yapılır (Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989).

Vize Mecburiyeti:

Madde 39. Turist rehberleri her yıl 1 Ocak-1 Nisan tarihleri arasında kimlik kartlarına bağlı buldukları İl M¼d¼rl¼klerinde vize ettirmek mecburiyetindedirler. Vize için yapılan m¼racaatlarda vize talebinde bulunan rehberler; Savcılıktan alınmış o yılın tarihini taşıyan sabıka kaydı belgesi ile birlikte ¼rneęi Bakanlıkça hazırlanmış olan tur formlarını çalıştıkları Seyahat Acentelerinden temin edip her tur için doldurarak İşveren Seyahat Acentesine tasdik ettirip İl M¼d¼rl¼klerine ibraz etmek mecburiyetindedirler. İl M¼d¼rl¼kleri her yıl en geç Nisan ayı sonuna kadar vize işlemleri yapılan rehberlerin isim, adres, dili, sicil no' su, bitirdiği kursun d¼neminini kapsayan listeleri Bakanlıkça bildirirler. Ayrıca vize işlemleri yapılan rehberlerin isim ve adreslerini bildirir listeler İl M¼d¼rl¼klerincede ilgili kuruluşlara da bildirilir.

Belge İptali:

Madde 40. 4 yıl ¼st ¼ste vizesini yaptırmayan rehberlerin 5. yıl belgeleri iptal edilir. Bunlar tekrar rehberlik mesleğini yapmak istediklerinde, b¼lge çapındaki rehberler b¼lge çapındaki bir kursun, ¼lke çapındaki rehberler ise ¼lke çapındaki bir kursun sonunda yapılacak olan bitirme imtihanlarına doğrudan katılarak başarılı oldukları takdirde mesleklerine d¼nebilirler.

Lisan Kullanımı:

Madde 41 Turist rehberleri kimlik kartlarında belirtilen yabancı dil ya da dillerden başka bir dilde rehberlik yapamazlar.

Kimlik Kartı ve Kokart Takma Mecburiyeti:

Madde 42. Turist rehberleri Bakanlıktan aldıkları kimlik kartlarını g¼rev sırasında ¼zerinde bulundurmak ve kokartlarını g¼ę¼slerine takmak mecburiyetindedirler.

Seyahat Acentelerinin Rehber alıştırması

Madde 43. Seyahat acenteleri ancak bu y¼netmelięin 38. madde esaslarına uygun rehberler alıştırabilirler.

Rehber Ücretleri:

Madde 44. İl Müdürlükleri, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği ve turist rehberliği meslek kuruluşları; rehber taban ve tavan ücretleri konusundaki tekliflerini en geç Haziran ayı sonuna kadar Bakanlığa bildirirler. Bakanlık bir sonraki yıl Ocak ayından itibaren uygulanacak rehber taban ve tavan ücretlerini veya ücretlerle ilgili politikasını en geç Temmuz ayı sonuna kadar tespit ederek ilgili kuruluşlara duyurur.

ALTINCI BÖLÜM

TURİST REHBERLERİNİN DENETİMİ ve DİSİPLİN CEZALARI

Rehberlerin Denetimi :

Madde 45 : (Değişik:9.8.1995-22369) Valilik, Bakanlık Kontrolörleri, Turizm Eğitimi Genel Müdürü, İl Turizm Müdürleri ve yardımcıları ile Turizm Danışma Müdürleri rehberleri denetleme yetkisine sahiptir. Ayrıca Bakanlıkça görevlendirilen yetkililer de bu denetlemeleri yapabilirler.

Disiplin Kurulunun Teşekkülü ve Çalışması

Madde 46 : (Değişik: 9.8.1995-22369) Bakanlık Hukuk Müşavirinin Başkanlığında İşletmeler Genel Müdür Yardımcısı, Turizm Eğitim Genel Müdürü veya görevlendireceği bir Genel müdür yardımcısı ve bir müfettişten teşekkül eden Disiplin Kurulu, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü'nce rehberler hakkında kurula intikal ettirilen şikayet ve denetim raporlarını inceler ve gerekli kararı alır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşit olması halinde Başkanın bulunduğu tarafın kararı geçerlidir.

Disiplin Kurulu tarafından verilen ceza makam onayı ile kesinleşir; kesinleşen ceza rehberin bağlı bulunduğu İl Turizm Müdürlüğüne Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ve öteki mesleki kuruluşlara bildirilir. Turizm Eğitimi genel Müdürlüğü, Disiplin Kurulunun raportörlüğünü yürütür ve verilen ceza rehberin sicil fişine işlenir (Kozak : 1999).

İhtar Cezası

Madde 47: Görev sırasında rehberlik kimlik kartı ve kokartını üzerinde bulundurmayan turist rehberlerin, denetleme görevlisinin verdiği rapor üzerine rehberin bağlı bulunduğu bölgenin İl Müdürünce ihtar cezası verilir. Bu ceza Bakanlığa bildirilir.

Disiplin Cezası :

Madde 48 : a) Aşağıda belirtilen suçlardan herhangi birini işleyen rehberin Disiplin Kurulu kararıyla rehberlik belgesi, kimlik kartı ve kokartı bir aydan bir yıla kadar geri alınır.

Turistlere karşı gösterilmesi gereken saygı ve nezaketi göstermemek,

Turistlerin, hakaret ya da benzeri davranışlarla karşılaşmalarına ya da gülünç duruma düşmelerine ilgisiz kalmak,

Vizesiz kimlik kartı ile çalışmak,

Kendisi ya da üçüncü kişiler yararına gezinin daha önceden belirlenen süre ve güzergahını bir mecburiyet olmadıkça değiştirmek,

Mesleğin güven ve itibarını zedeleyici davranışlarda bulunmak,

Turistlere ve turistik kuruluşlara kasıtlı zarar vermek,

Yetkililerce yapılan denetimlerde onlara bilgi vermekten kaçınmak, gerçeği gizlemek ve saygısızca davranmak,

Bir yıl içerisinde 2 ihtar cezası almak,

Turizme zarar verecek söz ve davranışlarda bulunmak,

Rehberlik bölgesinde belirtilen dilden başka bir dilde rehberlik yapmak,

Turistlerin yaptıkları alışverişten komisyon almak veya diğer yollardan kendisine ya da üçüncü kişilere haksız yere yarar sağlamak.

Bölge çapındaki bir kurstan mezun olan turist rehberlerinin bölgeleri dışında çalışmaları.

b) Aşağıda belirtilen suçlardan birini işleyen rehberin Disiplin Kurulu kararıyla belgesi iptal edilir. Kimlik kartı veya kokartı geri alınır. Suçun özelliğine göre adli makamlara suç duyurusunda bulunulur.

Ülke yararına ve milli onura aykırı hareket, söz ve davranışlarda bulunmak,

Eski eser özelliğindeki eşyanın yurt dışına kaçırılmasına yardımcı olmak,

Yüz kızartıcı bir suçtan hüküm giymek,

Rehberlik belgesinin geri alınması cezasından sonra iki yıl içinde ikinci defa "Rehberlik belgesinin geri alınması" cezasını işlemek.

(Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989)

YEDİNCİ BÖLÜM

ÇEŞİTLİ HÜKÜMLER

Rehberlik Kursu Açma Yetkisi:

Madde 49: (Değişiklik:15.5.1990) Bakanlık dışında hiçbir kuruluş, hangi isim altında olursa olsun, turist rehberliği kursları açamaz, belge ve kimlik kartı veremez. 45.maddede belirtilen kişiler dışında kimse turist rehberlerini denetleyemez.

Rehberlik Belgesi

Madde 50 . (Değişiklik:15.5.1990) Bakanlığın yurtdışı teşkilatlarında görev alabilmek için yapılan yabancı dil imtihanında başarılı olup da Bakanlıkta en az 10 yıl çalışmış olanlara, açılan kursların gezisine katılmak kaydıyla rehberlik belgesi verilir.

Ülke Çapında Rehberlik

Madde 51: Bölge çapında bir turist rehberliği kartına sahip olup da ülke çapında rehber olmak isteyenler 2 yıl bölge çapında rehber olarak çalıştıklarına dair bağlı bulunduğu il Müdürlüğünden alacakları belge ile, ülke çapındaki kursların tatbikat gezisi programında yer alan bölgeleri gezdiklerini belirtir, bölgeden bizzat müracaat ederek ilgili İl Müdürlüklerinden alıp Bakanlığa verecekleri dilekçeye eklemek suretiyle ülke çapında kursun bitirme imtihanlarına katılabilirler. Başardıkları takdirde kendilerine ülke çapında turist rehberliği kimlik kartı verilir. Bunlar yabancı dil imtihanına tabi tutulmazlar.

Ek Madde 1-(Ek: 9.8.1995-22369) Fakülte ve yüksekokullar bünyesinde açılan rehberlik bölümlerinde mezun olanlara Bakanlıkça yapılacak yabancı dil yazılı ve sözlü sınavında başarılı olmaları veya ÖSYM'ce yapılacak yabancı 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

SEKİZİNCİ BÖLÜM

GEÇİCİ HÜKÜMLER

Geçici madde 1: Rehberlik belgesine sahip olup vizesini yaptırmama sebebiyle meslekte alakaları kesilen rehberler, bu yönetmeliğin yayımı tarihinden en geç 2 yıl içinde bağlı buldukları Valilik İl Müdürlüklerine müracaat ederek vizelerini yaptırmaları halinde mesleklerine dönebilirler.

Geçici madde 2: 5-9 Mart 1984 tarihlerinde Ankara'da ve 27-30 mart 1984 tarihinde İstanbul'da açılan ülke çapında Profesyonel Turist Rehberliği kurslarının bütünleme imtihanlarında başarılı olmayan kursiyerlere ve 8 Eylül 1983 gün ve 18159 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan yönetmeliğin 39. Maddesi gereğince imtihanlara girmiş kişilere de bu yönetmeliğin 25. Maddesi uygulanır.

Geçici Madde 3: Daha önce yayımlanan turist rehberliği kursları ve turist rehberliği yönetmeliğinin ilgili hükümlerine göre bölge çapında ve ülke çapında kimlik kartı ve kokart verilmiş olanlar ile bakanlık onayıyla rehberlik kartı almış kişiler bu yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç 2 yıl içinde bağlı buldukları Valilik İl Müdürlüklerine müracaat ederek mevcut kimlik kartlarını ve kokartlarını yeni kimlik kartları ile değiştirmek zorundadırlar (Tercüman Rehberlik Ders Notları : 1989).

Geçici Madde 1-(Ek : 25.9.1989-20293) 9 Aralık 1988 tarih ve 20014 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin bazı maddelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliğin 3. Maddesine göre açılan kurslar (Kozak : 1999) ;

Bu yönetmelikte gösterilen kurs süresinin bitimine kadar devam edecektir.

Bu kurslara katılmaya hak kazanarak kursu tamamlayan ve bitirme sınavlarında başarılı olanlar Profesyonel Turist Rehberliği belgesi alırlar.

Bu yönetmeliğe göre açılan kursların, bitirme ve bütünleme sınavları Bakanlıkça yapılır.

Bu kursların giriş sınavlarını kazanan ancak mazeretlerinden dolayı kurslara devam edemeyenler ile kursu tamamlayıp yurtiçi uygulama gezisine katılmayanların da hakları bir defaya mahsus olmak üzere Bakanlıkça açılacak aynı nitelikte ilk kurslara katılmak koşuluyla saklıdır.

Geçici Madde 2(Ek: 25.9.1989- 20293) 2 Temmuz 1986 tarih ve 19152 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 10. maddesi uyarınca devamsızlık nedeniyle kursla ilişkisi kesilip sonraki ilk kursa katılmaya hak kazananların bu hakları saklıdır.

DOKUZUNCU BÖLÜM

Yürürlük ve Yürütme Hükümleri :

Madde 52: Bu yönetmelikle 8 Eylül 1983 gün ve 18159 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan "Profesyonel Tercüman Rehberlik Yönetmeliği" yürürlükten kaldırılmıştır.

Madde 53: Bu yönetmelik yayımı tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

Madde 54: Bu yönetmelik hükümlerini Kültür ve Turizm Bakanı yürütür.

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ'NİN BİR MADDESİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK

(Resmi Gazete: 15.5.1997-22990)

Maddel: 2.7.1986 tarih ve 19152 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 26. Maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

Madde 26: Rehberlik Kartı Alabilmek İçin:

Bitirme ve bütünleme imtihanlarında başarı göstererek, Turizm Bakanlığı'na bağlı enformasyon hizmeti veren Turizm danışma Müdürlüklerinde bir ay süreli stajın tamamlanmış olması gerekmektedir.

Bitime ve bütünleme imtihanlarından sonra staja alınacak rehber adaylar Bakanlığın belirlediği il ve ilçelerde görevlendirilecektir.

Staj sonunda başarı veya başarısızlık tespiti yapılmayacaktır. Yalnızca staj sürelerini tamamlamaları yeterli olacaktır.

Staj süresince rehber adaylarına herhangi bir ücret ödenmeyecektir.

Yürürlük

Madde 2: Bu yönetmelik yayın tarihinde yürürlüğe girer.

Madde 3: Bu yönetmelik hükümlerini Turizm Bakanı yürütür.

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ'NDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK (Resmi Gazete:11.2.1998-23255)

Madde 1: 2.7.1986 tarih ve 19152 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 4. maddesine aşağıdaki (g) ve (h) bendleri eklenmiştir (Kozak : 1999).

“g) Meslek Kuruluşları: 17/7/1964 tarihli ve 507 sayılı Esnaf ve Küçük Sanatkarlar Kanuna göre kurulmuş rehber odalarını”

“h) Rehber: Profesyonel Turist Rehberini”

Madde 2: Aynı yönetmeliğin 32. Maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“Madde 32: Turist rehberliği meslek dersi öğretmeni meslek kuruluşu tarafından getirilen ve Bakanlık tarafından uygun görülen rehberlik belgesine sahip ve en az 5 yıl meslek tecrübesi olan birden fazla aday arasından seçilir.”

Madde 3: Aynı yönetmeliğin 37. maddesine aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“Madde 37: Meslek kuruluşu tarafından önerilecek ve gezide görevlendirilecek rehber öğretmene tatbikat gezisi sırasında ödenecek ücret, yemek ve konaklama giderlerine ilişkin hususlar, ilgili Turizm İl Müdürlüğü ile rehber öğretmen arasında önceden tespit edilir. Buna ilişkin gider kursiyerler arasında ortaklaşa paylaşılır.”

Madde 4: Aynı yönetmeliğin 39. Maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“**Madde 39:** Turist rehberleri her yıl 1 Ocak-30 Nisan tarihleri arasında kimlik kartlarına bağlı buldukları İl Müdürlüklerinde vize ettirmek mecburiyetindedirler. Vize için yapılan müracaatlarda vize talebinde bulunan rehberler; Meslek kuruluşlarına aidat borçlarının bulunmadığına dair evrak veya makbuzu ve savcılıktan alınmış o yılın tarihini taşıyan sabıka kaydı belgesini İl Müdürlüklerine ibraz etmek mecburiyetindedirler. İl Müdürlükleri her yıl en geç Mayıs ayı sonuna kadar vize işlemleri yapılan rehberlerin isim, adres, dili, sicil no’ su, bitirdiği kursun dönemini kapsayan listeleri Bakanlığa bildirirler. Ayrıca vize işlemleri yapılan rehberlerin isim ve adreslerini bildirir listeler İl Müdürlüklerince ilgili kuruluşlara da gönderilir.”

Madde 5: Aynı yönetmeliğin 44. Maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“**Madde 44:** İl Müdürlükleri, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ve Meslek Kuruluşları’nın yazılı görüşleri alınarak, rehber taban ve tavan ücretleri bakanlıkça yılda iki kez belirlenir. Bu kuruluşlar tarafından Ocak ayında uygulanacak rehber taban ve tavan ücretleri konusundaki teklifler Aralık ayı içerisinde, Temmuz ayında uygulanacak ücretlerle ilgili teklifler ise Haziran ayı içerisinde Bakanlığa bildirilir.

Bakanlık Ocak ve Temmuz aylarında uygulanacak rehber taban ve tavan ücretlerinin tespitine ilişkin kararını Aralık ve Haziran ayı sonuna kadar ilgili kuruk ve kuruluşlara bildirir.

Madde 6: Aynı yönetmeliğin 45. maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“**Madde 45:** Valilik, Bakanlık Kontrolörleri, Bakanlığın Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, İl Turizm Müdürleri ve görevlendirecekleri yetkililer ile Turizm Danışma Müdürleri rehberleri denetleme yetkisine sahiptir. Ayrıca mevcut Meslek Kuruluşlarının görevlendireceği yetkili kişiler de rehberleri denetleme yetkisine sahiptir”.

Madde 7: Aynı yönetmeliğin 46. maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“Madde 46: Bakanlık I. Hukuk Müşavirinin Başkanlığında, İşletmeler Genel Müdür Yardımcısı, Turizm Eğitim Genel Müdürü veya görevlendireceği bir Genel müdür yardımcısı, Rehberlik Dairesi Başkanı, bir müfettiş ve ilgili Meslek Kuruluşu yetkilisinden teşekkül eden Disiplin Kurulu en az beş kişinin katılımıyla toplanır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurul, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü’nce rehberler hakkında kurula intikal ettirilen şikayet ve denetim raporlarını inceler ve gerekli kararı alır. Oyların eşit olması halinde Başkanın bulunduğu tarafın kararı geçerlidir.

Disiplin Kurulu tarafından verilen ceza Turizm Bakanı’nın onayı ile kesinleşir. Kesinleşen ceza rehberin bağlı bulunduğu İl Turizm Müdürlüğünce Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ve öteki mesleki kuruluşlarına bildirilir. Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Disiplin Kurulunun raportörlüğünü yürütür ve verilen ceza rehberin sicil fişine işlenir (Kozak : 1999).

Madde 8:Sayıştay’ın görüşü alınarak hazırlanan bu yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Madde 9: Bu yönetmelik hükümlerini Turizm Bakanı yürütür.

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ’NE BİR EK MADDE EKLENMESİNE DAİR YÖNETMELİK (Resmi Gazete: 14.12.2000)

Madde 1: 2.7.1986 tarih ve 19152 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’ne aşağıdaki ek madde eklenmiştir (Rehber Dünyası: 24/2001).

“Hizmet içi Eğitim Zorunluluğu”

Ek madde 1: Profesyonel Turist Rehberleri her yıl, Zorunlu Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinden en az üç tanesine katılmak zorundadır. Ancak rehberler, istedikleri kadar seminere katılabilirler. Bakanlıkça takdir olunacak ve resmi belgeye dayanan

mücbir sebepler dışında herhangi bir nedenle seminerlere katılmayan rehberlerin yıllık vizesi yapılmaz.

Bakanlık en geç Aralık ayı sonuna kadar meslek kuruluşlarının da görüşlerini alarak, bir sonraki yılın Kasım aylarında düzenlenecek en az 12 seminer konusunu, zamanını ve hangi illerde yapılacağını tespit eder. Bakanlık, Zorunlu Hizmet İçi Eğitim Seminerlerini gerekli gördüğü hallerde meslek kuruluşlarına yaptırabilir. Seminerleri düzenleyen kuruluşlar, katılımcı sayılarına göre uygun mekanları tespit ve ilan eder.

Rehberler, seminer düzenlemeye yetkili mercilerden alacakları, en az üç seminere katılacaklarına dair belgeyi ibraz ederek İl Müdürlüklerinde vizeyi yaptırır. Vizeyi izleyen yıldan itibaren, bir önceki yıldaki seminerlere katıldıklarına dair belge ile o yıl katılacakları en az üç seminere ilişkin katılım belgesini ibraz eden rehberlerin vize işlemleri yapılır.

Yürürlük

Madde 2: Bu yönetmelik, yayın tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 3: Bu yönetmelik hükümlerini Turizm Bakanı yürütür
(Rehber Dünyası : 24/2001).

EK 2 : ANKET FORMU ÖRNEĞİ

Bu anket rehberlik mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir araştırma için hazırlanmıştır. Sonuçları, yalnızca Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilimdalı Yüksek Lisans tez çalışmamda kullanılacaktır. Katılımınız ve zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Öğr.Gör.Tülay POLAT

- A. 1. Cinsiyetiniz Bay Bayan
2. Medeni Durumunuz Evli Bekar Boşanmış
3. Yaşınız 18-25 arası 26-35 arası 36-45 arası 46 ve üstü
4. Bir veya birden fazla seyahat acentası ile mi çalışıyorsunuz?
 Tek seyahat acentasıyla 1-3 seyahat acentasıyla 4 ve daha fazla
5. Yaptığınız tur tiplerini öncelik sıralarına göre numaralandırınız. (En çok 3 tanesini)
 Yabancılara Anadolu turları Yabancılara şehir turları Outgoing
 Yerlilere Anadolu turları Yerlilere şehir turları
- B. 1. Rehberliğe kaç yaşında başladınız?
 18-25 arası 26-35 arası 36-45 arası 46 ve üstü
2. Eğitim düzeyiniz nedir?
 Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora
3. Bitirdiğiniz son okulun ve bölümün adını yazınız.
.....
4. Profesyonel Turist Rehberliği sertifikanız olan bildiğiniz yabancı diller hangisi / hangileri?.....
5. Profesyonel Turist Rehberliği eğitiminizi aldığınız kurumu (yüksekokul veya kursu) ilini belirterek yazınız.....
- C. 1. Çalışma düzeniniz : Tüm yıl Mevsimlik(.....ay)
 Yılda bir kaç ay Hafta sonları
2. Gelir durumunuz : Aylık maaş Günlük yevmiye
 Aylıkmaaş+hakedişler Günlük yevmiye + hakedişler
3. Sosyal güvenceniz :
 SSK BAĞKUR Emekli Sandığı Özel sigorta Hiçbiri
İşten ayrıldığınızda acentanızdan tazminat alabiliyor musunuz?
 Evet Hayır
Bağlı olduğunuz dernek, sosyal kulüp, sivil toplum örgütü ya da sendika var mı? (varsa hangileri olduğunu, lütfen aşağıdaki boşluğa yazınız)
 Evet Hayır.....
- D.1. Rehberlik mesleğiniz ile ilgili bilgilerinizi geliştirebilmek için neler yapıyorsunuz?
(1'den fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

- Deneyimim ve bilgilerim yeterlidir.
- Süreli yayınlar (hangileri olduğunu yazınız.
- Kitaplar (hangi tür ise 3 tanesini yazınız).....
- Konferanslar, seminerler (son 2'sini yazınız).....
2. Rehberliği meslek olarak seçmenizin en önemli üç nedenini yazar mısınız?
- 1-..... 2-..... 3-.....
3. Rehber olmanız nedeni ile toplum içindeki sosyal statünüzden memnun musunuz ?
- Çok memnunum Memnunum Az memnunum
- Pek memnun değilim Hiç memnun değilim
4. Rehberlik mesleğine daha ne kadar süre devam etmeyi düşünüyorsunuz?
- 1-5yıl Yapabildiğim sürece
5. Rehberlik ve rehberlerin sorunları ile ilgili yapılan bu anket çalışmasını onaylıyor musunuz?
- Evet Hayır
6. Rehberlik mesleğinin geliştirilebilmesi için, lütfen yapılabilecek çalışmaları yazınız.....

Aşağıdaki konuların hangilerinde sorun yaşıyorsunuz?

	Evet	Hayır	Hangi Sorunlar(Cevabınız Evet ise)
Turistler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seyahat Acentası/ Seyahat Acentaları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konaklama İşletmeleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turizm Bakanlığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Çalışma Bakanlığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yerel Halk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korsan Rehberler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ören Yerlerinin Temizliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müze ve Tarihi Yerler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Çalışma Düzeni ve Saatleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gelir Durumunuz ve Ücret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ailevi Sorunlar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yabancıların Rehber Olarak Çalıştırılması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seyahat Acentanızın Sağladığı/Sağlayamadığı			
Ulaştırma, Konaklama, Yiy- İçe. İle İlgili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mesleğinizin sorunları ve çözüm önerileri üzerine eklemek istedikleriniz :

EK 3:TURİZM BAKANLIĞININ DİLLERE /İLLERE GÖRE REHBER SAYISI**DİLLERE GÖRE REHBER SAYISI DAĞILIMI**

DİLLER	ÜLKESEL	BÖLGESEL	TOPLAM
İNGİLİZCE	2114	416	2530
ALMANCA	1645	254	1899
FRANSIZCA	1107	147	1254
İTALYANCA	326	12	338
İSPANYOLCA	175	3	178
JAPONCA	212	3	215
HOLLANDACA	118	-	118
MACARCA	7	-	7
POLONEZCE(LEHÇE)	4	1	5
NORVEÇCE	3	1	4
İSKANDİNAVCA	1	-	1
BULGARCA	95	1	96
SIRPÇA	13	-	13
İSVEÇCE	15	2	17
ÇEKCE	3	-	3
KORECE	9	-	9
PORTEKİZCE	4	-	4
ROMENCE	4	-	4
ÇİNCE	18	-	18
İBRANİCE	9	-	9
FİNCE	6	-	6
RUSÇA	97	3	100
YUNANCA	40	-	40
ARAPÇA	106	3	109
DANİMARKACA	4	-	4
HİNTÇE	5	-	5
FARSÇA	4	-	4
URDUCA	4	-	4
MAKEDONCA SIRPÇA	10	-	10
ERMENİCE	5	-	5
SLOVENCE	1	-	1
SLOVAKÇA	1	-	1
BİR DEN FAZLA DİL	594	42	636
GENEL TOPLAM	6759	888	7647

Ek3: Turizm Bakanlığı 15.09.2000 itibariyle diller göre rehber sayısı verileri.

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN İLLERE GÖRE DAĞILIMI

İLLER	ÜLKESEL	BÖLGESEL	TOPLAM
ADANA	11	70	81
ANKARA	1520	-	1520
ANTALYA	682	155	837
BURSA	34	144	178
DIYARBAKIR	1	12	13
ÇANAKKALE	2	1	3
GAZİANTEP	6	47	53
İÇEL	55	11	66
İSTANBUL	2661	155	2816
İZMİR	1330	119	1449
KONYA	6	19	25
NEVŞEHİR	219	109	328
TRABZON	2	46	48
MUĞLA	230	-	230
GENEL TOPLAM	6759	888	7647

Ek 3: Turizm Bakanlığı 15.09.2000 itibariyle profesyonel turist rehberlerinin illere göre rehber sayısı verileri.

EK 4: 29 EKİM 1890 TARİH VE 190 SAYILI NİZAMNAME

“Madde 1- Seyahat maksadıyla vesair 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 evvelemirde, işbu nizamname ahkamına tevki fan şahadetname almağa mecburdurlar.

Madde 2 – Tercümanlık şahadetnamesini almak isteyenler cünha ve cinayetle mahkum olmamış ehli ırz ve namus takımından olduklarına dair mahalleri veya mensup oldukları millet muhtarları tarafından birer ilmuhaber alıp dahilinde sakin oldukları devairi belediyeye ita edeceklerdir.

Madde 3- Maddei sabıkada beyan olunduğu veçhile ita olunan ilmuhaberler münderecatı hakkında devairi belediyece sureti mükemmelede tahkikat icrasiyle muvafıkı hakikat olduğu anlaşılana tasdik edildikten sonra ashabı tarafından işbu musaddak ilmühaberler Dersaadette Şehremanetine ibraz olunarak müstedidin Türkçe ile beraber diğer bir lisanı dahil hüsnü tefhim ve tefeühüme muktedir ve mevakii memlekete vakıf olduğu Meclisi Emanetçe bittahkik 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 itasımahalleri Devairi Belediyesine ait olacaktır.

Madde 5- Şahadetnameli tercümanlardan tercümanlık ettikleri kimseyi izrar ve iğfal eyledikleri şikayet veyahut zabıta veya belediye memurlarının teftişleri üzerine indettahkik tebeyyün edenlerin şahadetnameleri yedlerinden alınmakla beraber fiillerinin nevi ve derecesine göre haklarında Kanunu Cezaya tevkifan muamele olunacaktır.

Madde 6- Dahiliye Nezareti işbu nizamnamenin icrasına memurdur”

(Çimrin : 1992)

EK 5: "1925 YILINDA YAYIMLANAN 2730 SAYILI KARARNAME

Seyahat maksadıyla ve sair suretle Türkiye Cumhuriyeti'ne gelen ecnebilere rehberlik ve tercümanlık etmek isteyenler iş bu talimatname hükümlerine göre belediyelerden belge almaya mecburdurlar. Belediyelerin belgelerine haiz olmayanlar rehberlik ve tercümanlık yapamazlar.

Tercümanlık belgesi almak isteyenler Belediyelere istida ile müracaat edeceklerdir.

İstida verenler cünha ve cinayete mahkum olmamış ve hiçbir suretle lekelenmemiş namus erbabı ve doğru kişiler oldukları polis ve belediyelerce tasdik olduktan ve lazım olan bilgiye haiz olup olmadıkları bir imtihanla belirlendikten sonra tayin olunur.

Rehber ve tercümanlık etmek isteyenlerin Türkçe'ye mükemmel vakıf ve memleketin tarihini ve tarihi adetlerini iyi bilmeleri, bunları turistler önünde tarih ve izahata kadir olmaları lazımdır.

İmtihanlar Belediye Meclisine seçilmiş bir heyet tarafından icra olunur.

Belgeler verilen Belediye sınırları içinde muteberdir.

Mercileri belediyelerdir.

Vapur acentaları seyyahları belediyelere sekiz gün önce yazılı olarak ihbar edeceklerdir.

Rehberlerin günlük ücretleri belediyeler tarafından tayin olunur. Bu ücret miktarı yolcu salonuna asılır.

Bu maddelere riayet etmeyen turizm acentaları, rehberlerden haysiyeti milliyeye münafi hareket edenler kanuni cezaya çarptırılırlar ve belgeleri elinden alınır. (Dinçer, Kızılırmak :1997)

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Ahipaşaoğlu, Suavi. **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama.** Varol Matbaası, Ankara:1997.

Arıkan, İrfan “İş Seyahatleri ve Türkiye’de İş Seyahatleri Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” Boğaziçi Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümü, İstanbul : 2000.

Arıkan, Rauf. **Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma.** Tutibay Ltd. Şti, Ankara: 1995.

Bayer, Zekai. **Turizme Giriş.** İstanbul İşletme Fakültesi yayın No: 253, İstanbul: 1992.

Bhatia, A.K. **International Torism, Fundamentals and Practices.** Sterling Publishers Private Lmted. Published by sk.Ghai managing Director : 1991.

Bilge, Bülent. **Profesyonel Turist Rehberliği.** İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilimdalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul : 1989.

Bowman, Glenn. “**The Politics of Tour Guiding : Israeli and Palestinian Guides in Israel and the Occupied Territories.**” Tourism & The Less Developed Countries Edited by David Harrison, Belhaven Press, London : 1992.

Boyacı, Cemil. **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü** Tur: 219. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir : 1996.

Can, Halil, Semih Güner. **Turizm Hukuku.** Siyasal Kitabevi, Ankara : 1997.

Correll, W. **Mottivations Theorie.** “Betreuungsverhalten für reise leiter” TÜİ, Honnover, Almanya: 1978.

Crick, Malcolm. **“Life in the Informal Sector : Street Guides in Kandy, Sri Lanka”** Tourism & The Less Developed Countries Edited by David Harrison, Belhaven Press, London: 1992.

Çakar, Selim. **Seyahat Acentelerinde Verimlilik- İş Tatmini İlişkisi.** Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara : 1997.

Çiçek, Adnan. **Tarımsal İşletmecilikte Örneklemeye Yöntemleri.** Tarım Ekonomisi Araştırma Teknikleri Dersi Yüksek Lisans Ders Notları, Tokat :1990.

Çimrin, Hüseyin. **Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC’si.** Akdeniz Kitabevi, Antalya: 1995.

Dinçer, İstanbullu Füsün. **Turist Rehberliği Meslek Dersi, Profesyonel Turist Rehberliği Ders Notları.** Turem Yayınları, İstanbul : 1989.

Doswell, Rager and Other Contributors with a foreword by Professor John Beavis. **“Further Case Studies in Tourism”** University of Strathclyde, 5. Tourism Services and Tourist Guides by Thierry Quintrie Lamothe, London : 1979.

Ece, Enis Erdem. Davranış Bilimleri. **“ Rehberlerin Görevleri ”** Ankara: 1982.

Eser, Zeliha. **“Türkiye’de Turizmin Çeşitlendirilmesi, İnanç Turizminin Geliştirilmesi ve Bakanlığa İlişkin Öneriler”.** 1.Ulusal Türkiye Turizmi Sempozyumu Tebliğ Kitapçığı, İzmir : 2000.

Güler, Şevki. Turizm Sosyolojisi. **“ Turist Rehberinin Grupla İlişkileri”** İstanbul: 1978.

Hacıoğlu, Necdet. **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü.** Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa : 1996.

İçöz, Orhan. **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**. Anatolia Yayıncılık, Ankara : 1996.

Jaeger, Verlag, Marie Louise Schmeer. **Theroie und Praxis der Reiseleitung**. Sturm unter Mitarbeit von Werner Müller, Gudrun Ude v.a Touristik Taschen Bücher, Darmstadt: 1990.

Johns, N, Lee Ross D. **Research Methods in Service Industry Managment**. Casell, Londra : 1998.

Karasar, Niyazi. **Bilimsel Araştırma Yöntemi**. Nobel Yayın Dağıtım, 9. Basım, Ankara: 1999.

Kaspar, Claude, Beat R. Kunz. **Unternehmungsführung im Fremdenverkehr**. Eine Grundlage für das Managment von Hotels und Restaurants, sportbahnen und anlagen, Reisebüros, Kur-und Verkehrbüros. Verlag Paul Haupt. Bern und Stutgart: 1982.

Kozak, Nazmi. **Turizm Mevzuatı El Kitabı- Yasalar, Yönetmelikler, Tüzükler**. Turhan Kitabevi, Ankara : 1997.

Kozak, Sabah. **“Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme”** T.C Anadolu Üniversitesi Yayınları No : 1160, Eskişehir MYO Yayınları No : 7, Eskişehir : 1999.

Lavery, Patrick. **Travel and Tourism. “The Travel Agent”**. Second edition, Elm Publications, London : 1990.

Löschburg, W. **Seyahatin Kültür Tarihi**. Dost Kitabevi, Ankara : 1999.

Lundberg, E. Donald. **The Tourist Business. “The Travel Agent”**, Sixth Edition, van Nostrand Reinhold, Newyork :1990.

- Mathieson, Alister and Geoffrey Wall. **Tourism Economic, Physical and Social Impacts**. Published in the United States of America by Longman Group Lmted. England: 1993. (Longman London and Newyork)
- Pearce, Douglas. **Tourism Today : A Geographical Analysis**. "Motivation and Demand for Tourist Travel" Longman Scientific & Technical, Newyork : 1991.
- Saruhan, Şadi Can. **Tercüman Rehberlik Mesleği Ders Notları**. TÜRSAB Ülkesel Profesyonel Tercüman Rehber Kursu, İstanbul : 1989.
- Snell Shelagh, Jeff Carpenter. **Commucitaions in Travel and Tourism**. "Practical guide-lines and assigments for students of travel and tourism." Hodder&Stoughton, London Sydney Auckland Toronto: 1992.
- T.C Turizm ve Tanıtma Bakanlığı Konya Turizm ve Tanıtma Bölge Müdürlüğü, **Profesyonel Bölgesel Tercüman Rehber Kursu Ders Notları, Tercüman Rehberlik**. Konya: 1981.
- Tekin Abdullah, Karaosmanoğlu Filiz. **Turizm Hareketleri İçinde Seyahat Acentaları**. Adım Yayıncılık, Ankara : 1991.
- Travel and Tourism Association, 24 th. Annual Conference, Expanding Responsibilities. "Customer Satisfaction Measurement : Theory, A Blueprint for the Travel Industry" Whistler, BC, June 13-16 , 1993 Conference, Printed October 1993.
- TÜRSAB. **Tercüman Rehberlik Ders Notları**. Çiftay Matbaası , İstanbul : 1992.
- Witt F. Stephen, Loiz Mointho. **Tourism Marketing and Managment Handbook**. "Tour Wholesaling". Prentice Hall, NewJersey : 1992.
- Wolfgang, Günter. **Handbuch für Studienreiseleiter Padogischer, Psychologischer und Organisatorischer Leitfaden für Excursionen und**

Studienreisen Herausgegeben. STFT Studienkreis für Tourismus e.v Starnberg.
Printed in Germany : 1982.

Yarcan, Şükrü. **Turizm Endüstrisinin Yapısı.** Boğaziçi Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Turizm İşletmeciliği Programı, İstanbul: 1994.

_____ **Seyahat Yönetimi.** Boğaziçi Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Turizm İşletmeciliği Programı, İstanbul : 1993.

Yarcan Şükrü, Peköz Metehan. **Seyahat İşletmeleri.** Boğaziçi Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Turizm İşletmeciliği Programı, İstanbul : 1997.

MAKALELER

Acar, Doğan "Profesyonel Turist Rehberi Üzerine " **Rehberce Dergisi.** ARED, Yıl:1, Sayı: 1, 1995.

Ahipaşaoğlu, Suavi "Ülkesel Profesyonel Turist Rehberi Gereksiniminin Tahmini İçin Bir Model Önerisi." **Anatolia Dergisi.** Yıl: 8, Eylül-Aralık, 1997.

Alatlı, Cengiz. "Rehberlerde Sosyal Güvence ve Vergi Yükümlülüğü" **Rehber Dünyası Dergisi.** Ocak : 1997.

Ateş, Çiğdem. " Hep Birlikte Elele" **Rehber Dünyası Dergisi.** Sayı: 15, Ocak, 1999.

Doğanay, Ahmet. "Turizmin Gelişmesinde Tanıtımın Önemi, Tanıtımda Rehberin Yeri ve Birkaç Öneri" **Rehberce Dergisi.** ARED, Yıl : 1, Sayı: 1, 1995.

Ercenk, Giray. "Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları ve Çözümleri" **Anatolia Dergisi.** Yıl: 3 (25-26), 1992.

- Erkul, Sinan. "Antalya'da 1998 Yılı Kaçak Rehber Denetim Uygulaması ve Sonrası" **Rehber Dünyası Dergisi**. Sayı: 15, Ocak 1999.
- Gülersoy, Çelik. "Turizm Elçilerimiz : Tercüman Rehberler." **Rehber Dünyası Dergisi** İstanbul : Kasım 1996.
- "Dünya Rehberler Birliğine Üye Oluyoruz" **Rehber Dünyası Dergisi**. Kasım, 1996.
- Karataş, Hüseyin. "Hukuk Devleti" **Rehber Dünyası Dergisi**. Kasım 1996.
- Koşağan, Lale. "Turist Rehberliği Kimlik Belirleme Anketi". **Rehber Dünyası Dergisi**. Ocak 2000.
- Köletavitoğlu, Tavit. "Sektörün Bütün Kuruluşları Olarak Anayasamızı Oluşturmalıyız" **Rehber Dünyası Dergisi**. Temmuz, 2000.
- Özbay, Ercümen Melih. "Hep Yeniden Yapılanmak mı?" **Rehber Dünyası Dergisi** Sayı: 3, Ocak, 1997.
- Özbay, Recep. "Mesleki Geleceğimiz" **Rehber Dünyası Dergisi**. Sayı: 19, Kasım, 1999.
- Özbay, Recep. "Haydi Görev-e-Haydi Eğitime" **Rehber Dünyası Dergisi**. Sayı: 24, Ocak, 2001.
- Özyurt, Haluk. "Korsanlara Karşı Savaş" **Rehber Dünyası Dergisi**. Ağustos 1996.
- Sökmen, Tolon. "Rehberlik Kırk Yıldır, Kimliğini Arıyor" **Rehber Dünyası Dergisi**. Kasım 1996.
- Şensilay, Ahmet. "Örgütlenmeyi ve Dayanışmayı Yükseltmekten Başka Çare Yok." **Rehber Dünyası Dergisi**. Sayı : 3, İstanbul : Ocak, 1997.

Şensilay, Ahmet. "Saygın, Üretken Rehberlik İçin Program" **Rehber Dünyası Dergisi**. Ağustos, 1996.

Temizsöy, İlhan. "Müze Rehberleri İle Söyleşi" **Rehberce Dergisi**. ARED, Yıl: 2, Sayı:4, 1996.

Ünsal, Gazi. " Sorunlarımız ve Çözümleri" **Rehber Dünyası Dergisi**. Sayı : 3, Ocak, 1997.

"2000 Yılı Beklentileri" **Rehber Dünyası Dergisi**. Nisan 2000.

"Müjde Sektör Konseyi Kuruluyor". **Rehber Dünyası Dergisi**. Ocak 2000.

Turizm Rehberleri. **Rehberce Dergisi**. ARED Yayınları, Sayı: 4, Yıl: 1996.

Yasalar Paketine Son Şekli Verildi. **Rehber Dünyası Dergisi**. Ocak 2001.

Hizmet İçi Eğitim Zorunluluğu Getirildi. **Rehber Dünyası Dergisi**. Ocak 2001.

Turizmde Yeniden Yapılanma. **Rehber Dünyası Dergisi**. Ekim 2000.

WFTGA'dan Mektup. **Rehber Dünyası Dergisi**. Ekim 2000.

TEZ, RAPOR ve BİLDİRİLER

Ahipaşaoğlu, Suavi "Dört Yıllık Turizm Yükseköğullarında Eğitim- Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları" Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta Sonu Seminerleri 1, 1994.

_____ "Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü" Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta Sonu Seminerleri 4, 1997.

_____ "Turist Rehberliği Eğitiminde Bakanlık Kursları ile Üniversite Programlarının Analitik İncelemesi." Oleyis 50. Yıl Sempozyumu, Oleyis Vakfı Yayınları, 1997.

Akmel, Jale. "Turist Rehberliğinde Üniversite Eğitimi." Turizm Eğitimi Konferans-Work Shop, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Müdürlüğü, 9-11 Aralık, 1992.

Arıkan, İrfan. "Havayolu Ulaştırması ve Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri". İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilimdalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, 1995.

_____ "İş Seyahatleri ve Türkiye'de İş Seyahatleri Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" Boğaziçi Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Turizm İşletmeciliği Bölümü, 2000.

Bilgin, Özer. "Profesyonel Tercüman Rehberlik Eğitimi" Turizm Eğitimi Kongresi, Boğaziçi Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Turizm İşletmeciliği Programı, Tebliğ ve Tartışmalar, 1984.

Dinçer, İstanbullu Fusun, İsmail Kızılırmak. Turizm Rehberliğinin Gelişimi ve Türkiye'deki Konumu. Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta sonu Seminerleri 4, 1997.

Ercenk, Giray. Turizm' de Tanıtım Sorunları, "Turist Rehberliği Mesleği Özel Örneği". 2. Ulusal Turizm Kongresi, Dokuz Eylül Üniversitesi & Kuşadası Belediyesi İşbirliğiyle, 21-23 Kasım, 1991.

Genç, Ömer. "Rehberlik Eğitimine Eleştirel bir Yaklaşım" Turizm Eğitimi Konferans-Work Shop, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Müdürlüğü, 9-11 Aralık, 1992

Öztaş, Kadir. Meslek Yüksekokulları Rehberlik Ders Programlarının Bölgesel Rehberlik Açısından Değerlendirilmesi ve Selçuk Üniversitesi Kazım Karabekir ve

Taşucu MYO Rehberlik Programına Analitik Yaklaşım. Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta sonu Seminerleri 4, 1997.

Türksöy, Adnan, Esin Özkan Yürük. İki Yıllık MYO'da Rehberlik Programları ve Ege Üniversitesi, Çeşme MYO Örneği. Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta sonu Seminerleri 4, 1997.

Yıldız, Rifat, Salih Kuşluyan, Yücel Şenyurt. Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi. Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta sonu Seminerleri 4, 1997.

İNTERNET ADRESLERİ

<http://www.eunev.edu.tr/trdp.htm>

<http://www.ösym.gov.tr/yop/lisans/önlisans7sosyal/turreh.htm>

<http://www.turistrehberleri.com/hizmetlerimiz.htm>

http://www.turistrehberleri.com/rehber_kimdir.htm

<http://www.turkishguides.org>

<http://www.turk.net/yasam/seyahat>

<http://www.touristguides.org.uk/>

<http://www.tourist-guides.net/training.html>

<http://www.turizm gazetesi.com>