T.C.

YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ARKEOLOJİ BÖLÜMÜ

DOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NDE ÇALIŞAN TURİST REHBERLERİNİN YETERLİLİĞİ VE TURİST MEMNUNİYETİNİN ANALİZİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Cezmi MÜKÜS

Van 2009

T.C.

YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ARKEOLOJİ BÖLÜMÜ

DOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NDE ÇALIŞAN TURİST REHBERLERİNİN YETERLİLİĞİ VE TURİST MEMNUNİYETİNİN ANALİZİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Cezmi MÜKÜS

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Hanifi BİBER

Van 2009

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ V

1. GİRİŞ 1

1.1. Amaç 1

1.2. Yöntem 2

2. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE KAVRAMLAR 4

2.1. Profesyonel Turist Rehberliğinin Tanımı 4

2.2. Profesyonel Turist Rehberinin Önemi 6

2.3. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Avantaj ve Dezavantajları 7

3. REHBERLİĞİN TARİHSEL GELİŞİMİ 9

3.1. Dünyada Rehberliğin Tarihsel Gelişimi 9

3.2. Osmanlı İmparatorluğu Döneminde Turist Rehberliği 10

3.3. Türkiye'de Cumhuriyet Dönemi Turist Rehberliği 11

4. REHBERLİK EĞİTİMİ 17

4.1. Dünyada Rehberlik Eğitimi 17

4.1.1. Kanada 17

4.1.2. Puerto Rico 17

4.1.3. İskoçya 18

4.1.4. Amerika Birleşik Devletleri 18

4.1.5. Yunanistan 19

4.1.6. İzlanda 19

4.1.7. İngiltere 19

4.1.8. Avusturya 20

4.1.9. Danimarka 20

4.1.10. Fransa 20

4.1.11. Almanya 20

4.1.12. Endonezya 21

4.1.13. Afrika 21

4.2. Türkiye'de Rehberlik Eğitimi 21

4.2.1. Üniversitelerde Verilen Rehberlik Eğitimi 21

4.2.1.1. Meslek Yüksekokullarda Rehberlik Programı Dersleri ve İçerikleri. 23

4.2.1.2. Yüksekokullarda Rehberlik Programı Dersleri ve İçerikleri 25

4.2.2. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığınca Verilen Rehberlik Eğitimi Profesyonel Turist Rehberliği Kursları 28

4.2.2.1. Profesyonel Turist Rehberliği Hizmet İçi Eğitim Seminerleri..... 32

4.2.2.2. Profesyonel Turist Rehberliğinde Uzmanlaşma Seminerleri..... 33

5. DOĞU ANADOLU BÖLGESİNİ TERCİH EDEN TURİSTLERİN PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNDEN BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİ AMACIYLA YAPILAN ANKET ÇALIŞMASI..... 34

5.1 Katılımcıların Sosyo-Demografik Profilleri 34

5.2 Katılımcıların tatile katılmaya ilişkin özellikleri 35

5.3. Katılımcıların Türkiye'de Rehberli Tura Katılma Durumları..... 36

5.4. Katılımcıların Doğu Anadolu Bölgesinde Rehberli Turlara Katılım Nedenleri..... 36

5.5. Bir Turist Rehberinde Olması Gereken Özellik ve Nitelikler..... 37

5.6.Turist Rehberlerinin Performans Düzeyi 39

5.7.Turistlerin Doğu Anadolu Bölgesindeki Tatilinden Memnun Kalma Durumları 40

5.8. Katılımcıların Tatillerinden Memnun Kalmalarında Turist Rehberinin Etkisi 41

5.9. Katılımcıların Tatillerinden Memnun Kalmamaları Durumunda Turist Rehberinin Etkisi 41
5.10. Turist Rehberinin Verdiği Hizmetten Memnun Kalma Durumu 42
5.11. Turist Rehberinin Bölgeyi ve Ülkeyi Tanıtmadaki Yeterliliği 42
5.12. Turistlerin Ülkeye Tekrar Gelme İsteklerinde Turist Rehberinin Etkisi ... 43
5.13. Katılımcıların Doğu Anadolu Bölgesindeki Arkeoloji ve Sanat Tarihi Eserleri Hakkındaki Bilgilerine Turist Rehberinin Katkısı 43
5.14. Katılımcıların Doğu Anadolu'daki Tarihi Eserlerin Korunma Yeterliliği Hakkındaki Görüşleri 44
6. DOĞU ANADOLU'DA PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN YETERLİLİKLERİNİ BELİRLEMEK AMACIYLA YAPILAN ANKET ÇALIŞMASI 45
6.1. Doğu Anadolu Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberinin Sosyo Demografik Profili 45
6.2 Kokart Almanın Yeterliliği 46
6.3 Mesleki Eğitimde Alınan Derslerin Meslek Yaşamında Karşılaşılan Sorunların Çözümüne Katkısı 46
6.4. Turizm Eğitim Programlarında Öncelikli Öğretilmesi İstenilen Yabancı Diller 47
6.5. Rehber Adaylarının Türkiye Turu Uygulama Gezisi Yeterliliği 47
6.6.Mesleki Eğitimde Alınan Derslerin Meslek Yaşamında Karşılaşılan Sorunların Çözümünde Yetersizliği 48
6.7. Turist Rehberlerinin Mesleki Niteliklerinin Yeterliliği 48
7. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ 50
8. KAYNAKÇA 54
9. ÖZET 56

10. ABSTRACT 57

11. TABLO LİSTESİ 58

12. EKLER 60

EK 1: Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Programı Ders İçerikleri; 60

EK 2: Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünde Okutulan Ders içerikleri; 67

Ek 3: Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Programı 2008/2009 Türkiye Turu Uygulama Stajı Tur Programı 84

Ek 4: Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği 88

Ek 5: Rehberlere Uygulanan Anket Formu 113

Ek 6: Turistlere Uygulanan Anket Formu 115

ÖNSÖZ

Turizm sektörünün, Doğu Anadolu Bölgesi ekonomisi açısından başta döviz girdisi ve istihdam olanakları sağlaması olmak üzere, ne derece önemli olduğu tüm kesimler tarafından bilinmektedir. Türkiye Turizminin son yıllarda göstermiş olduğu hızlı gelişim süreci henüz tamamlanmış değildir. Doğu Anadolu Bölgesinin varmış olduğu noktada paket tur ile gelen turist sayısının payı çok yüksektir bu paket turlarda turist rehberleri olmak zorundadır.

Önemli bir turizm potansiyeli olan Doğu Anadolu Bölgesi'nin tanıtımı için turist rehberleri önemli bir rol üstlenmektedir. Turistler, tatillerini dinlenme ile geçirme, deniz güneş ve kumdan faydalanma yanında o ülkenin sahip olduğu çeşitli değerleri özellikle o ülkeyi ve ülke insanını da tanımak istemektedirler. Turistlerin bu beklentilerine uygun hizmetin verilmesinde onlarla birebir ilişki kuran, onları ülke ve yöre konusunda bilgilendiren, seyahatleri süresince onlara yol gösteren ve sorunlarının çözümünde onlara yardımcı olan ve en önemlisi onların ihtiyaç ve beklentilerine en iyi şekilde cevap veren kişiler yine turist rehberleri olacaktır. Dolayısıyla turist rehberlerinin performansı ne kadar yüksek olursa müşteri memnuniyeti de o derece yüksek olacak ve tatillerinden yeterli tatmini sağlamış olacaklardır.

Bu nedenle Doğu Anadolu Bölgesindeki durumu tespit ederek, ortaya çıkarılacak sonuçlar ile bölge turizmin gelişmesine katkıda bulunabilmek amacıyla bu tez konusu seçilmiştir.

Bu çalışmayı hazırlama imkânını sunan başta danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Hanifi BİBER'e, Arş. Gör. Nilgün COŞKUN KÖSE'ye, Arş. Gör. Gulan AYAZ'a ve Cem HAYDAROĞLU'na, anket çalışmasında yardımcı olan Uzman Gazel SER'e, ayrıca bana her konuda desteğini esirgemeyen sevgili eşime şükran ve teşekkürlerimi sunuyorum.

Cezmi MÜKÜS

2009/VAN

1.GİRİŞ

Günümüzde turizm, gerek uluslararası gerekse ulusal düzeyde kazandığı büyük boyutlarla, yatırımları ve iş hacmini geliştirici, gelir yaratıcı, döviz sağlayıcı, istihdam alanları açıcı, sosyal ve kültürel yaşantıyı olumlu yönde etkileyici bir nitelik kazanmıştır. Artık turizm, büyük bir endüstri halini almış, bireylerin, kuruluşların, beldelerin ve hatta ülkelerin geçim kaynağı şekline dönüşmüştür. Sadece turizmden elde ettikleri gelirlerle geçinen çok sayıda insan vardır. Bu gruplardan biri de turist rehberidir.

Önemli bir turizm potansiyeli olan Doğu Anadolu Bölgesi her yıl yüzlerce yerli ve yabancı turist ağırlanmaktadır. Bölgeye kültür turizmi kapsamında gelen turistlerin birçoğunun amacı; arkeolojik kazılar sonucunda ortaya çıkan kültürel varlıklarımızı yakından görüp bilgiler edinmektir. Bu sit alanlarında hiç kuşku yok ki gelen turistlerin en önemli bilgi kaynakları profesyonel turist rehberleri olacaktır. Bu nedenle turist rehberleri bölgenin tanıtımı için önemli bir rol üstlenmektedir. Rehber, bir bölgeyi gezen turist gruplarıyla, gelişlerinden dönüşlerine kadar bir arada olur, doğrudan ve en uzun süreli ilişki içinde bulunur. Bölgeye gelen turistlerin belki de bölgedeki sohbet edebilecek ve bilgi alabilecek en önemli kaynağı da turist rehberi olacaktır. Rehberin ağzından çıkacak her bilgi onlar için doğru sayılacaktır. Bu nedenle turist rehberleri bilgilerini doğru ve tarafsız bir dille aktarmak zorundadırlar. Mesleğinde başarılı bir turist rehberi ülkesinin ve yöresinin imajını geliştirmekte, aynı zamanda turistlerin tatillerinden memnun olarak dönmelerine yardımcı olmaktadır.

1.1. AMAÇ

Tatilinden memnun olarak geri dönen yerli ya da yabancı bir turist, bölgenin gelecekteki potansiyel sadık bir müşterisi, doğal reklam aracı olacaktır. Hatta turizm, yoğun bir hizmet sektörü olduğu için memnuniyetin sağlanması birçok farklı mal ve hizmet sektörlerine göre daha fazla önem arz eder. Bu yüzden de turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler müşterilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörleri bilmek isterler. Doğu Anadolu bölgesi turistik açıdan önemli bir destinasyondur. Bu bölgede turist memnuniyetini etkileyen faktörlerin saptanması, turistlerin gelecekteki davranışları veya davranışsal eğilimlerinin belirlenmesi

açısından önem taşımaktadır. Bu durum da yatırımcıların ve karar vericilerin yatırımlarını nasıl değerlendireceklerini etkiler.

Rehberler, turist davranışlarını anlamada, turist memnuniyetinin ölçülmesi yani memnuniyet düzeyinin saptanmasında büyük rol oynar. Genel memnuniyet düzeyi turistlerin geleceğe yönelik davranışsal eğilimlerini etkiler ve memnuniyet düzeyinin belirlenmesi ile de turistlerin geleceğe yönelik davranışsal eğilimlerinin nasıl olacağı belirlenebilir.

Bu araştırma kapsamında; turist memnuniyeti ve turizm sektöründe çok önemli bir yeri olan turist rehberlerinin, Doğu Anadolu bölgesindeki yeterliliği, arkeoloji ve sanat tarihindeki bilgileri ve almış oldukları eğitimleri araştırılacaktır. Bu çalışmalar sonucunda bölgede görev yapan rehberlerin meslekleri konusunda yeterli olup olmadıkları ve mesleki memnuniyetleri konusunda bilgilere ulaşılacaktır. Çalışmamız hem bölgemizdeki kültürel değerlerin tanınmasında ve hem de geçmiş tarihimizdeki kültürel mirasımıza olan bağlantısının, bugünkü ve yarınki nesillere daha doğru aktarılmasına vesile olacaktır.

1.2. YÖNTEM

Turist rehberlerinin yeterliliği ve turist memnuniyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla, Doğu Anadolu Bölgesinde Van, Ağrı, Kars, Erzurum olmak üzere dört önemli turizm merkezinde anket çalışması yapılmıştır. Turistlere uygulanan anketler Nuray Tetik tarafından hazırlanan "Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi Kuşadası Örneği'' adlı basılmamış yüksek lisans tezindeki anketler değiştirilerek ve yöreye uygulanarak kullanılmıştır.[1] Anketler her şehirde yerli yabancı turistlerin en çok tercih ettiği en az üç konaklama tesisinde yapılmıştır. Rehber ve turistlere ayrı ayrı uygulanmış olan anketlerde, rehberlere almış oldukları mesleki eğitim ve mesleki memnuniyet dereceleri; turistlere ise seyahatleri sırasında rehberlerinden bekledikleri performans ile rehberlerinin göstermiş olduğu performans arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik sorular yöneltilmiştir. Elde edilen sonuçlar tablolar şeklinde verilmiş ve uygun istatistik metotla analizleri yapılmıştır. Elde edilen

[1] Nuray Tetik, *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Ve Müşterilerin Turist Rehberlerinde Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği),* Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006, Balıkesir, s.1-155

sonuçların yorumlanmasında yapılan analiz sonuçlarından faydalanılmıştır. Yapılan anketler SPSS[2] ve MINITAB[3] programına aktarılmış ve araştırmanın analizleri bu programda değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda yapılan çalışmada; ölçek maddelerinin değerlendirilmesine ilişkin yapılan analiz sıklık (Frekans) dağılımı kullanılmıştır.

[2] Statistical packages for Social Sciences; anketlerin değerlendirildiği bir istatistik programıdır.
[3] Minitap; anketlerin değerlendirildiği bir istatistik programıdır.

2. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE KAVRAMLAR

2.1. Profesyonel Turist Rehberliğinin Tanımı

İnsanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışına seyahatleri ve buralardaki, genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek, geçici konaklamalarında doğan olaylar ve ilişkiler bütününe turizm denir.[1] Yerli ve yabancı turistlere ülkemizin doğal, tarihsel, arkeolojik ve kültürel değerlerini Türkçe ve yabancı dillerde en iyi şekilde tanıtabilecek, onlara gezileri süresince yardımcı olabilecek ve doğru bilgiler verebilecek personele turist rehberi denir.[2] Profesyonel Turist Rehberleri de turizm sektörünün en eski meslek gruplarındandır. Tur rehberinin görevi sadece grubu gezdirmek değil bir kültür elçisi gibi davranarak tur programını yönetmekte, gelenekler, tarih, mitoloji, kültür konularında bilgi vermekte ve tur süresince organizasyonun eskizsiz tamamlanması için çaba göstermektedir.[3] Özellikle kitle turizminin artış gösterdiği son yılarda seyahat amacı ne olursa olsun, seyahat acentelerine olan talep artmaktadır. Kataloglarla, broşürlerle, fuarlarla, diğer tanıtım ve reklam araçlarıyla kazanılan müşterilerin, sürekli müşteri haline gelebilmesinde turist rehberlerinin rolü büyüktür. Rehberlik genel anlamda yol göstericiliktir. İnsanları bilmedikleri bir konuda veya yerde ulaşmak istedikleri noktaya götüren doğru yolların gösterilmesi demektir. Bu yollar insanlar tarafından gösterilebileceği gibi kitaplar tarafından da gösterilebilir. Turizm rehberliği de turizmle ilgili bilgi verme ve yol göstermeyi, turizmle ilgili doğrulara ulaşmayı kapsar.[4]

Rehberler çalıştıkları yer ve konulara göre aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır:

1. Genel Bilgi Rehberleri: Genel bilgi rehberleri bir bölge veya konu hakkında derin bilgilere sahip olsalar dahi, asıl görevleri müze ve ören yerlerini anlatmak, yol göstermek, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapmaktır.

2. Uzman Rehberler: Uzman rehber, sadece belirli bir cazibe merkezinde

---

[1] Nazmi Kozak-Meryem A Kozak-Metin Kozak, *Genel Turizm*, Detay Yayıncılık, 2001, Ankara, s.4
[2] Orhan Mesut Sezgin, *Genel Turizm Ve Turizm Mevzuatı*, Detay Yayıncılık, 2001, Ankara, s.17
[3] İrfan Mısırlı, *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Detay Yayıncılık, 2002, Ankara, s.46
[4] H. Suavi Ahipaşaoğlu, *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması – Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama*, Varol Matbaası, 1997, Ankara, s.32

rehberlik yapan, genelde yaya olarak yapılan turları yöneten, konusunda uzman kişidir.

3. Şehir Rehberleri: Şehir rehberleri bir şehri tanıtan, gezdiren ve bu yerler hakkında yorum yapan rehberlerdir. Seyahat, otobüs, minibüs, fayton, kamyonetle ya da yaya olarak gerçekleşebilmektedir.

Rehberler, acenteler adına çalışabilecekleri gibi, bağımsız rehber olarakta çalışabilmektedirler. Rehberlerin çoğu bağımsız olarak çalışmaktadır. Seyahatleri süresince gruplar, gittikleri cazibe merkezlerinde bulunan bir acenteden ya da doğrudan kendileri ile irtibata geçerek bağımsız bir rehber de bulabilirler.[5]

Genellikle rehberler hem rehberlik hem de tur liderliği hizmetlerini yerine getirmektedirler; dolayısı ile bu iki kavram birbirleri ile karıştırılmaktadır. Ancak, bazı durumlarda, birbirlerinin görevlerini üstlenmelerine rağmen, her ikisi de kendilerine has işlevleri olan farklı kavramlardır. Şöyle ki, tur lideri, bir gruba uygulanacak olan gezinin başlangıcından sonuna kadar eşlik eden, katılımcılara yol gösteren, yasal ve rutin işlemleri grup adına yapan ya da yapmalarına yardımcı olan, yönelim hakkında genel bilgileri gruba aktaran, gerekli hallerde grup üyeleri adına toplu mal veya hizmet alımlarını yapan, grup üyelerinin sorunları olduğu taktirde onların yanında olan, turistik hizmet üreticilerine karşı tur operatörünü temsil eden, gezinin öngörüldüğü gibi geçmesinde ve başarılı olmasında önemli rol oynayan kişidir. Bir tur liderinin bulunmadığı rehberli turlarda ise, tur esnasında, genellikle turist alan ülkenin vatandaşı olan bir rehber gerek rehberlik ve gerekse tur liderliği görevlerini üstlenmektedir. Rehber yol boyunca, normalde bir tur liderinin görevi olan genel açıklamalar, sosyo-ekonomik konular gibi tanıtım etkinliklerini de üstlenecektir.[6]

Bir rehberin ilgi alanına giren disiplinler; Bilgi açısından bakıldığında, arkeoloji, sanat tarihi, yabancı dil, tarih, coğrafya, mitoloji, etnoloji, antropoloji, mimari, dinler tarihi, folklor. Genel kültür açısından bakıldığında; ülkenin sosyal yapısı, ülke ekonomisi, uluslararası ilişkiler, ülkenin örf ve adetleri, felsefe,

---

[5] Adnan Tangüler, *Profesyonel Turist Rehberliği ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, 2002, Ankara

[6] Ahipaşaoğlu, *Uygulama*, s.30

konukların kendi sosyo-kültürel özellikleri, aktüalite. Sosyal ilişkiler ve yönetim açısından bakıldığında ise; insan ilişkileri görgü kuralları, psikoloji, sosyoloji, protokol bilgisi ve animasyon olduğu görülmektedir.[7]

2.2. Profesyonel Turist Rehberinin Önemi

Bir ülkeden turistin memnun olarak ayrılmasında rol oynayan faktörlerden biri de rehberler tarafından doğru ve yeterince bilgilendirilmesidir. Turistin olumsuz ön yargılarının değişmesinde, yanlışların düzeltilmesinde ve eksik bilgileri tamamlanmasında rehberin sözlü sunumu, yazılı kaynakları tanıtması, ilgili kurumlara atıfta bulunması ve sıcak diyalog kurması kendisine güvenirliliği arttıracaktır. Kısacası ülkemizin tanıtımından, turistin tatilinden doyum sağlamasına, olumsuz değer yargılarının silinmesine kadar birçok konuda rehberlik mesleği bir misyon üstlenmiştir.

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

Turist rehberi, kültür aracı olarak ve turistler ile yerel halk arasında iletişim sağlayıcı olarak önemli rol oynamaktadırlar. Turist rehberi yerel halk ve turist arasında kültür yorumcusudur. Turist ile yerel halk arasındaki kültür etkileşiminde kritik bir öneme sahiptir.[8]

Turist rehberliği, Turizm sektörünü, ekonomilerinin gelişiminde önemli bir gelir kaynağı olarak gören ülkeler için hayati öneme sahip mesleklerdendir. Turist rehberleri turistlerle belirli bir süre zarfında birebir iletişimde bulunduklarından,

---

[7] H. Suavi Ahipaşaoğlu, *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, 2001, Ankara, s.46
[8] Tetik a.g.e. s.23

onların turizm destinasyonlarından tatmin olmalarında etkin rol oynamaktadırlar. Turist rehberliği mesleğinin gereğince yerine getirilmesi, ülkenin turizm pazarından alacağı payı artıracak, böylece ülke ekonomisinin gelişimine olumlu katkıda bulunulacaktır.[9]

Rehber tüm hizmetlerin bir araya getirilmesinde ve turistin tüketimine sunulmasında en önemli kişidir. Çok iyi hazırlanmamış bir tur programı bile rehber yetenekleri doğrultusunda iyi bir şekilde sürdürülebilir. Dolayısıyla, rehberin operasyon sürecinde çok önemli bir işlevi vardır. Tur süresince seyahat işletmesi adına davranan rehberin verdiği geri besleme bilgileri sonraki dönemlerde yapılacak turlara ışık tutar. Rehber acenteye bilgi ve rapor verir. Rehberlik hizmetlerinden en iyi şekilden yararlanmanın yöntemi, rehberin seyahat işletmesinin operasyonu nasıl sürdürdüğünü en iyi şekilde bilmesini sağlamaktır.[10]

2.3. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Avantaj ve Dezavantajları

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

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

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

---

[9] İrfan Yazıcıoğlu.-Cüneyit Tokmak-Serdar Uzun, "Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı", *Bilim ve Eğitim Düşünce Dergisi*, cilt 8, 2008. s.2

[10] Şükrü Yarcan-Metehan Peköz, *Seyahat İşletmeleri*, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları,2001, İstanbul, s.95

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

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

Geleneksel olarak rehberlik, var olan başka bir mesleğin yanında ek gelir kazanmak amacıyla yapılan ikinci bir meslek olarak görülmektedir. Recep Özbay'ın yaptığı bir araştırmaya göre rehberlerin % 40'ı rehberlik dışında ikinci bir iş yapmaktadır. Bunlardan ancak % 4'nün işi turizmle ilgilidir.[11]

Turist rehberliği mesleğinin zorluklarından bir diğeri, rehberlerin Bakanlık tarafından belirlenen taban ücreti alabilmeleridir. Aynı çalışmaya göre; turist rehberlerinin ancak % 45'i taban ücret alabilmekte, % 44'lük bir kesimi ise taban ücret alamamakta ve taban ücretlerinin atındaki fiyatlarla çalışmak zorunda kalmaktadırlar. [12]

1 Ocak 2009 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere 2009 yılının ilk altı ayında uygulanacak ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığınca da acentalar tarafından net olarak ödenmesi uygun görülen rehberlik taban yevmiyeleri aşağıdadır.[13]

- Batı Anadolu 225 TL
- Doğu Anadolu 290 TL
- Tam gün şehir turu 160 TL
- Yarım gün 90 TL
- Gece turu 90 TL
- Transfer 80 TL

[11] Recep Özbay, *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği* www.tureb.org.tr
[12] Tetik, a.g.e., s.6-8
[13] http://www.tureb.org.tr.

3. REHBERLİĞİN TARİHSEL GELİŞİMİ

3.1. Dünyada Rehberliğin Tarihsel Gelişimi

İnsanların yaşadıkları mekânların dışına çıkma eylemleri her ne kadar insanlık tarihi kadar eskiye uzanmakta ise de, turizm rehberliği grup seyahatlerinin başlaması ile tarihsel süreç içerisinde yer almaya başlamıştır.

Anadolu'da doğup büyüyen ve uygarlık tarihinde ilk eserleri veren tarihin babası Heredot, coğrafyacı Strabon ve lirik şair Homeros bıraktıkları eserlerinde dönemleri hakkında tarihsel bilgiler vermişlerdir. Halikarnas balıkçısına göre bu kişiler, ilk tercüman rehberlerdir ve bu yönleri ile kültür turizminin öncüleri sayılabilirler[1].

Ortaçağ, Haçlı seferleri ile büyük ölçekli kitlesel yer değiştirmelere sahne olur. Kutsal kentlere doğru yolculuğa çıkanların çoğu macera peşindedir. Bu tür seyahat organizasyonlarında ulaşım, konaklama, yeme içme, sınır geçiş hizmetleri, güvenlik, rehberlik, giriş ücreti, gibi çağımızın tur öğelerinin tümünü ilkel biçimde de olsa görmek mümkündür. 17. yüzyıla gelindiğinde seyahat etmek, hala statü kazanmak isteyenlerin, ayrıcalıklı ve zengin olanların katılabildikleri bir yaşam biçimidir. Çünkü yolculuğun olağanüstü masraflarını karşılayabilmeyi ve uzun süre çalışmadan geçinebilmeyi gerektirir.[2] İngiltere, Elizabeth'in tahta çıkması ile 16 yy'da başlayan ve 17 yy'da yaygınlaşan Grand Tour'lar Kıta Avrupa'sının önemli şehirlerini içeriyor ve bu yolculuğa çıkanlar ciddi anlamda rehberlik hizmetine ihtiyaç duyuyorlardı. Bu ihtiyaç ilk zamanlar tura çıkan İngiliz soyluları tarafından karşılanmakta idi. Roma'da 18 yüzyıl rehberlerinin tümünün İtalyan olduğu bilinmektedir. Kentin zenginliğinin dönemin turizm hareketlerinden kaynaklandığı görüşü savunulmaktadır. Chamonix'de 1820 yılında 40 adet rehber sulh hâkimi kontrolünde faaliyet göstermekte ve çok iyi gelir elde etmekte idi. [3]

Küçük çaplı geziler, ancak Sanayi Devriminin burjuva sınıfı yaratması ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi ile daha geniş boyutlu zamanların oluşması

---

[1] Osman Eralp Çolakoğlu- Fatih Epik-Ergün Efendi, *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği,* Detay Yayıncılık, 2007, Ankara, s.128

[2] Özdal Değirmencioğlu. "Rehberliğin Tarihçesi, Turist Rehberliği Nasıl Doğdu?" www.tureb.net/GenelBilgiler.asp?id=33,

[3] Çolakoğlu ve bşk., s.129

sonucunda bir turizm hareketine dönüşebilmiştir. Dönüşümün gerçekleşmesi için Thomas Cook'un ilk organizasyonu yapmasına kadar beklemek gerekmiştir. Thomas Cook düzenlediği turları bizzat yöneterek aynı zamanda çağdaş rehberliğin de öncülüğünü yapmıştır. Thomas Cook'un faaliyetleri modern anlamda tur yöneticiliği ve tur liderliğinin de başlangıcı sayılmaktadır. I. Dünya Savaşından sonra motorlu araçların, II. Dünya Savasından sonra sivil hava taşımacılığının gelişimi, uluslararası turizm hareketlerinin artması ve paket turlara ilginin yükselmesiyle 1930'lardan sonra yerel bazda rehberlik eğitimine önem verilmeye başlanmıştır.[4]

3.2. Osmanlı İmparatorluğu Döneminde Turist Rehberliği

Osmanlı döneminde özelikle Orient Express ile başlayan turizm hareketlerinin gelişmesine paralel olarak rehberlik hizmetleri de gelişmeye başladı. İstanbul'u ziyaret eden turistlere verilen rehberlik hizmetleri en azından bir yabancı dilin çok iyi derecede bilinmesini gerektiren bir iş alanı olarak Osmanlı Devletinin başta İstanbul olmak üzere büyük kentlerde yaşayan çoğu Levanten veya azınlık mensubu bu kişiler tarafından yapılan bir iş oluşumdur. İlk başlarda hem tercüman hem rehber olan bu kişiler Osmanlı Devleti'nin sosyal yapısı nedeni ile azınlık nüfusunun içinden çıkmıştır. [5]

"Rehberlikle ilgili ilk belgelere, 29 Ekim 1890 tarihinde yayınlanan 190 sayılı Nizamnamede rastlanıyor. Rehberleri belli kurallara bağlayan bu nizamnamenin yürütülmesi görevi, İçişleri Bakanlığı tarafından belediyelere verilmiştir. Amacı tercüman rehberlik mesleğini hâlihazırda yürütenleri veya mesleğe başlayacak olanları disiplin altında tutmak olan nizamname ile mesleğin icrası sırasında iyi niyet gözetmek, düzgün bir Türkçe ve yabancı dil bilgisi yeterliliğinin sınavla tespiti öngörülüyordu.

Altı maddeden oluşan bu nizamnamenin günümüz Türkçe'sine çevrilmiş hali şöyledir:[6]

1.Seyahat ve diğer amaçlarla Memaliki Devleti Aliye'ye gelenlere çevirmenlik yapmak isteyenler ile otel ve misafirhane gibi konakladıkları yerlerin

---

[4] A.g.e., s.128-129
[5] 130-131
[6] H. Suavi Ahipaşaoğlu,, *Turizmde Rehberlik*, Detay Yayıncılık, 2006, Ankara, s.17

müdürleri tarafından turistlere çevirmenlik yapmak üzere görevlendirilenler öncelikle bu nizamname içeriğine uygun belge almak zorundadırlar.

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

3.Sabıka kaydı maddesinde belirtilen ilmühaberler oturulan belediye tarafından incelenerek, gerçeğe uygun oldukları onaylandıktan sonra sahipleri tarafından başkentte Belediye Başkanlığına ibraz edilerek ilgilinin Türkçe ile birlikte bir başa dili de anlayabildiği ve konuşabildiği ve ayrıca memleket meselelerine hakim olduğu yetkili kurullarca incelendikten sonra kendisine çevirmenlik belgesi verilecektir.

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

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

6.Bu nizamnamenin yürütülmesi ile İçişleri Bakanlığı görevlidir.

Osmanlı Hükümeti bu nizamnameyi yürürlüğe koymasına rağmen uygulaması ile pek ilgilenmedi. 1914 yılında Birinci Dünya Savaşının çıkması ile Tercüman Rehberlik mesleği, Türkiye Cumhuriyeti kuruluncaya kadar tamamen denetimsiz kalmıştır.[7]

3.3. Türkiye'de Cumhuriyet Dönemi Turist Rehberliği

Türkiye Cumhuriyeti Hükümetinin kurulmasından iki yıl sonra, 8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı ''Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler

[7] A.g.e., s.18

Hakkında Kararname'' ile sıkı kurallar belirlendi. Tercüman Rehberlik mesleğine gireceklerin uymaları gerekli esasları 10 maddede toplayan bu kararname rehberlik mesleğinde eğitimin önemini gündeme getirmiş oluyordu. Kararnamenin yayınlanmış olmasına karşın, o yıllarda turistik faaliyetlerle ilgilenen resmi bir kuruluş bulunmadığından, tercüman rehberlerin gerekli bilgiye sahip olup olmadıklarının sınav sonucunda belirlenmesi kâğıt üzerinde kaldı. Bu kararnameye göre;

1.Seyahat amacıyla ve başka şekillerde Türkiye Cumhuriyeti'ne gelen yabancılara rehberlik ve çevirmenlik yapmak isteyenler bu yönetmelik hükümlerine göre şehremanetinden veya belediyelerden belge almak zorundadırlar. Emanet ve Belediye belgelerine sahip olmayanlar rehberlik ve çevirmenlik yapamazlar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1928 yılında dünyada yaşanan ekonomik kriz, turizm faaliyetlerini Türkiye'de de durma noktasına getirdi. Tercüman rehberlerin büyük kısmı mesleği terk etme noktasına geldiler. Ancak ilginçtir ki o sıralarda belgeli rehberler iş bulamazken, 1928 yılı Aralık ayında, İstanbul İktisat Müdürlüğü tarafından bir rehberlik kursunun açılacağı, basın aracılığı ile kamuoyuna duyuruldu. Gazetelerde yer alan bu kurs ilanının önemi, geçici tercümanlar ile mesleğe yeni başlayanları kapsaması ve kursiyerlerin mutlaka sınavdan geçme mecburiyetinin ayrıntılı olarak belirtilmesiydi. İlk kez bir sınavdan geçerek girme hakkı kazanılan kurstan mezun olan rehber sayısı 50 idi. 1935 yılında belediyelerde turizm şubeleri kuruldu ve bir rehberlik kursu daha açıldı. Bu kez kurstan 53 kişi mezun oldu. 1940'lı yıllarda II. Dünya Savaşının etkisi ile turizm adeta durdu.[8]

1950'li yıllarda Türkiye modern turizme önem vermeye başlamıştır. 1950 yılında yapılan "İkinci Turizm Danışma Kurulu" rehberlik mesleği üzerinde önemle duruyor, Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan ve rehberliğin turizm sektörü içindeki önemine vurgu yapan "Turist Tercüman

[8] Özdal Değirmencioğlu. "Rehberliğin Tarihçesi, Turist Rehberliği Nasıl Doğdu?" www.tureb.net/GenelBilgiler.asp?id=33

Rehberliği" başlıklı bir rapor bu kurula sunuluyordu. Rehberliğin günün koşullarına uygun hale getirilmesi ile ilgili önemli bir çalışmanın 1951 yılında TMTF (Türkiye Milli Talebe Federasyonu) tarafından yapıldığı görülüyor. 129 üniversiteli gençten oluşan kursiyerler başarıyla açılan bu kursu bitirmiş ve mesleklerine başlamışlardı. 1955–1960 yılları arasında yine çeşitli öğrenci derneklerinin desteği ile açılan ve İstanbul Belediyesi ile Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen iki ayrı kurstan 128 öğrenci mezun oldu ve çeşitli dillerde rehberlik yapmak hakkını kazandılar. 20 Ağustos 1963 tarihinde kurulan ve "çalışma alanına giren konularda personel yetiştirmek üzere kurslar, uzman okullar açabilme" yetkisine sahip olan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, 1964–1968 yılları arasında rehberlik kursları düzenledi. Kurslar herhangi bir yönetmeliğe tabii değildi, 8 Kasım 1925 gün ve 2730 sayılı kararnameye dayanıyor, hizmet içi talimat ve genelgelerle yapılıyordu. İlk yönetmelik 3 Eylül 1971 gün ve 13945 sayı ile yayınlandı. "Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği" 21 Mart 1974 tarihinde değiştirilerek "Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" adını aldı ve sırasıyla 1981, 1983, 1986, 1988, ve 1995 tarihinde yayımlanan değişikliklerle eklenen madde ile fakülte ve yüksekokulların rehberlik bölümlerinden mezun olanlara gerekli şartları yerine getirdikleri takdirde Bakanlıkça kokart verileceği de hükme bağlandı. Son olarak 2005 yıllarında çeşitli değişikliklere uğramıştır. [9]

Görüldüğü üzere çok sık değişen yönetmeliklerde amaç, bu mesleği icra eden kişileri daha iyi yetiştirebilmek ve arzu edilen kaliteye ulaşabilmektir. Yapılan yönetmelik değişikliklerinde değişmeyen kuralların başında, açılan kurslara giriş ve bitirme sınavları ile kursa devam koşulu gelmektedir. Elbette ki amaç, yerli ve yabancı turistlere Türkiye'nin değerlerini anlatıp tanıtabilecek güvenilir, bilgili, Atatürk ilke ve inkılapları doğrultusunda hareket eden çağdaş rehberler yetiştirmektedir. Bu amaçlara uygun hareket etmeyen rehberler için caydırıcı madde ve cezaların getirildiği görülmektedir. Bunun yanı sıra yabancı uyrukluların Türkiye'de rehberlik yapmaları yasaklanmış, seyahat acentelerinin belgesiz rehber çalıştırmalarının önüne geçilmeye çalışılmıştır.

[9] A.g.e.,

2008 yılı itibariyle Türkiye'de İllere Göre Profesyonel Turist Rehberi Sayıları[10]

İl Adı	Ülkesel Aktif	Ülkesel Pasif	Bölgesel Aktif	Bölgesel Pasif	Bay	Bayan	Toplam
ADANA	56	10	9	46	77	44	121
ANKARA	1099	844	1	1	1276	669	1945
ANTALYA	1320	207	31	96	1253	401	1654
AYDIN	151	5	2	0	90	68	158
BALIKESİR	11	3	0	0	8	6	14
BURSA	62	16	14	90	130	52	182
ÇANAKKLE	57	7	31	45	86	54	140
DİYARBAKIR	1	2	1	11	13	2	15
ERZURUM	8	2	0	0	6	4	10
GAZİANTEP	65	6	28	61	114	46	160
İSTANBUL	2950	1049	63	92	2712	1442	4154
İZMİR	1200	578	35	75	1197	691	1888
KONYA	59	5	3	16	71	12	83
MERSİN	57	34	1	10	61	41	102
MUĞLA	234	58	0	0	198	94	292
NEVŞEHİR	376	67	18	71	10	122	532
ŞANLIURFA	29	22	0	0	0	11	51
TRABZON	34	8	7	36	54	31	85
VAN	14	0	0	0	10	4	14
TOPLAM	7783	2923	244	650	7806	3794	11600

Tablo 1

[10] 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller hakkındaki yönetmelik çerçevesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca tarafımıza 27-05-2009 tarihli ve 100997 sayılı resmi yazı ile ulaştırılan istatistik sonuçlarıdır.

2008 yılı itibariyle Türkiye'de turist rehber sayıları ve bunların dillere göre dağılımına ilişkin bilgiler.[11]

Dil Adı	Ülkesel Akif	Ülkesel Pasif	Bölgesel Aktif	Bölgesel Pasif	Bay	Bayan	Aktif	Pasif	Toplam
İNGİLİZCE	4015	1302	128	355	3662	2138	4134	1657	5800
ALMANCA	1573	675	66	177	1909	582	1639	852	2491
İTALYANCA	461	146	11	12	333	297	472	158	630
İSPANYOLCA	411	77	10	4	301	201	421	81	502
FRANSIZCA	975	541	61	117	1292	402	1036	658	1694
JAPONCA	451	92	3	11	369	188	454	103	557
HOLLANDACA	224	36	0	1	193	68	224	37	261
MACARCA	16	6	0	1	12	11	16	7	23
LEHCE	29	6	0	0	25	10	29	6	35
NORVEÇCE	27	1	0	0	20	8	27	1	28
İSKANDİNAVCA	0	2	0	0	1	1	0	2	2
BULGARCA	207	57	0	1	159	106	207	58	265
SIRPÇA	38	16	0	1	40	15	38	17	55
İSVEÇÇE	29	7	0	3	31	8	29	10	39
ÇEKÇE	5	0	0	0	1	4	5	0	5
KORECE	19	5	0	0	18	6	19	5	24
PORTEKİZCE	50	1	0	0	30	21	50	1	51
ROMENCE	12	2	0	1	9	6	12	3	15
ÇİNCE	74	17	0	0	45	46	74	17	91
İBANİCE	24	5	0	1	24	6	24	6	30
FİNCE	5	2	0	0	7	0	5	2	7
RUŞÇA	504	66	2	3	402	173	506	69	575
YUNANCA	117	20	0	0	74	63	117	20	137
ARAPÇA	110	75	0	2	56	31	110	77	187
DANİMARKACA	10	2	0	0	8	4	10	2	12
HİNTÇE	1	5	0	0	4	2	1	5	6
FARSÇA	31	3	0	0	22	12	31	3	34
URDUCA	5	4	0	0	4	5	5	4	9
MAKEDONYACA	6	0	0	0	2	4	6	0	6
ERMENİCE	8	0	0	0	3	5	8	0	8
SLOVAKCA	4	0	0	0	3	1	4	0	4
HIRVATCA	18	7	0	1	22	4	18	8	26
ARNAVUTÇA	0	1	0	0	1	0	0	1	1
İZLANDACA	1	0	0	0	1	0	1	0	1
MALAYCA	1	0	0	0	1	0	1	0	1
GÜRCÜCE	1	0	0	0	1	0	1	0	1
BOŞNAKÇA	5	0	0	0	2	3	5	0	5

Tablo 2

[11] 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller hakkındaki yönetmelik çerçevesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca tarafımıza 27-05-2009 tarihli ve 100997 sayılı resmi yazı ile ulaştırılan istatistik sonuçları.

4. REHBERLİK EĞİTİMİ

4.1. Dünyada Rehberlik Eğitimi

Rehberlik eğitimi ülkeler bazında büyük farklılıklar göstermektedir. Bazı ülkelerde rehberlik yapmak için eğitim ve sertifika almak zorunluluğu var iken, bazı ülkelerde hiçbir koşul aranmamaktadır.

4.1.1. Kanada

Kanada'da rehberlik eğitimi 1985 yılından beri resmi olarak yetkilendirilmiş olan Kebek Otelcilik ve Turizm Enstitüsü tarafından verilmektedir. Enstitü kursların içeriğini, seyahat acenteleri birliği ile birlikte hazırlamaktadır. 1992 yılında yapılan düzenleme ile en az 3 dil bilmeleri zorunluluğu getirilmiştir. İngilizce ve Fransızca mutlak bilinmesi gereken diller olarak belirlenmiş ve ilave bir dil daha istenmektedir.

Eğitim programının süresi 7 ay ve toplam 240 ders saatinden oluşmaktadır. Öğrencilerin ayrıca yapmak zorunda oldukları bireysel araştırma projelerini tamamlamakları gerekmektedir. Kurslar iki yılda bir açılmaktadır. Böylelikle öğrencilere izleyen yılda aynı enstitü içerisinde düzenlenen tur yöneticiliği kursuna katılma fırsatı da yaratılmaktadır. Yapılan sınav ve mülakatlar sonunda 30 aday kabul edilmektedir. Bitirme sınavları sektör ile gerçek turlar kullanılarak, birlikte uygulamalı olarak yapılmaktadır. Lise mezunu ve turizm sektöründe veya insan ilişkileri yoğun bir alanda deneyimli olma şartı aranmaktadır.

4.1.2. Puerto Rico

Puerto Rico Üniversitesi ve Rehberler Birliği'nin ortaklaşa düzenlediği toplam 200 ders saatlik kurs bitirilerek, rehber lisansı alınabilmektedir. Lisansların her dört yılda bir yenilenmesi şartı vardır. Yenileme işleminin yapılabilmesi için yılda en az dört eğitim seminerine katılmış olmak gerekmektedir. Rehberler Birliği her yıl süreleri 60-90 dakikadan oluşan farklı konularda 8-10 seminer düzenlemektedir. Eğitim ve lisans verme yetkisi 2002 yılında beri Rehberler Birliği'ne aittir. Birlik bu etkiyi başta üniversite ve meslek kuruluşları olmak üzere ilgili kesimler ile koordineli olarak kullanmaktadır.

Mili park ve orman idareleri kendi personeline özel eğitim programları uygulayarak kendi sorumluluk alanları içerisinde rehberlik hizmeti verecek kadrolu personeli yetiştirmektedir.

4.1.3. İskoçya

Rehberlik eğitimi İskoçya Turist Rehberliği Birliği tarafından organize edilmektedir. Mülakat ve dil sınavını geçen adaylar 4 günlük ön eğitime alınmaktadır. Ön eğitim tamamlandıktan sonra sözlü sunum ve yazılı raporlarında % 60 başarı puanı alanlar, öğrenci olarak kabul edilmektedir. Eğitimler Edinburgh Üniversitesi tarafından verilmekte olup, eğitim üresi iki yıl, toplam kurs saati 308'dir. Birkaç hafta sonu uygulama turunun yanında 7'şer günlük iki İskoçya turu yapılmaktadır. Mezunlara iki yıllık üniversite diplomasına denk gelen sertifika verilmekte olup, bitirme sınavları 4 gün sürmekte ve yazılı, sözlü, uygulamalı, proje sunumu bölümlerinden oluşmaktadır.

Rehberlik yapmak için yasal olarak böyle bir eğitim ve sertifika zorunluluğu bulunmamaktadır. Ancak böyle bir yasal zorunluluk getirmeye yönelik çabalar sürmektedir.

4.1.4. Amerika Birleşik Devletleri

Eyaletler bazında farklı uygulamalar vardır. Rehberlik yapabilmek için lisans sahibi olma koşulu aşağıdaki coğrafyada mevcuttur,

- New Orleans, Louisiana
- Washington, DC
- New York City, New York
- Charles ton, South California
- Gettysburg Battlefield, Pennsylvania
- Vicksburg Battlefield, Mississippi

Belge alma koşulları da eyaletlere göre değişmektedir. Washington'da eğitim ve yazılı sözlü sınavlar uygulamakta, Louisiana'da 150 soruluk test sınavı yapılmaktadır. İsteyenler, turist rehberliğine yönelik özel kurslarda kendilerini geliştirmekte ve sınavlara hazırlanmaktadırlar.

4.1.5. Yunanistan

Yunanistan'da rehber olabilmek için devlete ait Turist Rehberliği Okulundan mezun olmak gerekir. Eğitim süresi iki buçuk yıldır. Mezunlar tüm Yunanistan'da rehberlik yapabilir. Okullar Atina ve Selanik'tedir. Talep olduğunda Rodos, Girit, Korfu, Midilli adalarında da 2,5 yıllık eğitim programları açılmaktadır. Yunanca'yı çok iyi derece kullanabildiğini belgeleyen Avrupa Topluluğu üyesi ülke vatandaşları programa kayıt yaptırabilirler. Adaylardan lise düzeyinde diploma istenmekte, ayrıca yazılı ve sözlü yabancı dil sınavından 20 üzerinden 16 puan almaları gerekmektedir. Yabancı dilden başarılı olanlar Yunanca kompozisyon ve mülakat sınavına alınırlar. Bu sınavdan da 20 üzerinden 14 almaları istenir. Sınavlar üç yılda bir yapılır ve her okula 30-35 öğrenci kabul edilir. Ders sayısı 25 olup, toplam ders saati 1040'tır. Müzelerde 110 saat ve ören yerlerinde 240 saat verilen dersler ile birlikte toplam 1390 saatlik bir eğitim uygulanmaktadır.

4.1.6. İzlanda

Turist Rehberliği Okulu 1976 yılında kurulmuştur. Eğitim programı, meslek örgütleri, sektör temsilcileri, eğitim bakanlığı ve okul öğretim kadrosundan oluşan bir grup tarafından oluşturulmaktadır.

Eğitim süresi 2 yarıyıldan oluşan bir yılı kapsamaktadır. Toplam 444 saat ders verilmektedir. Öğrenci olarak kayıt yaptırabilmek için 21 yaşında olmak ve yabancı dilde yapılan mülakat sınavını başarmak gerekmektedir. Eğitim süresi boyunca çeşitli geziler yapılmaktadır. Derslerin sınavlarından 10 üzerinden 7 alan öğrenciler o dersten başarılı sayılmaktadırlar. Birinci dönem sonunda okutulan dersleri kapsayan yabancı dilde sözlü sınav yapılmaktadır. İkinci dönem sonunda, bir sunum ve 6 ile 8 saatlik etaplardan oluşan iki ayrı turdan oluşan uygulama sınavını başarmak gerekmektedir. Mezuniyet öncesinde deneyimli bir rehber eşliğinde 6 günlük bir uygulama gezisine daha katılmaları gerekmektedir.

4.1.7. İngiltere

Eğitimler Turist Rehberliği Kurumunun yetkilendirdiği özel firmalar tarafından verilmektedir. Bir yıl süren kurslarda toplam 200 saat ders yapılmakta, her hafta sonu uygulama gezisine çıkılmakta ve öğrencilere ödevler verilmektedir. Kurs sonunda sınavlar kurum tarafından düzenlenmekte, sınav jürisi rehberler, tur

operatörlerinin temsilcisi ve öğreticilerden oluşmaktadır. Kayıtlarda yabancı dil bilgisi ve turizm sektöründe deneyim sahibi olmak adaylara öncelik kazandırmaktadır.[1]

4.1.8. Avusturya

Ülke genelinde 300 ila 900 saat arasında değişen çeşitli kurslar mevcuttur. Eğitimciler, profesyonel rehberler ve belli alanlarda uzman akademisyenlerden oluşmaktadır. Bitirme sınavları en az ikisi rehber olan, dört kişilik bir heyet tarafından yapılır.

4.1.9. Danimarka

Roskilde Üniversitesi tarafından 1 yıl süreli eğitim programı düzenlenmektedir. Program iki kısımdan oluşur. İlk bölümü teorik dersleri içerir ve başarılı olamayanlar ikinci bölüme geçemezler. Bir yabancı dil bilmek zorunludur. Bitirme sınavları Danimarka lisanı ve ilgili yabancı dilden yazılı ve sözlü olarak yapılır. Sınav komisyonu turizm sektörünün değişik kesimlerinin temsilcilerinden oluşur.

4.1.10. Fransa

Fransa'da turizm eğitimi Eğitim Bakanlığı'na bağlı okul ve kurslarda, ayrıca özel kuruluşlara ait kurslarda yapılmaktadır. Özel okullarda, yardımcı rehberlik eğitimi gece kurslarıyla verilmektedir. Profesyonel rehberlik ise, lisans düzeyindeki eğitimle verilmektedir. Fransa'da 3 adet üniversite seviyesinde otelcilik ve turizm yüksekokullarında rehberlik bölümü bulunmaktadır.

4.1.11. Almanya

Almanya'da yapılan bir araştırma rehberleri 2 gruba ayırmaktadır. 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

[1] Osman Eralp Çolakoğlu- Fatih Epik-Ergün Efendi, *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği,* Detay Yayıncılık, 2007, Ankara, s.178

seyahatlerde görevler yaparlar. Almanya'da uzman rehberler lisans seviyesindeki eğitimle yetiştirilirler.[2]

4.1.12. Endonezya

Rehberlik yapabilmek için devletin düzenlediği kursa katılmak ve belge almak gerekiyor. Belgesiz rehberlik yapılması yasaklanmıştır. Yeşil Rozet, Sarı Rozet ve Beyaz Rozet şeklinde sınıflandırılan üç tür rehberlik belgesi vardır. Yeşil Rozet il içerisinde, Sarı Rozet eyalet genelinde geçerlidir. Beyaz Rozet ise belirli özel noktalar için uzman rehber anlamına gelir. Yeşil ve Sarı Rozet 121'er saatlik eğitim programları sonunda, Beyaz Rozet 250 saatlik eğitim programı sonunda alınabilir. Sarı Rozet alabilmek için en az 3 yıl Yeşil Rozet ile rehberlik yapmış olma şartı vardır.

4.1.13. Afrika

Afrika kıtasında Mısır dışında ciddi bir örgütlenme ve rehberlik eğitimi bulunan ülke yoktur. Senegal, Umman, Tunus, Etiyopya, Mozambik ve Uganda'da rehberlik yapan kişiler örgütlenme ve eğitim konusunda girişimlerde bulunmaktadırlar. Mısır'da rehberlik sendika düzeyinde örgütlenmiştir ve sendikanın rehberin gelişimine yönelik çeşitli eğitim programları bulunmaktadır. Mısır'da sendika üyesi rehber sayısı 9124'dür.[3]

4.2. Türkiye'de Rehberlik Eğitimi

4.2.1. Üniversitelerde Verilen Rehberlik Eğitimi

Üniversite düzeyinde 1970'li yıllarda yapılmaya başlanan turizm eğitimi, 1990'ların ikinci yarısından itibaren turizmde uzmanlaşmaya yönelmiş genel bir turizm personeli yetiştirmek yerine otel işletmeciliği, seyahat acenteciliği, yiyecek ve içecek hizmetleri, rehberlik ve animasyon hizmetleri gibi alanlarda uzmanlaşmış mezunlar vermek üzere bölümler kurulmuştur. Bu süreç içersinde turist rehberliği eğitimi üniversiteler düzeyinde ilk olarak iki yıllık meslek yüksekokulları bünyesinde yapılandırılmış, daha sonra lisans düzeyine taşınmıştır. Türkiye'de halan 17 üniversitede ön lisans, 4 üniversitede lisans düzeyinde olmak üzere toplam 21 üniversitede turist rehberliği eğitimi yapılmaktadır. İkinci öğretim programlarda

[2] A.g.e., ,s.179
[3] Çolakoğlu ve bşk., s.180

dikkate alındığında her yıl ön lisans düzeyinde toplam 1295, lisans düzeyinde 285 olmak üzere 21 programdan toplam 1580 öğrenci turist rehberi olmak üzere eğitime başlamaktadır[4].

2008 yılı itibariyle Türkiye'deki Yüksekokullarda Turizm Rehberliği Programı ve Kontenjanlarının Dağılımı[5]:

	Üniversitesi	Fakülte/Y.O. Adı	Bölümü	Kontenjan
1	Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm İşlet. ve Otel. Y.O.	Seyahat İşlet. ve Tur. Rehberliği	140
2	Balıkesir Üniversitesi	Turizm İşlet. ve Otel. Y.O.	Turist Rehberliği	50
3	Ege Üniversitesi	Çeşme Tur. ve Otelcilik Y.O.	Turist Rehberliği	50
4	Nevşehir Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fak.	Turist Rehberliği	45

Tablo 3

2008 yılı itibariyle Türkiye'deki Meslek Yüksekokul'larındaki Turizm Rehberliği Programı ve Kontenjanlarının Dağılımı[6]:

	Üniversitesi	Fakülte/Y.O. Adı	Programı	Kontj.
1	Ankara Üniversitesi	Beypazarı MYO	Turizm Rehberliği	40
2	Beykent Üniversitesi	Meslek Y.O	Turizm Rehberliği	45
3	Fatih Üniversitesi	Meslek Y.O	Turizm Rehberliği	60
4	İlke Eğt. Ve Sağ. Vakfı	Kapadokya MYO	Turizm Rehberliği	40
5	İstanbul Aydın Üniversitesi	Anadolu Bil. MYO	Turizm Rehberliği	240
6	Kafkas Üniversitesi	Kars MYO	Turizm Rehberliği	80
7	Karabük Üniversitesi	Safronbolu MYO	Turizm Rehberliği	160
8	Kocaeli Üniversitesi	Derbent MYO	Turizm Rehberliği	50
9	Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm Rehberliği	30
10	Mersin Üniversitesi	Anamur MYO	Turizm Rehberliği	50
11	Selçuk Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm Rehberliği	100
12	Selçuk Üniversitesi	Beyşehir MYO	Turizm Rehberliği	80
13	Selçuk Üniversitesi	Silifke Taşucu MYO	Turizm Rehberliği	120
14	Süleyman Demirel Üniv.	Yalvaç MYO	Turizm Rehberliği	100
15	Uludağ Üniversitesi	İznik MYO	Turizm Rehberliği	30
16	Yaşar Üniversitesi	Meslek Y.O.	Turizm Rehberliği	40
17	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van MYO	Turizm Rehberliği	30

Tablo 4

Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinden mezun olan öğrenciler, yabancı dil bilgilerini KPDS sınavı ile belgelendirmek veya Kültür Turizm

[4] A.g.e., s.181
[5] ÖSYM 2008 Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sistemi Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu'ndan alınmıştır.
[6] A.g.e.,

Bakanlığı'nın açtığı yabancı dil sınavlarında başarı olmak koşulu ve Türkiye Turu Uygulama Gezisine katıldıkları ve başarı ile tamamladıklarına dair belgelerini Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ibraz ettiklerinde kokartlarını alabilmektedirler.[7]

4.2.1.1. Meslek Yüksekokullarda Rehberlik Programı Dersleri ve İçerikleri

2008 yılı itibariyle Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Programı'nda Okutulan Dersler.[8]

I YARIYIL				
	Dersin Adı	T	U	K
1	Genel Turizm Bilgisi	3	0	3
2	Anadolu Tarihi ve Uygarlığı	2	0	2
3	Turizm Seminerleri I	2	2	2
4	Türkiye Turizm Coğrafyası I	2	0	2
5	Arkeoloji I	2	0	2
6	Mesleki İngilizce I	3	2	3
7	Bilgisayar I	2	2	2
8	Türk Dili I	2	0	2
9	Ata. İlk ve İnk. Tar I	2	0	2
10	Y. Dil I (İng)	4	0	4
	Toplam	24	6	27

II YARIYIL				
	Dersin Adı	T	U	K
11	Mitoloji	2	0	2
12	Etkili Anlatım ve Teknikleri (Diksiyon)	3	0	3
13	Turizm Seminerleri II	2	2	2
14	Türkiye Turizm Coğrafyası II	2	0	2
15	Arkeoloji II	2	0	2
16	Mesleki İngilizce II	3	2	3
17	Bilgisayar II	2	2	2
18	Türk Dili II	2	0	2
19	Ata. İlk ve İnk. Tar II	2	0	2
20	Y. Dil II (İng)	4	0	4
	Toplam	24	6	27

[7] Çolakoğlu ve bşk. , s.182

[8] Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Bölümü Öğrenci İşleri Birimi'nden alınmıştır.

III YARIYIL				
	Dersin Adı	T	U	K
21	Sey. Acen. Tur Operatörlüğü	2	0	2
22	Turizm Pazarlaması	2	0	3
23	Turizm Seminerleri III	2	2	2
24	Sanat Tarihi I	2	0	2
25	Turizm Mevzuatı	2	0	2
26	Turist Rehberliği	2	0	2
27	Turizm Kay. Ve Çevre Koruma	2	0	2
28	Mesleki İngilizce III	3	2	3
29	Rekreasyon ve Animasyon	2	0	2
30	Y. Dil I (Alm- Rusça)*	2	2	2
31	Türk Kültürü ve Folklor I	2	0	2
	Toplam	23	6	26

IV. YARIYIL				
	Dersin Adı	T	U	K
32	Turizm Ekonomisi	2	0	2
33	Dinler Tarihi	2	0	2
34	Turizm Seminerleri IV (İng)	2	2	2
35	Sanat Tarihi II	2	0	2
36	Özel İlgi Turizmi	2	0	2
37	Turist Rehberliği II	2	0	2
38	İlk Yardım	2	0	2
39	Mesleki İngilizce IV	3	2	3
40	Turist Piko. Ve Halkla İlişkiler	2	0	2
41	Yabancı Dil II (Alm- Rusça)*	2	2	2
42	Türk Kültürü ve Folklor II	2	0	2
	Toplam	23	6	26

(*) Yönlendirilmiş seçmeli ders

Tablo5

4.2.1.2. Yüksekokullarda Rehberlik Programı Dersleri ve İçerikleri

2008 Yılı itibariyle Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünde Okutulan Dersler[9]:

I. YARIYIL				
	Dersin Adı	T	U	K
1	Turizme Giriş	3	0	3
2	Turizm Davranışı	3	0	3
3	İşletme	3	0	3
4	Araştırma Yöntemleri	3	0	3
5	İngilizce I	2	0	2
6	İletişim (İngilizce)	2	0	2
7	İkinci Yabancı Dil I (Alm)	4	0	4
8	İkinci Yabancı Dil I (Frn)	4	0	4
9	İkinci Yabancı Dil I (İsp)	4	0	4
10	İkinci Yabancı Dil I (Jap)	4	0	4
11	Atatürk İlk.ve İnk. Tarihi I	2	0	2
12	Türk Dili I	2	0	2

II. YARIYIL				
13	Türkiye Turizm Coğrafyası	3	0	3
14	Hukuk	2	0	2
15	Seyahat İşletmeleri	2	0	2
16	Muhasebe I	2	0	2
17	İngilizce II	2	0	2
18	Seminer I (İngilizce)	2	0	2
19	İkinci Yabancı Dil II (Alm)	4	0	4
20	İkinci Yabancı Dil II (Frn)	4	0	4
21	İkinci Yabancı Dil II (İsp)	4	0	4
22	İkinci Yabancı Dil II (Jap)	4	0	4
23	Temel Bilgi Teknolojileri	2	2	3
24	Atatürk İlk. ve İnk. Tarihi II	2	0	2
25	Türk Dili II	2	0	2

III. YARIYIL				
26	Ulaştırma Sistemleri	2	0	2
27	Tur Operatörlüğü	2	0	2
28	Düşünce Tarihi	2	0	2
29	İlk Yardım	2	0	2
30	İngilizce III	2	0	2
31	Muhasebe II	2	0	2
32	Arkeoloji ve Anadolu Uygarlıkları	4	0	4
33	İkinci Yabancı Dil III (Alm)	4	0	4
34	İkinci Yabancı Dil III (Frn)	4	0	4
35	İkinci Yabancı Dil III (İsp)	4	0	4
36	İkinci Yabancı Dil III (Jap)	4	0	4

[9] Adnan Menderes Üniversitesi resmi internet sitesi www. adu.edu.tr.'den alınmıştır.

IV. YARIYIL				
37	Tur Yönetimi	2	0	2
38	Bizans Sanatı	3	0	3
39	Türk Tarihi	2	0	2
40	Mitoloji	4	0	4
41	Mesleki İngilizce I	0	2	1
42	Seminer II	2	0	2
43	Seyahat İşletmelerinde Paket Program Kullanımı	2	2	3
44	İkinci Yabancı Dil IV (Alm)	4	0	4
45	İkinci Yabancı Dil IV (Frn)	4	0	4
46	İkinci Yabancı Dil IV (İsp)	4	0	4
47	İkinci Yabancı Dil IV (Jap)	4	0	4

V. YARIYIL				
48	Ekonomi	3	0	3
49	Pazarlama	3	0	3
50	Yönetim Ve Organizasyon	3	0	3
51	Selçuklu Sanatı	3	0	3
52	Mesleki İngilizce II	0	2	1
53	Turist Rehberliği	2	0	2
54	Turizm Hukuku	2	2	3
55	İkinci Yabancı Dil V (Alm)	4	0	4
56	İkinci Yabancı Dil V (Frn)	4	0	4
57	İkinci Yabancı Dil V (İsp)	4	0	4
58	İkinci Yabancı Dil V (Jap)	4	0	4

I.GRUP SEÇMELİ DERSLER				
59	Türk Folkloru	2	0	2
60	Türk Ve Dünya Mutfağı	2	0	2
61	Web Sayfası Tasarımı	2	0	2
62	Animasyon	2	0	2

VI. YARIYIL				
63	Turizm Ekonomisi	3	0	3
64	Turizm Pazarlaması	3	0	3
65	Osmanlı Sanatı	3	0	3
66	Dinler Tarihi	2	0	2
67	İş Hayatı İçin Yabancı Dil	0	2	1
68	Seminer III	2	0	2
69	İkinci Yabancı Dil IV (Alm)	4	0	4
70	İkinci Yabancı Dil IV (Frn)	4	0	4
71	İkinci Yabancı Dil IV (İsp)	4	0	4
72	İkinci Yabancı Dil IV (Jap)	4	0	4

II. GRUP SEÇMELİ DERSLER				
73	İş Etiği	2	0	2
74	Fauna Ve Flora	2	0	2
75	İnternet Ve Pazarlama	2	0	2
76	Kruvaziyer Ve Yat Turizmi	2	0	2

III. GRUP SEÇMELİ DERSLER				
77	Ofis Yazılımları	2	0	2
78	Dünya Kültürleri	2	0	2
79	Kariyer Planlama	2	0	2
80	Avrupa Birliği Ve Turizm	2	0	2

VII. YARIYIL				
81	Özel İlgi Turizmi	2	0	2
82	Turizmde Tanıtma	2	0	2
83	Finansal Yönetim	3	0	3
84	Turizm İşletmelerinde Stratejik Yönetim	3	0	3
85	İleri İngilizce I	2	2	3
86	İkinci Yabancı Dil VII (Alm)	2	2	3
87	İkinci Yabancı Dil VII (Frn)	2	2	3
88	İkinci Yabancı Dil VII (İsp)	2	2	3
89	İkinci Yabancı Dil VII (Jap)	2	2	3

IV. GRUP SEÇMELİ DERS (İNGİLİZCE)				
90	Müşteri Bağlılığı (İngilizce)	2	0	2
91	Sürdürülebilir Turizm (İngilizce)	2	0	2
92	Toplam Kalite Yönetimi (İngilizce)	2	0	2

V. GRUP SEÇMELİ DERS				
93	Uluslararası Otel İşletmeciliği	2	0	2
94	Girişimcilik Ve Değişim Yönetimi	2	0	2
95	Yatırım Projeleri Analizi	2	0	2

VIII. YARIYIL				
96	Örgütsel Davranış	3	0	3
97	Uluslararası Turizm Hareketleri	2	0	2
98	İnsan Kaynakları Yönetimi	3	0	3
99	Biletleme Ve Rezervasyon Sistemleri	3	2	3
100	İleri İngilizce II	2	2	3
101	İkinci Yabancı Dil VIII (Alm)	2	2	3
102	İkinci Yabancı Dil VIII (Frn)	2	2	3
103	İkinci Yabancı Dil VIII (İsp)	2	2	3
104	İkinci Yabancı Dil VIII (Jap)	2	2	3
105	Seminer IV	2	0	2

Tablo 6

4.2.2. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığınca Verilen Rehberlik Eğitimi

Profesyonel Turist Rehberliği Kursları

Kurslar, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılmaktadır. Bakanlık dışında hiçbir kurum ve kuruluş, herhangi bir isim altında turist rehberliği kursları açamaz ve rehberlik kimlik kartı veremez. Hangi illerde ve dillerde kurs açılacağına ve kursiyer sayısına bakanlık tarafından karar verilmektedir. Gerektiğinde il müdürlüklerinin, meslek kuruluşlarının ve üniversitelerin ilgili bölümlerinin görüşleri alınabilmektedir. Kurslar, seçme sınavında başarılı olan aday sayısının en az 50 kişi olması halinde açılır. Kursların süresi toplam 560 ders saati ve 7 aydır. Ancak; dersler 7 aydan önce de tamamlanabilir.

Profesyonel turist rehberliği kursunun seçme sınavları başvuru süreleri ve sınav programı bakanlık tarafından tespit edilerek, sınav tarihlerinden en az 45 gün önce basın, Bakanlık internet sitesi veya il müdürlükleri aracılığı ile duyurulur. Seçme sınavları kursun açılacağı ilde ve il müdürlüğünün sorumluluğunda yapılır.[10]

Seçme sınavlarına başvuracak adaylarda aranan özellikler:

a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,

b) Sınav tarihi itibariyle 18 yaşını doldurmuş olmak,

c) En az iki yıllık yüksekokul mezunu olması (Yurtdışında öğrenim görmüş olanların diplomalarının denkliğinin Yüksek Öğrenim Kurumu Başkanlığınca onaylanmış olması),

d) Sınava gireceği dil veya dilleri iyi derecede bilmesi,

e) Sabıka kaydının olmaması gerekir.

Seçme sınavları sırasıyla genel kültür, yabancı dil sözlü, yabancı dil yazılı ve mülakat olmak üzere dört aşamada yapılır. Bir sonraki aşamaya girmek için bir önceki sınavda başarılı olmak gerekir.

---

[10] Necdet Hacıoğlu, Mehmet Kaşlı, Seda Şahin, Nuray Tetik, *Türkiye'de Turizm Eğitimi*, Detay Yayıncılık, 2008, Ankara, s.60–61

a) Genel Kültür Sınavı: Tarih, coğrafya, edebiyat, genel turizm bilgileri ile aktüel konular ağırlıklı olmak üzere test şeklinde yapılır. Toplam puan 100 olup, en az 60 puan alan başarılı sayılır.

b) Yabancı Dil Sözlü Sınavı: Bu sınavdan 100 üzerinden en az 70 puan alan başarılı sayılır. Bu konuda Bakanlığa itiraz edilemez.

c) Yabancı Dil Yazılı Sınavı: Bu sınavda başarılı olmak için 100 üzerinden 60 puan almak gerekir. ÖSYM'ce yapılan Kamu Personeli Yabancı Dil Sınavı'ndan en az (C) düzeyinde başarı belgesi bulunanlar, belgelerini ibraz etmeleri halinde bu sınavdan muaf tutulur.

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

Kurslarda okutulan dersler:

a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı

b) Turist rehberliği meslek dersi

c) Türkiye'nin turizm coğrafyası ve turizm tanıtımı

d) Genel Türk Tarihi ve Kültürü

e) Arkeoloji

f) Mitoloji

g) Sanat tarihi

h) Dinler tarihi ve sosyoloji

i) Edebiyat

j) Genel sağlık bilgisi ve ilk yardım

k) Sosyal davranışlar ve iletişim

l) Anadolu medeniyetleri tarihi

Yukarıda belirtilen ders gruplarına ek olarak güncel ve gerekli konularda Bakanlık tarafından belirlenecek dersler de okutulabilir. Kurslar en az haftada beş gün ve kırk beşer dakikalık dört ders saati olarak yürütülür.

Kursiyerlerin derslere devam etmeleri zorunludur. Kurslarda elli altı ders saatinden fazla devamsızlığı görülen kursiyerlerin kursla ilişkileri kesilir.

Uygulama gezisinin süresi otuz altı takvim günüdür ve geziye katılmak zorunludur. Belgeye dayalı mazeretleri olanların, bir defaya mahsus olmak üzere, ilk açılacak kursun uygulama gezisiyle, bitirme ve bütünleme sınavlarına katılabilirler.

Profesyonel turist rehberleri, her yıl, biri Bakanlık tarafından belirlenen konularda olmak üzere en az üç konuda hizmet içi eğitim seminerlerine katılmak zorundadır.

Turist rehberleri, her yıl 1 Ocak – 30 Nisan tarihleri arasında rehberlik kimlik kartlarını bağlı oldukları il müdürlüklerine vize ettirmek zorundadır. İlk defa rehberlik belgesi alanlar, ilk yıl için vizeden muaftırlar. Üst üste iki defa vizesini yaptırmayan rehberlerin kimlik kartları iptal edilir.

Vize için istenen belgeler şunlardır.

a)Savcılıktan son üç ay içinde alınmış sabıka kaydı belgesi,

b)Bir önceki yılda düzenlenen en az üç hizmet içi eğitim seminerine katıldığına ilişkin belge il müdürlüğüne teslim edilir

Rehber olup da rehberlik kartına yeni bir dil ekletmek isteyenler, rehberlik kurslarının seçme sınavlarının yabancı dil yazılı ve sözlü sınavları aşamalarına girerler. Ayrıca KPDS'den en az (C) seviyesinde belge ibraz eden rehberlerin kimlik kartlarına ve sicillerine o dil eklenir.

Fakülte ve yüksekokullar bünyesinde açılan rehberlik bölümlerinden mezun olanlara Bakanlıkça yapılacak yabancı dil sözlü ve yazılı sınavında başarılı olmaları veya KPDS'den en az (C) düzeyinde başarı sağlamaları halinde, uygulama gezilerine katıldıklarını da belgelendirmeleri koşulu ile kimlik kartı verilir.

Fiilen yirmi yıl rehberlik yapmış olan rehberlere rehberlik onur kartı verilir. Rehberlik onur kartı alanlar çalışmak istediklerinde, her yıl sağlık raporu ve üç ay

içinde alınmış sabıka belgelerini vize süresi içinde bağlı bulundukları il müdürlüklerine ibraz etmeleri halinde hizmet içi eğitim ve vizeden muaftırlar.[11]

Profesyonel turist rehberliği kursları ve seminerleri Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığı tarafından düzenlenmektedir. Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığı'nın görevleri:

- Profesyonel Turist rehberliği yönetmeliğine uygun şekilde profesyonel turist rehberliği kurslarının açılması ile ilgili planlama çalışmalarını yapmak,
- Kursların ve yurt içi uygulama gezilerinin yapılmasını sağlamak ve denetlemek,
- Profesyonel turist rehberlerine belge verilmesi, sicillerinin tutulması, nakil, belge iptali, bilgilerinin güncelleşmesi ve kimliklerine ait diğer işlemlerin yürütülmesini sağlamak,
- İl Kültür ve Turizm Müdürlüklerince yapılan vizelerin sicil dosalarına işlenmesi ve bilgisayar ortamına aktarılmasını sağlamak,
- Mevcut rehberlerin denetimlerini yapmak ve sonuçlandırmak, rehberlerle ilgili şikayetlere ilişkin işlemleri yürütmek,
- Meslek kuruluşlarının da görüşleri alınarak rehber ücretlerini tespit etmek ve ilgili kurul ve kuruluşlara bildirmek,
- Rehberlerin bilgilerinin güncelleştirilmesine yönelik olarak düzenlenen hizmet içi eğitim seminerlerinin koordinasyonunu ve denetimini yapmak, mazeret komisyonunun toplantısını sağlamak,
- Alternatif turizm çeşitlerine ve kanunlara göre belirlenen rehberlikte uzmanlaşma eğitimlerini planlamak, programlamak ve bu yönde ilgili kurum ve kuruluşlarla koordinasyonu sağlayarak eğitimler düzenlemek,
- Başkanlık bütçesini hazırlamak, idare ve personel işlerini yürütmek,

[11] www. aregem.kulturturizm.gov.tr

- Başkanlığın faaliyetlerine ilişkin istatistikî bilgilerin tutulmasını sağlamak,
- Üst makamların vereceği konularıyla ilgili diğer görevleri yapmaktır.[12]

4.2.2.1. Profesyonel Turist Rehberliği Hizmet İçi Eğitim Seminerleri

Profesyonel Turist Rehberliği kurslarının yanı sıra Kültür ve Turizm Bakanlığı Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığı tarafından profesyonel turist rehberleri için eğitim seminerleri düzenlenmektedir. Profesyonel turist rehberleri, her yıl biri bakanlık tarafından belirlenen zorunlu konularda olmak üzere en az üç konuda hizmet içi eğitim seminerine katılmak zorundadırlar. Bakanlık en geç Aralık ayının sonuna kadar mesleki kuruluşların da görüşlerini alarak, bir sonraki yılın 1 Kasım – 31 Aralık tarihleri arasında düzenlenecek en az sekiz seminerin konusunu, zamanını, hangi illerde yapılacağını ve uygulanacak seminer ücretlerini tespit eder. Hizmet içi eğitim seminerlerine katılmayan rehberlerden mazeretleri kabul edilenler için 15 Şubat – 31 Mart tarihleri arasında telefi semineri düzenlenir. Zorunlu hizmet içi eğitim seminerlerine katılmayan rehberlerin yıllık vizeleri yapılmaz.

Profesyonel turist rehberliği hizmet içi eğitim semineri konuları her yıl değişikli göstermektedir. 2007 yılı içinde belirlenen seminer konuları aşağıda görülmektedir.

- Ermeni Meselesi
- Geleneksel Türk El Sanatları
- Türk Mutfağı Kültürü ve Yemek Rehberliği
- Türk ve Dünya Edebiyatında Seyahatnameler
- Çanakkale Gelibolu Tarihi Milli Parkı ve Tarihsel Önemi
- Mevlana ve Mevlevilik
- Avrupa Birliği ile Turizm Bağlamında İlişkiler

[12] Hacıoğlu ve bşk., s.60-61

- Beş Şehir (A. Hamdi Tanpınar) (Zorunlu)

Zorunlu seminer konusuna her grupta yer verilir ve belirtilen konularda en az birer defa anlatılacak şekilde düzenlenir. [13]

4.2.2.2. Profesyonel Turist Rehberliğinde Uzmanlaşma Seminerleri

Zorunlu hizmet içi eğitim seminerlerinin yanı sıra, turizm çeşitleri ve bölgelerine göre uzman rehber yetiştirilmesi ile rehberlerin çeşitli konularda eğitilmesi amacı ile Bakanlık tarafından veya Bakanlıkça bu konuda eğitim vermeye yetkili kamu kurum ve kuruluşlar, üniversiteler, meslek kuruluşları ve özel kuruluşlarla yapılacak protokol çerçevesinde ve Bakanlık denetiminde eğitim faaliyetleri düzenlenebilir. Bakanlığın onayı ve denetiminde düzenlenen eğitimlere katılan ve eğitim sonucunda yapılan sınavlarda başarılı olan rehberlere, bakanlık tarafından düzenlenen eğitime göre bir belge verilir. Eğitimlere ve sınavlara ilişkin düzenlemeler ile uygulamalara ait esaslar Bakanlıkça belirlenir. [14]

Bakanlık tarafından yapılması düşünülen rehberlikte uzmanlık eğitimleri için konu ve alanlar şunlardır:

- Çanakkale Gelibolu tarihi milli parkı rehberlikte uzmanlaşma
- Savaş alanları ve tarihi mekânlar rehberlikte uzmanlaşma
- Dağcılık, doğa ve yürüyüş turizmi rehberlikte uzmanlaşma
- Sualtı arkeolojisi ve dalış turizmi rehberlikte uzmanlaşma
- Mağara turizmi rehberlikte uzmanlaşma
- Sağlık ve spor turizmi rehberlikte uzmanlaşma
- Kongre turizmi rehberlikte uzmanlaşma[15]

[13] A.g.e. s.64-65
[14] Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, Madde 43
[15] Hacıoğlu ve bşk., s.65

5. DOĞU ANADOLU BÖLGESİNİ TERCİH EDEN TURİSTLERİN PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNDEN BEKLENTİLERİNİN BELİRLENMESİ AMACIYLA YAPILAN ANKET ÇALIŞMASI

5.1 Katılımcıların Sosyo-Demografik Profilleri

	N*	%
Cinsiyet		
Bay	94	43
Bayan	123	57
Toplam	217	100
Medeni Durum		
Evli	118	54
Bekar	99	46
Toplam	217	100
Yaş		
24 yaş ve altı	14	7
25-34	48	22
35-44	36	16
45-54	69	32
55 yaş ve üzeri	50	23
Toplam	217	100
Milliyet		
İngiliz	6	3
İrlandalı	27	12
Hollandalı	1	1
Amerikalı	10	4
T.C.	100	46
Diğer (Honkong-Chinese)	73	34
Toplam	217	100
Meslek		
Memur	73	34
Emekli	21	10
İşçi	7	3
İşsiz	33	15
İşveren	11	5
Ev Hanımı	23	11
Kendi işi	27	12
Öğrenci	7	3
Diğer	15	7
Toplam	217	100
Eğitim		
İlköğretim	2	1
Lisansüstü	32	15
Ortaöğretim	31	14
Doktora	13	6
Üniversite	139	64
Toplam	217	100

Tablo 7

Tablo 7'de katılımcıların sosyo-demografik verileri incelendiğinde bayan katılımcıların (% 57) erkek katılımcılara (% 43) oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu % 54'lük pay ile evlilerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında % 32'lik oran ile 45–54 yaş arası, yapılan

* Ankete katılan kişi sayısı

çalışmaya en fazla katılan yaş grubudur. Bunu sırasıyla % 23'lük pay ile 55 yaş ve üzeri katılımcılar, % 22'lik pay ile 25–34 yaş arası, % 16'lık pay ile 35–44 yaş arası olanlar izlemektedir. Katılımcıların milliyetlerine bakıldığında çalışmaya en çok %46'lık pay ile yerli turistler katılmıştır. Yerli turistleri sırasıyla diğer (Çoğunlukla Chinese ve Honkong) turistler (%34), İrlandalı turistler (%12), Amerikalı turistler (% 4), İngilizler turistler (% 3) ve Hollandalı turistler (%1) izlemektedir. % 34'lük pay ile katılımcıların büyük çoğunluğu memurlardan oluşmaktadır. Ardından % 15 ile işsiz, % 12 ile kendi işine sahip olanlar, %11 ile ev hanımı ve %10 ile emekliler gelmektedir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında % 64'lük oran ile en çok üniversite mezunu, %15 ile lisansüstü mezunu ve ardından % 14'lük pay ile ortaöğretim mezunu oldukları gözlemlenmektedir.

5.2 Katılımcıların tatile katılmaya ilişkin özellikleri

Daha Önce Türkiye'ye geldiniz mi	N	%
Evet	89	76
Hayır	28	24
Toplam	117	100
Türkiye'ye Kaçıncı gelişiniz		
2	47	53
3	32	36
4	4	5
5 ve üzeri	6	6
Toplam	89	100
Hangi bölgelere geldiniz		
Doğu Anadolu	96	51
İç Anadolu	100	52
Akdeniz	108	56
Ege	93	46
Marmara	97	52
Güneydoğu	94	47
Karadeniz	82	28
Doğu Anadolu Bölgesini Tercih Nedenleri		
Gezi ve eğlence	62	54
Kültür	89	78
Spor	9	8
Sağlık	4	4
Din	3	3
Alışveriş	14	12
Konferans,toplantı	4	4
İş	5	4
Diğer	2	2

Tablo 8

Tablo 8'e bakıldığında, katılımcıların % 76'lik oranla büyük çoğunluğu daha önce Türkiye'ye geldiklerini belirtmişlerdir. Türkiye'ye gelen katılımcıların % 53'ü ikinci gelişleri, % 36'sı üçüncü gelişleri, % 6'sı beş ve üzeri gelişleri olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcıların daha önce hangi bölgelere geldikleri sorulmuş. Birden fazla seçeneği işaretlemelerine izin verilmiştir. Buna göre, % 56'sı daha önce Akdeniz'e, % 52'si İç Anadolu ve Marmara, %47'si Güneydoğu, %46'sı Ege ve %28'i Karadeniz'e gelmiştir. Çalışmanın ana bölgesini oluşturan Doğu Anadolu bölgesine %51'lik katılımcının birden fazla seyahat ettikleri görülmektedir.

Katılımcıların Doğu Anadolu bölgesini tercih etme nedenleri sorulmuş ve katılımcıların birden fazla seçeneği işaretlemelerine izin verilmiştir. Buna göre katılımcıların Doğu Anadolu bölgesini tercih nedenlerinin başında % 78'lik oranla kültür gelmektedir. Kültürü % 54'lük bir oranla gezi ve eğlence izlemektedir. Doğu Anadolu bölgesine geliş nedenleri arasında üçüncü sırada % 12 ile alışveriş yer almaktadır. Ardından sırasıyla spor (% 8), sağlık, konferans ve iş (%4) ve din (% 3) gelmektedir.

5.3. Katılımcıların Türkiye'de Rehberli Turlara Katılma Durumları

Türkiye'de Rehberli Turlara Katılımı	N	%
Evet	178	84
Hayır	34	16
Toplam	212	100

Tablo 9

Tablo 9'da katılımcıların Türkiye'de daha önce rehberli tura katılma durumlarına bakıldığında % 84'lük çoğunluğun daha önce rehberli bir tura katılmış oldukları görülmektedir.

5.4. Doğu Anadolu Bölgesinde Rehberli Turlara Katılma Nedenleri

Doğu Anadolu Bölgesinde Rehberli Turlara Katılım Nedeni	N	%
Eğlenceli vakit geçirme	118	55
Doğu Anadolu bölgesini ve insanlarını daha yakından tanıma	131	61
Doğu Anadolu bölgesinin tarihi ve kültürel değerlerini tanıma	151	78
Daha fazla bilgi edinme	115	54
Dini yerleri gezip görme	82	39
Diğer	7	3

Tablo 10

Tablo 10'da katılımcıların Doğu Anadolu Bölgesi'nde rehberli turlara katılım nedenlerine bakıldığında ilk sırada; % 78'lik bir oranla Doğu Anadolu bölgesinin tarihi ve kültürel değerlerini tanıma gelmektedir. Katılımcıların % 61'lik bir oranı Doğu Anadolu bölgesini ve insanlarını daha yakından tanıma nedenini ikinci neden

olarak göstermişlerdir. Bu nedenleri sırasıyla eğlenceli vakit geçirme (% 55), daha fazla bilgi edinme (% 55), dini yerleri gezip görme (% 39) izlemektedir.

5.5. Bir Turist Rehberinde Olması Gereken Özellik ve Nitelikler

Önem	Çok Önemsiz	Önemsiz	Kararsızım	Önemli	Çok Önemli
Yabancı dil bilgisi	4 %2	1 %1	14 %7	78 %36	120 %55
Genel Kültür	1 %1	2 %1	2 %1	71 %32	140 %65
Diğer Kültürler ve Toplumlar Hakkında Bilgi	-	5 %2	25 %12	99 %46	86 %40
Yöre Hakkında Bilgi	-	3 %1	17 %8	60 %28	135 %63
Tarih Bilgisi	1 %1	-	3 %1	71 %33	140 %65
Sanat Tarihi Bilgisi	1 %1	1 %1	22 %10	77 35	116 %53
Arkeoloji Bilgisi	1 %1	1 %1	20 %9	84 %38	110 %51
Diğer Toplumların Yemek Kültürleri Hakkında Bilgi	5 %2	18 %8	38 %18	72 %33	83 %38
İlk Yardım Bilgisi	4 %2	3 %1	22 %11	84 %39	102 %47
Anlatım Becerisi	3 %2	2 %1	5 %2	65 %31	133 %64
İletişim Becerisi	2 %1	-	5 %2	70 %34	132 %63
Yorumlama Gücü	1 %1	2 %1	10 %5	83 %39	113 %54
Espri Yapabilme Becerisi	1 %1	3 %1	26 %13	84 %40	94 %45
Beden Dilini İyi Kullanma Becerisi	3 %1	3 %2	25 %12	83 %40	92 %45
Dikkat Toplama Becerisi	2 %1	-	14 %7	92 %44	99 %48
Zamanı iyi Kullanma Becerisi	2 %1	2 %1	3 %2	86 %41	114 %55
Tur Programına Uyma Becerisi	2 %1	1 %1	6 %3	92 %44	106 %51
Koordinasyon Becerisi	1 %1	1 %1	4 %1	81 %39	120 %58
Empati Becerisi	1 %1	2 %1	13 %6	92 %44	98 %48
Çabuk Düşünüp Karar Verme Becerisi	2 %1	1 %1	5 %2	78 %38	120 %58
Kendini ve Duygularını Kontrol Edebilme Becerisi	1 %1	3 %1	7 %3	94 %45	103 %50
Sorularla ve Sorunlarla Başa Çıkabilme Becerisi	2 %1	-	4 %2	77 %37	125 %60

Tablo 11

Tablo 11'de araştırmada kullanılan ölçekteki maddeler 5'li Likert ölçeği ile ölçülmektedir. Önem ölçeğindeki her bir ölçek maddesinin iki ucunda 1 çok önemsiz, 5 çok önemli kategorileri bulunmaktadır. Ölçek maddeleri için işaretlenen 1 ve 2 seçenekleri önemsiz tutumu ifade ederken 4 ve 5 seçenekleri önemli tutumu

ifade etmektedir. Ölçekte 3 olarak yapılan puanlama ise adı geçen madde ile ilgili tutum geliştirilmediğini göstermektedir. Çalışmada bir turist rehberinde olması gereken özelikler üzerine katılımcılara uygulanan anket çalışması 217 katılımcıya önem ölçeği testi uygulanmıştır. Yapılan anket çalışmasında, katılımcıların 84 (%38 önemli düzeyde) kişisi ve 110 (%51 çok önemli düzeyde) kişisi bir rehberde bulunması gereken Arkeoloji bilgisinin önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların, 77 (%35 önemli düzeyde) kişisi ve 116 (%53 çok önemli düzeyde) kişisi bir rehberde bulunması gereken Sanat Tarihi bilgisinin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların, 78 (%36 önemli düzeyde) kişisi ve 120 (%55 çok önemli düzeyde) kişisi bir rehberde bulunması gereken Yabancı Dil bilgisinin önemli olduğu görülmüştür. Katılımcıların, 71 (%32 önemli düzeyde) kişisi ve 140 (%65 çok önemli düzeyde) kişisi bir rehberde bulunması gereken Genel Kültür bilgisinin önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Katılımcıların, 71 (%33 önemli düzeyde) kişisi ve 140 (%65 çok önemli düzeyde) kişisi bir rehberde bulunması gereken Sanat Tarihi bilgisinin önemli olduğu görülmüştür. Tabloda çıkan sonuçlar incelendiğinde, turist rehberinde olması gereken özellik ve niteliklerin uygulanan önem ölçeği sonucunda katılımcıların büyük bir kısmının rehberlerinden beklenti düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

5.6.Turist Rehberlerinin Performans Düzeyi

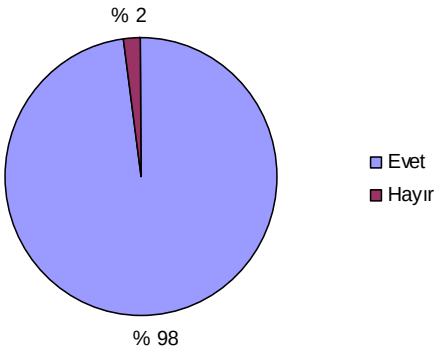
Performans	Çok Yetersiz	Yetersiz	Kararsızım	Yeterli	Çok Yeterli
Yabancı dil bilgisi	-	3 %1	21 %10	93 %44	94 %45
Genel Kültür	-	1 %1	11 %5	97 %46	103 %48
Diğer Kültürler ve Toplumlar Hakkında Bilgi	-	1 %1	25 %12	94 %44	91 %43
Yöre Hakkında Bilgi	-	3 %1	12 %6	89 %42	108 %51
Tarih Bilgisi	-	-	11 %5	84 %40	117 %55
Sanat Tarihi Bilgisi	-	1 %1	27 %13	101 %48	82 %38
Arkeoloji Bilgisi	-	-	27 %13	101 %48	82 %39
Diğer Toplumların Yemek Kültürleri Hakkında Bilgi	1 %1	5 %2	43 %20	85 %40	77 %31
İlk Yardım Bilgisi	-	2 %1	50 %24	88 %42	69 %33
Anlatım Becerisi	-	4 %2	8 %4	93 %44	107 %50
İletişim Becerisi	-	4 %2	10 %5	89 %42	108 %51
Yorumlama Gücü	-	1 %1	10 %4	105 %50	96 %45
Espiri Yapabilme Becerisi	-	5 %2	23 %11	78 %37	106 %50
Beden Dilini İyi Kullanma Becerisi	-	5 %3	20 %9	88 %42	99 %47
Dikkat Toplama Becerisi	-	2 %1	11 %5	95 %46	101 %48
Zamanı iyi Kullanma Becerisi	1 %1	4 %1	12 %6	104 %50	89 %42
Tur Programına Uyma Becerisi	1 %1	2 %1	11 %5	92 %44	105 %50
Koordinasyon Becerisi	1 %1	2 %1	9 %4	95 %44	106 %50
Empati Becerisi	-	2 %1	9 %4	106 %50	95 %45
Çabuk Düşünüp Karar Verme Becerisi	-	4 %2	10 %5	103 %49	93 %44
Kendini ve Duygularını Kontrol Edebilme Becerisi	-	2 %1	13 %6	94 %45	102 %48
Sorularla ve Sorunlarla Başa Çıkabilme Becerisi	-	4 %2	12 %6	83 %39	113 %53

Tablo 12

Tablo 12'de performans ölçeğinde her bir ölçek maddesinin ucunda 1 çok yetersiz, 5 çok yeterli kategorileri bulunmaktadır. Ölçek maddeleri için işaretlenen 1 ve 2 seçenekleri yetersiz tutumu ifade ederken 4 ve 5 seçenekleri yeterli tutumu ifade etmektedir. Önem ölçeğinde olduğu gibi performans ölçeğinde de 3 seçeneği adı geçen madde ile ilgili tutum geliştirilmediğini göstermektedir. Çalışmada 217 katılımcıya tura katılmış oldukları turist rehberinin performansını ölçmeye dayalı test

uygulanmıştır. Yapılan anket çalışmasında, katılımcıların tura katıldıkları turist rehberlerinin %48'ini (101 kişi yeterli düzeyde) ve %39'unun (82 kişi çok yeterli düzeyde) Arkeoloji bilgisini yeterli düzeyde bulmuştur. Katılımcıların %13'ü (27 kişisi) kararsız kalmıştır. Katılımcıların tura katıldıkları turist rehberlerinin %48'inin (101 kişi yeterli düzeyde) ve %38'inin (82 kişi çok yeterli düzeyde) n Sanat Tarihi bilgisini yeterli düzeyde bulmuştur. Katılımcıların tura katıldıkları turist rehberlerinin %44'ünün (93 kişi yeterli düzeyde) ve %45'inin (94 kişi çok yeterli düzeyde) Yabancı Dil bilgisinin yeterli düzeyde bulmuştur. Katılımcıların tura katıldıkları turist rehberlerinin %46'sının (97 kişi yeterli düzeyde) ve %48'inin (103 kişi çok yeterli düzeyde) Genel Kültür bilgisini yeterli düzeyde bulmuştur. Katılımcıların tura katıldıkları turist rehberlerinin %40'ının (84 kişi yeterli düzeyde) ve %55'inin (117 kişi çok yeterli düzeyde) Tarih bilgisini yeterli bulmuştur. Tabloda çıkan sonuçlar incelendiğinde, katılımcılar tura katıldıkları turist rehberlerinin belirtilen özellik ve nitelikleri bakımından genel olarak performanslarını yeterli düzeyde bulmuşlardır.

5.7.Turistlerin Doğu Anadolu Bölgesindeki Tatilinden Memnun Kalma Durumları

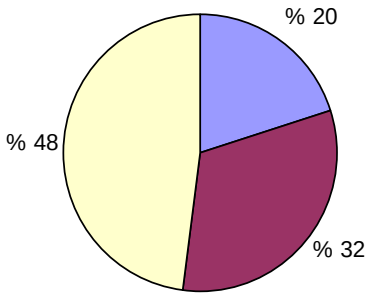


	N	%
Evet	209	98
Hayır	4	2
Toplam	213	100

Tablo 13

Tablo 13 incelendiğinde, katılımcıların %98'i (209 kişi) Doğu Anadolu bölgesinde geçirmiş oldukları tatilden memnun olduklarını ifade ederken, %2'lik (4 kişi) kısmı memnun olmadıklarını ifade etmektedirler.

5.8. Katılımcıların Tatillerinden Memnun Kalmalarında Turist Rehberinin Etkisi

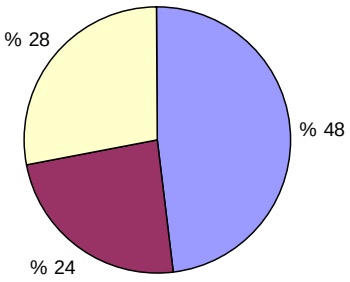


	N	%
Çok Etkisiz	70	32
Etkili	42	20
Çok Etkili	103	48
Toplam	215	100

Tablo 14

Tablo 14 incelendiğinde katılımcıların tatillerinden memnun olma durumlarına turist rehberinin etkisinin %48'lik bir oranla çok etkili olduğu görülmekteyken, %32'lik bir oranla da çok etkisiz olduğu görülmektedir. Bu iki oranın bir birbirine çok yakın olduğu da dikkat çekmektedir. Turist rehberinin etkisiz bulunması sonucunu, yerli katılımcıların bölgeyi daha önceden tanıyor olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

5.9. Katılımcıların Tatillerinden Memnun Kalmamaları Durumunda Turist Rehberinin Etkisi

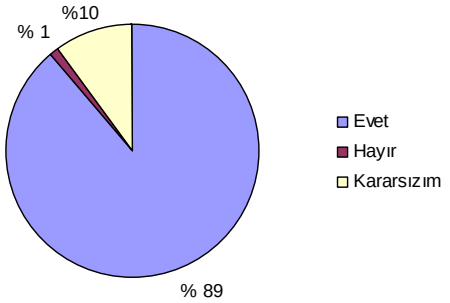


	N	%
Çok Etkisiz	59	48
Etkili	29	24
Çok Etkili	35	28
Toplam	123	100

Tablo 15

Tablo 15 incelendiğinde katılımcıların tatillerinden memnun olmama durumlarına turist rehberinin etkisinin %48'lik bir oranla çok etkisiz olduğu görülmekteyken, %28'lik bir oranla da çok etkili olduğu görülmektedir.

5.10. Turist Rehberinin Verdiği Hizmetten Memnun Kalma Durumu

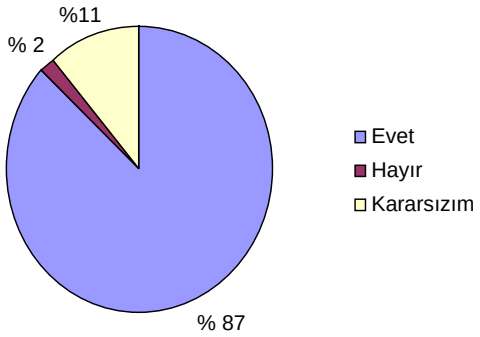


	N	%
Evet	192	89
Hayır	3	1
Kararsızım	20	10
Toplam	215	100

Tablo 16

Tablo 16'da göre turistler büyük bir yüzdesi %89'luk pay ile rehberin verdiği hizmetten dolayı memnundurlar. Turistler; % 10'luk pay ile hizmet konusunda kararsız olduklarını, % 1'lik pay ile ise hizmetten memnun kalmadıklarını belirtmişlerdir.

5.11. Turist Rehberinin Bölgeyi ve Ülkeyi Tanıtmadaki Yeterliliği

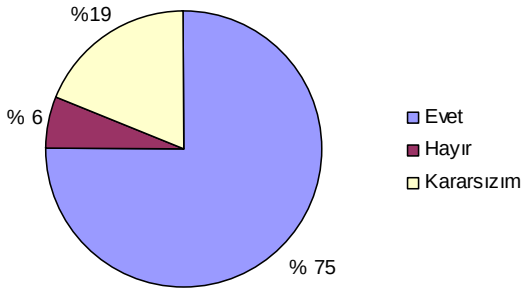


	N	%
Evet	187	87
Hayır	5	2
Kararsızım	24	11
Toplam	216	100

Tablo 17

Tablo 17'de turist rehberlerinin ülkeyi ve bölgeyi tanıtmadaki yeterlilikleri verilmiştir. Tabloya göre turistlerin büyük çoğunluğu (%87) turist rehberlerinin ülke ve yöre tanıtımından memnundur. Katılımcıların % 11'si kararsız olduklarını, % 2'sı ise memnun olmadıkları ifade etmişlerdir.

5.12. Turistlerin Ülkeye Tekrar Gelme İsteklerinde Turist Rehberinin Etkisi

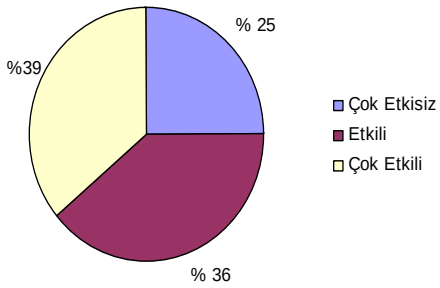


	N	%
Evet	152	75
Hayır	13	6
Kararsızım	39	19
Toplam	204	100

Tablo 18

Tablo 18'de Turistlerin Ülkeye Tekrar Gelme İsteklerinde Turist Rehberinin Etkisi olup olmadığı görülmektedir. Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların %75'i rehberin etkili olduğunu, % 19'u bu konuda kararsız olduklarını ve % 6'i ise etkisi olmadığını belirtmiştir.

5.13. Katılımcıların Doğu Anadolu Bölgesindeki Arkeoloji ve Sanat Tarihi Eserleri Hakkındaki Bilgilerine Turist Rehberinin Katkısı

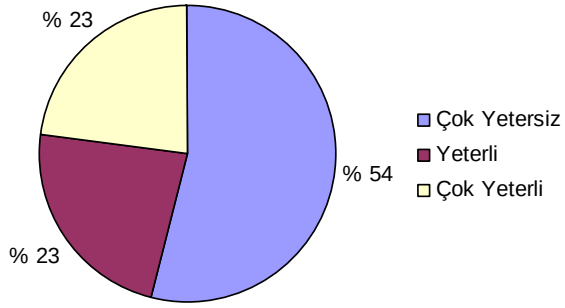


	N	%
Çok Etkisiz	53	25
Etkili	82	39
Çok Etkili	78	36
Toplam	213	100

Tablo 19

Tablo 19'da katılımcıların Doğu Anadolu bölgesindeki Arkeoloji ve Sanat Tarihi eserleri hakkındaki bilgilerine turist rehberinin katkısı olup olmadığı görülmektedir. Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların % 36'sının çok etkili olduğu, % 39'unun etkili ve %25'inin çok etkisiz olduğu görülmektedir.

5.14. Katılımcıların Doğu Anadolu'daki Tarihi Eserlerin Korunma Yeterliliği Hakkındaki Görüşleri



	N	%
Çok Yetersiz	118	54
Yeterli	50	23
Çok Yeterli	49	23
Toplam	217	100

Tablo 20

Tablo 20'de Türkiye'deki tarihi eserlerin korunma yeterliliğine bakıldığında %54'lük bir payla çok yetersiz, %23'lük bir payla yeterli ve %23'lük bir oranla çok yeterli olduğu görülmektedir.

6. DOĞU ANADOLU'DA PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN YETERLİLİKLERİNİ BELİRLEMEK AMACIYLA YAPILAN ANKET ÇALIŞMASI

6.1. Doğu Anadolu Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberinin Sosyo Demografik Profili

	N	%
Cinsiyet		
Bay	37	79
Bayan	10	21
Toplam	47	100
Medeni Durum		
Evli	15	32
Bekar	32	68
Toplam	47	100
Yaş		
20-25	13	28
26-34	19	40
35-44	9	19
45 ve üstü	6	13
Toplam	47	100
Eğitim		
Ortaöğretim	-	-
Önlisans	25	54
Lisans	11	24
Yüksek Lisans	10	22
Toplam	47	100
Mesleğinizi kaç yıldır yapmaktasınız		
1-3	11	23
4-6	16	34
7-9	6	13
10 ve üstü	14	30
Toplam	47	100

Tablo 21

Profesyonel turist rehberlerinin sosyo-demografik profillerini görmek amacıyla 47 rehbere anket çalışması uygulanmıştır. Tablo'da turist rehberleri cinsiyetleri açısından incelendiğinde %49'u (37 kişi) erkek ve %68'i (32 kişi) bekardır. Tabloda rehberlik yapan kişilerin büyük çoğunluğu 26-34 yaş aralığında olmakta ve %40'lık (19 kişi) bir dilimi oluşturmaktadır. Turist rehberleri eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde %54'lük (25 kişi) çoğunlukla ön lisans eğitimi almışlardır. Aynı tablo üzerinde turist rehberlerinin mesleklerini kaç yıldır yaptıklarına dair vermiş olduklar cevaplar değerlendirildiğinde ise en yüksek pay olan %34'lük (16 kişi) payla 4-6 yıllarını kapsamaktadır.

6.2 Kokart Almanın Yeterliliği

	N	%
Bakanlık Kursu Mezunu	9	19
Ön Lisans Mezunu	16	34
Lisans Mezunu	15	32
Yüksek Lisans Mezunu	7	15
Toplam	47	100

Tablo 22

Tablo 22'de profesyonel turist rehberlerinin kokart alma yeterliliği sorulmuş ve %34'lük (16 kişi) oranla ön lisans mezunu bunu sırasıyla %32'lik (15 kişi) lisans mezunu, %19'luk (9 kişi) Bakanlık kursu mezunu ve %15'lik (7 kişi) oranla yüksek lisans mezunu izlemektedir.

6.3 Mesleki Eğitimde Alınan Derslerin Meslek Yaşamında Karşılaşılan Sorunların Çözümüne Katkısı

	N	%
Türkiye Turizm Coğrafyası	20	43
Genel Turizm Bilgisi	13	28
Turizm Mevzuatı	7	15
Arkeoloji	29	62
Seyahat Acenteciliği	11	23
Sanat Tarihi	30	64
Dinler Tarihi	25	53
Mitoloji	26	55
İletişim	24	51
İlk Yardım	8	17
Rehberlik Meslek Dersi	15	32
Diğer	5	11

Tablo 23

Tablo 23'de mesleki eğitimde alınan derslerin meslek yaşamında karşılaşılan sorunların çözümüne katkısı araştırıldığında en yüksek oranla %64'le (30 kişi) Sanat Tarihi , % 62'lik (29 kişi) oranla Arkeoloji, %55'lik (26 kişi) oranla Mitoloji, %53'lük (25 kişi) oranla Dinler Tarihi ve bunu sırasıyla İletişim, Türkiye Turizm Coğrafyası, Rehberlik Meslek Dersi, Genel Turizm Bilgisi, Seyahat Acenteciliği, İlk Yardım ve Turizm Mevzuatı izlemektedir.

6.4. Turizm Eğitim Programlarında Öncelikli Öğretilmesi İstenilen Yabancı Diller

	N	%
İngilizce	39	81
Almanca	10	21
Fransızca	3	6
Rusça	28	62
İspanyolca	8	17
İtalyanca	2	4
Japonca	8	19
Çince	13	26
Arapça	2	4
Diğer	3	6

Tablo 24

Tablo 24 incelendiğinde turizm eğitim programlarında öncelikli öğretilmesi istenilen yabancı diller ile ilgili soruya turist rehberlerinin verdiği cevaplar değerlendirildiğinde, %81'lik (39 kişi) bir oranla İngilizce ilk sırada yer alırken bunu sırasıyla %62'lik (28 kişi) Rusça, %26'lık (13 kişi) Çince, %21'lik (10 kişi) Almanca , %19'luk (8 kişi) oranla Japonca, %17'lik (8 kişi) oranla İspanyolca takip etmektedir.

6.5. Rehber Adaylarının Türkiye Turu Uygulama Gezisi Yeterliliği

	N	%
Çok Yetersiz	4	9
Yetersiz	25	53
Yeterli	17	36
Çok Yeterli	1	2
Toplam	47	100

Tablo 25

Tablo 25 incelendiğinde rehber adaylarının Türkiye turu uygulama gezisi yeterliliği değerlendirildiğinde katılımcıların %53 (25 kişi) yetersiz bulurken, %36'sı (17 kişi) yeterli bulmuştur.

6.6.Mesleki Eğitimde Alınan Derslerin Meslek Yaşamında Karşılaşılan Sorunların Çözümünde Yetersizliği

	N	%
Türkiye Turizm Coğrafyası	8	17
Genel Turizm Bilgisi	9	19
Turizm Mevzuatı	16	34
Arkeoloji	19	41
Seyahat Acenteciliği	7	15
Sanat Tarihi	25	53
Dinler Tarihi	12	26
Mitoloji	13	28
İletişim	8	17
İlk Yardım	16	34
Rehberlik Meslek Dersi	7	15
Diğer	2	4

Tablo 26

Tablo 26 incelendiğinde mesleki eğitimde alınan derslerin meslek yaşamında karşılaşılan sorunların çözümünde yetersizliği bakıldığında % 53'lük (25 kişi) oranla Sanat Tarihi, %41'lik (19 kişi) oranla Arkeoloji, % 34 (16 kişi) oranla Turizm Mevzuatı, %34'lük (16 kişi) İlk Yardım ve bunları sırasıyla Mitoloji, Dinler Tarihi, Genel Turizm Bilgisi, Türkiye Turizm Coğrafyası, İletişim, Rehberlik Meslek Dersi ve Seyahat Acenteciliği izlemektedir.

6.7. Turist Rehberlerinin Mesleki Niteliklerinin Yeterliliği

	Çok Yetersiz	Yetersiz	Yeterli	Çok Yeterli
İkinci Lisan Bilgisi	6 %13	11 %24	22 %48	7 %15
Yenilikleri İzleme	-	5 %10	32 %70	9 %20
Genel Kültür	1 %2	2 %4	26 %57	17 %37
Müşteri ile İlişkiler	-	2 %4	26 %57	18 %39
Arkeoloji Bilgisi	-	10 %21	26 %57	10 %22
Sanat Tarihi Bilgisi	-	12 %26	24 %52	10 %22

Tablo 27

Tablo 27 incelendiğinde turist rehberlerine mesleki yeterlilikleriyle ilgili görüşleri sorulduğunda İkinci Lisan Bilgisini %48'lik (22 kişi) oranla yeterli bulurken %13'lük (6 kişi) oranla çok yetersiz bulmuştur. Meslekleri ile ilgili yenilikleri izlemeleri sorulduğunda %70'lik (32kişi) oranla yeterli bulurken %10'luk

(5 kişi) oranla yetersiz bulmuştur. Genel Kültürleri hakkındaki görüşleri sorulduğunda ise %57'lik (26 kişi) oranla yeterli bulurken %2'lik (1 kişi) oranla çok yetersiz bulmuştur. Müşteri ile ilişkileri hakkındaki görüşleri sorulduğunda %57'lik (26 kişi) oranla yeterli bulurken %4'lük (2 kişi) oranla yetersiz bulmuştur. Arkeoloji Bilgileri sorulduğunda % 57'lik (26 kişi) oranla yeterli bulmuş ve %21'lik (10 kişi) oranla yetersiz bulmuştur. Sanat Tarihi Bilgileri sorulduğunda %52'lik (24 kişi) oranla yeterli bulurken % 26'sı (12 kişi) yetersiz bulmuştur.

7. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Doğu Anadolu Bölgesi'nde turist potansiyelinin yoğun olduğu Van, Ağrı, Kars ve Erzurum illerine gelen 100 yerli, 117 yabancı turiste ve 47 rehbere yönelik olarak yapılan anket çalışmasında; turistlerin, turist rehberlerinden beklentileri ve bu beklentilerinin karşılanma düzeyleri ile önem ve performansları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Turist rehberlerine de, almış oldukları eğitimin yeterliliği hakkında anket çalışması yapılmıştır.

Doğu Anadolu Bölgesine gelen yerli ve yabancı turistlerin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde bayan katılımcıların erkek katılımcılara oranla daha fazla ve evlilerin çoğunlukta oldukları görülmektedir. Katılımcıların yaş ortalamalarına bakıldığında büyük çoğunluğu 45-54 yaş aralığını oluşturmaktadır. Meslek olarak ise katılımcıların çoğunluğunun memur oldukları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu da Doğu Anadolu Bölgesine gelen yerli ve yabancı turistlerin daha çok üniversite mezunu olduğu, bölgenin orta yaş kesim tarafından tercih edilen bir bölge olduğunu göstermektedir. Doğu Anadolu Bölgesine gelen yabancı turistlerin milliyetlerine bakıldığında, katılımcıların sırasıyla Honkonglu, Çinli, İrlandalı, Amerikan, İngiliz ve Hollandalı turistlerden oluştuğu görülmektedir.

Yabancı turistlerin Türkiye'ye gelme durumlarına bakıldığında, katılımcıların % 76'lık oranla büyük çoğunluğu daha önce Türkiye'ye geldiklerini belirtmişlerdir. Türkiye'ye gelen katılımcıların % 53'ünün ikinci gelişleri, % 36'sının üçüncü gelişleri, % 6'sının beş ve üzeri gelişleri oldukları görülmektedir. Katılımcıların daha önce hangi bölgelere geldikleri sorulduğunda, sırasıyla daha önce Akdeniz, İç Anadolu, Marmara, Güneydoğu, Ege ve Karadeniz bölgelerini gezmiş oldukları anlaşılmaktadır. Bu da bölgeye gelen turistlerin Doğu Anadolu bölgesini diğer turistik bölgelerden sonra tercih ettiklerini ortaya koymaktadır. Katılımcılar, Doğu Anadolu Bölgesini tercih etmelerinde ilk nedenin kültür ile gezi ve eğlence olduğunu belirtmişlerdir. Bunun nedeni olarak Doğu Anadolu Bölgesinin çok köklü bir tarihe ve çeşitli arkeolojik eserlere sahip olması, birden fazla kültürü bünyesinde barındırması gösterilebilir.

Katılımcıların Doğu Anadolu bölgesinde rehberli turlara katılım nedenlerine bakıldığında ise ilk sırada; % 84'lük bir oranla Doğu Anadolu bölgesinin tarihi ve

kültürel değerlerini tanıma gelmektedir. Katılımcıların % 61'lik bir oranı Doğu Anadolu bölgesini ve insanlarını daha yakından tanıma nedenini ikinci neden olarak göstermişlerdir. Bu nedenleri sırasıyla eğlenceli vakit geçirme (% 55), daha fazla bilgi edinme (% 55), dini yerleri gezip görme (% 39) izlemektedir. Sonuçlar bize göstermiştir ki, Doğu Anadolu turizminin gelişmesi için bölge ve bölge insanının tanıtılması açısından tura çıkan rehberlerin yöre hakkında yeterli bir bilgiye sahip olması gerekmektedir. Araştırmada rehberlerin önem ve performansları katılımcılar tarafından değerlendirildiğinde, genel olarak tura çıkan rehberlerin önem ve performans düzeylerini oldukça yeterli bulmuşlardır. Bu da ankete katılan rehberlerin 4-6 yıllık bir iş deneyimine sahip olmasıyla ilişkilendirilebilir.

Tura katılan katılımcılara bir rehberde aradıkları nitelikler sorulduğunda özellikle rehberlerin arkeoloji, sanat tarihi, yabancı dil bilgisi, yenilikleri izleme, yöre hakkında bilgisi, iletişim becerisi gibi birçok özelliğin önemli olduğunu belirtmişlerdir. Buradan hareketle; rehberlerin katılımcıların beklentileri, ilgi alanlarını bilmeleri ve katılımcılara uygun yaklaşımda bulunmaları gerektiği söylenebilir.

Anket çalışmamızda katılımcıların Doğu Anadolu bölgesindeki tarihi eserleri hakkındaki bilgilerine turist rehberinin katkısı olup olmadığı sorulduğunda katılımcıların, % 36'sının çok etkili olduğu, % 39'unun etkili ve %25'inin çok etkisiz olduğu görülmektedir. Birbirine yakın sonuçların elde edilmesi dikkat çekicidir. Bunun nedeni bölgeye gelen turistlerin yöredeki tarihi değerler hakkında önceden bilgiye sahip olduklarını veya bölgeyi araştırarak geldiklerini göstermektedir.

Türkiye'deki tarihi eserlerin korunma yeterliliğine bakıldığında, turistlerin %54'lük bir bölümü çok yetersiz bulduklarını belirtmişlerdir. Bu da yöredeki tarihi eserlerin yeteri kadar korunmadığını ön plana çıkarmaktadır.

Araştırmamızın önemli bir kısmı, rehberlerin almış oldukları eğitimlerdir. Bunlardan en önemlisi dil eğitimidir. Rehberlerin dil eğitimi konusunda tercihleri sorulduğunda özellikle gelen yabancı turistlerin çeşitliliği de düşünülerek, İngilizce dışında Rusça, Japonca, Çince ve Almanca gibi dillerin de mesleki eğitimlerinde ikinci bir yabancı dil olarak yeterli düzeyde verilmesi gerekliliğini ortaya koyulmaktadır. Ancak ön lisans programlarında birçok üniversitenin yabancı dil

hazırlık programlarının olmaması eğitimin kalitesini düşürmektedir. Rehberler için bir diğer önemli eğitim de mesleklerine başlamadan önce yapmak zorunda oldukları 36 günlük uygulama gezisidir. Ancak anket çalışmasında rehberlerin uygulama gezisini çok yetersiz (%53) buldukları görülmektedir. Bundan hareketle, uygulama gezilerini yapan seyahat acentesi, tura katılan uzman rehberler ve eğitmenlerin tur süresince gereken önemi vermedikleri sonucu çıkarılabilinir. Oysaki bu turlar rehber adayları için bir model teşkil etmeli ve ileriki meslek hayatlarını kolaylaştıracak bir şekle dönüştürülmelidir.

Rehberlerin almış oldukları eğitimlerde alınan derslerin meslek yaşamında karşılaşılan sorunların çözümüne katkısına bakıldığında Sanat Tarihi, Arkeoloji, Mitoloji ve Dinler Tarihi gibi turistlere aktarabilecekleri en önemli bilgi birikimi gerektiren derslerin meslek hayatında rehberlere en çok yardımcı olan dersler olduğu görülmektedir. Buna bağlı olarak sorulan mesleki eğitimde alınan derslerin meslek yaşamında karşılaşılan sorunların çözümünde yetersizliğine bakıldığında Sanat Tarihi, Arkeoloji, Mitoloji ve Dinler Tarihi gibi dersler ön plana çıkmaktadır. Yine görülüyor ki turist rehberlerinin mesleki niteliklerinin yeterliliği sorulduğunda Sanat Tarihi (%26) ve Arkeoloji (%21) bilgilerinin yetersizliğini ortaya koymuştur. Bu sonuç gerek bakanlık tarafından düzenlenen kurslarda gerekse üniversitelerin ön lisans ve lisans programlarında bu derslerin kredilerinin arttırılması ve ders içeriklerinin zenginleştirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Üniversite düzeyinde iki farklı sistemde aynı yetkileri taşıyan diploma verilmesi elbette eleştirilecek bir konudur. Üniversitelerin bu konuda ortak ve kalıcı bir politika oluşturmaları ve bilimsel bir tutum sergilemeleri gerekir. Turist rehberliği eğitiminin tamamen üniversitelerin çatısı altında toplama ve çağın gerçeklerine uygun bir biçimde yeniden yapılandırma Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın rehberlik eğitimi konusundaki yetkisini yalnızca rehber ihtiyacının olduğu dillere yönelik açığın giderilmesi yönünde kullanılması uygun olacaktır. Günümüzde üniversitelerde verilen rehberlik eğitiminin birçok olumlu tarafı vardır. Ancak yabancı dil eğitiminde yalnızca İngilizce üzerine yoğunlaşılması bu dilde hizmet veren rehberlerin sayısında ciddi bir artış olmasına neden olmakta, bu durumda iş bulma imkânlarını azaltmaktadır.

Dünya turizm pazarından aldığı payı sürekli artırma çabasında olan ülkemizde, başta Kültür ve Turizm Bakanlığı olmak üzere üniversitelerin lisans ve ön lisans programlarının turist rehberlerinin eğitimlerine daha fazla önem vermelerinin zorunlu olduğu anlaşılmaktadır.

8- KAYNAKÇA

AHİPAŞAOĞLU, H.SUAVİ,: Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması – Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama, Varol Matbaası, 1997, Ankara.

AHİPAŞAOĞLU, H. SUAVİ: *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, 2001, Ankara.

AHİPAŞAOĞLU, H. SUAVİ: *Turizmde Rehberlik*, Detay Yayıncılık, 2006, Ankara,

ÇOLAKOĞLU, OSMAN ERALP, FATİH EPİK, ERGÜN EFENDİ: *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği,* Detay Yayıncılık, 2007, Ankara.

DEĞİRMENCİOĞLU, ÖZDAL: "Rehberliğin Tarihçesi, Turist Rehberliği Nasıl Doğdu?" www.tureb.net/GenelBilgiler.asp?id=33, (Erişim Tarihi, 10.05.2009)

HACIOĞLU, NECDET, MEHMET KAŞLI, SEDA ŞAHİN, NURAY TETİK: *Türkiye'de Turizm Eğitimi*, Detay Yayıncılık, 2008, Ankara.

KOZAK, NAZMİ, MERYEM A. KOZAK, METİN KOZAK: *Genel Turizm*, Detay Yayıncılık, 2001, Ankara.

MISIRLI, İRFAN: *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Detay Yayıncılık, 2002, Ankara.

MINITAB Inc: *User's Guide, Version 14*, 2000, Minitab Inc. USA.

ÖZBAY, RECEP: *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği* www.tureb.org.tr (Erişim Tarihi, 21.04.2009).

SEZGİN ORHAN MESUT: *Genel Turizm Ve Turizm Mevzuatı*, Detay Yayıncılık, 2001, Ankara.

SPSS Inc: *User's Guide, Version 11.5*, 2001, SPSS Inc.Chicago.

TANGÜLER, ADNAN: *Profesyonel Turist Rehberliği ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, 2002, Ankara

TETİK, NURAY: *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Ve Müşterilerin Turist Rehberlerinde Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği),* Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006, Balıkesir.

YARCAN, ŞÜKRÜ, METEHAN PEKÖZ: *Seyahat İşletmeleri*, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları,2001, İstanbul.

YAZICIOĞLU, İRFAN, CÜNEYİT TOKMAK, SERDAR UZUN: "Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı", *Bilim ve Eğitim Düşünce Dergisi*, cilt 8, 2008.

ÖSYM 2008 Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sistemi Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu.

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, 25-11-2005 Tarihli, 26004 Sayılı Resmi Gazete.

www. adu.edu.tr.

www. aregem.kulturturizm.gov.tr.

www.tureb.org.tr.

9. ÖZET

Doğu Anadolu Bölgesinde, Turizm sektörü özellikle de turist memnuniyeti bölgenin gelişmesi için en önemli faktörlerden biridir. Bu durumda rehberlerin, nitelikleri ve özellikleri ile turist memnuniyeti sağlamada önemli konumda oldukları dikkate alındığında, turistlerin beklentilerinin karşılanmasında rehberlerin kilit bir konumda oldukları görülmektedir. Başarılı bir turist rehberi ülkesinin ve yöresinin imajını geliştirmekte, aynı zamanda turistlerin tatillerinden memnun olarak dönmelerine yardımcı olmaktadır.

"Doğu Anadolu Bölgesi'nde Çalışan Turist Rehberlerinin Yeterliliği Ve Turist Memnuniyetinin Analizi" isimli yüksek lisans tezinin amacı, turist rehberlerinin yeterliliklerini ve almış oldukları eğitimlerinde arkeoloji ve sanat tarihi bilgilerini ölçmektir. Turist rehberlerinin bilgi ve beceri düzeyleri, kişilik-karakter özellikleri dikkate alınarak turistlerin turist rehberlerinden beklentileri, önem ve performansları karşılaştırmalı olarak ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Çalışmada profesyonel turist rehberliği mesleği ve eğitimi ortaya konulmaya çalışılmış, turist rehberlerine anketler yapılarak almış oldukları mesleki eğitimlerinin yeterliliği irdelenmiş, ayrıca Doğu Anadolu Bölgesinde turist potansiyeli yüksek olan Van, Ağrı, Kars ve Erzurum illeri seçilerek bölgeye gelen yerli ve yabancı turistlerin katıldıkları turlarda turist rehberlerinin nitelik ve özelliklerinin turistler açısından önem-performans düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

10. ABSTRACT

In Eastern Anatolian region, the tourism sector and especially the tourist satisfaction is one of the most important issues for the development of the region. Therefore, if we consider the important position of the tourist guides with their qualifications to achieve this satisfaction, it can be seen that they are in a key role for fulfilling the expectations of the tourists. A successful tourist guide helps developing the image of the region and the country as well as helping the tourists to return happily after their holidays.

The purpose of the master thesis "The sufficiency of tourist guides working in Eastern Anatolian region and analysis of the tourist satisfaction" is to measure the sufficiency of the tourist guides and their knowledge about archeology and art history. The knowledge and skill levels of the tourist guides are explained comparing the personality features, expectation of the tourists from the guides, their importance and performances.

In the study, the professional tourist guide job and education are explained, the sufficiency of their vocational education are examined by survey forms. Besides, Van, Ağrı, Kars and Erzurum have high tourist potential are selected and the importance-performance levels of the tourist guide features according to local and foreign tourists attending the tours.

11. TABLOLAR LİSTESİ

Tablo1: 2008 yılı itibariyle Türkiye'de illere göre profesyonel turist rehberleri sayıları 15

Tablo 2: 2008 yılı itibariyle Türkiye'de turist rehber sayıları ve bunların dillere göre dağılımına ilişkin bilgiler. 16

Tablo 3: 2008 yılı itibariyle Yüksekokul'lardaki Turizm Rehberliği Programı ve Kontenjanlarının Dağılımı. 22

Tablo 4: 2008 yılı itibariyle Meslek Yüksekokul'larındaki Turizm Rehberliği Programı ve Kontenjanlarının Dağılımı. 22

Tablo 5: 2008 yılı itibariyle Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksekokulu Turizm Rehberliği Programı'nda Okutulan Dersler. 23

Tablo 6: 2008 yılı itibariyle Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünde Okutulan Dersler. 25

Tablo 7: Katılımcıların Sosyo-Demografik Profilleri. 34

Tablo 8: Katılımcıların tatile katılmaya ilişkin özellikleri. 35

Tablo 9: Türkiye'de Rehberli Tura Katılma Durumları. 36

Tablo 10: Doğu Anadolu Bölgesinde Rehberli Tura Katılma Nedenleri. 36

Tablo 11: Bir Turist Rehberinde Olması Gereken Özellik ve Niteliklerin Önem Ölçeği. 37

Tablo 12: Tura Katıldığınız Turist Rehberinin Performans Düzeyi Ölçeği 39

Tablo 13: Turistlerin Doğu Anadolu Bölgesindeki Tatilinden Memnun Kalma Durumları. 40

Tablo 14: Katılımcıların Tatillerinden Memnun Kalmalarında Turist Rehberinin Etkisi. 41

Tablo 15: Katılımcıların Tatillerinden Memnun Kalmamaları Durumunda Turist Rehberinin Etkisi 41

Tablo 16: Turist Rehberinin Verdiği Hizmetten Memnun Kalma Durumu. 42

Tablo 17: Turist Rehberinin Bölgeyi ve Ülkeyi Tanıtmadaki Yeterliliği. 42

Tablo 18: Turistlerin Ülkeye Tekrar Gelme İsteklerinde Turist Rehberinin Etkisi..... 43

Tablo 19: Katılımcıların Doğu Anadolu Bölgesindeki Arkeoloji ve Sanat Tarihi Eserleri Hakkındaki Bilgilerine Turist Rehberinin Katkısı. 43

Tablo 20: Katılımcıların Doğu Anadolu'daki Tarihi Eserlerin Korunma Yeterliliği Hakkındaki Görüşleri..... 44

Tablo 21: Doğu Anadolu Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberinin Sosyo Demografik Profili. 45

Tablo 22: Kokart Almanın Yeterliliği. 46

Tablo 23: Mesleki Eğitimde Alınan Derslerin Meslek Yaşamında Karşılaşılan Sorunların Çözümüne Katkısı. 46

Tablo 24: Turizm Eğitim Programlarında Öncelikli Öğretilmesi İstenilen Yabancı Diller 47

Tablo 25: Rehber Adaylarının Türkiye Turu Uygulama Gezisi Yeterliliği 47

Tablo 26: Mesleki Eğitimde Alınan Derslerin Meslek Yaşamında Karşılaşılan Sorunların Çözümünde Yetersizliği. 48

Tablo 27: Turist Rehberlerinin Mesleki Niteliklerinin Yeterliliği. 48

12.EKLER

EK 1: YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ VAN MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM REHBERLİĞİ PROGRAMI DERS İÇERİKLERİ;

Hazırlık Sınıfı

Genel İngilizce (30 Kredi): İki Ana Seviye: İleri Seviye ve En Üst Düzey. Her Seviye için Dört Dil Becerisi: Okuma; Yazma; Gramer ve Konuşma. Her Seviye İçin Uygun Gramer ve Sözcük Bilgisi; Dili Geliştirmek ve Pekiştirmek İçin Kapsamlı Faaliyetler.

I.Yarıyıl

Genel Turizm Bilgisi: Turizmin tanımı ve genel özellikleri, turistin tanımı ve özellikleri, turizmin tarihsel gelişimi, insanları seyahate yönelten nedenler, turizmi ortaya çıkartan olgular, turizmin sınıflandırılması, turizmin fonksiyonları (ekonomik, sosyal, politik, kamusal, kültürel, finansal), turizm endüstrisi (ulaştırma, konaklama, yiyecek-içecek, animasyon, turizm organizasyonu), turizm arz ve talebi, turizm politikası ve planlaması, turizmde eğitim ve istihdam, turizm ve çevre.

Türk Dili- I: Dil nedir? Dilin toplum yaşamındaki yeri ve önemi; dil-kültür ilişkisi; dil-bilim ilişkisi; dil-sanat ilişkisi; Türk dilinin kaynağı, gelişmesi ve tarihsel dönemleri; Türk dilinin yayılma alanları; lehçe, şive, ağız; Türk dilinin dünya dilleri arasındaki yeri; kökenleri(soyları) ve yapıları bakımından dünya dilleri; Türk dilinin belirgin nitelikleri; Türk dilinin ses özellikleri; ses bilgisi(ünlü harflerle ilgili özellikler, ünsüz harflerle ilgili özellikler, ünlü ve ünsüz harflerle ilgili ses olayları).

Atatürk İlk. İnk.Tar.- I: Devrim ve benzer kavramlar, Türk Devriminin özelliği ve diğer devrimlerden farklılığı, Atatürk'ün devrim anlayışı. Türk devrimini hazırlayan iç ve dış nedenler. Osmanlı İmparatorluğunun parçalanması, I. Dünya Savaşına yol açan nedenler, Sevr Anlaşması ve Anadolu'nun haksız işgali. Mustafa Kemal Paşa'nın Samsun'dan Anadolu'ya çıkışı, T.B.M.M.'nin açılışı. Düzenli ordunun kurulması, Saltanatın kaldırılması ve yeni halifenin seçilmesi.

Anadolu Tarihi Ve Uygarlığı: Anadolu'da Taş Devri ve Kültürü, Kaba Taş, Yontma Taş Cilalı Taş, Bakır ve Tunç Devirleri; Demir Çağ ve Kültürü (1200–750), M.Ö 3000'de Anadolu'da Yaşayan Toplumlar; M.Ö. 2000'de Anadolu'daki Toplumlar; Anadolu ve Hitit Krallıklarının Tarihi Coğrafyası; Hitit Döneminde Anadolu Kültürü, Asur Ticaret Kolonileri ve Ege Göçleri; M.Ö 1000'de Anadolu'nun Tarihi Coğrafyası ve Geç Hitit Devletleri; Urartu ve Friglerin Tarihi ve Kültürü; Lidya ve İyonların Tarihi ve Kültürü; Anadolu'da İran Hakimiyeti (Medler, Persler ve Partlar); Anadolu'da İskitler ve Kimerler; Helenizm Döneminde Anadolu Tarihi (M.Ö.330-30); Roma ve Bizans İmparatorluğu Dönemlerinde Anadolu Tarihi (M.Ö.395-1453) ve Haçlı Seferleri.

Turizm Seminerleri-I: Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması. Türkiye'nin turistik değeri yüksek illerinin, turizm değerlerinin tanıtımı.

Türkiye Turizm Coğrafyası- I: Coğrafya ve Turizm İlişkisi; Turizm Coğrafyası ile İlgili Temel Kavramlar; Turizm Talebinin Coğrafi Dağılımı; Turizm Arzının Coğrafi Dağılımı; Uluslar arası Turizm ve Uluslar arası Turist Akışları; Türkiye'de Turizm ve Yerli Turist Akışı; Türkiye'deki Turizm Kaynaklarının Coğrafi Dağılımı (Marmara, Ege, Akdeniz, İç Anadolu, Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu, Karadeniz).

Arkeoloji- I: Arkeolojinin Tanımı, Tarihçesi ve Bilim Dalları İçindeki Yeri; Arkeolojinin Bilimsel Yöntemi; Arkeolojide Tarihleme; Müzecilik; Tarih Öncesi Çağlar ve Medeniyetler; Tarih Öncesi Medeniyetlerde Yaşam; Anadolu'da Tarihi Çağlara Geçiş ve İlk Medeniyetler; Tarih Öncesi Çağlarda Anadolu: Asurlular, Hititler, Geç Hitit Şehir Devletleri (Boğazköy, Büyükkale, Yazılıkaya, Alacahöyük); Mitolojik Truva Savaşı ve Truva Antik Kenti.

Mesleki İngilizce- I:Çeviri, gramer bilgisi, konuşma, yazma, dinleme, anlama yeteneklerinin geliştirilmesi, genel turizm bilgisi.

Bilgisayar- I: Bilgisayar Donanımı: Ana Kart, Merkezi İşlem Birimi (CPU), Bellek (İç ve Dış Bellek), Girdi Birimi, Çıktı Birimi, Rastgele Ulaşılabilir Bellek

(RAM), Sadece Okunur Bellek (ROM), CD- Room, Harddisk; Yazılım: Windows XP ve DOS İşletim Sistemleri.

Yabancı Dil- I (İng) : İngiliz dili temel gramer bilgileri, okuma-yazma ve konuşma, Türkçe-İngilizce İngilizce-Türkçe çeviri teknikleri, Türkçe-İngilizce dönüşümlü cümle ve paragraf çevirileri, İngilizce kelime dağarcığını geliştirme, cümle içerisinde en doğru veya uygun kelimeyi kullanma, İngilizce öğreniminde görsel ve işitsel tekniklerden yararlanma, self-study tekniğinin geliştirilmesi.

II. YARIYIL

Mitoloji: Mitolojiye Giriş; Yunan Mitolojisi; Büyük Tanrılar: Zeus, Athena, Apollo, Artemis, Ares, Aphrodite, Eros, Heracles, Hephaestus, Poseidon, Demeter, Hades, Dionysus, ve diğerleri.

Etkili Anlatım Teknikleri (Diksiyon): Dilin tanımı, doğuşu ve gelişimi ile ilgili bilgi sahibi olmasını sağlayabilme. Türkçe'nin fonetik yapısını kavrayabilme. Türkçe'nin söyleyiş, vurgu, sözcük ve tümce vurgusunu kavrayabilme ve uygulayabilme.

Turizm Seminerleri- II: Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması. Türkiye'nin turistik değeri yüksek illerinin, turizm değerlerinin tanıtımı.

Türkiye Turizm Coğrafyası- I: Turizm Coğrafyasının kapsamı, genel çizgileriyle Anadolu Uygarlıklarının (Proto Hititler, Hititler, Hurriler, Urartular, Frigyalılar, Lidyalılar, Medler, Persler, Makedonyalılar, Romalılar, Selçuklular, Osmanlılar, T.C.) ve Türkiye'deki turist verilerinin doğal,tarihi,sosyal ve kültürel açıdan bölgesel düzeyde (Ege, Akdeniz, Marmara, Karadeniz, İç Anadolu, Doğu Anadolu, Güney Doğu Anadolu) incelenmesi.

Arkeoloji- II: Klasik Arkeoloji Terminolojisi; Antik Çağda Mimari Düzenler; Yunan Seramik, Çömlekçilik ve Yunan Yontu Sanatı; Yunan Tiyatrosu;; Yunan Mimarisi; Antik Roma Sanatı (Seramik, Yontu, Mimari vb.); Anadolu'da Yunan ve Roma Sanatı.

Mesleki İngilizce- II: Çeviri, gramer bilgisi, konuşma, yazma, dinleme, anlama yeteneklerinin geliştirilmesi, genel turizm bilgisi.

Bilgisayar- II: MS Office (Word, Excel, Powerpoint), Veri Tabanı Uygulamalarına Giriş (Filemaker),

Türk Dili- II: Türkiye Türkçesi'nin evreleri; özleşme ve Türk Dil Devrimi; biçim bilgisi/kök, gövde, yapım ve çekim ekleri), anlam bilgisi(sözcükte anlam, cümlede anlam, paragrafta anlam), cümle türleri, cümlenin öğeleri; anlatım yolları; anlatım biçimleri; anlatım özellikleri;yazım kuralları ve uygulaması; noktalama işaretleri ve uygulaması; genel kompozisyon bilgisi; kitap okuma alışkanlığının türlü etkinliklerle desteklenmesi; yazı türleri; toplu konuşma türleri.

Yabancı Dil- II (İng): İngiliz dili temel gramer bilgileri, okuma-yazma ve konuşma, Türkçe-İngilizce İngilizce-Türkçe çeviri teknikleri, Türkçe-İngilizce dönüşümlü cümle ve paragraf çevirileri, İngilizce kelime dağarcığını geliştirme, cümle içerisinde en doğru veya uygun kelimeyi kullanma, İngilizce öğreniminde görsel ve işitsel tekniklerden yararlanma, self-study tekniğinin geliştirilmesi.

Atatürk İlk. Ve İnk. Tar.- II: Siyasal alanda gelişmeler, Cumhuriyetin ilanı ve Cumhuriyet hükümeti, halifeliğin ve ilgili kurumların kaldırılması. Hukuk alanında düzenlemeler. Cumhuriyetin ilk yıllarında kalkınma politikası, ekonomide devletçilik uygulamasına geçilmesi. Türkiye Cumhuriyetinin dış politikası.Atatürk İlkeleri(Cumhuriyetçilik, Milliyetçilik, Halkçılık, Laiklik, Devletçilik, Devrimcilik). Atatürk'ün bütünleyici ilkeleri(Ulusal egemenlik, Ulusal bağımsızlık, Ulusal birlik, Bilimsellik ve Akılcılık, Çağdaşçılık, Batılılaşma, İnsan ve İnsanlık sevgisi).

III. YARIYIL

Sanat Tarihi- I: Sanat Tarihine Giriş, Temel Kavram ve Terminoloji; Bizans Sanatı, Doğuşu, Gelişimi; Bizans Sanatının Çerçevesi: Dini Mimari, Askeri Mimari ve Sivil Mimari; Anadolu'da Sanat. İslamiyet'ten Önce Türk Sanatı, Türk Sanatına Giriş, Orta Asya Türk Sanatı: Hunlar, Göktürkler ve Uygurlar.

Turizm Mevzuatı: Turizm Endüstrisinde Kanun ve Yönetmelikler; Seyahat Acentaları ve Tur Operatörleri ve Diğer Turizm Organizasyonları; Ulusal ve Uluslar arası Turizm Örgütleri; Turizmde Tüketici Hakları.

Mesleki İngilizce- III: Çeviri, gramer bilgisi, konuşma, yazma, dinleme, anlama yeteneklerinin geliştirilmesi, genel turizm bilgisi.

Seyahat Acenteciliği Tur.Operatörlüğü: Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü ile İlgili Temel Kavramlar; Turizm Endüstrisinde Seyahat Acentalarının ve Tur Operatörlerinin Rolü ve Önemi; Paket Tur Hazırlanması ve Yönetimi; Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve Etkileri; Türkiye'deki ve Avrupa Birliği Ülkelerindeki Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü Endüstrilerinin Karşılaştırılması.

Turizm Pazarlaması: Turizm Pazarlamasının kapsamı ve gelişimi, turizm pazarlamasının işlevi, turizm pazarlama sistemi, turistik tüketici davranışı, tüketici davranışının temelleri, turistik karar verme süreci, aşamaları turistik karar verme süreci etmenleri, pazarlama açısından önemi, turizm pazarlaması ve pazar bölümlendirme, turizm pazarlama karması.

Turizm Seminerleri-III: Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması. Türkiye'nin turistik değeri yüksek illerinin, turizm değerlerinin tanıtımı.

Turist Rehberliği- I: Turist Rehberliğine Giriş; Turist Rehberliğinin ve Tur Yönetiminin Tarihçesi; Tur ve Grup Çeşitleri; Tur Öncesi Hazırlık; turist Gruplarına Bilgi Verme; Hizmet Üreticileri ve Turistlerle İlişkiler.

Turizm Kaynakları Ve Çevre Koruma: Turizmin gelişmesinde çevrenin önemi ve etkileri ile ilgili genel kavramaları tanıyabilme. Turizm faaliyetlerinin doğal çevre üzerine etkileri, ekolojik risk analizi, sürdürülebilir turizm açısından çevrenin önemi ile ilgili konuları kavrayabilme. Turizm ve çevre dengesi, Türkiye'de turizm ve çevre politikaları ve ulusal-uluslar arası standartları kavrayabilme.

Rekreasyon Ve Animasyon: Boş zaman olgusu, rekreasyon tanımı, rekreasyon ihtiyacı, rekreasyonun çeşitli alanlarla ilişkisi, rekreasyon ve turizm ilişkilendirilmesi,özellikleri ve türleri, rekreasyon faaliyetlerine duyulan gereksinmenin nedenleri, rekreasyon ilgi alanları, rekreasyon yönetimi,planlaması,animasyonun tanımı,özellikleri,personeli ve eğitimi, animasyon programlarının hazırlanması.

Yabancı Dil-I (Alm.Rusça): İkinci Yabancı Dilde başlangıç seviyesi**,** şahıs zamirleri ve fiil çekimleri, olumlu ve soru cümlesi kurma çalışmaları, emir cümleleri, artikeller, olumsuz cümle yapısı, mülkiyet zamirleri, ismin halleri, düzenli-düzensiz fiiller, yardımcı (model) fiiller, saatler, işaret zamirleri, kendini tanıtma, soru zamirleri, gelecek zaman ile ilgili çalışmalar.

Türk Kültürü Ve Folklor-I: Kültür ve kültürle ilgili kavramlar ve tanımlar verilerek, Türk kültürünü oluşturan unsurlar incelenecektir. Bu bağlamda, Türk gelenek ve görenekleri, inanç ve inanışlar, doğum, sünnet, ölüm, evlenme, akrabalık gelenekleri, halk edebiyatı ve Türk mitolojisi hakkında bilgi verilerek, Türklere göçebe ve yerleşik hayat düzeninin gelişimleri işlenecektir.

IV. YARIYIL

Sanat Tarihi-II: İslam Sanatı: Karahanlı, İlhanlı, Gazneli, Büyük Selçuklu Mimarisi; Erken Dönem Anadolu Türk Mimarisi; Anadolu Selçuklu Mimarisinin Özellikleri: Anadolu Selçuklu Camileri, Medreseleri, Türbeleri, Kervansarayları, Hamamları, Köşkleri, Köprüleri ve Askeri Yapıları. Beylikler Döneminde Sanat: Camiler, Medreseler, Sivil Mimari; Osmanlı Sanatının Doğuşu ve Gelişimi: Camiler Medreseler, Türbeler, Kervansaray ve Köşkler; Fatih Sultan Mehmet Döneminden Kalma Eserler; Kanuni Sultan Döneminden Kalma Eserler; Mimar Sinan'ın Eserleri; 17.-18. Yüzyıl Camileri, Son Dönem Osmanlı Camileri.

Mesleki İngilizce- IV: Çeviri, gramer bilgisi, konuşma, yazma, dinleme, anlama yeteneklerinin geliştirilmesi, genel turizm bilgisi.

Turizm Ekonomisi: Turizmin parasal ve reel ekonomik etkileri, turizm piyasası, turizm arz ve talebi, turizm arzının özellikleri, turizm talebinin özellikleri, turizm sektörü, turizm sektöründe fiyat oluşumu, turizm-enflasyon ilişkileri, uluslar arası krizlerin turizm sektörüne etkisi, turizm sektöründe yaşanan dar boğazlar, genel olarak turizm politikası ve turizm politikasının genel ekonomiye etkileri.

Dinler Tarihi: Dinler Tarihine Giriş; Orta Doğu Tarih Öncesi Dinleri, Eski Mezopotamya Dinleri; Eski Anadolu Dinleri, Tarih Öncesi İnançları, Kültleri ve Tapınakları; Eski Avrupa Dinleri, Yunan ve Roma Dinleri; Eski Arabistan Dinleri; Sümer, İran ve Mısır Dinleri; Türklerde Din; Yahudilik, Hıristiyanlık, İslamiyet ve Hint Dinleri.

Turizm Seminerleri-IV (İng): Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması. Türkiye'nin turistik değeri yüksek illerinin, turizm değerlerinin tanıtımı.

Özel İlgi Turizmi: Genel ilgi kavramları, karma ilgi kavramları ve özel ilgi kavramları ve bu kavramlar arasındaki farklılıkların incelenmesi. Özel ilgi turizminin öneminin belirlenmesi. Özel ilgi turizmine yönelik taleplerin incelenmesi. Çeşitli çekim yerlerindeki özel ilgi turizmi olanaklarının incelenmesi. Özel ilgi turizminin geliştirilmesine dönük çabalar.

Turist Rehberliği-II: Turist Rehberliğinde Etik, Sosyal, Yasal ve Ekonomik Yönleri; Meslekle İlgili Örgütler ve Mesleğe Yönelik Diğer Kaynaklar.

İlk Yardım: İlk Yardım ile İlgili Temel Kavramlar; CPR (Kalp ve Solunum Desteği)(Teori ve Uygulama); Travma; Kanamalar (Teori ve Uygulama); Yaralanmalar (Teori ve Uygulama); Şok; Kırıklar (Teori ve Uygulama); Ani Hastalıklar; Zehirlenmeler; Yanıklar, Hastalıklardan Korunma Yöntemleri; Bulaşıcı Hastalıklar; Donmalar.

Turist Psikolojisi ve Halkla İlişkiler: Halkla ilişkiler, reklam, diplomasi ve lobicilik, kişisel temas, propaganda ve enformasyon kullanımı. Mesajın oluşturulması, basılı araçların düzenlenmesi, radyo televizyon spotları, ev dışı tanıtım araçları, hediyelikler, turistik rehberler, direkt postanın etkin kullanım esasları.

Yabancı Dil-II (Alm. Rusça): Belirsiz zamirler, şahıs zamirlerinin hal çekimleri, artikel çekimleri, edatlar, soru zamirleri, yön anlatan edatlar, okuduğunu anlama, anlatma konuları. Tüm bu konuların turizm bölümüne hitap eden diyalog ve metin çalışmaları.

Türk Kültürü Ve Folklor-I: Kültür ve kültürle ilgili kavramlar ve tanımlar verilerek, Türk kültürünü oluşturan unsurlar incelenecektir. Bu bağlamda, Türk gelenek ve görenekleri, inanç ve inanışlar, doğum, sünnet, ölüm, evlenme, akrabalık gelenekleri, halk edebiyatı ve Türk mitolojisi hakkında bilgi verilerek, Türklere göçebe ve yerleşik hayat düzeninin gelişimleri işlenecektir.

EK 2: ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU, SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜNDE OKUTULAN DERS İÇERİKLERİ;

I. YARIYIL

Turizme Giriş: Turizmin tanımı ve genel özellikleri. Turistin tanımı ve özellikleri. Turizmin tarihsel gelişimi. İnsanları seyahate yönelten nedenler. Turizmi ortaya çıkartan olgular. Turizmin sınıflandırılması. Turizmin fonksiyonları (ekonomik, sosyal, politik, kamusal, kültürel, finansal). Turizm endüstrisi (ulaştırma, konaklama, yiyecek-içecek, animasyon, turizm organizasyonu). Turizm arzı ve talebi. Turizm politikası ve planlaması. Turizmde eğitim ve istihdam. Turizm ve çevre.

Turizm Davranışı: Davranış kavramı, davranışın temelleri, güdüler ve duygular, algılama, kişilik, tutumlar, bireyler arası ilişkiler, küme yapısı, küme süreçleri, toplumsallaşma, toplumsal yapı, nüfus ve yerleşme, toplumsal değişme. Turistik davranışın kişisellik temelleri, çevresel temelleri, geziye karar verme davranışı. Turistik deneyim. Turistik toplumsallaşma. Turistik yaşam biçimine özgü davranışlar. Turist-turist, turist-yerli halk, turist-görevli ilişkileri. Turist-yerli karşılaşmasının makro boyutları.

İşletme: İşletmecilik bilim dalında kullanılan kavramlar,diğer bilim dallarıyla ilişkiler ve izlenen amaçlar, işletmenin çevre ile ilişkileri ve sorumlulukları. İşletme türlerinin sınıflandırılmaları, işletmenin yapısal ve fonksiyonel analizi, işletmenin işlevleri (finansman, üretim, pazarlama, personel yönetimi, organizasyon), yardımcı işlevler(muhasebe, araştırma geliştirme, halkla ilişkiler), işletmenin kuruluş çalışmaları, işletmenin büyüklüğü ve kapasite çeşitleri.

Araştırma Yöntemleri: Bilim ve araştırma(bilim, araştırma, bilimsel yöntem, bilimsel araştırma yöntemi, bilimsel düşünce yöntemi). Veri kaynakları ve veri toplama teknikleri. Araştırma süreci(konu seçme, konuyu sınırlandırma, hipotez kurma, geçici plan hazırlama, kaynak toplama, okuma ve not alma, verilerin işlenmesi ve yazma). Araştırma önerisi. Bilimsel yazım. Araştırmanın biçimsel yapısı (Araştırmanın kısımları, araştırma metninin biçim kuralları, metin aktarmaları,

kaynak gösterme, dipnot yazım kuralları, kaynakça düzenlenmesi). Araştırmanın değerlendirilmesi.

İngilizce I: İngiliz dili temel gramer bilgileri, okuma-yazma ve konuşma, Türkçe-İngilizce İngilizce-Türkçe çeviri teknikleri, Türkçe-İngilizce dönüşümlü cümle ve paragraf çevirileri, İngilizce kelime dağarcığını geliştirme, cümle içerisinde en doğru veya uygun kelimeyi kullanma, İngilizce öğreniminde görsel ve işitsel tekniklerden yararlanma, self-study tekniğinin geliştirilmesi.

İletişim (İngilizce): İletişimin önemi, iletişimin tarihçesi, iletişimde dilin önemi etkinliği, iletişim kanalları, işletme içi iletişim(dikey iletişim-yatay iletişim), işletmeler arası iletişim, iletişim çeşitleri, sözlü iletişim ve yazılı iletişim (özel, ticari ve resmi), iletişim çeşitleri ve iletişimde kurallar, telli iletişim çeşitleri ve kuralları, elektronik iletişim çeşitleri ve kuralları.

İkinci Yabancı Dil I(Alm)

İkinci Yabancı Dil I (Frn)

İkinci Yabancı Dil I (İsp)

İkinci Yabancı Dil I (Jap)

İkinci Yabancı Dilde başlangıç seviyesi**,** şahıs zamirleri ve fiil çekimleri, olumlu ve soru cümlesi kurma çalışmaları, emir cümleleri, artikeller, olumsuz cümle yapısı, mülkiyet zamirleri, ismin halleri, düzenli-düzensiz fiiller, yardımcı (model) fiiller, saatler, işaret zamirleri, kendini tanıtma, soru zamirleri, gelecek zaman ile ilgili çalışmalar.

Atatürk İlk. ve İnk. Tarihi I: Devrim ve benzer kavramlar, Türk Devriminin özelliği ve diğer devrimlerden farklılığı, Atatürk'ün devrim anlayışı. Türk devrimini hazırlayan iç ve dış nedenler.Osmanlı İmparatorluğunun parçalanması, I. Dünya Savaşına yol açan nedenler, Sevr Anlaşması ve Anadolu'nun haksız işgali. Mustafa Kemal Paşa'nın Samsun'dan Anadolu'ya çıkışı, T.B.M.M.'nin açılışı. Düzenli ordunun kurulması, Saltanatın kaldırılması ve yeni halifenin seçilmesi.

Türk Dili I: Dil nedir? Dilin toplum yaşamındaki yeri ve önemi; dil-kültür ilişkisi; dil-bilim ilişkisi; dil-sanat ilişkisi; Türk dilinin kaynağı, gelişmesi ve tarihsel

dönemleri; Türk dilinin yayılma alanları; lehçe, şive, ağız; Türk dilinin dünya dilleri arasındaki yeri; kökenleri(soyları) ve yapıları bakımından dünya dilleri; Türk dilinin belirgin nitelikleri; Türk dilinin ses özellikleri; ses bilgisi(ünlü harflerle ilgili özellikler, ünsüz harflerle ilgili özellikler, ünlü ve ünsüz harflerle ilgili ses olayları).

II. YARIYIL

Türkiye Turizm Coğrafyası: Turizm Coğrafyasının kapsamı, genel çizgileriyle Anadolu Uygarlıklarının (Proto Hititler, Hititler, Hurriler, Urartular, Frigyalılar, Lidyalılar, Medler, Persler, Makedonyalılar, Romalılar, Selçuklular, Osmanlılar, T.C.) ve Türkiye'deki turist verilerinin doğal, tarihi, sosyal ve kültürel açıdan bölgesel düzeyde (Ege, Akdeniz, Marmara, Karadeniz, İç Anadolu, Doğu Anadolu, Güney Doğu Anadolu) incelenmesi.

Hukuk: Hukuk nedir; din kuralları, görgü kuralları, hukuk kuralları. Hukukun kaynakları; hukukun kaynağı kavramı, hukukun şekli kaynakları (yazılı kaynaklar, örf-adet, içtihatlar). Norm hiyerarşisi. Hukukun bölümlenmesi(Kamu, özel, karma hukuk). Hak kavramı (kamu ve özel haklar, hakların kazanılması), kişi kavramı (gerçek kişiler, tüzel kişiler). Ehliyet; hak ehliyeti, fiil ehliyeti. Hukuki işlem. Sözleşmeler. Temsil (temsil kavramı, temsil türleri, temsil yetkisi, ticari temsil). Tacir. Ticaret şirketleri (Şirket kavramı). Kıymetli evrak. İş hukukuna ilişkin bazı kavramlar. Yargı yolları.

Seyahat İşletmeleri: Seyahat acentelerinin tarihçesi, tanımı, fonksiyonları, sınıflandırılması. Seyahat acenteleri ile ilgili yasal düzenlemeler. Seyahat acentesi sahibi olmanın yolları, fiziki yapılanma, kuruluş ve işletme bütçelerinin hazırlanması. Ulusal ve uluslar arası meslek örgütleri. Seyahat acentelerinin sunduğu hizmetler. Enformasyon, paket tur satışı, özel tur düzenleme, rezervasyon, araç kiralama.

Muhasebe I: Genel Muhasebe kavramları(muhasebenin tanımı, aktif ve pasif hesaplar, sermaye, ekonomik varlıklar, finansal kaynaklar ve uygulamalar) ve ilkeleri,bilanço ve muhasebe temel denklemi,gelir tablosu,hesaplar ve genel kayıt kuralları ve uygulamaları,defterler(günlük defter, büyük defter ve aralarındaki bağıntı), belgeler ve mizan(mizanın tanımı, yapılış amacı ve yapılış şekli), hesap kayıtları.

İngilizce II: İngiliz dili temel gramer bilgileri, okuma-yazma ve konuşma, Türkçe-İngilizce İngilizce-Türkçe çeviri teknikleri, Türkçe-İngilizce dönüşümlü cümle ve paragraf çevirileri, İngilizce kelime dağarcığını geliştirme, cümle içerisinde en doğru veya uygun kelimeyi kullanma, İngilizce öğreniminde görsel ve işitsel tekniklerden yararlanma, self-study tekniğinin geliştirilmesi.

Seminer I (İngilizce) : Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması.

İkinci Yabancı Dil II (Alm)

İkinci Yabancı Dil II (Frn)

İkinci Yabancı Dil II (İsp)

İkinci Yabancı Dil II (Jap)

İkinci Yabancı Dilde başlangıç seviyesi**,** şahıs zamirleri ve fiil çekimleri, olumlu ve soru cümlesi kurma çalışmaları, emir cümleleri, artikeller, olumsuz cümle yapısı, mülkiyet zamirleri, ismin halleri, düzenli-düzensiz fiiller, yardımcı (model) fiiller, saatler, işaret zamirleri, kendini tanıtma, soru zamirleri, gelecek zaman ile ilgili çalışmalar.

Temel Bilgi Teknolojileri: Ders, öğrencilerimizin sahip oldukları bilgileri teknoloji bilgileri ışığında bilgisayarlar aracılığıyla değerlendirmelerini sağlamak amacını taşımaktadır. Dersin gündeminde genellikle bilgi tekniklerini kullanabilme yöntemleri, bilgisayar yazılımı, veri tabanları bilgisayar aracılığıyla veri transferi, internetin kullanımı yer almaktadır. Bu dersin içeriği Microsoft Office, Word, Excel, Power Point, Outlook, CRS, ve İBEM Hotel Software programları üzerine temel bilgileri almaya yönelik olarak hazırlanmıştır.

Atatürk İlk. ve İnk. Tarihi II: Siyasal alanda gelişmeler, Cumhuriyetin ilanı ve Cumhuriyet hükümeti, halifeliğin ve ilgili kurumların kaldırılması. Hukuk alanında düzenlemeler. Cumhuriyetin ilk yıllarında kalkınma politikası, ekonomide devletçilik uygulamasına geçilmesi. Türkiye Cumhuriyetinin dış politikası.Atatürk İlkeleri(Cumhuriyetçilik, Milliyetçilik, Halkçılık, Laiklik, Devletçilik, Devrimcilik).

Atatürk'ün bütünleyici ilkeleri(Ulusal egemenlik, Ulusal bağımsızlık, Ulusal birlik, Bilimsellik ve Akılcılık, Çağdaşçılık, Batılılaşma, İnsan ve İnsanlık sevgisi).

Türk Dili II: Türkiye Türkçesi'nin evreleri; özleşme ve Türk Dil Devrimi; biçim bilgisi/kök, gövde, yapım ve çekim ekleri), anlam bilgisi(sözcükte anlam, cümlede anlam, paragrafta anlam), cümle türleri, cümlenin öğeleri; anlatım yolları; anlatım biçimleri; anlatım özellikleri;yazım kuralları ve uygulaması; noktalama işaretleri ve uygulaması; genel kompozisyon bilgisi; kitap okuma alışkanlığının türlü etkinliklerle desteklenmesi; yazı türleri; toplu konuşma türleri.

III. YARIYIL

Ulaştırma Sistemleri: Turizm ulaştırması kavramı.Turizm ve ulaştırma arasındaki sektörel etkileşimler.Tatil bütçesi-ulaşım giderleri,tatil süresi-ulaşım süresi ilişkileri.Deniz yolu sistemlerinin turizmde kullanım şekilleri.Karayolu sistemlerinin turizmde kullanım şekilleri.Demiryolu sistemlerinin turizmde kullanım şekilleri. Hava yolu sistemlerinin turizmde kulanım şekilleri.

Tur Operatörlüğü: Tur operatörlüğü ve paket tur kavramları ve sınıflamalar. Paket turun hazırlama süreci, paket turların fiyatlandırılması, broşür ve katalogların hazırlanması, pazarlama ve satış organizasyonu. Paket turlarda uluslar arası normlar, kalite yönetimi, tüketici tatmininin ölçülmesi, tüketici şikayetlerinin değerlendirilmesi.

Düşünce Tarihi

İlk Yardım: Sağlık bilgisi dersi sağlıklı olma durumu ve hastalıklar hakkında genel bir bilgi ve ilk yardım bilgisi verilmesi için düzenlenmiştir. Öğrenciler hastalığı işaret eden ipuçları olan semptom ve bulgular ve daha sonra hastalığın meydana getirdiği değişiklikler konusunda bilgilendirilirler. Öğrencilere anlatılan hastalıklar, daha çok mortalitesi, morbiditesi yüksek olan ve sık görülen hastalıklardır**.**

İngilizce III: Okurken gözden geçirme ve tarama yöntemlerini geliştirme, kelime bilgisini artırma, okuma ve anlama yeteneğini geliştire, ana fikir ve yardımcı fikirleri anlayabilme ve bunlar arasındaki farkları ortaya çıkarabilme, okunan bölüm ile okuyucunun kendi hayatını karşılaştırmasını sağlayabilme, paragraf çözümleme

ve yorumlama, okuma ile ilgili sorulara cevap verebilme. Öğrencilerin yazı kabiliyetlerinin artırılarak değişik konularda yazmalarının sağlanabilmesi; giriş, gelişme ve sonuç bölümlerinin düzenlenmesi; fikirlerin yazı haline dönüştürülürken izlenmesi gereken kurallar.

Muhasebe II: Genel kavramlar(tekdüzen muhasebe sistemi, hesap planı ve bilanço) ve ilkeleri, turizm işletmelerinde kullanılan muhasebe belgeleri, gelir ve gider akışı(aboyer raporu, pansiyon tahakkuk cetveli, oda sayım cetveli, önbüro kontrol hesabı), turizm işletmelerinde tek düzen muhasebe sistemi, hesap planı, bilanço ve hesap kayıtları(tek düzen muhasebe sisteminde hesap kayıtları ve uygulamaları).

Arkeoloji ve Anadolu Uygarlıkları: Arkeolojinin tanımı, alt bilim dalları, diğer bilimlerle ilişkileri, tariksel gelişimi anlatıldıktan sonra kazı ve yüzey araştırması gibi arkeolojik kazılar hakkında genel bilgiler verilmektedir. Anadolu topraklarında hayat bulmuş kültürler kronolojik sırayla ele alınmakta, bu kültürlerin özelliklerini yansıtan başlıca kazı merkezleri ayrıntılarıyla incelenmektedir. paleolitik çağ, mezolitik çağ, neolitik çağ, kalkolitik çağ, bronz çağ anlatılmaktadır.

İkinci Yabancı Dil III (Alm)

İkinci Yabancı Dil III (Frn)

İkinci Yabancı Dil III (İsp)

İkinci Yabancı Dil III (Jap)

Belirsiz zamirler, şahıs zamirlerinin hal çekimleri, artikel çekimleri, edatlar, soru zamirleri, yön anlatan edatlar, okuduğunu anlama, anlatma konuları.Tüm bu konuların turizm bölümüne hitap eden diyalog ve metin çalışmaları.

IV. YARIYIL

Tur Yönetimi: Tur yönetimi kavramı ve önemi. Tur yönetiminde görev alan personel çeşitleri ve nitelikleri. Yönetim şekline göre tur çeşitleri. Gözetimli turların gerçekleştirilmesi: kesin rezervasyon, yola çıkış, varış yeri işlemleri, transfer, ağırlama, geri dönüş, operasyonun değerlendirilmesi. Tur yönetiminde kullanılan dokümanların incelenmesi, kullanıma dikkat edilecek hususlar.

Bizans Sanatı: Bizans İmparatorluğu'nun tarihi ve Bizans sanatının genel dönemleri dersin ana konusunu oluşturmaktadır. Bu ana başlık altında, Bizans sanatının kaynağı olan Roma sanatına yüzeysel bakış. Bizans şehirlerinin sosyal ve fiziki yapısı, Bizans'ta dini inanç (İsa'nın hayatı) ve dini inancın sanata etkileri, Hiristiyan ikonografisi (mimari süslemede kullanılan mozaik ve freskler), İkonoklazma dönemi ve sonrası, Kapadokya'da gelişen resim sanatının genel özellikleri, İstanbul ve anadolu bazilikaları incelenecektir.

Türk Tarihi: Orta Asya Türk Devletleri ve topluluklarının tarihi, Türklerin Orta Asya'dan göçleri, İslam dininin Türkler tarafından kabulü, İslamiyet etkisinde Türk Kültür ve Uygarlığı, Selçuklu ve Osmanlı İmparatorluklarının tarihi ve Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşu bu dersin ana konularını oluşturmaktadır.

Mitoloji: Mitolojinin tanımı, arkeoloji ve sanat bilimine katkıları anlatıldıktan sonra Anadolu ve Önasya uygarlıklarının mitolojilerine de değinilmektedir. Anadolu mitolojisinin doğuşu, Anadolu'da antik çağ öncesindeki uygarlıkların mitolojileri, bu mitolojilerin Antik Çağ mitolojilerine etkileri hakkında bilgi verilmektedir.

Mesleki İngilizce I: Otel/tur rezervasyonları yapma, otel ve seyahat işletmelerindeki servis ve tesislerle ilgili müşterileri bilgilendirme, bunlarla birlikte otel/seyahat işletmelerinin tanıtıcı broşürlerini okuma, anlama, bu işletmelerde müşterileri karşılama, bu işletmelerden ayrılan misafirleri yolcu etme ile ilgili diyalogları okuma, anlama, yazma ve dinleme becerilerini geliştirmeye yönelik çalışmalar.

Seminer II: Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması.

Seyahat İşletmelerinde Paket Program Kullanımı: Hava yolu ulaşımda biletleme: Bilet satış acentalarının koşulları, tarife çeşitleri, bilet çeşitleri, biletlerin yapısı, uçuş ücretlerinin hesaplanması, bilet düzenleme, periodik raporlar ve kullanımları, rezervasyon sistemleri. Merkezi rezervasyon sistemlerinin yapısal özelliklerinin bilet satışlarında kullanılması. Global revervasyon sistemlerinin

gelişimi, yapısal özellikleri. Global rezervasyon sistemlerinde bilet satışı ve rezervasyon.

İkinci Yabancı Dil IV (Alm)

İkinci Yabancı Dil IV (Frn)

İkinci Yabancı Dil IV (İsp)

İkinci Yabancı Dil IV (Jap)

Belirsiz zamirler, şahıs zamirlerinin hal çekimleri, artikel çekimleri, edatlar, soru zamirleri, yön anlatan edatlar, okuduğunu anlama, anlatma konuları. Tüm bu konuların turizm bölümüne hitap eden diyalog ve metin çalışmaları.

V. YARIYIL

Ekonomi: Temel kavramlar, piyasa ve çeşitleri, arz, talep, tam rekabet piyasasında fiyat oluşumu, tüketim teorisi, üretim teorisi, tekel, tekelci rekabet ve oligopol piyasaların kısa ve uzun dönem firma dengesi, milli gelir, kavramlar, milli gelir hesaplama yöntemleri, para, para teorisi, enflasyon nedenleri, etkileri ve mücadele yöntemleri, istihdam teorisi.

Pazarlama: Temel kavramlar, pazarlamanın anlamı, kapsamı, özellikleri, işlevleri, pazarlama yönetimi, tüketici pazarında, örgütsel ve uluslararası pazarlarda satın alma davranışları. Pazar bölümleme ve hedef Pazar seçimi stratejileri, ürün, ürünün yaşam süresi, fiyat, fiyatlama yöntemleri ve politikaları, dağıtım kavramı, dağıtım kanalları, seçimi ve politikaları, tutundurma kavramı, teknikleri ve özellikleri.

Yönetim Ve Organizasyon: Yönetim organizasyon kavramı ve tanımı. Yönetim fonksiyonları: Planlama, örgütleme, yöneltme (emir-kumanda), eşgüdümleme (koordinasyon), denetim (kontrol) fonksiyonları. Organizasyon kavramı, organizasyon ilkeleri, organizasyon türleri. Yeni örgüt yaklaşımları: Öğrenen-sanal-yalın organizasyonlar. Toplam Kalite Yönetimi. Değişim mühendisliği. Organizasyonlarda merkezi ve yerinden yönetim.

Selçuklu Sanatı: Anadoluda'ki Selçuklu ve Beylikler dönemi mimari eserlerinin gelişimi, bu dönem sanatının Mezopotamya ve Anadolu Hıristiyan sanatı

ile etkileşimleri, dönemin başlıca mimari eserleri (camiler, medreseler, türbeler hanlar, külliyeler ...) ve diğer sanat eserleri dersin başlıca konusunu oluşturmaktadır.

Mesleki İngilizce II : Otel/seyahat işletmelerinde misafirlerin istekleri ve olası şikayetleri ile ilgilenme, telex-fax yazma ve anlama, otel ve seyahat işletmelerinde kullanılan değişik rezervasyon türleri ve bunların amaçları, işe müracaat dilekçeleri yazma, iş görüşmeleri ile ilgili mülakat yapma, otel, restoran ve tur fiyatlarıyla ilgili müşterileri bilgilendirme.

Turist Rehberliği: Meslek olarak turist rehberliği. Rehberlikle ilgili yasal düzenlemeler ve eğitim. Yönetilen turlarda rehberlik : Yola çıkış, yerel operasyon, tanışma / genel bilgi sohbeti, yerel ulaşım, konaklama işletmeleri ile ilişkiler , yeme içme işletmeleri ile ilişkiler, günlük zaman kullanımının planlanması, turun tamamlanması. Yürüyüş turlarında rehberlik, otobüs turlarında rehberlik. Rehberlikte etik kurallar.

Turizm Hukuku: Turizm hukuku kavramı, turizm hukukunun genel hukuk içindeki yeri ve önemi ,turizm işletmelerinin hukuki durumu,otel ve seyahat acentelerinde temsil ilişkilerin belirlenmesi,turizm alanındaki sözleşmeler ve bu sözleşmelerin önemi turizm alan ve bölgelerinde sağlanan teşvik ve kolaylıklar,belgelendirme, işletmelere yönelik denetim ve cezalar.

İkinci Yabancı Dil V (Alm)

İkinci Yabancı Dil V (Frn)

İkinci Yabancı Dil V (İsp)

İkinci Yabancı Dil V (Jap)

Belirsiz zamirler, şahıs zamirlerinin hal çekimleri, artikel çekimleri, edatlar, soru zamirleri, yön anlatan edatlar, okuduğunu anlama, anlatma konuları. Tüm bu konuların turizm bölümüne hitap eden diyalog ve metin çalışmaları.

I.GRUP SEÇMELİ DERSLER

Türk Folkloru: Kültür ve kültürle ilgili kavramlar ve tanımlar verilerek, Türk kültürünü oluşturan unsurlar incelenecektir. Bu bağlamda, Türk gelenek ve görenekleri, inanç ve inanışlar, doğum, sünnet, ölüm, evlenme, akrabalık gelenekleri,

halk edebiyatı ve Türk mitolojisi hakkında bilgi verilerek, Türklere göçebe ve yerleşik hayat düzeninin gelişimleri işlenecektir.

Türk ve Dünya Mutfağı: Klasik ve yerel Türk mutfaklarının teorik ve uygulamalı olarak çalışılması. Türk mutfağını oluşturan temel yemek teknikleri. Eski reçetelerin günümüz modern mutfak anlayışı içinde yorumlanması. Günümüze ait Türk Yerel mutfak özelliklerinin uygulamalı olarak çalışılması. Dünya mutfağının incelenmesi ve önemli özelliklerinin araştırılması.

Web Sayfası Tasarımı: Web sayfası tasarım, planlama ve geliştirme. Web sayfası oluştururken kullanılan yazılımlar ve bu yazılımların incelenmesi. Web sayfası yazılımlarını kullanarak İnternette web sayfası hazırlama ve yayınlama.

Animasyon: Boş zaman olgusu, rekreasyon tanımı, rekreasyon ihtiyacı, rekreasyonun çeşitli alanlarla ilişkisi, rekreasyon ve turizm ilişkilendirilmesi,özellikleri ve türleri, rekreasyon faaliyetlerine duyulan gereksinmenin edenleri, rekreasyon ilgi alanları, rekreasyon yönetimi,planlaması,animasyonun tanımı, özellikleri,personeli ve eğitimi, animasyon programlarının hazırlanması.

VI. YARIYIL

Turizm Ekonomisi: Turizmin parasal ve reel ekonomik etkileri, turizm piyasası, turizm arz ve talebi, turizm arzının özellikleri, turizm talebinin özellikleri, turizm sektörü,turizm sektöründe fiyat oluşumu, turizm-enflasyon ilişkileri, uluslar arası krizlerin turizm sektörüne etkisi, turizm sektöründe yaşanan dar boğazlar, genel olarak turizm politikası ve turizm politikasının genel ekonomiye etkileri.

Turizm Pazarlaması: Turizm Pazarlamasının kapsamı ve gelişimi, turizm pazarlamasının işlevi, turizm pazarlama sistemi, turistik tüketici davranışı, tüketici davranışının temelleri, turistik karar verme süreci, aşamaları turistik karar verme süreci etmenleri, pazarlama açısından önemi, turizm pazarlaması ve pazar bölümlendirme, turizm pazarlama karması.

Osmanlı Sanatı: Osmanlı İmparatorluğu'nun siyasi gelişimine paralel olarak, kuruluş dönemindeki (İznik, Bursa, Edirne, İstanbul) ve Klasik dönemdeki (başta

Mimar Sinan eserleri olmak üzere) dini, askeri ve kültürle yapılar ve diğer sanat eserleri incelenecektir.

Dinler Tarihi: Dinin sosyolojik gelişimi, ilkel dinler ve tek tanrılı dinler bu dersin başlıca konusunu oluşturmaktadır. Bu konu altında, ortadan kalkmış olmasına karşın dünya kültür tarihi üzerine önemli etkiler yapmış olan dinler yanında, günümüzde yaşamakta olan başlıca dinler de; dini ilkeler, kutsal mekanlar, inanç sistemleri, tanrı anlayışları açısından incelenecek, dinlerin birbirleriyle olan etkileşimleri ve dinin sanat üzerindeki etkisi üzerinde durulacaktır.

İş Hayatı İçin Yabancı Dil: İş hayatı için gerekli olan konuşma ve yazışma teknikleri ve uygulamaları. Değişik diyalog ve yazışma örneklerinin incelenmesi. Örnek olaylar. Raporlama. İş yazışmalarında ve birebir görüşmelerde uyulması gereken kurallar.

Seminer III: Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması.

İkinci Yabancı Dil VI (Alm)

İkinci Yabancı Dil VI (Frn)

İkinci Yabancı Dil VI (İsp)

İkinci Yabancı Dil VI (Jap)

Müşterilerin karşılanması ve rezervasyon işlemlerinin yapılması, para bozdurma ve kur işlemlerinin yapılması, restaurant, bar ve servis hizmetlerinin verilmesi, organizasyonların yapılabilmesi ve müşterilerin bu konularda bilgilendirilmelerine yönelik ikinci yabancı dil yapılarına ve terimlerine ilişkin çalışmalar. İşletmelerle ilgili genel şikayetlerin alınması ve konunun değerlendirilmesine yönelik yapı ve terimler.

II. GRUP SEÇMELİ DERSLER

İş Etiği

Fauna ve Flora: Ekolojik sistem, ekolojik denge, flora ve fauna eko-sistemi, biyolojik çeşitlilik, dünyanın belli başlı flora bölgeleri, Akdeniz florası, Türkiye

bölge kuşakları, Türkiye Flora yapısı ve genel özellikleri, Türkiye bitki örtüsü elementleri , kozmopolitler, endemikler, hayvan ekolojisi, Türkiye'nin karasal, tatlı su ve denizsel hayvan varlığı, habitatları ve doğa koruma alanları (Milli park, doğal parklar) , doğanın korunması (çevre sorunları ve nedenleri, kirlenmenin önlenmesi, doğal alanların ve kaynakların düzenli ve dengeli kullanılması, koruma ve düzenlemede yeni yaklaşımlar) , çevresel etki değerlendirme stratejileri, yeni yaklaşımlar, çevre politikaları.

İnternet ve Pazarlama: İnternet ve pazarlama yöntemlerinin incelenmesi. İnternet'in pazarlama anlayışına etkileri. İnternet yoluyla pazarlama, pazarlama araçları ve İnternet. Pazarlama karması ve İnternet.

Kruvaziyer ve Yat Turizmi: Kruvaziyerlerin tarihi, türleri ve sunduğu hizmetler. Kruvaziyer arz ve talebindeki gelişmeler. Kruvaziyer paketler maliyet ve gelir unsurları. Kruvaziyer turizminin coğrafi dağılımı. Terminaloji istihdam olanakları. Dünyada ve Türkiye'de yat turizminin sektörel boyutları. Yat türleri. Yat işletmeciliği ve yasal boyutu. Yat limanlarının türleri ve içerdiği hizmetler. Türkiye'nin yat turizmi potansiyelinin değerlendirilmesi.

SEÇMELİ DERS- III

Ofis Yazılımları: Microsoft Office, Word, Excel, Power Point, Outlook Programları temel bilgilerinin verilmesi. Microsoft Office yazılımlarının detaylı incelenmesi. Bu programları kullanma özelliğinin kazandırılması.

Dünya Kültürleri

Kariyer Planlama: Kariyer kavramı ve Kariyer boyutları. Kariyer geliştirme ve kariyer yönetimi kavramları. Kariyer yönetimi Modelinin ya da sisteminin oluşturulması. Organizasyon açısından kariyer yönetimi. Kariyer patikalarının oluşturulması. Kariyer yönetiminde güncel uygulamalar. Uluslar arası: Global Kariyer Planlamaları.

Avrupa Birliği ve Turizm: Avrupa Birliği Tarihi, Türkiye'nin Avrupa Birliğine katılım süreci, genel olarak Avrupa Birliği Hukuku, Avrupa Birliği müktesebatında turizm endüstrisinin konumu, Avrupa Birliği turizm politikaları ve tüketici hakları, Avrupa Birliği paket tur direktifleri.

VII. YARIYIL

Özel İlgi Turizmi: Genel ilgi kavramları, karma ilgi kavramları ve özel ilgi kavramları ve bu kavramlar arasındaki farklılıkların incelenmesi. Özel ilgi turizminin öneminin belirlenmesi. Özel ilgi turizmine yönelik taleplerin incelenmesi. Çeşitli çekim yerlerindeki özel ilgi turizmi olanaklarının incelenmesi. Özel ilgi turizminin geliştirilmesine dönük çabalar.

Turizmde Tanıtma: Tanıtım kavramı, bilgi alma ve tanıtma, turizmde tanıtma, turistik tanıtma araştırması, turistik tanıtım planlamasında stratejiler, politikalar ve kurallar, turizmde tanıtma tekniği olarak duyuru, tanıtma geliştirmesi, reklam, halkla ilişkiler, diplomasi ve lobicilik, kişisel temas, propaganda ve enformasyon kullanımı. Mesajın oluşturulması, basılı araçların düzenlenmesi, radyo televizyon spotları, ev dışı tanıtım araçları, hediyelikler, turistik rehberler, direkt postanın etkin kullanım esasları,

Finansal Yönetim: Turizmde finansal yönetimi ile ilgili genel kavramlar.(Finansman, finansman yöntemleri, turizmde finansman yöntemlerinin uygulanabilirliği).Finansal kararları etkileyen faktörler,finansal tablolar,(temel maliyet tabloları, ek mali tablolar) finansal analiz ve kontrol,mali analiz yöntemleri, paranın zaman değeri ve faiz hesapları,finansman teknikleri.

Turizm İşletmelerinde Stratejik Yönetim: Turizm İşletmelerinde stratejik yönetim kavramına genel bir bakış. Turizm işletmelerinde işletmecilik sorunlarının çözümüne yönelik kararlar alma ve politika oluşturma becerisi kazandırmak, teorik ve pratik bilgiler yolu ile stratejik yönetim sürecini basit bir mantıksal çerçevede yapılandırarak analiz etmek, başarılı bir konaklama işletmesi için oluşturulması gereken stratejilerin incelenmesi.

İleri İngilizce I: İş hayatı için gerekli olan konuşma ve yazışma teknikleri ve uygulamaları. Değişik diyalog ve yazışma örneklerinin incelenmesi. Örnek olaylar. Raporlama. İş yazışmalarında ve birebir görüşmelerde uyulması gereken kurallar.

İkinci Yabancı Dil VII (Alm)

İkinci Yabancı Dil VII (Frn)

İkinci Yabancı Dil VII (İsp)

ikinci Yabancı Dil VII (Jap)

İşletmelerin genel özellikleri ile ilgili müşterilerin yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilmesi, işletmelerde verilen santral hizmetleri, müşterilerin yakın çevre ile ilgili tarihi ve kültürel açıdan bilgilendirilmesi, çevre gezilerinin düzenlenmesi ve katılımın sağlanması, hesap kapatılması ve müşterilerin bu konuyla ilgili bilgilendirilmesi işlemleri, müşterilerin uğurlanması ve bu konularla ilgili uygulamalar.

IV. GRUP SEÇMELİ DERS (İNGİLİZCE)

Müşteri Bağlılığı (İngilizce): Müşterinin tanımı ve özellikleri. Müşteri davranışının niteliği, müşteri pazarları ve sınıflandırılması, müşteri davranışının psikolojik, toplumsal, kültürel, kişisel ve durumsal etmenleri, dışsal temelleri, turizm işletmelerinin müşterilerine karşı dikkat etmesi gereken özellikler, müşteri yakınmaları ve çözüm önerileri, kültürlere göre müşteri davranışları ve nedenleri, müşteri davranışı ile ilgili örnek olay çalışmaları.

Sürdürülebilir Turizm (İngilizce): Sürdürülebilirlik kavramı ve yaklaşımlar, sürdürülebilir turizm kavramı ve özellikleri, sürdürülebilir turizmin temel ilkeleri, sürdürülebilir turizm gelişme yaklaşımları (sürdürülebilir turizme çevresel yaklaşım, sürdürülebilir turizme ekonomik yaklaşım, sürdürülebilir turizme toplumsal yaklaşım), sürdürülebilir turizm ile taşıma kapasitesi ilişkisi,, turizm taşıma kapasitesi kavramı, turizm taşıma kapasitesinin boyutları (ekolojik boyutu, fiziksel boyutu, ekonomik boyutu, toplumsal boyutu, psikolojik boyutu), turizm taşıma kapasitesini etkileyen faktörler, turizm gelişme düzeyi ile taşıma kapasitesi dengesi, sürdürülebilir turizm stratejileri

Toplam Kalite Yönetimi (İngilizce): Temel kavramlar, toplam kalite yönetiminin özellikleri ve gelişimi, turizmde toplam kalite yönetiminin özellikleri ve gerekliliği, Türkiye'de turizmde toplam kalite yönetiminin tarihsel gelişimi, verimlilik ve kalite arasındaki ilişkilerin analizi, konaklama işletmelerinde personel verimliliğinin hizmet kalitesine etkileri, turizmde kalite ve standart.

V. GRUP SEÇMELİ DERS

Uluslararası Otel İşletmeciliği: Uluslar arası otel endüstrisi ve işletmecilik, otel işletmelerinin dünyadaki genel durumu, uluslar arası otel işletmelerinde yatırım ve yatırım maliyetleri, otel işletmelerinin finansmanı, uluslar arası otel işletmeciliğinde strateji belirleme, uluslar arası otel işletmelerinde yönetici görevleri, iş görev tanımları, uluslar arası otel işletmeleri ve yönetim fonksiyonları, diğer uluslar arası turizm işletmelerinin genel durumu.

Girişimcilik Ve Değişim Yönetimi: Girişimcilik kavramı ve incelemesi. Kavramla ilgili genel özellikler. Dünyadaki girişimcilik örnekleri. Girişimcilik politikaları, Girişim teşvik ve kredileri, KOBİ'lerin kuruluşu ve yönetimi, KOBİ'ler de finansman, pazarlama sorunları. Değişim yönetiminin boyutları ve bu boyutların incelenmesi. Değişim yönetiminde stratejiler ve örgüt geliştirme, örgüt kültürü ve değişim yönetimine ilişkin kavram ve kuramlar, örgüt geliştirme süreci ve uygulaması, örgütsel değişime yönlendiren koşullar ve değişim alanları ile değişim yönetimi stratejileri.

Yatırım Projeleri Analizi: Genel yaklaşımlar ve aşamalı planlama tekniği, turizm geliştirme stratejisi ve yatırım projeleri, turizm yatırım projelerini değerlendirmek için gerekli bilgiler, turizm projelerini analiz yöntemleri, turizm yatırımları için yapılabilirlik ve örnekler.

VIII. YARIYIL

Örgütsel Davranış: Örgütsel davranış biliminde kullanılan temel kavramlar. Örgüt ve kültürel yapı. İşin işgörene uyumu ve önlemler. İşgörenin işe uyumu ve önlemler. Örgütlerde grup ve grup davranışları Örgütlerde iletişim. Örgütsel uyum üzerinde etkisi olan etmenler. İş ve ruh sağlığı. Örgütlerde monotonluk sorunu ve önlenmesi. Örgütlerde stres sorunu ve önlenmesi.

Uluslararası Turizm Hareketleri: Uluslar arası turizm hareketlerinin kısa tarihçesi. Kantitatif açıdan dünya turizminin ulaştığı düzeye genel bir bakış. Uluslararası turizm hareketlerinde yeri olan çekimyerlerinin arz kaynakları yönüyle ele alınarak bu çekimyerlerinin Türkiye'nin dış pasif turizm hareketleri açısından incelenmesi. Uluslararası turizm hareketlerinde önekli yeri olan çekimyerlerinin talep

açısından ele alınarak bu çekim yerlerinin Türkiye'nin dış aktif turizm hareketleri bakımından değerlendirilmesi.

İnsan Kaynakları Yönetimi: İnsan kaynakları yönetiminin tanımı, önemi ve çevresel faktörler. İş analizi ve dizaynı. İnsan kaynakları planlaması, insan kaynakları temini ve seçimi, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme, kariyer planlama, işletmelerde ücret yönetimi, iş değerleme, iş güvenliği ve işgören sağlığı, çalışanların iş ortamına uyumlaştırılması. İşçi-işveren ilişkileri, insan kaynakları Bilgi Sistemleri.

Biletleme Ve Rezervasyon Sistemleri: Hava yolu ulaşımda biletleme:Bilet satış acentalarının koşulları,tarife çeşitleri,bilet çeşitleri,biletlerin yapısı,uçuş ücretlerinin hesaplanması,bilet düzenleme,periodik raporlar ve kullanımları,rezervasyon sistemleri.Merkezi rezervasyon sistemlerinin yapısal özelliklerinin bilet satışlarında kullanılması. Global revervasyon sistemlerinin gelişimi,yapısal özellikleri.Global rezervasyon sistemlerinde bilet satışı ve rezervasyon.

İleri İngilizce II: İş hayatı için gerekli olan konuşma ve yazışma teknikleri ve uygulamaları. Değişik diyalog ve yazışma örneklerinin incelenmesi. Örnek olaylar. Raporlama. İş yazışmalarında ve birebir görüşmelerde uyulması gereken kurallar.

İkinci Yabancı Dil-VIII (Alm)

İkinci Yabancı Dil-VIII (Frn)

İkinci Yabancı Dil-VIII (İsp)

İkinci Yabancı Dil-VIII (Jap)

İşletmelerin genel özellikleri ile ilgili müşterilerin yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilmesi, işletmelerde verilen santral hizmetleri, müşterilerin yakın çevre ile ilgili tarihi ve kültürel açıdan bilgilendirilmesi, çevre gezilerinin düzenlenmesi ve katılımın sağlanması, hesap kapatılması ve müşterilerin bu konuyla ilgili bilgilendirilmesi işlemleri, müşterilerin uğurlanması ve bu konularla ilgili uygulamalar.

Seminer IV: Türkiye'de turizm sektöründe karşılaşılan sosyal, ekonomik, hukuki, mali, eğitsel vb. sorunların analizi ve bu sorunlara getirilebilecek çözüm önerilerinin tartışılması.

EK 3: YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ VAN MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM REHBERLİĞİ PROGRAMI 2008/2009 TÜRKİYE TURU UYGULAMA STAJI TUR PROGRAMI

BÖLÜM I

HAREKET TARİHİ: 18/Haziran/2009 Perşembe

1.Gün(18/Haziran/2009): Ankara

Anıtkabir, Anadolu Medeniyetleri Müzesi, Augustus Tapınağı, Hacı Bayram Veli Camii, Roma Hamamı

2.Gün(19/Haziran/2009): Ankara-Konya-Alanya

Konya, Hz. Mevlana Müzesi ve Türbesi, Karatay Medresesi, Alaaddin Camii, İnce Minareli Medrese

3.Gün(20/Haziran/2009): Alanya- Antalya

Alanya,Kızılkule, Damlataş Mağarası, Side, Aspendos, Perge

4.Gün(21/Haziran/2009): Antalya

Antalya Arkeoloji Müzesi, Termessos Antik Şehri,Antalya Kaleiçi, Hadrianus Kapısı

5.Gün(22/Haziran/2009): Antalya- Kaş

Myra, St.Nicholas Kilisesi (Demre Noel Baba Kilisesi) ,Kekova, Simena (Yat Turu, Kale Köy), Tersane Koyu, Aperlai (Batık Şehir)

6.Gün(23/Haziran/2009): Kaş-Fethiye

Antiphellos, Patara, Xanthos, Letoon, Fethiye, Amyntas Kral Kaya Mezarları, Antik Tiyatro

7.Gün(24/Haziran/2009): Fethiye-Dalyan

Kaunos Antik Şehri, Kaya Mezarları, Dalyan Tekne Turu, İztuzu, Köyceğiz Gölü, Saklıkent,

8.Gün(25/Haziran/2009): Dalyan- Bodrum

Bodrum Sualtı Arkeoloji Müzesi, Halikarnassos Tiyatrosu, Mausoleion,

9.Gün(26/Haziran/2009): Bodrum -Kuşadası- Selçuk

Priene, Miletos, Didyma Apollon Tapınağı, Selçuk

10.Gün(27/Haziran/2009): Selçuk-Kuşadası- Selçuk

Ephesos, Meryem Ana, Selçuk Müzesi, St.Jean Bazilikası, Artemis Tapınağı, İsabey Camii, Kuşadası

11.Gün(28/Haziran/2009): Selçuk-Pamukkale

Aphrodisias, Karahayıt, Hierapolis Antik Şehri ve Müzesi, Pamukkale

12.Gün(29/Haziran/2009):Pamukkale-İzmir-Bergama

Sardes Antik Şehri ve Tapınağı, İzmir, İzmir Arkeoloji Müzesi, Bergama

13.Gün(30/Haziran/2009): Bergama-Çanakkale

Pergamon, Asklepion, Kızıl Avlu (Serapis Tapınağı), Bergama Müzesi, Assos

14.Gün(01/Temmuz/2009):Çanakkale-Gelibolu-Çanakkale

Gelibolu Milli Parkı ve Şehitlikler, Kabatepe Müzesi, Eceabat, Çanakkale, Troia

15.Gün(02/Temmuz/2009):Çanakkale-Bursa-İznik-İstanbul

Yeşil Türbe, Yeşil Cami, Ulu Cami, Bedesten, İznik, Çini Fırınları, Nilüfer Hatun İmareti

16.Gün(03/Temmuz/2009): İstanbul

Sultanahmed Camii, Hagia Sophia, Hipodrom, Alman Çeşmesi, Burmalı Sütun, Örme Sütun, Dikilitaş, Yerebatan Sarnıcı, Topkapı Sarayı

17.Gün(04/Temmuz/2009): İstanbul

Dolmabahçe Sarayı, İstanbul Arkeoloji Müzesi, İstanbul Aziz Khora Kilisesi (Kariye Müzesi), Kapalı Çarşı

18.Gün(05/Temmuz/2009): İstanbul

Mısır Çarsısı, Süleymaniye Camii, Boğaz

BÖLÜM II

HAREKET TARİHİ: 26/Temmuz/2009 Pazar

19.Gün (26/Temmuz/2009): Ankara-Safranbolu

Safranbolu Evleri (Kaymakamlar Evi), Hıdırlık Tepe, Arasna Çarşısı, Köprülü Mehmet Paşa Camii, Güneş Saati

20.Gün (27/Temmuz/2009): Safranbolu-Çorum

Çankırı, Sungurlu, Hattuşa (Boğazköy), Yazılı Kaya, Alaca Höyük

21.Gün (28/Temmuz/2009): Çorum-Samsun-Giresun

Çorum Müzesi, Samsun İlk Adım Heykeli, Ünye, Ordu, Giresun

22.Gün(29/Temmuz/2009): Giresun-Maçka

Trabzon, Hagia Sophia Kilisesi-Müzesi, Atatürk Köşkü, Sümela Manastırı, Maçka

23.Gün(30/Temmuz/2009): Maçka-Rize

Rize, Fırtına Vadisi, Çamlıhemşin, Kaçkar Dağları Milli Parkı, Ayder Yaylası

24.Gün(31/Temmuz/2009): Rize-Artvin-Kars

Hopa, Sarp Sınır Kapısı, Artvin, Ardahan, Kars

25.Gün(01/Ağustos/2009): Kars- Erzurum

Pasinler Şehitliği,Dumlu Şehitliği, Çifte Minerali Medrese, Ulu Camii, Yakutiye Medresesi, Oltu Taşı Çarşısı

26.Gün(02/Ağustos/2009): Erzurum-Kars

Ani Ören Yeri, Kars, Subatan Şehitliği, Kars Müzesi, Derecik Köyü Şehitliği

27.Gün(03/Ağustos/2009): Erzurum - Doğubeyazıt-Van

Iğdır Soykırım Anıt Müzesi, Doğu Beyazıt, İshakpaşa Sarayı,

28.Gün(04/Ağustos/2009): Van- D.Bakır

Van Kalesi, Van Müzesi, Zeve Şehitliği(Bardakçı Köyü), Akdamar Adası, Malabadi Köprüsü

29.Gün(05/Ağustos/2009): D.Bakır- Mardin-D.Bakır

Mardin Müzesi, Mardin, Kasımiye Medresesi, Deyr-ul Zaferan Manastırı, Midyat, Hasankeyf

30.Gün(06/Ağustos/2009): D.Bakır- Ş.Urfa- Adıyaman

D.Bakır Ulucamii, Mardinkapı Surları, Ş.Urfa, Halil-ül Rahman, Balıklıgöl, Ayn-ül Zeliha, Dergah Camii, Karkhane (Harran) , Atatürk Barajı

31.Gün(07/Ağustos/2009):Adıyaman-Kahta-Nemrut-Adıyaman

Arsemia, Cendere (Septimus Severus) Köprüsü, Karakuş Tümülüsü, Kahta, Nemrut Dağı Milli Parkı

32.Gün(08/Ağustos/2009):Adıyaman-G.Antep-Antakya

Gaziantep Arkeoloji Müzesi, Antep Kalesi, Eski Çarşılar, Antakya

33.Gün(09/Ağustos/2009): Antakya -Tarsus- Mersin

Antakya Mozaik Müzesi, Antiokheia, St.Piere Kilisesi, Tarsus St.Paul Evi, Kleopatra Kapısı

34.Gün(10/Ağustos/2009): Mersin- Kapadokya

Cennet Cehennem (Meryem Kilisesi), Astım Mağarası, Korykos (Kız Kalesi)

35.Gün(11/Ağustos/2009): Kapadokya

Avcılar Vadisi Panoraması, Göreme Açık Hava Müzesi, Zelve, Paşabağları, Avanos, Göreme, Dervent Vadisi Panoraması, Çömlek Atölyeleri

36.Gün(12/Ağustos/2009): Kapadokya–Ankara

Ürgüp, Uçhisar Kalesi Panoraması, Güvercinlik Vadisi, Kaymaklı Yeraltı Şehri, Ihlara Vadisi, Tuz Gölü Manzara Noktası, Peribacaları

EK 4: PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ (25.11.2005)

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

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

Kapsam

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

Dayanak

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

Tanımlar

Madde 4 — Bu Yönetmelikte geçen;

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

Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığın

İl müdürlüğü: İl kültür ve turizm müdürlüğünü,

İl müdürü: İl kültür ve turizm müdürünü,

Genel Müdürlük: Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünü,

Aday: Profesyonel turist rehberliği seçme sınavlarına katılanları,

Kurs: Profesyonel turist rehberliği kursunu,

Kursiyer: Profesyonel turist rehberliği kursuna katılanları,

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

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

Rehber: Profesyonel turist rehberlerini,

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

İKİNCİ BÖLÜM

Seçme Sınavlarının Uygulanması ve Kursların Açılması

Rehberlik kursu açma yetkisi ve kursların açılması

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

Kursiyer sayısı

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

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

Kursların süresi

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

Seçme sınavları duyurusu

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

Adaylarda aranacak özellikler

Madde 9 — Adayların seçme sınavlarına katılabilmeleri için;

a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması,

b) Sınav tarihi itibariyle onsekiz yaşını doldurmuş olması,

c) En az iki yıllık yüksekokul mezunu olması (Yurtdışında öğrenim görmüş olanların diplomalarının denkliğinin Yüksek Öğrenim Kurulu Başkanlığınca onaylı),

d) Sınava gireceği dil veya dilleri iyi derecede bilmesi,

e) Sabıka kaydının olmaması gerekir.

Adayların başvuruları

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

a) Nüfus cüzdanı veya onaylı örneğini,

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

veya asıllarıyla değiştirilmek üzere verilen geçici mezuniyet belgesini, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanların diplomalarının veya geçici mezuniyet belgelerinin kabul edildiğine ilişkin Yüksek Öğrenim Kurulu Başkanlığından alınacak denklik belgesini,

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

d)Altı adet vesikalık fotoğrafını,

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

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

Aday başvurularının incelenmesi

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

Gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu anlaşılanlar

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

Seçme sınavları

Madde 13 — Seçme sınavları sırasıyla aşağıdaki aşamalarda yapılır:

a) Genel kültür sınavı.

b) Yabancı dil sözlü sınavı.

c) Yabancı dil yazılı sınavı.

d) Mülakat.

Seçme sınavı komisyonları

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

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

b)Yabancı dil sınav komisyonu: Her yabancı dil için bir komisyon kurulur. Komisyon üyeleri; en az (B) seviyesinde KPDS belgesine sahip olan, üniversite öğretim görevlileri ile Bakanlık veya diğer kamu kurum ve kuruluşlarından görevlendirilecek üyelerden oluşur. Ancak, o dilin eğitimini veren öğretim görevlilerinden KPDS belgesi istenmez. İngilizce, Almanca ve Fransızca dil komisyonları en az üç üyeden oluşur. İngilizce, Almanca ve Fransızca dışındaki dillerde komisyonların oluşturulmasında güçlükle karşılaşıldığında yukarıdaki koşullar aranmaz.

c) Mülakat sınavı komisyonu: Genel kültür sınav komisyonu başkanının başkanlığında, genel kültür sınav komisyonu üyeleri, rehberlikle ilgili meslek kuruluşlarının belirleyeceği bir temsilci ile Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinden bir temsilci olmak üzere toplam beş üyeden oluşur. Meslek kuruluşu ve sektör temsilcilerinde sınavın yapılacağı il dışında ikamet etme ve yüksek okul mezunu olma şartları aranır. Mülakat komisyonunda kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır. Karar mülakat formuna yazılır ve imzalanır. Komisyonların çalışma usul ve esasları Bakanlıkça belirlenir.

Seçme sınavları uygulama esasları

Madde 15 — Sınavlar aşağıdaki esaslar doğrultusunda yapılır:

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

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

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

d)Sınav soruları ilgili komisyonlarca hazırlanır ve değerlendirilir.

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

f) Bakanlık, gerektiğinde yabancı dil yazılı sınavlarının gerçekleştirilmesinde, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile işbirliği yapabilir.

g)Komisyonlarda kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde

h)başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır.

İşbirliği ile gerçekleştirilecek sınavlara ilişkin esaslar bir protokol ile düzenlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kursların Uygulanması ve Kursiyerlerle İlgili Hususlar

Başarılı olan adayların kursa kabulü

Madde 16 — Önceden kursiyer sayısı belirlenmiş olan dillerin seçme sınavlarında başarılı olan aday sayısı, belirlenen kursiyer sayısından fazla ise, kursa kabul edilmede puan sıralaması esas alınır. Puan sıralamasında sözlü ve yazılı yabancı dil puanı, yabancı dil puanlarının da eşit olması halinde ise genel kültür puanı esas alınır. Sıralamada önceden belirlenmiş aday sayısından fazla olan adaylar kursiyer olma hakkını kaybederler.

Profesyonel turist rehberliği kursu seçme sınavlarında başarılı olan ve kursa katılmaya hak kazanan adaylar, kursun düzenlendiği ilde kursa devam etmek zorundadır. Ancak, aynı dönemde birden fazla ilde kurs açılması halinde mazeretini belgeleyerek Bakanlığa talepte bulunan kursiyerlerin nakil işlemleri, talep edilen il için Bakanlıkça önceden belirlenen sayıyı geçmemek üzere Bakanlık onayı ile yapılabilir.

Kursa kayıt yaptıran kursiyerlere ilişkin bilgi ve belgelerin doğruluğu il müdürlüğü tarafından onaylanarak kursun başlama tarihinden en az onbeş gün önce Bakanlığa gönderilir.

Kurslarda okutulacak dersler

Madde 17 — Kurslarda okutulacak temel ders grupları şunlardır:

a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı.

b) Turist rehberliği meslek dersi.

c) Türkiye'nin turizm coğrafyası ve turizm tanıtımı.

d) Genel Türk Tarihi ve Kültürü.

e) Arkeoloji.

f) Mitoloji.

g)Sanat tarihi.

h) Dinler tarihi, sosyoloji.

i) Edebiyat.

j) Genel sağlık bilgisi ve ilk yardım.

k) Sosyal davranışlar ve iletişim.

l) Anadolu medeniyetleri tarihi.

Yukarıda belirtilen temel ders gruplarına ek olarak güncel ve gerekli görülen konularda Bakanlık tarafından belirlenecek dersler de okutulabilir. Kurslarda okutulacak dersler ve ders saatleri Bakanlıkça belirlenir.

Konferanslar

Madde 18 — Bu Yönetmeliğin 17 nci maddesinde belirtilen ders grupları dışında, kurs müfredatına takviye amacıyla en az beş konuda konferans verilir. Konferans konuları ve konferans verecek kişiler il müdürlüğünün ve meslek kuruluşlarının görüşleri de alınarak Bakanlık tarafından belirlenir ve onaylanır.

Ders saatleri

Madde 19 — Kurslar en az haftada beş gün ve kırk beşer dakikalık dört ders saati olarak yürütülür.

Devam zorunluluğu

Madde 20 — Kursiyerlerin derslere devam etmeleri zorunludur. Kurslarda elli altı ders saatinden fazla devamsızlığı görülen kursiyerlerin kursla ilişikleri kesilir. Kurs ile ilişikleri kesilen kursiyerler Bakanlığa bildirilir.

Ancak devamsızlık süresi, kursiyerlerin tam teşekküllü devlet hastanesinden alacakları rapor ile, toplam seksen dört ders saatine kadar uzatılabilir. Sağlık kurulu raporu ve mücbir sebeplere ilişkin bilgi ve belgeler il müdürlüğünce incelenir ve kursiyerlerin mazeretleri karara bağlanır. Bu konuyla ilgili usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenir.

Eğiticiler

Madde 21 — Kurs eğiticileri, alanlarında uzman kişiler arasından, turist rehberliği meslek dersi eğiticisi ise, fakülte ve yüksekokullar ile meslek kuruluşu tarafından il müdürlüğüne önerilen öğretim görevlileri veya öğretim görevlisi bulunamadığında en az sekiz yıllık rehberlik belgesine sahip ve mesleki tecrübesi olan birden fazla aday arasından seçilerek il müdürlüğünün teklifi, valiliğin uygun görüşü ve Bakanlık onayı ile görevlendirilir.

Kurs yöneticisinin görevleri

Madde 22 — Kurs yöneticisi, il müdür yardımcıları arasından, kurs yönetici yardımcısı ise il müdürlüğü personeli arasından, il müdürlüğünün teklifi ve valiliğin onayı üzerine Bakanlık tarafından görevlendirilir. Kurs yöneticisinin görevleri şunlardır:

a) Kurs öncesinde: Kurs programı ile kursa kayıt yaptıran kursiyerlere ilişkin listeleri hazırlamak, kurs eğiticileri ile kurs yerini belirlemek ve Bakanlığa iletmek üzere il müdürüne vermek, kurs için gerekli eğitim araç ve gereçlerini sağlamak,

b) Kurs süresince: Kursiyer ve eğitici devam cetvellerini tutmak, kurs giderleri ile ilgili işlemleri yürütmek, uygulama gezisi programını ve uygulama gezisine katılacakların listesini hazırlamak, gezi için gerekli hazırlıkları yapmak, devam cetvelleri ile birlikte geziye katılacakların listeleri ve gezi programını onay almak üzere valilik kanalı ile Bakanlığa bildirmek, imzalı devam cetvelleri, kursiyerlerin disiplin durumları, aylık ders saatleri programının yer aldığı aylık kurs raporunu takip eden ayın ilk haftasında Bakanlığa sunulmak üzere il müdürüne teslim etmek,

c) Kurs bitiminde: Bitirme ve bütünleme sınavlarının tarihleri, yerleri ve sınava girmeye hak kazananların dil gruplarına göre listesini onaylanmak üzere Bakanlığa bildirmek, Bakanlık tarafından onaylanan sınavların yer ve tarihini kursiyerlere duyurmak,

d) Bitirme veya bütünleme sınavlarından sonra: Sınav sonuçlarını duyurmak, sınavlarda başarılı olanlara ait sicil fişlerini ve sınav tutanağını sınavların bitiş tarihinden itibaren en geç onbeş gün içinde Bakanlığa göndermek üzere hazırlamak.

Uygulama gezisi

Madde 23 — Kurs süresince ve kurs programındaki teorik derslerin bitiminden sonra yapılacak yurtiçi uygulama gezilerinin süresi en az otuzaltı takvim günüdür. Bakanlıkça, uygulama gezilerinin tarihleri, güzergah ve programı ile gezide görevlendirilecek Bakanlık personeli önceden belirlenir.

Uygulama gezisinde görevlendirilecek rehberler

Madde 24 — Uygulama gezilerinde, bu Yönetmeliğin 21 inci maddesinde belirtilen özelliklere sahip, geziye çıkacak araç sayısı kadar rehber, turu düzenleyen seyahat acentesi tarafından tespit edilerek isimleri Bakanlığa bildirilir. Bakanlıkça uygun görüldüğü takdirde uygulama gezisi başlatılabilir.

Uygulama gezisine katılma zorunluluğu

Madde 25 — Uygulama gezisinin tamamına katılmak zorunludur. Belgeye dayalı mazeretlerinden dolayı gezilere katılamayan kursiyerlerin, bir defaya mahsus olmak üzere, ilk açılacak kursun uygulama gezileriyle bitirme ve bütünleme sınavlarına katılma hakları saklıdır. Sağlık raporu dışındaki belgelerin kabulüne veya reddine il müdürlüğü yetkilidir.

Kursların ve uygulama gezilerinin denetimi

Madde 26 — İl müdürleri, kursların bu Yönetmelik hükümleri ve Bakanlık onayı çerçevesinde yürütülmesinden sorumludur. İl müdürleri kursu her ay denetler ve Bakanlığa bildirmek üzere valiliğe rapor verir. Ayrıca kurslar ve uygulama gezileri gerekli görülen hallerde Bakanlık tarafından görevlendirilecek yetkililerce de denetlenir.

Kursiyerlerle ilgili disiplin hükümleri ve cezalar

Madde 27 — Kurs süresince kursun düzenini bozan, aksatan ya da engelleyen kursiyer ihtar cezası ile cezalandırılır veya kurstan ilişikleri kesilir. İhtar cezası, kurs yöneticisi tarafından tutulan tutanak üzerine il müdürünce verilir ve verilen ceza kursiyere yazı ile bildirilir. Kurs süresince toplam üç ihtar cezası alan kursiyerin kursla ilişiği kesilir ve Bakanlığa bildirilir.

a) İhtar cezası verilmesini gerektiren haller:

1.Toplumun ahlak kurallarına ve kurs düzenine uymamak.

2.Kurs eşyalarına gerekli itinayı göstermemek.

3.İçkili olarak kursa gelmek.

4.Kurslara düzenli devam etmemek.

b) Kursiyerlerin kurstan ilişiklerinin kesilmesini gerektiren haller:

1.Üç defa ihtar cezası almak.

2.Kursiyerlere sarkıntılık, hakaret ve iftira etmek veya başkalarını bu gibi davranışlara özendirmek.

3.Kişileri veya grupları; dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din ve mezheplerine göre ayırmayı, kınamayı, kötülemeyi amaçlayan sözlü veya yazılı davranışlarda bulunmak ya da ayrımcılığa neden olacak semboller taşımak.

4.Kurs içinde Anayasanın başlangıcında belirtilen temel ilkelere aykırı davranmak veya kursiyerler arasında gruplaşmalara, sürtüşmelere, çatışmalara neden olabilecek izinsiz gösteri veya toplantı düzenlemek, siyasi partilere, bu partilere bağlıyan kuruluşlara veya sendikalara ait amblem, rozet, yazı, slogan, bildiri, ilan, broşür ve benzeri propaganda araçlarını dağıtmak.

5.Kursa yaralayıcı, öldürücü aletler, silah ve patlayıcı maddeler getirmek veya bunları bulundurmak.

6.Kendi yerine başkasını sınava sokmak, başkasının yerine sınava girmek.

7.Kursta uyuşturucu madde kullanmak ve ticaretini yapmak.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Bitirme ve Bütünleme Sınavları Uygulama Esasları

Bitirme sınavı komisyonları ve uygulama esasları

Madde 28 — Bitirme sınav komisyonlarının oluşumu ve sınavlarının uygulama esasları aşağıda belirtilmiştir:

a) Bitirme sınavları teorik dersler komisyonu: Bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (a) bendinde belirtilen esaslara göre Bakanlık onayı ile oluşturulur.

Teorik dersler sınavı: Bu Yönetmeliğin 17 nci maddesinde belirtilen ders gruplarından ayrı ayrı test şeklinde yapılır. Bakanlıkça oluşturulan teorik dersler sınav komisyonu tarafından sorulacak on soru, teorik dersleri veren kişilerce hazırlanan otuz soru içerisinden seçilir. Başarılı olmak için her ders grubundan yüz (100) puan üzerinden en az yetmiş (70) puan almak gerekir.

b)Yabancı dil sınav komisyonları: Bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (b) bendinde belirtilen esaslara göre Bakanlık onayı ile oluşturulur.

Yabancı dil sınavları: Önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü ve yazılı sınavlar teorik dersler ve uygulama gezisinde görülen yerler hakkında kompozisyon şeklinde yapılır. Sınavlarda kursiyerlere birden fazla konu verilerek seçme hakkı tanınır.

Yazılı ve sözlü sınav notları ayrı ayrı yüz (100) üzerinden hesaplanır. Başarılı olmak için yazılı ve sözlü sınav notlarının toplamının ortalaması yüz (100) puan üzerinden en az yetmiş (70) puan olması gerekir.

Bütünleme sınav komisyonları ve uygulama esasları

Madde 29 — Bütünleme sınavları bu Yönetmeliğin 28 inci maddesinde belirtildiği şekilde kurulan komisyon tarafından gerçekleştirilir.

Bitirme sınavlarında başarılı olamayanlar Bakanlıkça belirlenecek tarih ve yerde başarısız oldukları derslerden, sınav sonuçlarının açıklandığı tarihten itibaren en geç bir yıl içinde bütünleme sınavına alınırlar. Sınavın yeri ve tarihi il müdürlüğünün teklifi üzerine valiliğin olumlu görüşü ve Bakanlık onayı ile belirlenir. Bütünleme sınavlarında teorik derslerden başarılı olamayanlara bir sınav hakkı daha tanınır. Bu haklarını, açılacak ilk kursun bitirme ve bütünleme sınavlarına katılarak kullanabilirler.

Rehberlik kimlik kartı

Madde 30 — Kursun açıldığı il müdürlüğünce, bitirme ve bütünleme sınavlarında başarılı olan kursiyerlere ait, bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde belirtilen belgeler ile bitirme sınavının yapıldığı tarihten en fazla üç ay önce alınmış sabıka kaydı belgeleri Bakanlığa gönderilir. İlgililerin taleplerinin il müdürlüğünce

Bakanlığa ulaştırılması halinde, rehberlik kimlik kartları hazırlanıncaya kadar kullanılmak üzere, Bakanlık tarafından geçici kimlik belgesi düzenlenir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Esasları

Rehberlik kimlik kartı alma zorunluluğu

Madde 31 — Profesyonel turist rehberliği kimlik kartı olmadan rehberlik yapılamaz. Yapanlar hakkında 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ve diğer ilgili kanunlar uyarınca gerekli işlemler yapılır.

Hizmet içi eğitim seminerlerine katılma zorunluluğu ve diğer eğitim faaliyetleri

Madde 32 — Profesyonel turist rehberleri, her yıl, biri Bakanlık tarafından belirlenen zorunlu konularda olmak üzere en az üç konuda hizmet içi eğitim seminerine katılmak zorundadırlar. Bakanlık, en geç Aralık ayı sonuna kadar meslek kuruluşlarının da görüşlerini alarak, bir sonraki yılın 1 Kasım – 31 Aralık tarihleri arasında düzenlenecek en az sekiz seminerin konusunu, zamanını, hangi illerde yapılacağını ve uygulanacak seminer ücretlerini tespit eder.

Gerek gördüğü durumlarda, Bakanlığın denetim ve gözetiminde; meslek kuruluşları, üniversiteler, ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği içinde yürütülmek üzere; seminerin yapılacağı il müdürlüğünün yetki ve sorumluluğunda hizmet içi eğitim seminerlerinin ve rehberlere yönelik Bakanlık onayı ile uygun görülen diğer eğitimlerin düzenlenmesine de izin verebilir. Hizmet içi eğitim seminerlerine katılamayan rehberlerden mazeretleri kabul edilenler için 15 Şubat – 31 Mart tarihleri arasında telafi semineri düzenlenebilir. Bunun dışında hizmet içi eğitim seminerlerine ek veya telafi şeklinde hizmet içi eğitim semineri düzenlenemez. Seminerleri düzenleyen kuruluşlar, katılımcı sayılarına göre uygun mekânları tespit eder ve gerekli duyuruları yapar.

Ancak, hizmet içi eğitim seminerlerine katılamayanların;

a) Tam teşekküllü hastaneden alınmış, çalışmasına engel durumunun olduğuna dair sağlık kurulu raporu ile belgelenen sağlık durumu,

b) Yurtdışında sürdürülen doktora, yüksek lisans (master) ve Milli Eğitim Bakanlığınca burslu olarak lisans eğitimi amacıyla gitmeleri,

c) Kendisinin veya eşinin kamu görevi dolayısıyla yurtdışında bulunmaları,

d) Yurtdışında ikamet tescili için o ülke tarafından yurtdışına çıkma tahdidi konulanların bu durumu belgelemeleri halinde geçerli olmak üzere yurtdışında en fazla bir yıl süre ile ikamet zorunluluğu,

e)Doğal afetler,

f)Askerlik,

g)Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca yurtdışında görevlendirilmeleri, nedenleriyle oluşan mazeretlerinin ilgili kuruluşlardan veya noterden tasdikli tercüme edilmiş belgelerinin asılları ile seminerlere katılmak için müracaat ettiklerini belgelemeleri zorunludur. b ve c bentlerindeki mazeret sahiplerinden seminerlere katılmak için müracaatını belgelemesi zorunlu değildir.

Mazeretlerini bildirenlerin durumları, Bakanlıkça oluşturulacak Mazeret Komisyonunun her yılın Aralık ayının 20'sine kadar Kasım –Aralık ayları içinde ve Nisan ayının 20'sine kadar Mart-Nisan ayları içinde yapacağı toplantılarda incelenerek karara bağlanır. Sonuçlar ilgili il müdürlükleri ile meslek kuruluşlarına bildirilir. Mazeretleri bu madde uyarınca kabul edilenler dışında herhangi bir nedenle zorunlu hizmet içi eğitim seminerlerine katılmayan rehberlerin yıllık vizesi yapılmaz.

Mazeret komisyonu

Madde 33 — Hizmet içi eğitim seminerlerine katılamayan ve mazeretlerini Bakanlığa bildiren rehberlerin durumlarının görüşülmesi ve karara bağlanması amacıyla kurulacak Mazeret Komisyonu, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürünün veya Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığından sorumlu Genel Müdür Yardımcısının başkanlığında, Turist Rehberliği Daire Başkanı, bir hukuk müşaviri, ilgili şube müdürü ve bir meslek kuruluşu temsilcisinden oluşur. Bu komisyonun raportörlüğü ve sekretarya hizmetleri ilgili şube müdürlüğü tarafından yürütülür. Komisyon, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünün bu Yönetmeliğin 32 nci maddesine göre

belirleyeceği tarihlerde ve Genel Müdürün yazılı çağrısı üzerine toplanır. Komisyonun çalışma usul ve esasları Bakanlıkça belirlenir.

Kimlik kartı taşıma zorunluluğu ve dil kullanımı

Madde 34 — Turist rehberleri, Bakanlıkça verilen kimlik kartını, tur programı süresince, görülecek biçimde taşımak zorundadırlar. Turist rehberleri, kimlik kartlarında belirtilen yabancı dil veya dillerden başka bir dilde rehberlik yapamazlar.

Vize zorunluluğu

Madde 35 — Turist rehberleri, her yıl 1 Ocak – 30 Nisan tarihleri arasında rehberlik kimlik kartlarını bağlı oldukları il müdürlüklerine vize ettirmek zorundadırlar. Vize süreleri ile vize yaptırma tarihleri gerekli görüldüğü hallerde Bakanlıkça uzatılabilir. Rehberler, vize yaptırmadıkları yıl rehberlik mesleğini icra edemezler.

Ancak, rehberlik belgesi almaya hak kazanan rehberler, rehberlik belgelerini aldıkları ilk yıl için vizeden muaftırlar. Yıl sonunda yapılacak olan ve takip eden yılın vizesine esas hizmet içi eğitim seminerlerine katılırlar.

Vize talebinde bulunan rehberler, vizelerini yaptırabilmeleri için;

a) Savcılıktan son üç ay içinde alınmış sabıka kaydı belgesini,

b) Bir önceki yılda düzenlenen en az üç hizmet içi eğitim seminerine katıldığına ilişkin belgeyi il müdürlüklerine teslim ederler.

Bir önceki yılda düzenlenen seminerlere katılmama sebepleri mazeret komisyonunda geçerli bulunan rehberlerin vizeleri, yukarıda belirtilen diğer şartları yerine getirmeleri halinde yapılır.

Ayrıca hizmet içi eğitim seminerlerine katılamadığı için vize yaptıramayan rehberler ile birlikte tüm rehberlerin takip eden yılda vizelerini yaptırabilmeleri için, o yıl Kasım ve Aralık aylarında düzenlenecek seminerlere katılım bildirim formunu seminer düzenlemeye yetkili il müdürlüklerine veya işbirliği yapılan kuruluşlara en geç Eylül ayı sonuna kadar teslim ederler.

İl müdürlükleri; her yıl, en geç vize süresini takip eden ay sonuna kadar vize işlemleri yapılan rehberlerin isim, adres, rehberlik belgelerinde yazılı yabancı dil veya diller, sicil numarası, katıldığı seminerin yeri ve tarihi ile konularını kapsayan listeleri Bakanlığa gönderirler. Ayrıca vize işlemleri yapılan rehberlerin sicil numaraları, isim ve adreslerini gösterir listeler il müdürlüklerince, meslek kuruluşlarına da gönderilir.

Devlet memuru rehberler

Madde 36 — 14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi olarak çalışan ve rehberlik kimlik kartı bulunan rehberler, bu görevlerinden ilişiklerini kesmeden rehberlik mesleğini icra edemezler. Memuriyetle ilişkilerini kestiklerini belgelemeyenlerin vizeleri yapılmaz. Ayrıca, 657 sayılı Devlet Memurları Kanununa tabi olarak çalışanların, bu durumlarını gizlediklerinin ve vize yaptırdıklarının tespit edilmesi halinde bu kişiler hakkında gerekli işlemler yapılmak üzere kurumlarına bildirilir.

Rehberlik kimlik kartının iptali

Madde 37 — Üst üste iki defa vizesini yaptırmayan rehberler mesleklerini icra edemezler ve bu durumda olanların kimlik kartları iptal edilir. Bu durumda olup da, tekrar rehberlik mesleğini icra etmek isteyenlerin, bu Yönetmeliğin 30 uncu maddesi gereğince, belgelerini ibraz etmeleri halinde açılacak bir kursun bitirme ve bütünleme sınavlarına katılarak başarılı olmaları gerekir. Bunlardan, tüm dillerden toplam en az yüz kişinin talepte bulunması halinde, Bakanlık tarafından, bu Yönetmeliğin 28 inci maddesinde belirlenen sınavlar müstakil olarak uygulanabilir. Sınavların tarihi ve yeri Bakanlık onayı ile belirlenir ve ilan edilir. Bu sınavlara katılacak kişilerin, sınavdan en az bir ay önce sınavın yapılacağı il müdürlüğüne dilekçe ile başvurmaları ve sınava giriş belgesi almaları gerekir.

Rehberlik onur kartı

Madde 38 — Fiilen yirmi yıl rehberlik yapmış olan rehberlere rehberlik onur kartı verilir. Rehberlik onur kartı alanlar çalışmak istediklerinde, her yıl sağlık raporu ve üç ay içinde alınmış sabıka belgelerini vize süresi içinde bağlı bulundukları il müdürlüklerine ibraz etmeleri halinde hizmet içi eğitim ve vizeden muaftırlar. Bunların durumu il müdürlüğünce bakanlığa bildirilir.

Seyahat acentelerinin rehber çalıştırması

Madde 39 — Seyahat acenteleri, sadece profesyonel turist rehberliği kimlik kartı olan kişileri turist rehberi olarak çalıştırabilirler. Belgesiz ve vizesiz kişileri turist rehberi olarak çalıştıran Bakanlık denetimindeki kuruluşlar hakkında düzenlenen denetim tutanakları, idari ve cezai işlem yapılmak üzere Bakanlığın ilgili birimine bildirilir.

Rehber ücretleri

Madde 40 — Rehber taban ücretleri Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği ve ilgili meslek kuruluşlarının yazılı görüşleri alınarak yılda iki kez Bakanlıkça belirlenir. Bu kuruluşlar tarafından Ocak ayında uygulanacak rehber taban ücretleri konusundaki teklifler Aralık ayı içerisinde, Temmuz ayında uygulanacak ücretlerle ilgili teklifler ise Haziran ayı içerisinde Bakanlığa bildirilir. Bakanlık Ocak ve Temmuz aylarında uygulanacak rehber taban ücretlerinin tespitine ilişkin kararını Aralık ve Haziran ayı sonuna kadar ilgili kurum ve kuruluşlara bildirir, bu ücretlerin uygulamasını sağlar ve denetler.

Rehberlik kimlik kartına yeni dil eklenmesi

Madde 41 — Rehberlik kimlik kartına yeni dil ekletmek isteyen rehberler, istedikleri yabancı dilden bu Yönetmeliğin 15 inci maddesinin (b) bendinde belirtilen sınava girerler. Bakanlıkça ihtiyaç duyulduğu tespit edilen dillerden veya tüm dillerden toplam talep sayısının elli kişiyi aşması halinde, talep edilen dillerden müstakil olarak yabancı dil sınavı bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin (b) bendinde belirtilen Komisyon tarafından yapılabilir. Başarılı olmaları halinde, bu dil, rehberlerin kimlik kartlarına ve sicillerine işlenir. Ayrıca, KPDS' den en az (C) seviyesinde belge ibraz eden rehberlerin kimlik kartlarına ve sicillerine o dil eklenir.

Üniversitelerin rehberlik bölümü mezunları

Madde 42 — Fakülte ve yüksekokulların rehberlik bölümlerinden mezun olan ve en az (C) seviyesinde KPDS belgesi bulunanlar, Bakanlıkça açılacak kursun sonunda yapılan veya üniversitelerce düzenlenen uygulama gezisine katıldıklarına ilişkin belgelerini Bakanlığa bir dilekçe ekinde ibraz etmeleri halinde, adlarına profesyonel turist rehberliği kimlik kartı düzenlenir.

En az (C) seviyesinde KPDS belgesi bulunmayanların, bu Yönetmeliğin 15 inci maddesi (b) bendinde belirtilen sınavlarda veya Bakanlıkça müstakilen yapılacak yabancı dil sözlü ve yazılı sınavlarında başarılı olmaları gerekir.

Üniversitelerin rehberlik bölümlerinin uygulama gezilerinde, meslek kuruluşlarının önereceği en az sekiz yıl tecrübeye sahip rehber bulundurmaları ve gezi düzenlenmeden önce, onay almak üzere gezi programını Bakanlığa göndermeleri gerekir.

Rehberlikte uzmanlaşma ve eğitim

Madde 43 Turizm çeşitleri ve bölgelerine göre uzman rehber yetiştirilmesi ile rehberlerin çeşitli konularda eğitilmesi amacıyla, Bakanlık tarafından veya Bakanlıkça bu konuda eğitim vermeye yetkili kamu kurum ve kuruluşları, üniversiteler, meslek kuruluşları ve özel kuruluşlarla yapılacak protokol çerçevesinde ve Bakanlık denetiminde eğitim faaliyetleri düzenlenebilir. Bakanlığın onayı ve denetiminde düzenlenen eğitimlere katılan ve eğitim sonucunda yapılan sınavlarda başarılı olan rehberlere, Bakanlık tarafından düzenlenen eğitime göre bir belge verilir. Eğitimlere ve sınavlara ilişkin düzenlemeler ile uygulamalara ait esaslar Bakanlıkça belirlenir.

ALTINCI BÖLÜM

Rehberlerin Denetim Esasları ve Disiplin İşlemleri

Rehberlerin denetimi

Madde 44 — Bakanlık veya valiliklerce görevlendirecek yetkililer, rehberleri denetleme yetkisine sahiptir. Bu maddede belirtilenler dışındaki kişiler, rehber denetimi yapamazlar. Meslek kuruluşlarının görevlendireceği yetkili kişiler, denetleme yetkisine sahip kamu görevlileri ile birlikte denetlemeye katılabilirler.

Denetim elemanlarınca düzenlenen tutanaklar, denetimden sonra en geç onbeş gün içerisinde rapor halinde Bakanlığa gönderilir. Denetim raporlarına göre ilgili birimlerce yapılan yasal işlemlerin sonucundan Genel Müdürlüğe bilgi verilir. Denetim uygulama esasları, Bakanlıkça belirlenir.

Disiplin cezası verme yetkisi

Madde 45 — Bu Yönetmelikte öngörülen disiplin cezalarından, uyarma ve kınama cezasını verme yetkisi rehberin bağlı bulunduğu il müdürlüğüne, diğer disiplin cezalarını verme yetkisi ise bu Yönetmeliğin 46 ncı maddesine göre teşekkül eden Disiplin Kuruluna aittir. Disiplin Kurulu tarafından verilen cezalar Bakanlık onayı ile kesinleşir.

Disiplin Kurulu

Madde 46 — Disiplin Kurulu, bu Yönetmeliğe göre, disiplin dosyalarını ve itirazları inceleyerek gerekli kararları alır. Disiplin Kurulu, Bakanlık I. Hukuk Müşavirinin başkanlığında, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürü veya görevlendireceği genel müdür yardımcısı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğünden genel müdür yardımcısı, Turist Rehberliği Dairesi Başkanı, Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından görevlendirilecek bir müfettiş, ilgili Şube Müdürü ve ilgili meslek kuruluşlarından bir temsilciden oluşur.

Disiplin Kurulu, en az beş üyenin katılımıyla her yıl Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünün yazılı çağrısı üzerine Nisan ve Ağustos ayında olmak üzere yılda iki kez toplanır. Bakanlık I. Hukuk Müşavirinin görevi başında olmaması nedeniyle katılamadığı toplantılara, I. Hukuk Müşavirinin görevlendireceği bir hukuk müşaviri başkanlık eder. Disiplin Kurulu raportörlüğü ve sekretarya hizmetleri, ilgili Şube Müdürlüğü tarafından yürütülür. Disiplin Kurulu kararları, toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla alınır. Oyların eşitliği halinde Başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır.

Disiplin suçları ve cezaları

Madde 47 — Profesyonel turist rehberlerine verilecek disiplin cezaları ile disiplin cezasını gerektiren fiil ve haller şunlardır:

a) Uyarma cezası: Rehberlik faaliyetini icra ederken, kimlik kartını görünür şekilde taşımayan rehbere uyarma cezası verilir.

b) Kınama cezası: Tur programını kusurlu bir eylemiyle aksatan veya uyarma ile cezalandırılan ve disiplin suçunu işlediği tarihten itibaren altı ay içinde ikinci defa uyarma cezası gerektiren disiplin suçunu işleyen rehbere kınama cezası verilir.

c) Bir aydan üç aya kadar meslekten men cezası: Aşağıdaki disiplin suçlarından herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber, bir aydan az olmamak üzere üç aya kadar rehberlik faaliyetinden men edilir ve ilgilinin rehberlik kimlik kartı aynı süreyle geri alınır:

1) Kendisi veya başka kişiler yararına, zorunlu olmadığı halde turun önceden belirlenmiş süre ve güzergahını değiştirmek,

2) Yetkililerce yapılan denetimlerde bilgi vermekten kaçınmak ve gerçeği gizlemek,

3) Kınama ile cezalandırılan disiplin suçunun işlendiği tarihten itibaren altı ay içinde ikinci defa kınama cezası almak.

d)Üç aydan altı aya kadar meslekten men cezası: Aşağıdaki disiplin suçlarından
herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber, üç aydan az olmamak üzere altı aya kadar rehberlik faaliyetinden men edilir ve rehberlik kimlik kartı aynı süreyle geri alınır:

1) Bölgesi dışında çalışmak,

2) Rehberlik kimlik kartında belirtilen dilin dışında bir dilde rehberlik yapmak,

3) Mesleğin güven ve itibarını zedeleyici veya meslek etiğine aykırı davranışta bulunmak,

4) Bu maddenin (c) bendi gereği meslekten men cezası almış ve kendisine tebliğ edilmiş olmasına rağmen, onbeş günlük süre içinde rehberlik kimlik kartını bağlı bulunduğu il müdürlüğüne teslim etmemek,

e) Altı aydan bir yıla kadar meslekten men cezası: Aşağıdaki disiplin suçlarından herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber, altı aydan az olmamak üzere bir yıla kadar rehberlik faaliyetinden men edilir ve rehberlik kimlik kartı aynı süreyle geri alınır:

1) Vizesiz rehberlik kimlik kartı ile çalışmak.

2) Turist gruplarına kasıtlı olarak zarar vermek.

3) Turizme zarar verecek söz ve davranışlarda bulunmak.

4) Meslekten men cezasıyla cezalandırılan disiplin suçunun işlendiği tarihten itibaren bir yıl içinde ikinci defa rehberlik faaliyetinden men cezası almak.

5) Meslekten men cezası aldığı süre içinde rehberlik faaliyetinde bulunmak.

f) Meslekten çıkarma cezası: Aşağıda belirtilen disiplin suçlarından herhangi birinin işlenmesi halinde, rehber meslekten çıkarılır ve rehberlik kimlik kartı iptal edilir:

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

2) 21/7/1983 tarihli ve 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu'na muhalefetten mahkum olmak.

3) Taksirli suçlar ile kısa süreli hapis cezasına seçenek yaptırımlara çevrilmiş veya aşağıdaki sayılan suçlar dışında tecil edilmiş hükümler hariç olmak üzere, altı aydan fazla hapis veyahut affa uğramış olsalar bile Devletin şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, basit ve nitelikli zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, inancı kötüye kullanma, dolanlı iflas gibi yüz kızartıcı veya şeref ve haysiyeti kırıcı suçtan veya kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma, Devlet sırlarını açığa vurma suçlarından dolayı hükümlü bulunmak.

4) Rehberlik mesleğini, rehber sıfatını veya rehberlik kimlik kartını kullanarak işlediği bir suçtan dolayı hüküm giymek veya suç işlenmesine yardımcı olduğu mahkeme kararıyla sabit olmak.

5) Altı aydan bir yıla kadar meslekten men cezasıyla cezalandırılan ilk disiplin suçunun işlendiği tarihten itibaren, iki yıl içinde ikinci defa altı aydan bir yıla kadar meslekten men cezası almak,

6) Bu Yönetmeliğin 36 ncı maddesinde belirtilen fiili işlemek.

Meslekten men cezasının süresi, işlenen fiilin ağırlığı dikkate alınarak belirlenir. Meslekten men cezası alan rehber, ceza süresince rehberlik mesleğini icra edemez. Meslekten çıkarılan rehber, yeniden rehberlik mesleğine kabul edilemez. Meslekten men veya çıkarma cezası almış rehberleri çalıştıran kişi ve kuruluşlar hakkında tâbi oldukları mevzuat uyarınca işlem yapılır. İşlenen fiilin suç teşkil ettiği hallerde, adli makamlara suç duyurusunda bulunulur. Verilen disiplin cezaları rehberin sicil fişine işlenir.

Kesinleşen uyarma ve kınama cezaları, rehberin bağlı bulunduğu il müdürlüğü tarafından, Bakanlığa ve meslek kuruluşlarına bildirilir. Meslekten men ve çıkarma cezaları, il müdürlüklerine, meslek kuruluşlarına ve Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğine bildirilir.

Disiplin soruşturması usulü

Madde 48 — Rehberler hakkında yapılacak disiplin soruşturmasında aşağıda belirtilen usuller uygulanır:

a) Rehberlik faaliyetini icra ederken uyarma ve kınama cezasını gerektiren hallerde bulunduğu tespit edilen rehbere, varsa delilleriyle birlikte yedi gün süre verilerek yazılı savunmada bulunması gerektiği, aksi taktirde savunma hakkından vazgeçmiş olacağı, bağlı bulunduğu il müdürlüğü veya Bakanlık tarafından bildirilir. Savunma süresinin bittiğinin veya savunmanın verildiğinin tespitini takiben, il müdürlüğü veya Bakanlık, denetleme raporunu, varsa diğer delilleri, ifade tutanaklarını, verilmişse savunmayı en geç bir ay içinde inceler ve karar verir.

b) Meslekten men ve çıkarma cezasını gerektiren bir fiil veya halin tespit edilmesi halinde, Disiplin Kurulu, ilk toplantısında durumu inceleyerek soruşturma gerekip gerekmediği konusunda karar alır. Soruşturma açılmasının reddine ilişkin kararlar, başvuran makam, kişi ve kuruluşa bildirilir. Soruşturma açılmasına karar verildiği hallerde, Disiplin Kurulu bir soruşturmacı tayin eder.

Soruşturmacı, bir ay içerisinde ilgililerden yazılı savunma yapmasını, aksi takdirde, savunma hakkından vazgeçmiş sayılacağını bildirir. Görevli hakkında soruşturma yaptığı kişiyi ve konuyla ilgili diğer kişileri sözlü olarak da dinleyebilir. Sözlü olarak alınan bilgiler bir tutanağa bağlanır ve ilgiliye bu tutanak imzalatılır. Soruşturmacı her türlü bilgi ve belgeyi topladıktan sonra, vardığı sonucu da belirten bir rapor hazırlayarak Disiplin Kuruluna sunar.

Disiplin Kurulu, soruşturmacının sunduğu rapor ve belgeleri inceleyerek suçu sabit görürse disiplin cezasını verir. Rehberin savunma süresinin bittiğinin veya savunmanın verildiğinin tespitini takiben üç ay içinde karar verilir.

Tebligat ve ceza zamanaşımı

Madde 49 — Savunma vermeye ve tanıklık yapmaya davet yazıları ile ceza kararları, ilgili kişilere 11/9/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilir. Her ne sebeple olursa olsun fiilin işlendiği tarihten itibaren iki yıl içerisinde işlem yapılmaması halinde, ceza verme yetkisi zamanaşımına uğrar. Ancak, söz konusu fiil ceza hukuku bakımından suç teşkil etmekte ise, iki yıllık süre kararın kesinleşmesinden itibaren başlar.

Disiplin cezalarına itiraz

Madde 50 — İl müdürlüklerince kursiyerlere verilen ihtar cezası ve kurstan ilişik kesme cezası ile rehberlere verilen uyarma ve kınama cezalarına karşı, kararın tebliğ tarihinden itibaren yedi gün içinde itirazen Disiplin Kuruluna başvurulabilir. Disiplin Kuruluna itiraz edilmeyen cezalar ya da itiraz üzerine alınan kararlar ile bir aydan üç aya kadar meslekten men, üç aydan altı aya kadar meslekten men, altı aydan bir yıla kadar meslekten men cezaları ile meslekten çıkarma cezasına karşı süresi içerisinde idari yargı yoluna başvurulabilir.

YEDİNCİ BÖLÜM

Ücretler ve Giderler

Ücretler

Madde 51 — Bu Yönetmeliğin 15, 16, 28, 29, 32, 37, 41, 42 ve 43 üncü maddeleri çerçevesinde düzenlenen sınav ve kurslar ile rehberlik kimlik kartlarının değiştirilmesi, kayıp, nakil ve benzeri nedenlerle yenilenmesi işlemleri ile eğitimlere katılan adaylardan ve rehberlerden yapılan tüm organizasyonların giderlerine katkıda bulunmak amacıyla Bakanlıkça belirlenen ve onaylanan miktarlarda katılım ücreti alınır.

Sınav, kurs, konferans, seminer ve eğitim giderleri

Madde 52 — Bakanlıkça açılan kursların seçme, bitirme, bütünleme ve müstakil olarak açılacak dil sınavları, kurslar, konferanslar ile hizmet içi eğitim seminerleri, uzmanlaşma eğitimleri ve rehberlere yönelik diğer eğitim faaliyetleri için ödenecek salon kiraları, kırtasiye giderleri, sınav komisyon üyeleri ile konferans, seminer ve diğer eğitimleri verecek konuşmacıların, eğitimcilerin ve diğer üyelerin

ek ders ücretleri ve harcırah gibi ilgili mevzuatı uyarınca ödenmesi öngörülen giderler ile katılımcılar ve işbirliği yapılan kuruluşlar tarafından ihtiyaç duyulan tüm organizasyon giderleri, Genel Müdürlük ile Döner Sermaye İşletmeleri Merkez Müdürlüğü ya da eğitimin yapılmasında işbirliği yapılacak olan ilgili kurum ve kuruluşlar arasında düzenlenecek ve Bakanlıkça uygun görülüp onaylandıktan sonra yürürlüğe girecek olan protokolle belirlenecek esaslar çerçevesinde katılımcılar tarafından karşılanır.

Uygulama gezisi ücretleri ve giderleri

Madde 53 — Uygulama gezisinin giderleri bu Yönetmeliğin 52 nci madde kapsamında düzenlenecek protokolle belirlenir.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Geçici Madde 1 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği gereği, bölgesel rehberlik kimlik kartı sahibi olanların kazanılmış hakları saklıdır. Bölgesel kimlik kartına sahip rehberler, bölgesel rehberlik mesleğini kimlik kartında belirtilen bölgede icra edebilirler. Bunların vizeleri Bakanlıkça bölgesel rehber olarak yapılır.

Ancak, bölgesel rehberler ile vize yaptırmamaları nedeniyle bölgesel rehberlik kimlik kartı iptal edilen kişiler, bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç beş yıl içinde, uygulama gezileri ve Bakanlık tarafından açılacak olan kursların bitirme ve bütünleme sınavlarına katılarak başarılı olmaları halinde, ülkesel profesyonel turist rehberliği kimlik kartını alabilirler.

Geçici Madde 2 — Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce rehberlik kimlik kartı verilmiş olanlar, bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren en geç bir yıl içinde bağlı bulundukları il müdürlüklerine müracaat ederek mevcut kimlik kartlarını bu Yönetmeliğe göre yeniden hazırlanacak rehberlik kimlik kartları ile değiştirmek zorundadır. Geçerliliğini yitiren kimlik kartlarına vize işlemi yapılmaz.

Geçici Madde 3 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 2 nci maddesine göre

açılan kurslar; kurs süresinin bitimine kadar devam eder. Bu kurslara katılmaya hak kazanarak kursu ve uygulama gezisini tamamlayan, Bakanlıkça yapılan bitirme ve bütünleme sınavlarında başarılı olanlara profesyonel turist rehberliği kimlik kartı verilir. Bakanlıkça yapılan bu kursları tamamlayıp yurtiçi uygulama gezisine katılamayanlar ile bitirme ve bütünleme sınavlarında başarısız olanların hakları bir defaya mahsus olmak üzere Bakanlıkça açılacak ilk kursun uygulama gezisi ile bitirme ve bütünleme sınavlarına katılmak koşuluyla saklıdır.

Geçici Madde 4 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 50 nci maddesi hükmüne göre rehberlik kimlik kartı almış kişilerin bu hakkı saklıdır. Ancak bu kişiler 657 sayılı Kanuna tabi görevlerinden ayrılmadan rehberlik mesleğini icra edemezler.

Düzenleme yetkisi

Madde 54 — Bakanlık bu Yönetmeliğin uygulanmasını sağlamak üzere her türlü alt düzenlemeyi yapmaya yetkilidir.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

Madde 55 — 2/7/1986 tarihli ve 19152 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

Madde 56 — Maliye Bakanlığı ile Sayıştay Başkanlığının görüşleri alınarak hazırlanan bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 57 — Bu Yönetmelik hükümlerini Kültür ve Turizm Bakanı yürütür.

EK 5: REHBERLERE UYGULANAN ANKET FORMU

Değerli Rehberler,

Bu anketin amacı, Doğu Anadolu bölgesinde çalışan rehberlerin mesleki tatminlerini ve yeterliliklerini tespit etmektir. Bu çalışmanın başarısı, sizin anketi cevaplandırırken, göstereceğiniz samimiyet ve özene bağlıdır.

Soruları dikkatli okumanızı ve iyice değerlendirmenizi rica ederim.

Hazırlayan
Öğr.Gör. Cezmi MÜKÜS
Danışman
Yrd. Doç. Dr. Hanifi BİBER

1. Cinsiyetiniz

☐ Bay ☐ Bayan

2. Medeni Durumunuz.

☐ Evli ☐ Bekar

3. Yaşınız

☐ 20-25 ☐ 26-34 ☐ 35-44 ☐ 45 ve üstü

4. Eğitim Durumunuz.

☐ Ortaöğretim ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans

5. Mesleğinizi kaç yıldır yapmaktasınız?

☐ 1-3 ☐ 4-6 ☐ 7-9 ☐ 10 ve üstü

6. Kokart almanın yeterliliği sizce nedir?

☐ Bakanlık Kursu Mezunu ☐ Ön Lisans Mezunu
☐ Lisans Mezunu ☐ Yüksek Lisans Mezunu

7. Mesleki Eğitimde aldığınız derslerden hangileri meslek yaşamınızda karşılaştığınız sorunların çözümünde size daha çok yardımcı olmaktadır?(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

☐ Türkiye Turizm Coğrafyası ☐ Genel Turizm Bilgisi ☐ Turizm Mevzuatı
☐ Arkeoloji ☐ Seyahat Acenteciliği ☐ Sanat Tarihi
☐ Dinler Tarihi ☐ Mitoloji ☐ İletişim
☐ İlk Yardım ☐ Rehberlik Meslek Dersi ☐ Diğer……..

8. Sizce Turizm Eğitimi Programlarında hangi yabancı diller öncelikli olarak öğretilmelidir?

☐ İngilizce ☐ Almanca ☐ Fransızca ☐ Rusça ☐ İspanyolca
☐ İtalyanca ☐ Japonca ☐ Çince ☐ Arapça ☐ Diğer ……

9. Mesleki Eğitim sürecinde yapmış olduğunuz Türkiye turu uygulama gezisi mesleki staj yeterli mi?

☐ Çok Yetersiz ☐ Yetersiz ☐ Yeterli ☐ Çok Yeterli

10. Mesleki Eğitimde aldığınız derslerden hangileri meslek yaşamınızda karşılaştığınız sorunların çözümünde yetersiz kalmaktadır? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

☐ Türkiye Turizm Coğrafyası ☐ Genel Turizm Bilgisi ☐Turizm Mevzuatı
☐ Arkeoloji ☐ Seyahat Acenteciliği ☐ Sanat arihi
☐ Dinler Tarihi ☐ Mitoloji ☐ İletişim
☐ İlk Yardım ☐ Rehberlik Meslek Dersi ☐ Diğer ……..

11. Mesleki niteliğinizin yeterliliği ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

	Çok Yetersiz	Yetersiz	Yeterli	Çok Yeterli
- İkinci Lisan Bilgisi	☐	☐	☐	☐
-Yenilikleri İzleme	☐	☐	☐	☐
- Genel Kültür	☐	☐	☐	☐
- Müşteri ile ilişkiler	☐	☐	☐	☐
- Arkeoloji bilgisi	☐	☐	☐	☐
- Sanat Tarihi bilgisi	☐	☐	☐	☐

EK 6:TURİSTLERE UYGULANAN ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Arkeoloji Anabilim Dalı'nda "Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberlerinin Yeterliliklerinin Analizi" amacıyla yapılmaktadır.

Katılımlarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Hazırlayan
Öğr.Gör. Cezmi MÜKÜS
Danışman
Yrd.Doç.Dr.Hanifi BİBER

1. Cinsiyetiniz?
☐ Bay ☐ Bayan

2. Medeni Durumunuz?
☐ Evli ☐ Bekar

3. Yaşınız?
☐ 24 yaş ve altı ☐ 45-54 yaş
☐ 25-34 yaş ☐ 55 yaş ve üzeri
☐ 35-44 yaş

4. Uyruğunuz?
☐ İngiliz ☐ İrlandalı
☐ Hollandalı ☐ Amerikalı
☐ TC ☐ Diğer……..

5. Mesleğiniz?
☐ Memur ☐ Emekli
☐ İşçi ☐ İşsiz
☐ İşveren ☐ Ev hanımı
☐ Kendi işi ☐ Öğrenci
☐ Diğer (belirtiniz)……

6. Eğitim durumunuz?
☐ İlköğretim ☐ Lisansüstü
☐ Ortaöğretim ☐ Doktora
☐ Üniversite

7.Daha önce Türkiye'ye geldiniz mi?
☐ Evet ☐ Hayır
(cevabınız hayır ise 9. soruya geçiniz)

8. Türkiye'ye kaçıncı gelişiniz?
☐ 2 ☐ 3
☐ 4 ☐ 5 ve üzeri

9. Türkiye'de daha önce hangi bölgelere geldiniz?
☐Doğu Anadolu ☐İç Anadolu
☐Akdeniz ☐Ege
☐Marmara ☐Güneydoğu
☐Karadeniz

10.Doğu Anadolu Bölgesini tercih nedenleriniz?
(birden fazla şıkkı işaretleyebilirsiniz)
☐ Gezi ve eğlence ☐ Kültür
☐ Spor ☐ Sağlık
☐ Din ☐ Alışveriş
☐ Konferans, toplantı ☐ İş
☐ Diğer (belirtiniz)

11. Türkiye'de rehberli turlara katıldınız mı?
☐ Evet ☐ Hayır

12. Doğu Anadolu Bölgesinde Rehberli tura katılım nedenleriniz?
(birden fazla şıkkı işaretleyebilirsiniz)

☐ Eğlenceli vakit geçirme
☐ Türkiye'yi ve Türk insanlarını daha yakından tanıma
☐ Türkiye'nin tarihi ve kültürel değerlerini tanıma
☐ Daha fazla bilgi edinme
☐ Dini yerleri gezip Görme
☐ Diğer (belirtiniz)

13. Türkiye'de profesyonel turist rehberlerinin özelliklerini ve Yeterliliklerini Belirleyen aşağıdaki sıralamalı kutucuklardan size uygun olanını işaretleyiniz.

Bir turist rehberinde olması gereken özellik ve nitelikleri aşağıdaki ifadeleri dikkate alarak değerlendiriniz.

Tura katıldığınız turist rehberi, belirtilen özellik ve nitelikleri hangi düzeyde karşılamıştır, değerlendiriniz.

Önem						**Performans**				
Çok Önemsiz	Önemsiz	Kararsızım	Önemli	Çok Önemli		Çok Yetersiz	Yetersiz	Kararsızım	Yeterli	Çok Yeterli
1	2	3	4	5	**BİLGİ**	1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐	Yabancı Dil Bilgisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Genel Kültür Bilgisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Diğer Kültürler ve Toplumlar Hakkında Bilgi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Yöre Hakkında Bilgi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Tarih Bilgisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Sanat Tarihi Bilgisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Arkeoloji Bilgisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Diğer Toplumların Yemek Kültürleri Hakkında Bilgi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	İlk Yardım Bilgisi	☐	☐	☐	☐	☐
					BECERİLER					
☐	☐	☐	☐	☐	Anlatım Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	İletişim Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Yorumlama Gücü	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Espiri Yapabilme Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Beden Dilini İyi Kullanma Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Dikkat Toplama Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Zamanı İyi Kullanabilme Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Tur Programına Uyma Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Koordinasyon Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Empati Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Çabuk Düşünüp Karar Verme Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Kendini ve Duygularını Kontrol Edebilme Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Sorularla ve Sorunlarla Başa Çıkabilme Becerisi	☐	☐	☐	☐	☐

14. Genel olarak Doğu Anadolu Bölgesindeki tatilinizden memnun kaldınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır

15. Tatilinizden memnun kaldıysanız bunda turist rehberinin etkisi ne derecededir?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Çok etkisiz Çok etkili

16. Tatilinizden memnun kalmadıysanız bunda turist rehberinin etkisi ne derecededir?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Çok etkisiz Çok etkili

17. Tura katıldığınız turist rehberinin verdiği hizmetten memnun kaldınız mı?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kararsızım

18. Tura katıldığınız turist rehberi bölgeyi ve ülkeyi tanıtmada yeterli oldu mu?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kararsızım

19. Tura katıldığınız turist rehberi ülkeye tekrar gelme isteğinizde etkili oldu mu?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kararsızım

20. Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki Arkeoloji ve Sanat tarihi eserleri hakkındaki bilgilerinize rehberinizin katkısı ne ölçüde olmuştur?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Çok etkisiz Çok etkili

21. Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki tarihi eserlerin korunması sizce yeterli mi?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Çok yetersiz Çok yeterli

Ankete katıldığınız için teşekkür eder, iyi tatiller dilerim.

QUESTIONNAIRE FORM

Dear Participant,

This study "Sufficiency of professional tourist guides in Turkey" is done in Yuzuncu Yil University, Institute of Social Sciences at the department of Archeology.

Thank you for your participation and interest.

Prepared by
Lecturer Cezmi MÜKÜS

Consultant
Assistant Professor Hanifi BİBER

1. Gender?
☐ Male ☐ Female

2. Marital status?
☐ Married ☐ Single

3. Age?
☐ 24 or below ☐ Between 45-54
☐ Between 25-34 ☐ 55 or above
☐ Between 35-44

4. Nationality
☐ T.C. ☐ Belgian
☐ English ☐ American
☐ Dutch
☐ Other (Please indicate) ……..

5. Job?
☐ Retired ☐ Unemployed
☐ Housewife ☐ Teacher
☐ Student ☐ Manager
☐ Employer ☐ Student
☐ Other (Please indicate) ……

6. Education Level?
☐ Primary School ☐ Master
☐ Secondary School ☐ Doctorate
☐ University

7. Have you ever been to Turkey before?
☐ Yes ☐ No
(If not, please don't answer the next one)

8. How many times have you been to Turkey?
☐ 2 ☐ 3
☐ 4 ☐ 5 and above

9. Which region did you visit before?
☐ Eastern Anatolian ☐ Mediterranean
☐ Central Anatolia ☐ Aegean
☐ Blacksea ☐ Marmara
☐ Southeastern Anatolia

10. Why do you choose Turkey?
(You can tick more than one choice)
☐ Excursion and relaxing
☐ Culture ☐ Shopping
☐ Sport ☐ Health
☐ Religion ☐ Business
☐ Conference, meeting
☐ Other (Please indicate) ……..

11. Have you ever joined guided tour in Turkey?
☐ Yes ☐ No

12. The reasons of joining guided tour?
(You can tick more than one choice)
☐ Having an enjoyable time
☐ Learning about Turkey and Turkish people more
☐ Learning Turkey's cultural and historical sites
☐ Getting more knowledge
☐ Visiting religious sites
☐ Other (Please indicate) ……..

13. Please tick the serial box below which is more suitable one for you by considering expressions that indicate Professional Tourist Guides' characteristics and Sufficiency in Turkey.

Please evaluate qualifications and characteristics that a tourist guide has to have according to you by considering expressions below.

Please evaluate level of indicated qualifications and characteristics of tourist guide that you met in tours.

Importance						**Performance**				
Very Unimportant	Unimportant	Neutral	Important	Very Important		Terrible	Bad	Neutral	Good	Excellent
					KNOWLEDGE					
1	**2**	**3**	**4**	**5**		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
☐	☐	☐	☐	☐	Foreign language knowledge	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	General culture knowledge	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Knowledge about other cultures and societies	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Knowledge about region	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	History knowledge	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Art History knowledge	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Archeology knowledge	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Knowledge about other countries' kitchen culture	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	First Aid knowledge	☐	☐	☐	☐	☐
					ABILITIES					
☐	☐	☐	☐	☐	Presentation ability	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Communication ability	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Interpretation ability	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of making humor	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of using body language	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of paying close attention	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of using time	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of adaptation tour program	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Coordination ability	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Empathy ability	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of thinking and making decision quickly	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of self-control and controlling his feelings	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	Ability of handling problems and questions	☐	☐	☐	☐	☐

14. In general, are you satisfied with the holiday in The Eastern Anatolian Region?

☐ Yes ☐ No

15. If so, what was the effect level of tourist guides on it?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Very effective Very ineffective

16. If you are dissatisfied with your holiday what was the effect level of tourist guides on it?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Very effective Very ineffective

17. Were you satisfied with the tourist guide's services you had?

☐ Yes ☐ No ☐ Neutral

18. Was the tourist guide adequate enough in presenting the region and country?

☐ Yes ☐ No ☐ Neutral

19. Was the tourist guide effective in influencing you to come to country again for your next holiday?

☐ Yes ☐ No ☐ Neutral

20. What is the contribution of your guide about the Archeological and Art History work in Eastern Anatolia Region?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Very effective Very ineffective

21. Do you think protection of historical pieces is enough in The Eastern Anatolia Region?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Enough Not Enough

Thank you for your participation and care, I wish you a nice holiday…