



Turizm Rehberliği

Görev – Tipoloji – Açmazlar - Etik

6



Dr. Güntekin Şimşek
KTMU@2020



TURİST REHBERLERİNİN GÖREV VE ROLLERİ

Tur Çeşitlerine Göre Turist Rehberlerinin Görevleri Farklılaşmaktadır

- Günübirlik şehir turları,
- Alışveriş odaklı turlar,
- Eko turizm turları,
- Gemi turları,
- Tehlikeli kapsamına girebilecek turlar,
- Incoming/ outgoing turlar,
- Kapalı grup turları,
- Öğrenci turları,
- İş/ Toplantı/ Teşvik Turları

Turist Rehberlerinin Görevleri

- Güçlü liderlik ile grup ruhu oluşturmak,
- Öğrenme ortamı yaratmak,
- Turu başarılı biçimde yönetmek ve sorunları çözmek,
- Keşif, eğlence, dostluk ruhu yaratmak,
- Grubu getiren seyahat işletmesinin kurallarına uymak,
- Yol göstermek,
- Doğru ve teknik bilgiler aktarmak,
- Ülkeyi tanıtmak ve temsil etmek,
- Danışmanlık yapmak,
- Çevirmenlik yapmak,

Tur Süresine Göre Turist Rehberlerinin Görevleri

- **Tur Öncesi Görevler**
- Kalınacak **oteller hakkında bilgi toplamak** (otele yakın çekicilikler, iş yerlerinin açık olduğu saatler, otelde çevreye ulaşım, otele yakın ibadethaneler)
- Gidilecek kentler hakkında bilgilerin güncellenmesi,
- **Teyit (konfirmasyon) görüşmeleri** (24-48 saat öncesinde hizmet verecek otel, restoran, ulaştırma firması,şoför vb. ile her şeyin planlandığı gibi yürüyüp yürümediğini teyit etmek)
- **Bilet işlemler** (Örenyeri, otopark vb. hizmetler için kullanılacak biletler varsa dikkatlice sayılmalı, biletlerin maddi değer taşıması nedeniyle kaybolması maliyet anlamına gelir)
- **Sınır formaliteleri** (Pasaport ve vize türleri hakkında bilgi sahibi olmak,Sınıra gelmeden önce pasaport ve diğer belgelerin sistemli olarak toplanması işlemleri hızlandıracaktır)
- **Bagaj işlemleri** (Önemli belgelerin fotokopilerini turistlerin üzerinde taşımalarını, valiz yerleştirmenin nasıl olacağını gruba öğretmelidir, Fazla kilolu bagajların ekstra maddi yükümlülük doğuracağını öngörmelidir)
- **Raporlamaya dair görevler** (Günlük rapor formu, zaman formu, yerine getirilmeyen hizmet formu, masraf hesabı raporu, kaza raporu, yolcuların tur değerlendirme formları, voucher)
- **Özel Hazırlık gerektiren durumlara dair görevler** (Karşılama partisi, veda yemeği, doğum-evlilik vb., yıldönümler)
- **Bahşiş** (Turdaki işlemlerin sorunsuz gerçekleşmesi adına turist rehberi, bahşiş vererek bu işlemleri hızlandırabilir, otele yerleşme, valizlerin taşınması, otelden çıkış, araç kaptanına verilen bahşiş, tur öncesinde bahşiş ayrılmalı ve hangi durumlarda ne kadar bahşiş verileceği acenta ile birlikte kararlaştırılmalı)

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Yönetmeliği Gereğince Yapılan Denetimlerde Aşağıdaki Hususlar Dikkate Alınarak Denetim Faaliyetleri Gerçekleştirilmektedir...

- Çalışma Kartı Olmadan Rehberlik Yapmak (Eylemsiz Rehber)
- Sözleşme Yapmadan Tur veya Paket Turda Rehberlik Yapmak
- Taban Ücretin Altında Çalışmak
- Bölgesi Dışında Çalışmak
- Dili Dışında Çalışmak
- Belgesiz Acentecilik Faaliyetlerinde Bulunmak
- Görevlilere Bilgi ve Belge Vermemek / Yalan, Eksik Beyanda Bulunmak
- Meslek Kuruluşları / Turizme Zarar Verici Söz veya Davranışta Bulunmak
- Ülke Yararına ve Milli Onura Aykırı Hareket, Söz veya Davranışta Bulunmak
- Gruplara Zarar Vermek
- Meslek İlkelerine Aykırı Davranışta Bulunmak
- İş Taahhüdüne Aykırı Çalışmak
- Tüketicinin Yanıltılması
- Çalışma Kartını Görünür Şekilde Taşımamak
- Çalışma Kartını Yanında Bulundurmamak
- Rehberlik Sözleşmesini Yanında Bulundurmamak

Tur Esnasındaki Görevler

- **İlk gün işlemleri** (İlk izlenim, ilk giyinme, kişisel bakım, müşteri listesi, TÜRSAB belgesi, çalışma kartı, müşteri iletişim bilgileri, araç yola çıkış kilometre tespiti)
- **Tanışma** (Mola noktaları, grup üyeleri arasındaki kaynaşmayı sağlama).
- **Bilgi verme toplantısı** (Rehber gruba hak ve sorumlulukları hakkında bilgilendirme yapar, kokteyl şeklinde de yapılabilir)
- **Otele giriş/ çıkış görevleri** (Topluca hareket etme, rehberin lobide anahtarları topluca dağıtması, bagaj etiketleme ve teslimatını rehberin gözetlemesi, ayrılış işlemlerinde minibar veya başka ödemelerin sorun çıkarma olasılığına karşı gruba önceden yazılı uyarı mesajı vermek, çıkış günü uyandırma alarmı)
- **Tur otobüsünde rehberin görevleri** (Oturma planı, otobüs temizliği, lastikler, ses sistemi, ilk yardım, içecekler vb. kontrolü, Otobüste turistlerle konuşma, şarkı söyleme, müzik dinlettirme)
- **Molalar** (Yemek,dinlenme/ ihtiyaç molası, fotoğraf molaları, yakıt temini gibi nedenlerle mola verme, Yemek molalarında önceden sipariş alınması yemeklerin servise hazırlanma sürecini hızlandıracaktır)
- **Acil Durumlarda Turist Rehberine Düşen Görevler** (Grup üyelerinin hastalanması, ölüm, ulaşımında kesilme veya gecikme, rehberin tura devam edememesi, konaklama işletmelerinde sorunlar, tur esnasında acentanın programı değiştirmesi, bir üyenin tur grubundan çıkarılması vb. durumda seyahat acentası bilgilendirilmeli, acil durumlarda aranacak yerler, iletişim bilgileri, doldurulması gereken formlar hazır bulundurulmalı)

Tur Sonrası Görevler

- Gelecekte yapılacak turlarla ilgili grubu bilgilendirmek,
- Bazı grup üyeleri rehberle veya kendi aralarında iletişimlerini sürdürebilir,
- Turist rehberi, önemli kişilerden tavsiye mektubu alabilir,
- Acentayla ilgili evrakların en kısa sürede götürülmesi ve raporlanmasının sağlanması,
- Kayıp eşya, bagaj, sağlık sorunu yaşayıp turu yarıda bırakan müşteri gibi durumlar hem acenta hem de rehber tarafından izlenip çözüme kavuşturulmalı,

Turist Rehberinin Sorumlulukları

- Doğal ve kültürel **mirasın korunmasında sorumluluk** sahibidir,
- Milletine, devletine, yerel yönetimlere, meslektaşlarına **karşı sorumluluklar üstlenmektedir.**
- Turla ilgili **planlama, koordinasyon, denetim ve raporlama** konularında turist rehberlerine sorumluluklar düşmektedir
- Tur esnasında ortaya çıkabilecek **olağandışı durumlarda (hastalık, kaza, ölüm vb.)** hazırlıklı olmalı ve sorun çözme konusunda sorumlulukları vardır.
- Turistlere tatminkar anlatımlar gerçekleştirmek, turist rehberlerinin sorumlulukları arasında yer almaktadır.
- Turist rehberleri iş ortakları olan oteller, restoranlar, dinlenme tesisleri, müze ve ören yerleri, hediyelik eşya dükkanları ve diğer **birçok tarafa karşı sorumlu olabilmektedir.**

Turist Rehberlerinin Söylemleri Konusunda Sorumlulukları

- **Spesifik olmak** (Anlatım esnasında detaylara hakim olunduğu gösterilmeli)
- **Nesnel olmak** (Nesnel verilere dayalı güncel bilgiler sunmak)
- **Dinleyicileri tanımak** (Dinleyicilerin ne istediğini bilmek, her bir grup farklı bir anlatım bekleyebilir)
- **Anlatımları hafif tutmak** (Ansiklopedik bilgi bombardımanına tutmamak, Aşırı ciddi ortamları yumuşatmak)
- **Anlatımları olumlu yapmak** (Keyifli vakit geçirmek isteyen turistlere negatif tutumlu rehberlere teslim etmek, turun baştan sorunlu başlamasına neden olur, özel hayat ile işi net biçimde birbirinden ayırmak)
- **Anlatımların rehberin şahsına özgü hale getirilmesi** (Grupla bağ sağlamak amacıyla kişisel hayatının bir kısmı grupla paylaşılabılır, Grubun gözünde rehber kısa süreli bir kahraman ve ünlü kişi gibidir)

Rehberin anlatımları nasıl yapmaları gerektiği konusunda üstlenmesi gereken sorumluluklar

- **Grup takibi** (Grubun toplu halde hareket etmesi, kopmaların olmaması, tüm grup üyelerinin rehberle eşit mesafede tutulması, sesinin tüm turistlere duyurmak rehberin sorumluluğundadır)
- **Ezbere anlatmamak** (Ezbere anlatım yapmak ekstra gelebilecek sorularla rehberin zor durumda kalmasına neden olabilir)
- **Göz teması kurmak** (Otobüste anlatım yaparken ilk dört koltuktan birine oturarak göz teması sağlanmalıdır, Gruba sırtını dönmek rehberi olumsuz etkileyebilir)
- **Araçlar hakkında teknik bilgi** (Araç oturma planı, bagajların nasıl yerleştirileceği, ses düzeni, iklimlendirme, aydınlatma, yakıt durumu gibi konularda şoför ve rehberin sorumlulukları birbirine karışabilir)
- **Bilgi güncelleme** (Sürekli öğrenme heveslisi olma, Sahneye çıkmak ve enerjisini sürdürmek için seyircileri ile etkileşim içinde kalmaya özen göstermelidir)

Turist Rehberinin Mesleki Roller

- Bilgilendirme
- Liderlik Yol gösterme
- Aktör
- Aracı
- Yorumcu
- Danışman
- Kültür Elçisi
- Satış Elemanı
- Tur Yöneticisi
- Denetim Elemanı
- Diplomat/ Büyükelçi
- Ev sahibi
- Tanıtma
- İletişim
- Tercüman
- Koordinasyon
- Bakıcı
- Teşvik Etme
- Arabulucu



TURİST TİPOLOJİLERİ VE TURİST REHBERLİĞİ

Turist Tipolojilerini Bilmenin Yararları

- Turizmde **tüketici davranışının** anlaşılmasına yardımcı olur,
- **Ürün geliştirme, fiyatlandırma, tutundurma ve dağıtım kararlarına ilişkin** karar verme hususunda pazarlamacılara yardımcı olur,
- **Pazar bölümlendirmesi** tekniklerinin temelini oluşturmaya yardımcı olur,
- Turist davranışı konusunda gelecekteki **trendleri tahmin etmeye yardımcı olur,**
- Seyahat acentaları tarafından oluşturulan tur programlarının turist tipolojilerine göre **çeşitlendirilmesine ve planlanmasına** yardımcı olur.
- Turist tipolojilerinin beklenti ve taleplerine göre turist **rehberliği hizmetinin düzenlenmesi ve tur yönetiminin sağlanmasına** yardımcı olur,
- Karşısındakinin turist tipolojisini tanıyan turist rehberi; **davranış, yetenek ve becerilerini turistleri memnun edecek** şekilde geliştirebilir.

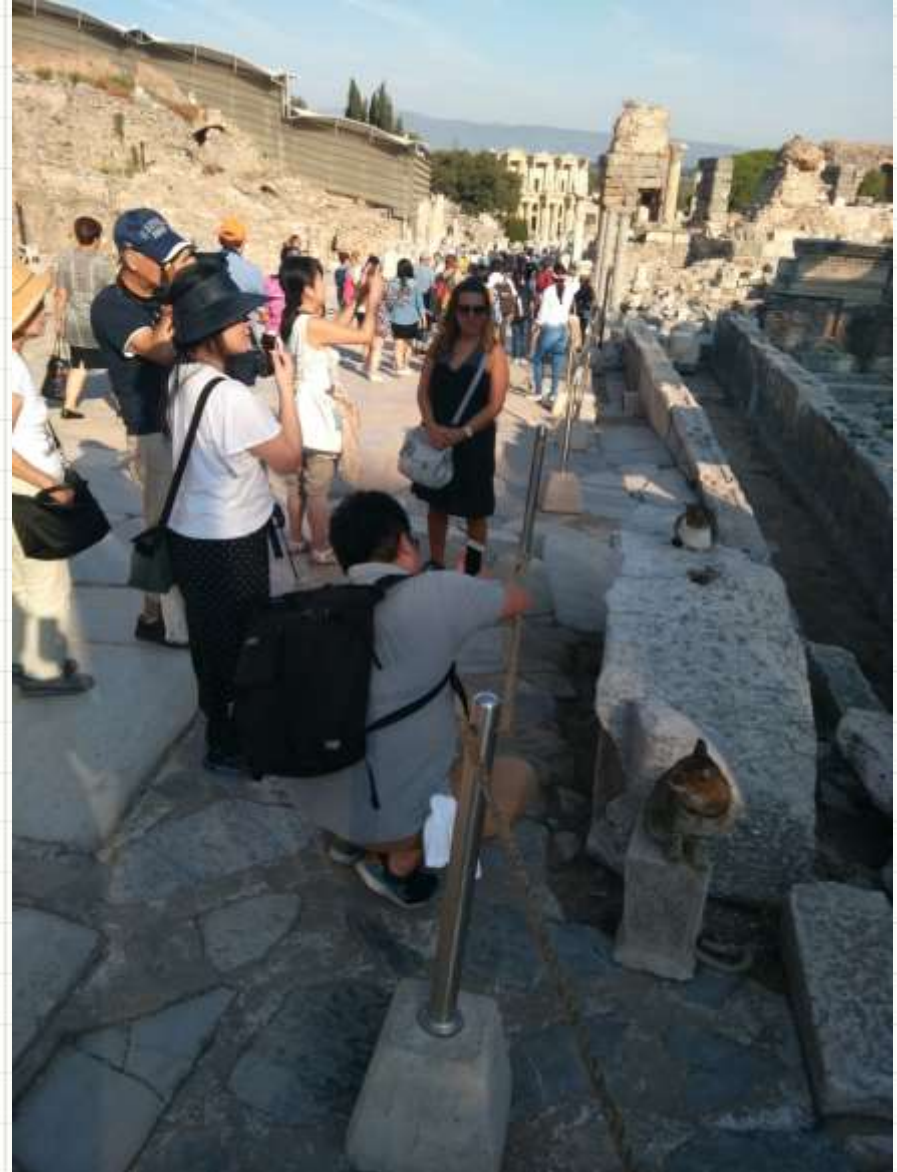
Cohen'e göre Turist Tipleri (Deneyimlerine Göre)

- **Örgütlenmiş Kitle Turisti** (Alışkanlık dışına çıkmaktan en az hoşlanan ve gezi boyunca çevresel balon ile sınırlı kalan turist tipi; Kendisi için **hazırlanan paket turu satın alır**, gezinin tüm programı ve durakları önceden saptanır, bu turist tipinde alışıklık en yüksek, yenilik ise en düşüktür; Toplu ulaşım araçları ile kalabalıklar halinde seyahatler gerçekleştirilir; Sınırlı zamanın en iyi şekilde yönetebilme becerisine sahip olunmalı)
- **Bireysel Kitle Turisti** (Gezi **önceden düzenlenmiş değildir**. Turist bir ölçüde zamanını geçirme kararına sahiptir. Bir küme içinde yolculuk yapmamaktadır. Kendi ülkesinin koşullarını içeren çevresel balonun içinde kalmakta ancak onun dışına çıktığında da tanınmış ve düzenli yerler içinde kalmaya özen göstermektedir. **Alışıklık baskın olmayı sürdürmekle birlikte bir önceki tipe göre biraz daha az, yenilik biraz daha fazladır**. Farkındalık bilincini önemseyen turistlerin **sakinliği veya doğa ile iç içe olmayı tercih etmeleri** bireysel kitle turistlerinin özellikleri arasında yer alır; Yaş grubu yüksek olan İngiliz turistlerin gece yaşantısının az olduğu Marmaris İçmeler bölgesini tercih etmesi; Antalya-Manavgat-Adrasan Bölgesi)
- **Araştırmacı Turist** (Gezisini yalnızca kendisi düzenler. Rahat koşullar ve güvenilir ulaşım araçları istemektedir. Çevresindeki balonun dışına çıkma eğilimindedir. Yenilik isteği baskın olmakla birlikte **kendisini tamamen yerli kültürünü içine bırakmaz. Genel anlamda rehberlik hizmetine ihtiyaç duymazlar Kendi belirledikleri rotalara yolculuk ederler, rahat konaklama ve ulaşım unsurlarına önem verirler; Paket ve şehir turlarına katılmayarak kendi belirledikleri rotalar çerçevesinde yenilik peşinde koşmaktadırlar**)
- **Başıboş Turist** (Ülkesinin alışkın olduğu koşullardan **en çok uzaklaşan turist tipidir**. Turist örgütleriyle ve kurumlarıyla her türlü bağlantıdan kaçınmakta ve tüm gezisini kendi çabasıyla gerçekleştirmektedir. Gittiği ülke insanların evlerine konuk olmakta onların kültürünü yaşamaktadır. **Yenilik en yüksek, alışıklık ise yok gibidir**. Gönüllü turizm faaliyetlerine (şarap yapımı, bahçe işleri vb.) katılarak deneyimlerini farklılaştırmaktadır.

Cohen'in (1972) Turist Tipolojisi

Turist Tipolojileri	Aşinalık	Yenilik	Özellikler
Örgütlenmiş Kitle Turisti	En yüksek seviye	En düşük seviye	Turist rehberliği eşliğinde paket tur ile seyahat (Uzak Doğulu Turist Grupları-Çinli, Koreli, Japon)
Bireysel Kitle Turisti	Daha Yüksek	Daha Düşük	Şehir turları, zamanı kontrol etme yetkisi (Tur programı ve zaman bakımından programlarını değiştirme yetkisine sahip olma)
Araştırmacı Turist	Daha düşük	Daha Yüksek	Yalnız seyahat eden, rahat konaklama ve ulaşım (Yerel halkla iletişimde olmayı seven, risk almaktan kısmen hoşlanan turist tipi)
Başıboş Turist	En düşük seviye	En yüksek seviye	Maceracı ruh, yerel halk ile iletişim (Batı Avrupa Ülkeleri, Amerika, Kanada ve Avustralyalı orta düzeyde bütçeli turistler)

Efes - Japon Turist Grubu



Smith (1989) Turist Tipolojisi (Etkinliklere Göre)

Turist Tipleri	Turist Sıklığı	Yerel Değerlere Uyum
Araştırmacı Turist	Çok kısıtlı	Tamamen kabul etme (yerel halkın norm ve değerlerine, konaklama ve yiyecek içeceklerine uyum sağlama, ziyaret edilen yerde rehberlik hizmetine genel anlamda ihtiyaç duymazlar)
Seçkin Turist	Nadir	Tamamen uyum sağlama (Yerli halkın yaşam biçimine uyum sağlayabilen turistler . Esnek Tur programları düzenlenebilir. Maceralı geziler için korkmadan büyük paralar harcama eğilimindedirler; Turları seyahat acentalarından satın alırlar ; Coğrafya ve kültürel mirasa olan ilgileri doğrultusunda turlar planlanmalı ve rehberlik hizmeti verilmeli (Nevşehir Göreme’de Hristiyanlık Kiliselerini, peri bacalarını ve mağaraları ziyaret etmeleri, yerel halk ile kaynaşarak çömlek yapmaları, deveye binmeleri, gözleme yemeleri)
Garip Turist	Yaygın olmayan ama görülen	İyi uyum sağlama (Diğer turistlerle iletişimde olmayı sevmeyen, sakin ve doğal hizmetler tercih eden turistler; basit konaklama koşullarına uyum sağlarlar ; Tavsiye almak adına turist rehberine danışırlar; Kalabalık yerlerden uzak duran turistler/ Antalya-Adrasan, Fethiye Faralya Bölgesi; Doğa ve yerel halk ile iç içe olmayı isteyen turist kitlesi; Ağaç evlerde konaklama)
Olağandışı Turist	Ara sıra	Bir ölçüde uyum sağlayan (Risk sevmeyen, organize turlar tercih ederler. İlkel kültüre ilgi duymalarına rağmen güvenlik ve sağlık ön plandadır. Yerel halkın kültürüne kısmen ilgi duyan turistler; Turist rehberi eşliğinde seyahat etmeyi seven turistler, Gittikleri yerlerde kendi ülkelerine ait hazır yemek ve içecekler taşırlar)
Kitlemsi Turist	Gittikçe artan sayıda	Batılı tatil standartlarını arayan (Bireysel veya küçük gruplar halinde seyahat; Risk sevmeyen turistler olmaları nedeniyle paket tur tercihi; Başlangıç aşamasındaki kitle turistleridir;)
Kitle Turisti	Çok sayıda	Batılı tatil standartlarını bekler (Kendi yaşam tarzlarını arayan turistler; Tatilde olmalarına rağmen ev rahatlığını ararlar; Gelirleri ne fazla ne azdır; Kendi ülkesinin yaşam biçimini ve koşullarını görmek ister , Gidilen Destinasyonda İngiliz çayı talep eden Pakistanlı turistler; Hintli turistlerin baharatlı ve lapa pilav tercih etmeleri)
Kapsamlı Turist	Kalabalık halde	Batılı tatil standartlarını talep eder (Kalabalık gruplarla seyahat; Gezinin ayrıntıları daha öncesinden planlanır , kapsamlı turlara katılırlar; Cohen’in örgütlenmiş kitle turisti ile eşdeğerdedir;)

Stanley C. Plog

Dış Merkezli Turistler

- Seyahatlerini kendileri düzenlerler,
- Gittikleri yerlerde **macera ararlar**,
- Otantik ve keşfedilmemiş yerlere ziyaretler gerçekleştirirler,
- **Yerel halkla kaynaşma** eğilimindedirler,
- Maceracı ruhları, yüksek güven ve enerjileri ile yeni ve **sıra dışı egzotik yerleri keşfetmeyi** tercih ederler,
- Sık sık **seyahat etme, çok para harcama**, kalabalık yerlerin aksine sıra dışı yerler ziyaret etme, yerel kültüre uyum sağlama, turlarda rehberle çok fazla ihtiyaç duymama, **seyahatlerinde otantik el eşyaları satın alma eğilimindedir.**
- **Yamaç paraşütü yapan turistler**, eko turizme katılan turistler, Nepal ve Antarktika gibi egzotik yerleri ziyaret eden turistler bu kategoride yer alır.
- Antalya Geyikbayırı- **kaya tırmanışı**; Fethiye Kabak Koyu- **Dağ yürüyüşü**
- **Yerel kültüre dahil olmak, keşfetmek, köy ya da çiftlik gibi yerlerde yerel halk ile olan ilişkileri geliştirmek, gönüllü aktivitelerde bulunma amacı gütmektedir.**

Stanley C. Plog

Orta Merkezli Turistler

- Dış merkezli turistlerle kıyaslandığında daha az maceracı yönleri vardır.
- Kendi paket turlarını yaparak **yalnız veya birkaç arkadaşı ile tanınmaya başlamış** yerleri gitmeyi tercih ederler,
- Genel motivasyonları, **sıradanlıktan kaçma ve eğlenceli deneyim yaşamaktır.**
- Seyahat düzenlemeleri ve güvenliklerini, **acentalar aracılığıyla sağlamakta** olup seyahatleri esnasında bireyselliği tercih etmektedir.
- Karayip, Hawaii ve Avrupa gibi bilinen destinasyonlara dinlenmek ve zevk amaçlı seyahat ederler
- Yeni tanınmaya başlamış yerleri orta merkezli turistlere tanıtabilecek turist rehberlerinin bu konuda yeterli donanıma sahip olması beklenir.
- Cohen (1972)'nin bireysel kitle turistik sınıflandırmasına uymaktadır.

Stanley C. Plog

Ruhsal Merkezli Turistler

- Bilindik yerleri seyahat etmeyi seven bu tarz turistler **kapsamlı paket turları tercih etmektedir,**
- Turizm deneyiminde **aşinalığı ve güvenliği** aramaktadır,
- Sürekli aynı yerleri gezmekte ve **risk almamaktadır,**
- Yeni deneyim yaşamaktan hoşlanmama, düşük özgüven ve **pasif aktiviteler** tercih etme, rehberlik için sürekli birilerine **ihtiyaç duyma, aile ve arkadaş grupları** ile güvende hissetme temel özellikleri arasında gösterilebilir.
- **Kısa süreli ve tekrarlı ziyaretler, kısıtlı bütçe,** en düşük maliyetli yerlerde aile ve arkadaşları ile konaklama, güneşli ve eğlenceli yerlerden hoşlanma,
- Rehberli turlar sayesinde **turistler, risk duygusu ile sıra dışı yerler ziyaret etmek yerine** güven duygusu ile bilinene yerleri ziyaret etmektedir.
- Antalya'da konaklayan **Rus turistlerin,** Pamukkale turuna katılmalarının sağlanması bu kategoride değerlendirilebilir.

Pearce: Rollere Göre Turist Tipolojisi

- **İş adamlar** (Sosyal statü ile ilgilenir; bol harcama yaparak ekonomiye katkı sağlar; fotoğraf çekmezler; kendi cinsiden insanlarla etkileşime girerler; lüks bir yaşam isterler)
- **Gezginler-Tatilciler** (Fotoğraf çekerler, ünlü yerlere giderler; yerel toplumdan kaçarlar; hediyelik eşya satın alırlar; gittikleri bölgede çokça harcama yaparlar)
- **Yüksek ilişkici-gazeteciler, öğrenciler** (Fotoğraf çekerler, ziyaret ettikleri toplumu gözlerler; ünlü yerlere giderler; fiziksel tehlikelere katlanırlar; yerel yiyecekleri denerler)
- **Misyoner-tinseller-hacılar** (Hediyelik eşya satın almazlar; yaşamın anlamını araştırırlar; lüks içinde yaşamak istemezler; cinsel zevk aramazlar; ziyaret ettikleri toplumu derinden araştırırlar; toplumsal saygınlık ile ilgilenirler; yaşamın anlamını araştırırlar)
- **Araştırmacılar** (Gittikleri yerleri özel bir şekilde araştırırlar; çevre ile ilgilenirler; fiziksel risk yüklenirler; hediyelik eşya satın almazlar)
- **Hoş sohbetçiler** (Çevre ile ilgilenirler; hediyelik eşya satın almazlar, gittikleri yerleri özel bir şekilde araştırırlar, fotoğraf çekerler)

TURİST TİPOLOJİLERİNE YÖNELİK ELEŞTİRİLER

- literatürde turistlerin sınıflandırılmaları üzerine gerçekleştirilen çalışmaların birçoğunun **destinasyon, tatil esnasındaki faaliyetler ve paket tatiller** ile **bağımsız seyahatler** bakımından **özel tatil deneyimi tercihlerini** temel alan sınıflandırmalardır.
- Yüzeysel/ana hatları” biçiminde yapılan tipolojilerin basit bir temele dayanması nedeniyle steriotiplerin, gerçek dünyada karşılaştığımız **davranışın karmaşık yapısını açıklamayı** beklenemez.
- Zaman içerisinde farklı belirleyicilerin **(sağıktaki değışimler, gelir, boş zaman, aile ve işe bağıllık vb.)** etkilerine karşılık olarak bireysel tüketicilerin, turist tipleri arasında hareket edebileceğı gerçeğine izin vermemektedir.
- Birçok tatilci, tatil destinasyonunu ve tatil faaliyetleri ile ilgili **kararını alma noktasında bağımsız değillerdir**. Dolayısıyla **anlaşmanın bir sonucu** kararın sıklıkla turist ile tatile çıkacak arkadaşları ya da akrabaları, diğer üyeler arasındaki uyum şeklinde ortaya çıkmaktadır.
- Dolayısıyla bir kişinin tatilde yapacağı şeylerin gerçek anlamda onun **arzularını ve kişiliğini** tam olarak yansıtmayabilir.
- Araştırmacılar tarafından ortaya atılan turist davranışı tipolojilerinin birçoğunun **en az 10 yıllık geçmiş**i vardır. Dolayısıyla tüketici davranışında son yıllarda meydana gelen birçok değışikliği tam anlamıyla yansıtmamaktadır.
- Tipolojilerin birçoğunda **Avrupa ve Amerika'ya** karşı hala daha ön yargının olduğu, konu ile ilgili Asya, Afrika ve Orta Doğu'da farklı sonuçlar çıkabileceğı ancak bu noktada çok az sayıda akademik yayının söz konusudur.
- Birçok sınıflandırma, **tüm dünyadaki insanlara uygulanabilecekmiş** gibi kullanılmaktadır. Ulusal ve kültürel farklılıklar göz ardı edilmektedir. Böylece geçerlilikleri **zedelenmektedir**.



TURİST REHBERLİĞİNİN AÇMAZLARI

Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Sorunlar

Yasal Açmazlar

- Yasadışı rehberlik faaliyetleri
- Vergilendirme açmazı
- Devlet desteği

Sektörel Açmazlar

- Rehberlik ücreti ile ilgili açmazlar
- Turdaki alışveriş politikaları ve koordinasyon eksikliği
- Rehber enflasyonu
- Türkçe rehberlik

Eğitimsel Açmazlar

- Eğitim yetersizliği
- Müfredat açmazları

Yasal Açmazlar

Yasa dışı Rehberlik Faaliyeti (Türkiye’de yaşayan yabancılar, hanutçular, yabancı ülkeden gelen tur liderleri yasadışı şekilde rehberlik yapmaktalar, İRO denetlemelerinde İstanbul’da **2016 yılında 371 yasa dışı** rehberlik faaliyeti tespiti)

Yasa dışı rehberlik çeşitleri:

- **Kaçak (Sahte) Rehber** (Herhangi bir oda kaydı bulunmayan ancak bir acenta ya da kendi düzenlediği tur aracılığı ile rehberlik faaliyeti yapan kişiler)
- **Gölge (Çanta) Rehber** (Grupta eylemli bir turist rehberi olmasına rağmen rehberlik hizmetinin eylemli turist rehberi tarafından değil de grupta bulunan başka biri tarafından verilmesi)
- **Kalkış Rehberi** (Turun başlangıç anında araçta bulunan ancak kalkış esnasındaki denetimden kısa süre sonra aracı terk ederek rehberlik görevini tamamlamayan, acentalardan bu kısa süreli bekçilik için belirli bir ödemenin alındığı rehberlik türü)
- **Tur Lideri** (Acenta tarafından görevlendirilen ya da yabancı turist gruplarında ya da kapalı gruplarda grubun tatil planı ile ilgilenen, organizasyonu gerçekleştiren dernek başkanları ya da iş arkadaşları gibi kişiler. Tur lideri olarak araçta bulunan kişinin rehberlik faaliyetinde bulunması durumunda ortaya yasa dışı bir durum çıkmaktadır)
- **Alan Kılavuzu** (2873 Sayılı Milli Parklar Kanununa göre milli park ilanı sağlanan alanlarda, ziyaretçi yönetiminin sağlanması için Bakanlıkça düzenlenen kurs sonunda başarılı olarak belge sahibi olan ve alan ile ilgili bilgilendirme yapmaya haiz kişilere verilen unvandır)

Yasadışı Turist Rehberliği Faaliyetlerinin Zararları

- **Yanlış tanıtım** (Yanlış ya da yanlış bilgilerin turistlere aktarılması)
- **Vergi kaybı** (Kaçak rehberler eylemli rehberlerden çok daha ucuza ve kayıt dışı çalışmaları devlet ekonomisinde kayba neden olmaktadır)
- **İş ve gelir kaybı** (Kaçak rehberlik faaliyetinde bulunan bireyler taban ücretinin çok altında tura çıkarak eylemli turist rehberlerinin gelirlerine engelleyici yönde etkileyebilmektedir)

Vergilendirme Sorunu

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun yürürlüğe girmesinden önce esnaf odalarına bağlı olarak icra edilen rehberlik mesleği, bu Kanunla birlikte kurulan kamu kurumu niteliği taşıyan meslek kuruluşu olan birlik ve odalara bağlı icra edilen **"Serbest Meslek"** halini almıştır.

Vergi Usul Kanunu'nun 155. Maddesinde serbest meslek erbabında "işe başlama" halleri belirlenmiştir.
Bu şartlar:

- Muayenehane, yazıhane, atölye gibi özel işyerleri açmak,
- Çalışılan yere tabela, levha gibi mesleki faaliyette bulunulduğunu ifade eden alametleri asmak,
- Her ne şekilde olursa olsun devamlı olarak mesleki faaliyette bulunduğunu gösteren ilanlar yapmak,
- ***Serbest olarak mesleki faaliyette bulunmak üzere mesleki teşekküllere kaydolmak,***

NOT: Gelir Vergisi Kanununun 66/5 maddesine göre belirtilen şartlardan **en az ikisini taşıyan turist rehberleri bu kapsamda serbest meslek erbabı** sayılmaktadır. Şartlardan en az ikisini ***karşılamayanlar ile köylerde veya son nüfus sayımına göre belediye için nüfusu 5000'i aşmayan yerlerde faaliyet gösterenlerin bu faaliyetlerine ilişkin kazançları gelir vergisinden muaf kabul edilmektedir.***

Vergilendirme

- Eylemsiz rehberler gelir vergisinden muaf olup vergilendirilmeleri kesinti yoluyla olmaktadır.
- Eylemli turist rehberleri, faaliyetlerini süreklilik arz edecek şekilde yapmaları durumunda Gelir Vergisi Kanununun serbest meslek kazancı çerçevesinde vergilendirmeye tabi tutulurlar.
- Turist rehberliği faaliyetinde süreklilik arz etmeyecek şekilde yapılması durumunda Gelir Vergisi Kanunu'nun 82.maddesine göre sürekli olmayan vergilendirmeye tabi olmaktadırlar.
- Eylemli rehberlerden belirli bir işyerine bağlı olarak *çalışanların vergilendirilmesi ise ücret kazançları kapsamında yapılır.*

Devlet Desteğinin Olmaması

- Kriz anı ve sonrası süreçlerde turist rehberleri, turizm işletmelerine yönelik sağlanan teşvik ve yardımların kapsamı dışında kalmış, bu konuda bir girişim gerçekleşmemiştir.
- Yaşanan ağır şartlar edeniyle meslekten uzaklaşan, mesleği bırakma ya da ek iş yapma mecburiyetini ortaya çıkarmaktadır.

Turist Rehberliğinde Sektörel Açmazlar

Rehberlik Ücreti ile İlgili Açmazlar (Taban ücreti altında çalıştırılma baskısı; Sözleşme yapılmadan çıkılan turlarda seyahat acentaları ile yaşanan ödeme anlaşmazlığı)

Sözleşme: *Mazeretlerin sona erdiği tarihten en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak düzenlenme kaydıyla e-posta, faks, telefon mesajı ve benzeri yollarla sözleşme yapılabilir.*

Turlardaki Alışveriş Politikaları ve Koordinasyon Eksikliği

- Tur programlarının yetiştirilmesi açısından gezilen bölgelere çok hızlı veya yüzeysel bir anlatım ile tamamlanmaktadır,
- Yoğun tempoda anlatım hususunda sorunlar-eksik anlatımlar ortaya çıkabilmektedir,
- Turist rehberleri iş tatmini duygusuna ulaşamamaktadır,
- Turistlerin alışveriş noktalarının tur programlarında yer aldığını bilmelerine rağmen bazı işletmelerin baskıcı satış teknikleriyle karşılaşabilmektedirler,
- Turların aşırı yoğun olmasıyla birlikte planlanan öğle yemeği süresinin aşılmasına neden olmaktadır,

Turist Rehberliğinde Eğitimsel Açmazlar (Türkiye)

- Lisans Eğitimi: **27 farklı üniversitede**
- Ön lisans: **2** uzaktan öğretim; **22 farklı** ön lisans programı
- 2018 yılı doluluk oranlarına göre turist rehberliği programlarının doluluk oranı : **% 94,6**

Turist Rehberliği Eğitimsel Açmazlar

Sertifika Programları Amazı: Lisansüstü eğitimi veriliyor olmasına rağmen sertifika programları halen yasada kendisine yer bulabilmektedir.

Ön Lisans ve Lisans Programları Amazı:

- 2016 Turizm Rehberliği Eğitimi Arama Konferansında; *ön lisans ve lisans rehberlik programlarında ortak bir ders programının olmayışı, müfredat yetersizliği, bölümler arasından mesleğin kademeleri arasında geçişin bulunmaması* ifade edilen sorunlar arasında gelmiştir;
- 2023 Türkiye Turizm Stratejileri Eylem Planı: “Turist Rehberliği eğitimi programının niteliğinin yükseltilmesi; Lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren okulların yüksek lisans düzeyinde uzmanlaşma eğitimine başlanması sağlanacaktır”

Yüksek Lisans Programlarının Açmazları: (Tezsiz yüksek lisans programlarının amaca hizmet etmeyişi; III. Turizm Şurası’nda kaldırılması yönünde karar alınmıştır)

Uygulama Gezisi Sonrasında Mesleğe Girmeyle Karşılaşılan Sorunlar (Deneyimsizlik gerekçe gösterilerek taban yevmiye altı çalıştırılmaya zorlanma)



TURİST REHBERLİĞİ MESLEK ETİĞİ

Turist Rehberliği Mesleki Etik İlkeleri

- **Etik:** İnsanların kurduğu bireysel veya **toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değeri, normlar ve kuralları, ahlaksal açıdan** araştıran bir felsefe dalıdır.
- Bir bilim dalı olarak etik, bireyler, toplum ve örgütler açısından, yarar, iyi ve kötü gibi kavramları incelemektir.
- Bireysel veya grupsal davranışların hangilerinin doğru, hangilerinin yanlış olduğunu belirleyen, böylece **ahlaki değeri, ilkeleri** ve **standartları tanımlayan bir disiplin;** bireylerin ve birey temelli grupların temel değeri, normları, kurallarını doğru-yanlış veya iyi-kötü gibi kavramlar aracılığıyla ele almaktır.
- **İş Etiği,** işyerinde **doğru ve yanlış olanı ayırt ederek, doğru olanı yapmak üzere oluşturulan kurallar ve prensipler bütünü**nü ifade eder. İş hayatında paydaşlar tarafından belirlenen davranışları değerlendirmeye yardımcı olan standartlar olarak tanımlanabilir.

- **Meslek Etiği:** Mesleki davranışla ilgili neyin doğru neyin yanlış, neyin haklı, neyin haksız olduğu hakkında inançlara dayalı ilkeler ve kurallar topluluğu,

Meslek etik kuralları olarak belirlenen ve üyelerinin genel ve ortak davranış biçimlerini tanımlayan ilkelerin **üç temel işlevi** vardır:

- Yetersiz ve ilkesiz üyeleri ayırmak,
- Meslek içi rekabeti düzenlemek,
- Hizmet ideallerini korumak,

Meslek etiği ile ilgili olan değerklerin bir kısmı vicdani kanaatlere dayanırken, bir kısmı ise o işin **bağlı bulunduğu oda, dernek, cemiyet, birlik vb. organizasyonlar tarafından düzenlenmiş yazılı kurallara** dayanır.

Turist Rehberlerinin Etik Kurallarla İlgili Olarak Yaşadığı Sorunlar

- Konuk misafirin değişmesi ve buna bağlı uygun rehberin görevlendirilmemesi,
- Yabancı tur operatörlerinin tatil bölgelerindeki **konaklama tesislerine temsilci adı altında yabancıları çalıştırması**,
- Turistlere kötü muamele edilmesi ve ön yargılı davranılması,
- **Acenta-rehber arasında yazılı bir iş sözleşmesinin olmaması**,
- **Kaçak rehberlerin çalıştırılması**,
- Rehberin doğru ve güvenilir bilgi vermemesi,
- Dini ve politik konulardaki anlatımlarda tarafsız olunmaması,
- Acenta-rehber arasında tur öncesi, esnasında ve sonrasındaki bilgi akışının sürekli olmaması,
- İş ve meslek sırlarının saklanmaması,

TUREB'e göre Meslek Etiği İlkeleri

- Adına çalıştığı işletmenin, işverenin kurallarına uyar,
- İşletmeye olan yükümlülüklerini yerine getirirken kamu yararını zedeleyecek davranışlardan kaçınır,
- Görev ve sorumlulukları işletmenin yararı doğrultusunda dürüst ve dikkatle yerine getirir,
- Tur programını veya güzergahının değiştirilme zorunluluğunda işletmeye danışır, öneri ve onayını alır,
- İşletme adına konuğa söz verilen hizmetlerin en iyi şekilde sunulmasını ve tüketilmesini sağlar,
- İş birliği yaptığı kişi ve kuruluşlarla **iyi,sağlam ve sarsılmaz ilişkilerde** bulunur,
- Zorunlu ve geçerli bir neden olmadıkça turu **iptal etmez**. Haklı bir gerekçe ile tur iptal etmek zorunda kaldığında, kendi yerine tura çıkacak eş değerde bir rehber önerir,
- Gelecekte tekrar rehberlik hizmeti talep eden konuğun talebini, kendisini istihdam eden seyahat acentası aracılığıyla yapılmasını sağlar, Talep edilse de konuğa doğrudan hizmet verme yoluna gitmez,
- Beklenmeyen sorunlarla baş eder. Sorunları, işletme ve konuk adına çözer. Çözemediği bir sorunda işletmeyi bilgilendirir,
- Yalnızca seyahat acentası tarafından sunulan, önerilen ve onaylanan ek turlar düzenler,
- Ek turlarda, konukları tur süresi, içeriği, koşulları, fiyatı, ödeme ve katılım koşulları hakkında bilgilendirir,
- Tüm iş ilişkilerinde gizlilik ilkesine uyar. Çalıştığı işletmenin ve ilişkide bulunduğu turizm işletmelerinin bilgilerini başkasıyla paylaşmaz.

Seyahat İşletmelerinin Etik Dışı Olarak Değerlendirilebilecek Davranışları

- İş ilişkilerine politika karıştırmak,
- Yetkilerini kötüye kullanmak,
- Ayrımcılık,
- Kayırma,
- Rüşvet,
- Mobbing,
- İhmal,
- Sömürü,
- Taciz,
- Baskı,
- Şiddet,
- Hakaret,

OTOBÜS SÜRÜCÜLERİYLE İLİŞKİLER

Sürücüler ve rehberler kaçınılmaz takım arkadaşlarıdır. Birçok durumda tur rehberi turun bütün sorumluluğunu üstlenir, sürücüye zamanlama ve rota hakkında bilgiler vermesi gerekir. Sorumluluk kimde olursa olsun, hem rehber hem de sürücünün tur boyunca birbiriyle fikir alışverişinde bulunması, en mantıklı olan davranıştır.

Ayrıca yolcular da rehber ve sürücü arasında profesyonel bir ilişki olmasını beklerler. Sürücülerle olumlu ilişkiler kurma konusundaki öneriler;

1. Her tur gününden önceki akşam veya tur sabahı, tur programı, zamanlama, yemek molaları ve rota hakkında bilgilerini güncelleştirmek amacıyla sürücüyle görüşmek için yeterli zaman ayırmak.
2. Turun başlangıcında birkaç dakika ayırarak, sürücüyü onun istediği şekilde tanıtmak ve turdaki öneminden bahsetmek.
3. Turdan rehber sorumluyrsa, sürücünün öğüt ve önerilerini alarak değerlendirmek.
4. Sürücüyü grupta birlikte yemek yemeye ya da diğer aktivitelere katılmaya davet etmek.
5. Sürücüyle bir sorun yaşanırsa, tur operatörüne ya da otobüs şirketine bildirmek yerine, onunla konu üzerinde konuşmayı ve sorunu çözmeyi denemek.
6. Diğer sürücü ve rehberler hakkında dedikodu yapmaktan kaçınmak. Çünkü bu tür konuşmalar çok çabuk yayılır ve sonradan söyleyen rahat bırakmayabilir.
7. Başarılı bir tur gününden ya da zor bir sürüşten sonra, sürücüyü işini çok iyi yaptığı için grubun önünde tebrik etmek.

Turist Rehberi İle Konaklama İşletmesi Arasında Oluşabilecek Etik Dışı Davranışlar

- Ayrımcılık,
- Kayırma,
- Rüşvet,
- İhmal,
- Taciz,
- Dedikodu,
- Şiddet,
- Hakaret,

Turist Rehberi İle Alışveriş İşletmeleri Arasındaki İlişkilerde Belirlenen Etik ilkeler

- Turist rehberi, konuklarını ülkesinde geçerli olan tüketici hakları konusunda bilgilendirir. Satın alınan ürünü değiştirme ve iade etme hakkını konuklarına açıklar,
- Konuklara satın alacakları ürün hakkında yanlı bilgi vermez, yanıltıcı tutum ve davranışta bulunmaz,
- Ürün hakkında bilgi alma ve ürün seçme hakkına saygı gösterir,
- Yalnızca seyahat işletmesinin önerdiği, belirlediği ve turistin katıldığı tur programı dahilinde bilgisi bulunan alışveriş işletmelerini ziyaret eder,
- Seyahat işletmesinin bilgisi dışında konuklarını alışveriş işletmesine götürmez,
- Adına çalıştığı seyahat işletmesinin bilgisi dahilinde rehber hak ediş kazanır. Aynı zamanda ürün satışında tur programının hazırlanışı ve sunum aşamasında yer alan taraflar da belirli oranlarda hak edişleri makul düzeyde almaktadır,

Turist Rehberinin Meslektaşlar ile İlişkilerinde Etik İlkeler

- Meslektaşlarının, işbirliği yaptığı işletmelerin ve çalışanlarının güven ve saygısını kazanır,
- Meslek kuruluşlarıyla, meslektaşlarıyla iyi ve olumlu ilişkiler kurar,
- Meslektaşlarıyla iyi geçinir ve işbirliği yapar,
- Meslektaşının kişiliğini, gelişimine ve itibarına zarar vermez,

Bölge ve Toplum İle İlişkilerde Etik ilkeler

- Kaynakların uzun vadeli kullanılması ve sürdürülebilir turizm anlayışının benimsenmesinde etkin bir role sahiptir.
- Rehberliğini ve tanıtımını yaptığı **ülke, bölge, şehir ve gezi yerinin tarihi, arkeolojisi, kültürel yaşamı, politik ve ekonomik hayatı ve yerel özellikleri** konularında bilgi sahibidir,
- Turist rehberi, **turist çekim öğelerinin, anıtlarının, müze ve ören yerlerinin** korunmasına çalışır,
- Sürdürülebilir turizme önem verir ve doğal, tarihsel, arkeolojik çevreyi korur. Konukların da turistik değerlere duyarlı ve saygılı olmalarına; turistik çevre ile ilgili kuralları anlamalarını ve bunlara uymaları konusunda gayret gösterir,
- **İşverenin, konukların, hizmet sunan işletmelerin ve ev sahibi yerel halkın** çıkarları arasında uygun bir denge kurmalıdır.
- Yerel **halka karşı ön yargılı, bağnaz, dar görüşlü davranmamalı**, incitici söz vb. tutumlardan kaçınmalı, insan onuruna saygı göstermelidir.