

## TÜRKİYE'DE TUR YÖNETİCİSİ VE TURİST REHBERLERİNİN EĞİTİMİ

Doç. Dr. Ömer Adil ATASOY\*

### GİRİŞ

Genel anlamda eğitim, «bireye bilgi, beceri kazandırma, bireyin topluma uyumunu sağlama sürecidir» şeklinde tarif edilebilir. Bir başka deyişle eğitim, insan davranışlarını istenilen yönde değiştirme, ona yeni davranışlar kazandırma eylemidir. Eğitimin muhatabı insan; amacı, iyi davranışlar kazandırmak, bir mesleğin bilgi, beceri ve tekniklerini öğretmek; bireyi kendine ve topluma faydalı kılmaktır (1).

Birey bir meslek sahibi olmak, bu meslekte çalışarak toplumda hak ettiği yere gelebilmek için eğitim görmek ister. Toplum ise, bireyin yetiştiği meslekte üretken ve verimli olabilmesini arzu eder. Toplumun tercihi daha çok, ekonomik büyümeye katkı sağlayacak bir eğitime öncelik ve ağırlık vermek yönünde gerçekleşmektedir. Bu açıdan bakıldığında eğitimde ekonomik ve toplumsal strateji önem kazanmaktadır. Bu strateji zorunlu temel eğitim düzeyinden sonra çıraklık eğitimi, mesleki-teknik ortaöğretim ve yüksek öğretim kademelerinde ortaya çıkmaktadır (2).

Milli Eğitim Temel Kanun 28. maddesinde genel ortaöğretimin amacı; «Öğrencileri, çeşitli program ve okullarda ilgi, istidat ve kabiliyetleri ölçüsünde ve doğrultusunda yükseköğretime veya hem mesleğe hem de yükseköğretime veya hayata ve iş alanlarına hazırlamaktır» şeklinde açıklanmıştır (3).

Eğitim iktisatçıları, ülkenin kalkınması ile nüfusun eğitim düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunda birleşmekte-

(\*) Erciyes Üniversitesi İ.I.I.F. Öğretim Üyesi.

- (1) Mahmut ADEM, «Ulusal Eğitim Politikamız» 3. İzmir İktisat Kongresi Tebliğleri, C. 2. s. 1.
- (2) ADEM, s. 15.
- (3) ADEM, s. 15.

dirler. Ülkemizde 1990 yılı rakamlarına göre, işsizlerin % 92'sini hiç bir mesleki eğitim görmemiş olanlar; % 70'ini okuma-yazma bilmeyenler veya okuma-yazma bilmekle beraber herhangi bir meslek okulundan mezun olmayanlar oluşturmaktadır. İşsizlerin yalnızca % 8'ini bir mesleki eğitim görmüş kişiler oluşturmaktadır. Bu durum bize açıkça göstermektedir ki meslek edinme ile iş bulma arayışı yani, işsizlik arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır (4).

Son yıllarda Ülkemizde belgeli yatak kapasitesinin artması seyahat acentalarına duyulan ihtiyacı büyük ölçüde artırmıştır. 5. Plan dönemi sonunda 145.000 olan belgeli konaklama tesisi kapasitesinin, inşa halindeki ve proje safhasındaki tesislerin tamamlanması ile birlikte 6. Plan döneminin sonunda 350.000 yatağa ulaşması beklenmektedir (5). Altıncı Kalkınma Planında kış, av, su sporları ile festival, sağlık, gençlik, kongre, termal, golf ve üçüncü yaş turizmini daha cazip hale getirecek teşvik ve politikaların geliştirilmesi ilke olarak benimsenmektedir. Ayrıca ,turizm sektöründe doğrudan ve dolaylı hizmet verenlerin sayıca yeterli düzeye getirilmesi ve eğitilmek suretiyle bilgi ve becerilerinin artırılması hedeflenmektedir (6). Uygulamaya konulacak önemli bir politika ise, yerli seyahat acentalarının tur operatörlüğü faaliyetlerinin teşvik edileceği ve mevcut tesislerde doluluk oranını artırıcı, faaliyet mevsimini uzatıcı ve nitelik yükseltici önlemlerin alınmasıdır (7).

Ülkemiz açısından bakıldığında, bir yandan, istihdam aratırıcı ve işsizliği önleyici etkisi ile; diğer yandan, belgeli yatak kapasitesinin en iyi ve verimli bir şekilde kullanımını sağlamak bakımından tur düzenleyici seyahat acentalarının faaliyetleri önem kazanmaktadır. Bir turun başarısı ve başarısızlığını belirlemede en önemli unsur ise, «Tur yöneticisi» veya «Tur Rehberi» adını alan kişi veya görevlinin etkinliğidir. Çünkü, turun gerçekleşmesi sırasında turistlerle en yakından ilgili ve içli dışlı olan kişi odur. Tur düzenleme faaliyetinin içinde yer alan diğer görevliler daha çok hazırlık çalışması yaparlar ve planlama safhasında görev alır-

(4) ADEM, s. 20.

(5) DPT, 6. Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994), (DPT Yay. No: 2174), Ankara 1989, s. 281.

(6) DPT, s. 282.

(7) DPT, s. 282.

lar. Fakat, tur paketinde yer alan hizmetleri ve etkinlikleri gerçekleştirecek; turun başarılı geçmesini ve sonuçlanmasını sağlayacak anahtar konumundaki kişi tur yöneticisi veya tur rehberidir (8). Tur paketine dahil olan ve seyahat acentaları tarafından gerçekleştirilecek hizmetleri, tur programına uygun olarak gerçekleştiren, verilen sözleri yerine getiren; hizmetlerin en iyi şekilde yerine getirildiğinden emin olarak turistlerin tatmin olmasını sağlayan, tur boyunca turistlerle yakından ilgilenen kimse tur rehberi olarak adlandırılan görevlidir (9). Sayısız hizmet ve aktivitenin yerine getirildiği bir tur paketinde, turistlerle en iyi ve en yakın bağı kuracak ve gerek seyahat acentasının, gerekse ülkenin imajını temsil edecek olan unsur tur yöneticisidir. Bu sebeple, tur yöneticisi veya tur rehberlerinin yeterli sayıda ve kendisinde bulunması gereken mesleki niteliklere uygun olarak yetiştirilmeleri ülkemiz turizmi için olduğu kadar, ülke kalkınması açısından da büyük önem kazanmaktadır.

Biz bu çalışmamızda öncelikle, tur yönetim mesleği ve tur rehberlerinde bulunması gereken özellikler üzerinde kısaca durduktan sonra; ülkemiz açısından, tur yöneticisi ve profesyonel turist rehberlerinin eğitimi hakkında bilgi vermeye ve alınması gereken önlemler hakkında görüş ve düşüncelerimizi açıklamaya çalışacağız.

## **I. TUR YÖNETİMİ MESLEĞİ VE TUR YÖNETİCİSİNİN ÖZELLİKLERİ**

### **A. Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği Mesleği :**

Tur paketini hazırlamak için harcanan emeğin hepsi bir hazırlıktan, bir gezi taslağından başka bir şey değildir. Tur programının tur yöneticisinin ehliyetsizliği sebebiyle başarısızlığa uğraması halinde, harcanan zaman emek, para ve düşler boşa gitmiş olur. Bu durum çok ciddi bir tehlikedir. Büyük masrafları, çok renkli ve en iyi kağıda basılarak hazırlanmış olan tur programı (tur broşürü) ile turistlere verilen sözler, rehber tarafından gerçekleştirilmez, istendiği şekilde uygulanamaz ise bütün çabalar boşa gitmiş ve tur, başarısızlıkla, tatminsizlikle sonuçlanmış olabilir. Tur paketinin başarısından sorumlu olan seyahat acentası,

(8) Kültür ve Turizm Bakanlığı, **Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri**, (Eğitim Dairesi Baş. Yay. No: 52), Ankara, 1983, s. 13.

(9) Tur Yönetiminin, s. 16.

verdiği sözleri bir uzman aracılığı ile ve profesyonelce yerine getirmelidir. Bazı ülkeler, turların başarısında tur yöneticisi ve rehberlerinin önemini anladıkları için tur yönetimi mesleğine önem vermeye başlamışlar ve tur yöneticilerinin en yüksek mesleki niteliklere sahip olmalarını sağlayıcı şartları hazırlamak yoluna gitmişlerdir. İsrail'in bu konuda çok dikkatli ve titiz davrandığı bilinmekte ve İsrail'deki turizm hareketinin başarısında en büyük rolün turist rehberlerine ait olduğu ifade edilmektedir (10).

Tur yöneticisinin eğitilmesini, geliştirilmesini ve hepsinden önemlisi bir meslek adamı olarak tanınmasını sağlamak ve bu mesleği özendirmek, turizm sahasında faaliyet gösteren işletmeler ve özellikle seyahat acentaları için olduğu kadar turizm alanında insan gücü planlaması ve eğitimi ile ilgili tüm devlet organ ve kuruluşları bakımından gereklidir. Bu amaca yönelik olarak ülkemizde gençlerimizi tur yöneticiliği mesleğine hazırlamak için orta eğitim düzeyinde olduğu kadar, yükseköğrenim düzeyinde de ders programları geliştirilerek hazırlanmalı ve uygulamaya konulmalıdır. Ülke turizmi açısından, tur programının en önemli ve nihai safhası hiç bir şekilde, yeterli eğitimi almamış hazırlıksız ve tecrübesiz kişilerin eline bırakılmamalıdır.

## **B. Tur Yöneticisi ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Tanımı ve Özellikleri :**

### **a. Tanımı :**

Turist Rehberi : Tura katılan her turist grubu için seyahat acentası tarafından görevlendirilen ve turistlere gezi programına dahil hizmetlerin (karşılama işlemleri ve transferler dahil) gerçekleştirilmesi konusunda yardımcı olan; gezi programının her safhası ve gezilen-görülen yerler hakkında bilgi veren; tur süresince turistlerin seyahat acentası tarafından karşılanan ihtiyaçları ile ilgilenerek seyahat acentası ile turistler arasındaki bağı kuran; turun emniyet içinde ve planlanan şekilde geçmesini sağlayan kişi veya kişilere turist rehberi veya profesyonel turist rehberi denir.

Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan bir yayında profesyonel turist rehberinin şu tanımına yer verilmiştir: «Ülkemizi yerli ve yabancı turistlere en etkileyici yolla tanıtan, onlara gezileri sü-

(10) Tur Yönetiminin., s. 16.

resince yardımcı olan, doğru bilgiler veren kişilere profesyonel turist rehberi denir» (11).

Tura katılan her grup için genellikle bir rehber tahsis edilir. Mevzuatımıza göre «Grup»: Aynı rezervasyondan yararlanan acenta ve otel işletmeleri tarafından (bir birim) bütün olarak kabul edilen en az onbir kişiden oluşan müşteri (turist) topluluğudur» (12) şeklinde tanımlanmıştır.

**Tur Yöneticisi :** Aynı tur içinde iki veya daha fazla grup teşkil edilmiş olması halinde grupların tümünden ve tur programının uygulanmasından sorumlu olmak üzere seyahat acentası tarafından tayin edilen ve tur rehberlerinin faaliyetlerinden sorumlu olan; turun gezi programına göre icrası sorumluluğu ve bu maksatla kendisine temsil yetkisi verilmiş kimseye tur yöneticisi denir. Tur yöneticisini turun tüm işlerinden, yönetiminden ve hizmetlerin tur programına göre gerçekleşmesinden sorumlu bir üst düzey acenta temsilcisi olarak vasıflandırabiliriz.

#### **b. Özellikleri :**

##### **aa. Genel Özellikleri :**

Tur yöneticisinin çalıştığı seyahat acentasının imajını satmak, gezilen ve görülen yerler hakkında ilginç hikayeler anlatmak, grubunu memnun etmekten başka yapacağı şeyler de vardır. Dürüst ve güvenilir olmanın yanısıra, mesleği ile ilgili pek çok konuda bilgi sahibi olmalıdır. Geniş bir kültür birikimi olan, araştırmacı ve yeni bilgileri öğrenmeye meraklı bir kişiliğe sahip olmalı; aynı zamanda, yeni fikirler üretme yeteneğine de sahip bulunmalıdır. Güzel konuşma; dışa dönük, sempatik ve neşeli bir kişiliğe sahip olmanın yanında kendisinden ve mesleğinden beklenen daha pek çok nitelik ve yeteneğe de sahip olmalıdır. Pek çok mesleki bilgiyi edinmiş olmalı, kendisini geliştirmeli ve değişen şartlara uygun olarak bu bilgisinden ve tecrübelerinden yararlanmasını bilmelidir.

Tur yöneticisi, turun uygulanmasından sorumlu kişi olarak maaşında çalışan diğer tur rehberlerini gözetim altında bulundurmali,

- (11) Turizm Bakanlığı, **Turizm bakanlığı 30 Yaşında (1963-1993)**, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü Yayını, s. 27.
- (12) Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterilerle İlişkileri Hakkında Yönetmelik m. 4/(g) (RG.: 23.3.1983, sa. 17996).

onlarla daima iyi ilişkiler içinde bulunmalı, grup lideri olmanın gerektirdiği yöneticilik yeteneklerine sahip bulunmalıdır. Tur yöneticisi aynı zamanda bir eğitimidir. İnsanları sevmek ve bildiklerini aktarmak, öğretmek özelliklerine de sahip olmalıdır. Kişiliği ve özellikleri yukarıda kısaca saydığımız hususlara uygun olmayanların bu meslekte başarılı olmaları veya bu mesleği uzun süre devam ettirebilmeleri pek mümkün görünmemektedir.

#### bb. Mesleki Özellikler :

Turist Rehberlerinin yurt dışında görev alanlarına «Tercüman Rehber» denir ve birden fazla yabancı dil bilmesi istenmektedir. (13). Profesyonel turist rehberlerinde bulunması gereken mesleki özellikleri şu şekilde sıralamak mümkündür (14).

- Rehberlik belgesine sahip olmak,
- Sorumluluk duygusu taşımak,
- Liderlik özelliklerine sahip olmak,
- Hoşgörülü ve esnek olmak,
- Gerektiğinde otorite ve ikna kabiliyetini kullanabilmek,
- İnsan psikolojisini iyi bilmek ve insanlarla iyi ilişkiler geliştirebilmek,
- Geniş bir genel kültüre sahip olmak,
- Beklenmedik durumlarda doğru ve çabuk karar verebilmek,
- En az bir veya daha fazla yabancı dili iyi derecede bilmek.

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin (15) «Disiplin cezaları ve disiplin cezasını gerektiren haller» başlığını taşıyan 48. maddesinde disiplin suçu olarak olumsuz yönü ile belirtilen haller, bir turist rehberinde bulunması gereken mesleki davranış özelliklerinin neler olduğunu açıklamaktadır. Turist rehberlerinin uygulamaları gereken ve Yönetmeliğin 48. maddede disiplin cezaları yönünden olumsuz olarak sayılan bu mesleki davranış özelliklerini şu şekilde belirtebiliriz :

- (13) Necdet HACIOĞLU, *Seyahat Acentalığı ve Tur Operatörlüğü*, Bursa., 1989, s. 135; Yönetmelik, m. 48.
- (14) HACIOĞLU, s. 135.
- (15) Bundan sonra «Rehberlik Yönetmeliği» kısa adı ile kullanılacaktır. (RG. 2.7.1986, sa. 19152; Değişiklik: RG. 15.7.1987, sa. 19518; 9.12.1988, sa. 20014; 25.9.1989, sa. 20293; 15.5.1990, sa. 20519) Sözkonusu Yönetmelik ve değişiklikleri için bkz.: Halil CAN/Semih GÜNER, *Açıklama-İçtihatlı Turizm Hukuku ve Mevzuatı*, Ankara, 1992, sa. 99 vd.

- Turistlere karşı gerekli saygı ve nezaketi göstermelidir .
- Turistlerin hakaret yada benzeri davranışlarla karşılaşmalarına ya da gülünç durumlara düşmelerine ilgisiz ve seyirci kalmamalıdır.
- Kendisi ya da elemanı olduğu seyahat acentası yararına, gezinin (turun) daha önceden belirlenen süre ve güzergahını mecburiyet (zorunlu bir hal) olmadıkça değiştirmemelidir.
- Mesleğe duyulan güven ve itibarı zedeleyici davranışlarda bulunmamalıdır.
- Mesleki denetimler sırasında bilgi vermekten kaçınmama ve görevlilere karşı saygısız bir şekilde davranmamalıdır.
- Turizm hareketine zarar verici söz ve davranışlarda bulunmamalıdır.
- Bilinmediği veya az bildiği bir yabancı dille rehberlik yapmaya çalışmamalıdır.
- Turistlerin yaptığı alış verişten komisyon almak veya başkaca yollarla kendisine haksız kazanç sağlamak yoluna gitmemelidir.

Bu tür davranışlarda bulunanların rehberlik belgesi, rehberlik kimlik kartı ve kokartı bir aydan bir yıla kadar geri alınır. Ayrıca :

- Ülke yararına ve milli onura aykırı hareket, söz ve davranışlarda bulunmaktan kaçınmalıdır.
- Ülkenin kültürel ve tarihi varlıklarının yurt dışına çıkarılmasına yardımcı olmak gibi davranışlarda bulunmamalıdır.
- Yüz kızartıcı suçlardan hüküm giymiş olmamalıdır.

Yukarda sayılan hallerde disiplin kurulu kararı ile Rehberlik Belgesi iptal edilir, kimlik kartı ve kokartı geri alınır.

## II. TÜRKİYE'DE TUR YÖNETİCİSİ VE PROFOSYONEL TURİST REHBERLERİNİN EĞİTİMİ

### A. Kalkınma Planlarında Turizm Eğitimi ve Turist Rehberlerinin Yetiştirilmesi İle İlgili Tedbir ve Politikalar :

Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planında eğitim sistemi; meslek kazandırıcı yaygın eğitim, ara insan gücü yetiştiren orta öğretim

ve yüksek nitelikli insan gücü yetiştiren yüksek öğretim olmak üzere üç boyutlu bir yapıda ele alınarak kalkınmanın temel araçlarından biri olarak eğitimin etkin bir şekilde kullanılacağı belirtilmiştir (16).

Dördüncü Beş Yıllık Kalkınma Planında ise, «seyahat acentalarının ve turistik işletmelerin orta ve yüksek öğrenim düzeyinde stajiyer öğrenci kabul etmeleri özendirilmeli ve bu konuda zorunluluk getirilmelidir. Çalışan personelin 1/10 nisbetinde stajiyer öğrenci istihdamı sağlanmalı, vasıfsız ve yaşı uygun personelin çıraklık eğitim merkezlerinde turizm işletmelerine yönelik eğitim yapmaları temin edilmelidir» (17) denilmektedir. Ayrıca, birinci ve ikinci plan dönemlerinde yeterince ve sistemli olarak yer verilmeyen yaygın eğitime üçüncü plan döneminde bir sistem bütünlüğü kazandırılmak istenmiş fakat çeşitli bakanlıklar ve kuruluşlar arasında eşgüdüm sağlanamadığı için bu konuda başarılı olunamamıştır. Yaygın eğitimin önemli bir ögesi olan işbaşı ve hizmet içi eğitim etkinliklerinin üretim birimleri tarafından kurulacak «Meslek İhtisas Merkezleri» yoluyla düzenlenmesi için üçüncü planda öngörülen gelişmeler gerçekleşmemiştir (18).

Dördüncü beş yıllık planda ayrıca, «Mesleki-teknik yaygın eğitim etkinliklerinin geliştirilmesinde istihdam şartlarını ve ihtiyaçlarını dikkate alan, iş analizlerine dayalı eğitim programları geliştirilecektir» denilmektedir (19).

Altıncı beş yıllık kalkınma planında da geniş ölçüde yaygın eğitimin önemi, gereği ve uygulama şartlarına ilişkin düzenlemeler yapılmıştır (20). Biz yaygın eğitimle ilgili bilgi verirken bu konuya ayrıca değineceğiz.

## **B. Orta Eğitim Düzeyinde Tur Yöneticisi ve Turist Rehberlerinin Eğitimi**

### **a. Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri :**

Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu bilgi ve beceriye sahip elemanları ve otel, motel

(16) DPT, VI. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ankara, 1989, s. 294.

(17) DPT, IV. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ankara, 1979, s. 453.

(18) IV. Beş Yıllık., s. 453.

(19) IV. Beş Yıllık., s. 460.

(20) Bilgi için bkz.: VI. Beş Yıllık Kalkınma Planı, s. 293 vd.



gibi konaklama tesislerinin ihtiyacı olan kalifiye personeli yetiştiren; öğrencileri hem mesleğe hem de yüksek öğrenime hazırlayan, ortaokul üzerine üç yıl öğretim süreli meslek liseleridir. Dokuzuncu sınıflarında ortak olarak, mesleğe geçiş ve mesleğe yönlendirme eğitimi alan öğrenciler on'uncu sınıftan itibaren mevcut üç bölümden (Resepsiyon-Önbüro, Servis, Mutfak) birini seçerek öğrenimlerine devam etmektedirler (21).

Bu bölümlerde meslek dersleri olarak; coğrafya, turizm, turizm mevzuatı, müşteri ilişkileri ve otel işletmeciliği gibi dersler yer almakla beraber; bu okulların programlarında ayrı bir meslek ve ihtisas dalı olarak «Tur yöneticiliği ve turist rehberliği» bölümüne yer verilmediği gibi, okutulan dersler arasında bu konular yer almamaktadır (22).

Özellikle, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde «Tur yöneticiliği ve Turist Rehberliği» meslek dalı ayrı bir bölüm olarak konulmalı, bu dala ilgili bilgi ve beceri kazanmaya yönelik dersler haftalık ders programlarına konulmalıdır (23).

#### **b. Yaygın Eğitim Çerçevesinde Tur Yöneticisi ve Turist Rehberlerinin Eğitimi :**

##### **aa. Turizm Alanında Yaygın eğitimin önemi :**

Kalkınma planlarında yaygın eğitime yer verileceği vurgulanmıştır. Gerçekten de, uluslararası ekonomik ilişkilerin ve haberleşme imkanlarının artması, «bilgi toplumu» çağına girme eğilimleri, mesleklerin yapısındaki hızlı değişmeler, iş gücü piyasasında ani istek ve ihtiyaçların ortaya çıkması sebebiyle yaygın eğitim önem kazanmıştır (24).

Yaygın ve meslek kazandırıcı eğitimin görsel-işitsel araçlarla geniş kitlelere hitap eder hale getirilmesinde ve etkinleştirilmesinde radyo ve televizyondan yararlanılması sağlanacak; ayrıca, yeni bir TV. kanalı eğitim faaliyetlerine tahsis edilecektir (25).

(21) Milli Eğitim Bakanlığı, Çıraklık ve Mesleki Teknik Eğitim, An. s. 151.

(22) Çıraklık., s. 163.

(23) Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi ders programları hakkında bilgi için bk.: Çıraklık., s. 165 vd.

(24) VI. Beş Yıllık., s. 293.

(25) VI. Beş Yıllık., s. 294.

Yaygın eğitimde öncelik istihdama yönelik beceri eğitiminde olacaktır. İş ve İşçi Bulma Kurumu ile işbirliği yapılarak beceri ve meslek kazandırıcı eğitimin kapsamı ve imkanları genişletilecek, bu konuda kamu ve özel istihdam kurumlarının hizmetleri teşvik edilecektir (26). Ayrıca, yaygın eğitim faaliyetlerinde etkinliği artırmak amacıyla çeşitli kurum ve kuruluşlar arasında işbirliğini sağlayıcı kanuni düzenlemelerin gerçekleştirileceği belirtilmiştir (27).

**bb. Bir yaygın Eğitim Kurumu Olarak Turizm Eğitim Merkezi (TÜREM)**

**aaa. Turizm Eğitim Merkezlerinin Kuruluşu ve Amacı :**

Ülkemizde yaygın eğitim faaliyetleri çerçevesinde profesyonel turist rehberi yetiştirmekle ilgili çalışmalar Turizm Bakanlığı tarafından yürütülmektedir. Bu çalışmalarla ve konu ile ilgili faaliyetler iki yönetmelik çerçevesinde düzenlenmiş bulunmaktadır. Bunlardan ilke, «Turizm Eğitim Merkezleri (TÜREM) Kuruluş Yönetmeliği» (28), diğeri ise, «Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği»dir (29).

Turizm Eğitim Merkezleri Yönetmeliğinin «Amaç» başlığını taşıyan 1. maddesinde «... turizm endüstrisinin çeşitli alanlarında ihtiyaç duyulan personele faaliyet dallarında formasyon kazandırmak ve geliştirmek ve Turizm Bakanlığı personeline de kurs ve seminerler yoluyla hizmetiçi eğitim vermek amacıyla Bakanlık, gerekli gördüğü yerlerde Turizm Eğitim Merkezi (TÜREM) kurar» denilmektedir (30). Türem'ler merkezde doğrudan, illerde ise bölge müdürlükleri aracılığı ile Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğüne bağlıdır (Kuruluş Yönetmeliği, m. 2) Türem'lerde açılacak kurslar arasında Profesyonel Turist Rehberliği Kursları'na da yer verilmiştir (Kuruluş Yönetmeliği, m. 3/c).

**bbb. Profesyonel Turist Rehberliği Kursları :**

Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıttak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri ve-

(26) VI. Beş Yıllık., s. 296.

(27) VI. Beş Yıllık., s. 296.

(28) Bundan sonra «Kuruluş Yönetmeliği» kısa adı ile kullanılacaktır. Bkz.: RG: 8.9.1981, sa. 17452.

(29) Bkz.: RG.: 2.7.1986, sa. 19152.

(30) Halil CAN/Semih GÜNER, Açıklamalı-İçtihatlı Turizm Hukuku ve Mevzuatı, Ankara, 1992, s. 99.

rebilecek profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi, çalışma esasları ve denetlenmesi Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği (Rehberlik Yönetmeliği) ile düzenlenmiş bulunmaktadır. Rehberlerin yetiştirilmesi, rehberlik yönetmeliği esasları dahilinde Bakanlıkca Türem merkezlerinde açılacak olan kurslarla gerçekleştirilmektedir. Kurslar «ülke çapında» ve «bölge çapında» olmak üzere iki türde düzenlenmektedir (Rehb. Yön. m. 5). Ülke çapındaki kurslarda, Türkiyenin tüm bölgelerinde rehberlik yapabilecek özellikte eleman yetiştirilir. Bölge çapındaki kurslarda ise, kursun açıldığı İl Müdürlüğü, Türkiye'nin yedi coğrafi bölgesinin hangisinin içine giriyorsa, o coğrafi bölge için rehber yetiştirilir (Rehb. Yön. m. 6). Ülke çapındaki kursların süresi en az 6 ay, bölge çapındaki kursların süresi en az 3 aydır. Ders saatleri ülke çapındaki kurslarda 240, bölge çapındaki kurslarda ise 120 saatten az olamaz. Kurs süreleri gerektiğinde kısaltılabilir (Rehb. Yön. m. 8). Kurslar tatil günleri dışında ve mesai saatlerinin sonunda en az 45 dakikalık iki ders olarak düzenlenecektir (Rehb. Yön. m. 9). Kurslara belli bir ders saati miktarınca devam etmek mecburiyeti olduğu gibi (Rehb. Yön. m. 10); teorik derslerin bitiminden sonra yapılacak tatbikat gezilerine katılmak mecburiyeti de bulunmaktadır (Rehb. Yön. m. 11, 12).

### **ccc. Kurslara Katılacak Adaylarda aranan nitelikler :**

Kurslara katılacak adaylarda aranan nitelikler yönetmeliğin 13. maddesinde şu şekilde belirtilmiştir :

- 1 — İmtihan tarihinde 18 yaşını doldurmuş olmak.
- 2 — Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.
- 3 — En az lise yada dengi bir okulu bitirmiş olmak.
- 4 — Bakanlıkca belirtilen yabancı dillerden en az birini biliyor olmak.

Kurslara kabul, mülakat, genel kültür ve yabancı dil imtihanı şeklinde gerçekleşen bir seçme sınavının sonunda yeterli başarının gösterilmiş olması halinde mümkün olmaktadır. Bu imtihanların yapılması ve adayların başarı durumlarının belirlenmesi ile ilgili esaslar Rehberlik Yönetmeliğinin 17 ila 19. maddelerinde düzenlenmiştir. Adaylar başarılı oldukları takdirde kursa kabul edilerek yönetmeliğin 23. maddesinde belirtilen ders gruplarından sorumlu olmakta ve kurs sonunda bitirme imtihanına tabi tutulmaktadırlar. Kurslarda okutulan dersler şu şekilde be-

lirtilmiştir: Genel turizm ve turizm mevzuatı, turist rehberliği meslek dersi, türkiye'nin turizm coğrafyası, arkeolojik bilgiler, sanat tarihi, mitoloji, din, folklor, sosyoloji, türk tarihi, edebiyat, ilk yardım.

Bu kurslar sonunda Yönetmeliğin 24 ve 25. maddelerinde belirtilen esaslar dahilinde bitirme ve bütünleme imtihanlarında başarılı olanlara ayrıca, güvenlik soruşturmasının tamamlanmış olması kaydıyla «Rehberlik Kartı» düzenlenerek verilir (Rehb. Yön. m. 26).

#### **ddd. Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Esasları :**

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma esaslarını Rehberlik Yönetmeliği'ndeki düzenlemelerden yararlanarak şu şekilde sıralamak mümkündür :

1— Ancak Bakanlıkca usulüne uygun olarak rehberlik belgesi «Rehberlik kartı» verilmiş kişiler turist rehberliği yapabilirler (Rehb. Yön. m. 38).

2— Seyahat acentaları ancak bu yönetmelik gereğince Rehberlik Belgesi almış olan kişileri düzenleyecekleri seyahatlerde rehber olarak çalıştırabilirler (Rehb. Yön. m. 43).

3— Turist rehberleri yönetmelikte belirtilen tarihler arasında Rehberlik kimlik kartlarını bağlı buldukları İl Müdürlüklerine vize ettirmek mecburiyetindedirler (Rehb. Yön. m. 39).

4— Vize işlemlerinin yapılabilmesi için aşağıda belirtilen belgelerin müracaat dilekçesine eklenmesi gerekmektedir:

- Savcılıktan alınacak o yılın tarihini taşıyan sabıkasızlık belgesi (iyi hal kağıdı)
- Örneği Bakanlıkca hazırlanan tur formlarını, işveren seyahat acentasından temin ederek, katılacağı her tur için ayrı ayrı doldurup işveren seyahat acentasına tasdik ettirdikten sonra ilgili Turizm İl Müdürlüğüne teslim etmek.

5— Turist rehberleri Bakanlıkca düzenlenen kimlik kartlarını görev sırasında üzerinde bulundurmak ve Rehber Kokartlarını göğüslerine takmak mecburiyetindedirler (Rehb. Yön. m. 42).

6— Turist rehberleri, kimlik kartlarında belirtilen yabancı dil veya dillerden başka bir dilde rehberlik yapamazlar (Rehb. Yön. m. 41).

**C. Yüksek Öğrenim Düzeyinde Tur Yöneticisi ve Turist Rehberlerinin Eğitimi (Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulları) :**

Tesbitlerimize göre Ülkemizde lisans düzeyinde eğitim yapan beş adet Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu bulunmaktadır. Bunlar: Nevşehir'de Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesine bağlı Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu; Aydın'da Dokuz Eylül Üniversitesi'ne bağlı Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Muğla Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu; Eskişehir Anadolu Üniversitesi'ne bağlı Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu; ve Ankara'da Bilkent Üniversitesi'ne bağlı Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu ile Gazi Üniversitesi'ne bağlı Meslek Yüksek Okullarıdır. Bu okulların ders programlarında «Seyahat acentalığı ve tur operatörlüğü» dersi bulunmakla beraber, sadece Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi'ne bağlı olan Meslek Yüksek Okulunda 6. yarıyıl programında 3 saatlik bir ders olarak «Tur yönetimi ve rehberlik» dersinin varlığı görülmektedir (31).

Turizm işletmeciliği dalında eğitim yapan yüksek öğretim kurumlarının programlarına «tur yöneticiliği ve turist rehberliği» meslek derslerinin konulması bu konudaki eleman ihtiyacının karşılanması bakımından mutlak bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Özellikle Turizm eğitimi yapan yüksek okulların bünyesinde ve iki yıllık önlisans eğitimi yapan meslek yüksek okullarında, tur yöneticisi ve turist rehberi yetiştirmeye yönelik özel programların oluşturulmasına acil ihtiyaç bulunmaktadır. Özellikle, iki yıllık önlisans eğitimi yapan ve teknik konularda ara insan gücü yetiştiren Meslek Yüksek Okullarının Sosyal bilimlerle ilgili programları arasında tur yöneticiliği ve turist rehberliği meslek dalına yer verilmelidir. Bu meslek dalında çalışan yetişmiş elemanlara duyulan yoğun talep dikkate alınarak, bu meslek dalı sadece Turizm Bakanlığınca düzenlenmekte olan kursların dar çerçevesinden kurtarılmalıdır.

(31) Osman Kemal AĞAOĞLU, *Türkiye'de Turizm Eğitimi ve Etkinliği* (Milli Prodüktivite Merkezi Yay. No: 439), Ankara, 1991, s. 87 vd.

## SONUÇ VE ÖNERİLERİMİZ

Yapmış olduğumuz incelemelere dayanarak Ülkemizde tur yöneticisi ve turist rehberlerinin eğitimi konusunda şunu söyleyebiliriz. Tur yöneticisi ve turist rehberi yetiştirme konusunda, mevcut eğitim sistemimiz ve öğretim kurumlarımız yetersiz bulunmaktadır. Bu kurumlar, İhtiyaca cevap verecek bir yapıda görünmemektedir. Bu konuda alınması gereken tedbirleri ve önerilerimizi şu şekilde sıralamak mümkündür :

1— Orta eğitim düzeyinde, yabancı dil ağırlıklı eğitim yapan Anadolu Ticaret Liseleri, «Anadolu Ticaret ve Turizm Lisesi» şeklinde dönüştürülerek, turizm ve turizm ağırlıklı hizmet sektörüne ve özellikle tur yöneticiliği ve turist rehberliği mesleğine yönelik ders ve programlarla desteklenmelidir.

2— Ülkemizde, Diyanet İşleri Başkanlığı'nın denetimi altında (A) grubu seyahat acentaları tarafından düzenlenen Hac ve Umre seyahatlerinde görevlendirilecek tur yöneticisi ve rehberlerin yetiştirilmesi özel bir öneme haiz bulunmaktadır. Orta öğretim düzeyinde eğitim yapan ve dini bilgilerin ağırlıklı olarak verildiği İmam Hatip Meslek Liselerinde; mezunların, Hac ve Umre seyahatlerinde tur yöneticiliği ve rehberlik yapabilmeleri imkanı sağlayacak şekilde diğer mesleki dersler yanında genel turizm, tur yöneticiliği ve turist rehberliği ile ilgili derslere de yer verilmesi; özellikle, tur yönetimi ve grup yönetimi, liderlik, insan ilişkileri ve insan ihtiyaçlarının karşılanması gibi konularda bilgilendirilmeleri sağlanmalıdır.

3— Orta öğretim düzeyindeki Turizm Meslek Liselerinde ise, Tur Yöneticiliği ve Turist Rehberliği Programı ayrı bir ihtisas dalı ve meslek kolu olarak düzenlenerek, ders programları bu meslek mensuplarının ihtiyacı olan teorik ve pratik bilgileri edinmelerine yardımcı olacak şekilde düzenlenip geliştirilmelidir.

4— Yaygın eğitim ve hizmet içi eğitim çerçevesinde eğitim yapan ve Ülkemizde tur yöneticisi ve turist rehberliği sahasında tek kaynak durumundaki Turizm Bakanlığına bağlı Profesyonel Turist Rehberliği Kursları mutlaka ıslah edilmelidir. Bu kurslar henüz kurumsallaşma noktasına gelememiştir. Kursların düzenlenmesine tahsis edilmiş uygun yer ve mekanlar bulunmadığı gibi, belli ve yeterli bir eğitici kadrosu da bulunmamaktadır. Bu

kurslar derme-çatma ve toplama bir manzara göstermektedir. Bu kursların pekçoğunda yeterli fiziki imkan, öğretim kadrosu ve ders araç ve gereci bulunmadığı anlaşılmaktadır (32). Bu kursların ilgili Bakanlık bünyesinde bir okul haline gelmesini sağlayıcı çalışmalar başlatılmalıdır. Bu kurslar, hiç olmazsa turistik faaliyetlerin ağırlıklı olarak toplandığı bölgelerde Bakanlığına bağlı olarak faaliyet gösteren «Tur Yöneticiliği ve Turist Rehberliği Meslek Okulu» haline dönüştürülmelidir.

5— Rehberlik Yönetmeliği'nin 49. maddesinde «Bakanlık dışında hiçbir kuruluş hangi isim altında olursa olsun turist rehberliği kursları açamaz, belge ve kimlik kartı veremez» hükmü yer almaktadır. Bu hüküm bu günkü ihtiyaçlara uygun olmayan çok katı ve tekelci bir uygulama ortaya koymaktadır. Turizm Bakanlığı, özel şahıslar tarafından açılacak olan tur rehberliği kurslarına denetim yetkisini saklı tutarak çalışma izni vermeli ve bu konudaki mevzuat engelini kaldırmalıdır.

6— Milli Eğitim Bakanlığına bağlı okulların Tur Yöneticiliği ve Turist Rehberliği Programlarından mezun olan öğrencilere de bu mesleği icra etme hakkı tanınmalı; sadece, turist rehberliği belgesinin düzenlenerek verilmesi konusunda turizm bakanlığı yetkili kılınmalıdır.

7— Turizm işletmeciliği dalında eğitim ve öğretim yapan yüksek öğretim kurumlarında mutlaka tur yöneticiliği ve turist rehberliği mesleki eğitim programlarına yer verilmelidir.

(32) AĞAOĞLU, s. 100 vd. Özellikle TÜREM şeklinde eğitim veren kurumların durumu hakkında bilgi için bkz. AĞAOĞLU, s. 87 d eyer alan karşılaştırmalı tablo.

## YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Mahmut ADEM : «Ulusal Eğitim Politikamız», 3. İzmir İktisat Kongresi Tebliğler, C. 2.
- Osman Kemal AĞAOĞLU : **Türkiyede Turizm Eğitimi ve Etkinliği**, (Milli Prodüktivite Merk. Yay. No. 439) Ankara, 1991.
- Halil CAN/Semih GÜNER : **Açıklamalı - İctihatlı Turizm Hukuku ve Mevzuatı**, Ankara, 1992.
- DPT : **IV. Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994)** (DPT. Yay. No: 2174), Ankara, 1989.
- DPT : **VI. Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Ankara, 1979.
- Necdet HACIOĞLU : **Seyahat Acentalığı ve Tur Operatörlüğü**, Bursa, 1989.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı : **Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri** (Eğitim Dairesi Başkanlığı Yay. No: 52), Ankara, 1983.
- Milli Eğitim Bakanlığı : **Çıracılık ve Mesleki Teknik Eğitim**, Ankara.
- Turizm Bakanlığı : **Turizm Bakanlığı 30 Yaşında (1963 - 1993)**, Eğitim Gen. Müd. Yay. Ankara, 1993.
- ..... : Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, RG. 2.7. 1986, sa. 19152.
- ..... : Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik, RG. 23.3.1993, sa. 17996.
- ..... : Turizm Eğitim merkezleri Kuruluş Yönetmeliği, RG. 8.9.1981, sa. 17452.