

## **TURİST REHBERLİĞİ ve EĞİTİMİ**

**Öğr. Gör. Gülnur DUMAN**  
Adnan Menderes Üniversitesi  
Didim Meslek Yüksekokulu

**Öğr. Gör. Zeynep MİL**  
Adnan Menderes Üniversitesi  
Didim Meslek Yüksekokulu

Her sektörde olduğu gibi turizm sektörünün de her alanında eğitimli personele ihtiyaç duyulmaktadır. Turizm ülke tanıtımı için en önemli araçlardan biri ise, bu tanıtımın yapılaş şekli, bu tanıtımı yapan kişilerin ve birimlerin mesleklerine ve sektöre bakış açıları da her yönden önemlidir. Bu tanıtım elçilerinden bir tanesi ve en önemli ayağı turist rehberleridir.

Turist rehberi 02.07.1996 tarih ve 19152 sayılı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin birinci maddesine göre 'Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgileri verebilecek kişi' olarak tanımlanmaktadır (Kozak, 1999:554). Turist rehberleri ziyaretçilere seyahatleri sürecinde eşlik ederek onların seyahat organizasyonunu kolaylaştırır, ziyaretçilerin seyahatlerinin mümkün olduğunca sorunsuz ve zevkli geçmesini sağlar ve gezilip görülen yerler ile ilgili doğru bilgiler verir. Turist rehberleri; bu rolleri yerine getirirken bir taraftan ziyaretçilerin seyahat ve gezi deneyimlerinden memnuniyet veya memnuniyetsizlik düzeyini belirlerken, diğer taraftan hem verdikleri bilgilerle hem de bilgi, beceri, tutum ve davranışları ile bir model oluşturarak, Türkiye ve Türk imajını yansıtmakta ve belirlemektedirler. Memnun, olumlu bir Türkiye ve Türk imajı ile memleketlerine dönen ziyaretçilerin ise istikrarlı ve gelişen bir turizm sektörü için zaruri olduğu ortadadır (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002).

Turist rehberi turistin gezi boyunca en yakın olduğu kişilerden biri olarak hizmet sunmaktadır. Diğer taraftan turist; eğitimi, sosyal ve kültürel konumu, dünya görüşü gibi özellikleri dikkate alındığında yeknesak bir yararlanıcı kitlesi değildir. Ülkeye olumlu ve olumsuz bir bakış açısı ile gelmektedir. Turist rehberine düşense, olumlu bakış açısını güçlendirmek, olumsuzlar ise değiştirmek ve olumluya çevirmektir. Ancak, turist kitlesinin sosyal ve kültürel konumu, dünya görüşü gibi sübjektif özellikleri nedeni ile rehber çok çeşitli alanlarda doğru ve sistemli bilgiye sahip olmak ve bu bilgileri koordine edebilmek zorundadır. Turist rehberi ülkenin coğrafyasını, tarihini, kültürünü sosyal özelliklerini bilmelidir. Bunun yanında ülkenin ekonomik yapısını, siyasal özelliklerini benimsediği dış politikayı, hukukunu bilmelidir. Çünkü, turist bu konularda bilgilenmek ve hatta tartışmak ister. Turist rehberi, ulaştırma, konaklama ve ağırlama hizmetlerinin tümüne ve her aşamasına ilişkin profesyonel bilgi sahibi olmak zorundadır. Çünkü,

karşılaştığı sorunları giderebilecek ve bu sorunların yeniden ortaya çıkmasını engelleyecektir (Yenen, 2002).

Turist rehberinin sahip olması gereken ve tarih, edebiyat, arkeoloji, sosyoloji, psikoloji, işletme, ekonomi, hukuk gibi birçok dalı kapsayan bilgi ve tüm bu bilgiler arasında bir birliktelik sağlama gereği, turist rehberinin, bir kurstan öte, disiplinli bir eğitim ve öğretimle yetiştirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Bu eğitim ve öğretimin yeri ise üniversite olmalıdır. Çünkü gereksinim duyulan, çeşitli bilgilerden oluşturulmuş bilgi dağarcığı değil, çeşitli bilgilerin bütünleşmesi ile oluşan nitelikli bir eğitimidir.

Amaçlanan turist rehberi profili, turizm sektörünün her alanında ve turizm hizmetinin her aşamasında bilgi sahibi olan ve bunların geliştirilmesine katkı sağlayan nitelikte, mesleğinin gerektirdiği tarih, edebiyat, arkeoloji, sosyoloji, psikoloji, işletme, ekonomi ve hukuk bilgilerine sahip bilinçli bir rehberdir.

Üniversiteye öğrenci seçme sınavlarında turist rehberliği için özel hükümler yoktur. Yabancı dilin yanı sıra öğrencinin sağlık durumu, fiziksel özellikleri, ifade ve temsil yeteneği gibi temel göstergeler ile öğrenci alınmalıdır. Seviyenin yüksek tutulabilmesi ile birlikte yabancı dil sorununa daha temelde bir çözüm sağlanmış olur. Bir anlamda, lise mezunu öğrencilerin bu mesleği tercih ederken kendilerini nasıl bir eğitimin ve geleceğin beklediğini anlamaları gerekir. Diğer bir ifade ile çıta daha baştan yüksek tutularak, öğrencinin tercih sıralamasında turist rehberliği ilk sıralarda yer alabiliyorsa arzulanana hedefe varmak kolaylaşır. Bu düşünce ile bölüm tanıtımı yapmak, tercih yapma aşamasında yardımcı olabilecek bilgileri okullara giderek anlatmak, tanıtmak veya düzenli aralıklarla seminerler düzenlemek gereklidir.

Profesyonel bir meslek olan turist rehberliğinin, beslendiği sayısız bilgi alanını dikkate alırsak halk tabiri ile "ayaklı kütüphane" denilen bir işlevi üstlenen rehberlerin yetiştirilmesi ve eğitiminin ülke tanıtımı için ne kadar önemli olduğunu daha açık bir şekilde belirtmiş oluruz (Özbay, 2002).

Türkiye'de turist rehberliği eğitiminin yapısı incelendiğinde ihtiyaca uygun nitelikli turist rehberi yetiştirilmesinin önünde bazı engellerin olduğu görülmektedir:

- (a) Turist rehberliği eğitiminin parçalanmış ve standart olmayan yapısı (3-6 aylık kurslar, ön lisans ve lisans düzeyinde eğitim verilmesi);
- (b) Rehberlik eğitimi veren okullarda öğretim elemanı yetersizliği
- (c) Ön lisans ve lisan düzeyinde sadece İngilizce dilinden rehber yetiştirildiğinden İngilizce bilen rehber sayısının fazlalığı...

Turizm Bakanlığı açmış olduğu 3-6 aylık kurslar ile 90'lı yılların başlarına kadar önemli bir kamu hizmetini gerçekleştirmiştir. Ancak, 90'lı yıllardan sonra turist rehberliği kursları açmada yapılan yanlışlıklar ve hiç değişmeyen tek düze eğitimin sonucunda, bugün Turizm Bakanlığı dahil olmak üzere, turizm sektörü de yeniden bir yapılanmanın gün geçirilmeden devreye sokulması gerektiği konusunda hemfikir olduğunu biliyoruz. Nitekim II. Turizm Şurası Kararları'nın 89.maddesinde, "Rehberlik eğitiminin üniversitelerin lisans programları kapsamına alınması için gerekli yasal düzenlemeler yapılmalı, rehberlikte uzmanlaşmaya geçilmeli ve rehberlik eğitimi programları güncelleştirilerek eko turizm ile ilgili dersler de verilmelidir" denilmektedir.

Diğer taraftan; rehber adaylarının Bakanlığın vermiş olduğu rehberlik eğitimi ve uygulaması sonucunda rehberlik yapabilme yetisini kazanamadığı da ayrı bir realitedir. Sektörde görev yapan rehberler, çoğunlukla kendi deneme-yanılma yöntemleri ile rehberlik yaşantısına girer ve kendilerini geliştirmeye çalışırlar. 3-6 aylık bir kurs sonucunda turist rehberi yetiştirmenin ne derece mümkün olup olamayacağını tartışmaya bile gerek yoktur. Aynı zamanda, sürekli açılan bu kurslarda kontenjan sınırlaması getirilmemiş ve gereğinden fazla rehber sektörde yer almıştır. Bu durum rehberlerin gerekli kalitede hizmet vermesini engellediği gibi, kaçak rehber olayını artırmış, mesleğinde uzmanlaşmış birçok rehber kendi mesleklerini bırakıp başka alanlara girmişlerdir.

Tüm bu olumsuzluklar neticesinde, halihazırda Turist rehberliği eğitimi veren üniversitelerimizde ise en önemli sorun, yabancı dil sorunudur. Üniversitede mesleki eğitim almış bir bireyde, o mesleği icra edebilme yetisinin olması beklenir. Üniversitedeki rehberlik bölümlerinden mezun olan öğrencilerin mesleki bilgileri, potansiyel olarak, Kültür ve Turizm Bakanlığı kurslarından belge alan rehberlere oranla daha iyi olmasına rağmen, bu öğrencilerin mesleğe geçememelerindeki en önemli engel, yeterli düzeyde yabancı dil bilmemeleridir. Belli bir altyapıyı gerektiren yabancı dil eğitimi için bu bölümlerimiz donanımlı değildir. Diğer bir etken de, bu bölümlerin çoğuna yabancı dil puanı ile değil de diğer türlerdeki puanlarla öğrenci alınmasıdır. 1995 yılında başlayan uygulama ile turist rehberliği bölümlerinden mezun öğrenciler Kamu Personeli Dil Sınavı'ndan (KPDS) C düzeyinde (100 üzerinden 70 puan) yabancı dil bilgisine sahip olduklarını belgelemek koşuluyla rehber olabilmektedirler. Mevcut uygulama doğrultusunda, bugüne kadar bu barajı geçip rehberlik belgesi alabilen mezunların tam sayısı bilinmemekle birlikte, bu rakamın toplam mezunların % 10-15'ini geçmeyeceğini tahmin ediyoruz. Bu bölümlerin açılmasında hedeflenen amaca böylelikle ulaşılamamıştır. Bu bölümlerden mezun olan öğrencilerin turizme yönlenebilecek nitelikte olanlarının rehberlik dışında transfermanlık, enformasyon görevlisi, resepsiyonist vb. hizmetlerde çalıştıklarını görüyoruz. İki yıllık turist rehberliği

bölümlerine 2002 yılı itibariyle yabancı dil puanı ile öğrenci yerleştirilmesi yaşamsal önemde bir gelişmedir (Özbay, 2002).

Mevcut Olan üniversitelerde kullanılan dilin İngilizce olması, bu dilde fazla rehber olmasına neden olmuş ve istihdam sorunu ile birlikte, kaçak rehber olayı artmıştır. Diğer bir çelişki ise, 2 yıllık ve 4 yıllık rehberlik eğitimi veren okullardan mezun olan rehberlerin, meslekteki konumlarında ki yerlerinin ne olduğu düşüncesidir.

Mevcut 18 turist rehberliği bölümünden 14'ü iki yıllık meslek yüksekokulları bünyesindedir. Bunun da nedeni, meslek yüksekokullarının üniversiteler bünyesinde rahatlıkla açılabilmesidir. Dikkat edilirse, bu bölümler bu nedenle daha çok kasabalardadır. O bölgeye ekonomik canlılık getirebilir düşüncesi bu tercihi tetiklemiş olabilir. Turist rehberliği eğitiminin sadece teorik bazda hangi dersleri zorunlu kıldığını düşünürsek, turist rehberliği bölümlerinin açıldığı birçok yerde belki de en son açılacak bölüm turist rehberliği olmalıdır. Örneğin, işletmecilik eğitimi verebilmek için o alanın eğitmenleri ile yetinebilirsiniz, ama turist rehberliği eğitimi için mesleki derslerinin yanında, birçok alandan da eğitmen ve uygulamacı bulundurmak zorundasınız. Bunu da ancak o potansiyele sahip illerde ve üniversitelerde yapılabilir (Özbay, 2002).

Turist rehberliği bölümlerinde istihdam edilen öğretim elemanlarının daha çok genel turizm hatta tamamen farklı alanlardan gelen öğretim elemanlarından oluştuğu görülmektedir. Bu belki başlangıçta bir zorunluluktur. Ancak, mesleki uygulamanın çok önemli olduğu turist rehberliğinde sahayı bilmeyen eğitmenlerle amaçlı bir eğitimin verilemeyeceği kesindir.

Diğer bir sorun da, eğitmenlerin eğitimidir. Rehberlik bölümlerinde istihdam edilecek eğitmenlerin sektörle iç içe olmaları gereklidir. Profesyonel bir meslek olan turist rehberliğinin gerekleri bir anlamda sahada ortaya çıkmaktadır. Üniversitelerde bu gereklere ayak uydurabilmeli ve ilk elden müdahale etme yeteneğinde olmalıdırlar.

Rehberlik bölümlerinde müfredat mevcut öğretim kadrosunun hareket alanı içinde oluşturulabilmektedir. Birçok bölümde öğrenciler turist rehberi değil de, birer genel turizmci gibi yetiştirilmektedir. Bölümlerin daha çok kırsal bölgelerde ve kasabalarda olması nedeni ile müfredatlar gerektiği gibi oluşturulamamaktadır. Müfredatların eşitlenememesi sonucunda da, bu bölümlerden mezun olan öğrenciler arasında aldıkları eğitimler açısından farklılıklar oluşmaktadır. Çok geniş bir konu yelpazesini içinde barındıran turist rehberliğinde, bölümlerin müfredatı sadece bölüm içi öğretim elemanlarıyla

karşılması mümkün değildir. Bu nedenle, birçok ders için üniversite bünyesindeki diğer bölümlerden yararlanma olanağı olmalıdır (Özbay, 2002)

Rehber adaylarına verilecek akademik eğitim yoğun mesleki uygulamalar ile desteklenmelidir. Bu nedenle de sektör kuruluşları ile etkin bir işbirliğinin olması şarttır. Rehberlik Meslek derslerinin ve uygulamaya yönelik derslerin mutlak suretle rehberlik yaşantısı olmuş deneyimli rehberler tarafından verilmelidir. Bunun için meslekte en az 10 yıl deneyimi olan rehberler istihdam edilebilir. Geçiş döneminde meslek örgütleri ile işbirliği içinde ortak bir uygulama başlatılabilir.

Gelişen turizm sektörüne baktığımızda özel ilgi turizminin gün geçtikçe arttığını görüyoruz. Örneğin, inanç, sağlık, eko turizm gibi özel ilgi ve bilgi gerektiren alanlarda, gerçekten konusuna hakim ve bunu ayrıntıları ile aktarabilme yeteneklerine sahip kişilerin ortaya koyacakları tatmin tartışılmaz. Turistlerin, özel ilgi alanlarının gelişmesi ve çeşitlenmesi sonucunda, her turist rehberinin, ülkemizi değerleri ile birlikte tanıtabileceğini bekleyemeyiz. Turist rehberleri kendi ilgi alanlarına göre uzmanlaşmalıdır (Gündüz, 2002).

Öncelikli olarak yapılacak bir araştırma ile hangi dilde kaç rehber, hangi dillerde dil eğitimine, hangi alanda uzmanlaşmaya ihtiyaç duyulacağı gibi önemli sorunlara yönelik yanıtlar aranmalıdır. Yine önümüzdeki on yıllık süreçte ülkemizin Avrupa Birliği (AB)'ne üye olabilme olanağının iyiden iyiye netleşmesi durumunda, Türk turist rehberinin ortak bir pazar içinde hizmetlerin birleştirilmesi kapsamında, rekabet gücünün yüksek olabilmesinin göstergesi, onlara verilecek nitelikli bir eğitim olacaktır. Aksi takdirde, rehberlik hizmetlerinin yabancı uyruklu kişilerin etkinliği altına girmesi ile bu durum ülkemiz aleyhine sonuçlar doğurabilecektir.

## **KAYNAKÇA**

Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 11-13 Aralık 2002 Turizm Bakanlığı, Ankara.

Kozak, N.(1999). Turizm Mevzuatı El Kitabı, Ankara: Turhan Kitabevi, Ankara.

Kuşluvan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 11-13 Aralık 2002, Ankara.

Gündüz, S. (2002). Turist Rehberliği Eğitimi ve Üniversitelerle Turizm Bakanlığı Arasındaki Koordinasyona Yönelik Bir Model Önerisi, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 11-13 Aralık 2002, Ankara.

Yenen, Ş. (2002). Turist Rehberliği Eğitiminde Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşu

Arasındaki İşbirliğinin Önemi, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 11-13 Aralık 2002 Turizm Bakanlığı, Ankara.

Özbay, R. (2002). Turist Rehberliği Eğitimde Nereye?, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop 11-13 Aralık 2002 Turizm Bakanlığı, Ankara.