

T.C.  
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM ANABİLİM DALI

**PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

7561

Bülent BİLGE  
86/544

**T. C.**  
**Yükseköğretim Kurulu**  
**Dokümantasyon Merkezi**

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Mithat Zeki DİNÇER

İSTANBUL-1989

**T. C.**  
**Yükseköğretim Kurulu**

## ***TEŞEKKÜR***

*Bu tezimizde ulaşmak istediğimiz nokta, ülkemizin Turizm potansiyelini müspet veya menfi yönde etkileyebilecek faktörlerden olan Profesyonel Turist Rehberliği konusuna ışık tutmak olmuştur.*

*Tezimin hazırlanmasında değerli bilgilerinden yararlandığım Danışman hocam Sayın Doç. Dr. Mithat Zeki DİNÇER'e, ayrıca değerli yardımlarını esirgemeyen Prof. Dr. Akın İLKİN'e teşekkürü borç bilirim.*

*Ayrıca bu tez çalışması boyunca bana yardımcı olan sevgili kardeşim profesyonel Turist Rehberi Belgin Bilge'ye de teşekkür ederim.*

**Bülent BİLGE**

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
TEŞEKKÜR	
İÇİNDEKİLER	I
GİRİŞ	III
BİRİNCİ BÖLÜM : TURİZMDE HAZIRLIK	1
I. TURİZMDE MANEVİ HAZIRLIK (TURİZM EĞİTİMİ VE ÖĞRETİMİ)	1
II. TURİZMDE MADDİ HAZIRLIK	4
A. Turizm Politikası	5
B. Turizm Olayı	5
C. Beşinci 5 Yıllık Kalkınma Planında Turizm	7
İKİNCİ BÖLÜM : TURİSTİN KİMLİĞİ VE ÖZELLİKLERİ	11
I. TURİSTİN TANIMI	11
II. TURİZMDE TOPLUMSAL BEKLENTİ VE EĞİLİMLER	12
III. TURİSTLERİN EĞİLİM VE BEKLENTİLERİ	13
IV. TURİSTLERİN DAVRANIŞ BİÇİMLERİNE GÖRE SINIFLANDIRILMASI	15
V. TURİSTİN ÖZELLİKLERİ	20
A. Yaş Durumu	20
B. Sosyal Etki Altında Olmak	22
C. Başka Kültürün Etkisi	24
VI. TURİSTİN MADDİ VE MANEVİ GEREKSİNİMLERİ	24
A. Turistin Başlıca Maddi Gereksinimleri	24
B. Turistin Başlıca Manevi Gereksinimleri	25
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM : TERCÜMAN REHBERİN KİMLİĞİ VE İŞLEVİ	29
I. TERCÜMAN REHBERİN KİMLİĞİ	29
II. TERCÜMAN REHBERLİĞİN TARİHÇESİ	31
III. TERCÜMAN REHBERDE OLMASI GEREKEN KOŞULLAR	39
IV. TERCÜMAN REHBERİN GRUPLA İLİŞKİLERİ	43
V. TURİST GRUPLARI VE BAZI ÖZELLİKLERİ	43
VI. REHBER-TURİST İLİŞKİLERİNDE TURİST TIPLERİ	44

	<u>Sayfa</u>
VII. TURİST GRUPLARIYLA OLAN İLİŞKİLERİNDE REHBERİN DİKKAT EDECEĞİ HUSUSLAR	45
VIII. REHBERİN GRUP ÖNDERLİĞİ İŞLEVİ	47
IX. BİLGİNİN TURİSTE ANLAŞILABİLİR ŞEKİLDE AKTARILMASI	48
X. REHBERİN SEMPATİ OLUŞTURMASI	49
XI. GRUP LİDERİ OLARAK REHBERİN ROLÜ	51
A. Liderin Gücü	53
B. Lider Yönetim Biçimleri	54
C. Karar Verme	55
XII. REHBERLE GRUP ARASINDAKİ İLETİŞİM	56
A. İletişimi Oluşturan İlkeler	56
B. Dinlemek ve Paylaşmak	58
C. Konuşma Sırasında Anlamı Açıklayan İlkeler	59
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM : TURİZM MEVZUATINDA TERCÜMAN REHBERLİĞİN YERİ	60
I. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ	60
II. PROFESYONEL TURİST REHBERİNİN SEYAHAT ACENTALARI VE SİYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ (TÜRSAB) İLE İLİŞKİLERİ, BAĞLI OLDUKLARI SOSYAL GÜVENLİK KURULUŞLARI VE GELİR VERGİSİ MÜKELLEFİYETLERİ	68
III. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİNDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER	80
SONUÇ	83

## G İ R İ Ő

Turizm günümüzde daha çok kitle turizmi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir turizm acentasının önderliği ve organizasyonunda, buldukları yerden başka bir yere seyahat etmek, gezmek, eğlenmek, dinlenmek vb. amacıyla gitmek üzere bir araya gelen kişiler, bir turist grubunu oluştururlar. Burada iki ekonomik birimin karşı karşıya olduğu ekonomik bir ilişki söz konusudur. Yalnız burada ve özellikle tüm hizmet sektörü için geçerli olan bir durum vardır. O da insan öğesi ve hizmetin kalitesidir. Görünüşte her iki tarafın beklentisi de ekonomiktir. Yani acenta ekonomik kazancını, turist de maddi hizmet alıp alamadığını, öngörülen hizmetin yerine getirilip, getirilmediğine bakar. Yalnız bu dinamikte maddi unsurun yanında en önemli unsur olan manevi unsur da vardır. Bu birbirini karşılıklı etkileyen bir süreçtir. Yani turistin gereksinimleri sadece iyi bir otel, iyi yemek, iyi organizasyon değildir.

Turistin beklentileri, iyi bir servis, stresten arınabileceği, kendini serbestçe ortaya koyabileceği dinlendirici, eğlendirici bir ortamdır. Bu deneyimde manevi kazanç da duyan turist grubunun başarısı acentaya uzun vadede o gruba ait ekonomik kazancın ötesinde bir manevi kazanç da sağlayacaktır.

Ortadaki ekonomik birimleri incelersek, herşeyden önce turist grubu üyeleri insandır ve bir grup şeklindedir. Bu grup

sunulacak hizmetin ötesinde beklentileri olabilmekte ve bunları istemekte kendini hak sahibi görebilmektedir. Turist rehberi, görevinin sadece tarihi yerleri gezdirmek, bilgiler aktarmakla kalmayacağını anlamalıdır. Tarihi, kültürel, çevresel bilgilerini geliştirirken aynı zamanda insan, grup, liderlik psikolojisi üstünde bilgi ve becerilerini geliştirebilmelidir. Bunun önemi aynı zamanda rehberin tüm hizmet dinamiği içinde merkez olma görevinden gelmektedir. Rehber, gruba karşı bütün birimleri temsil eder. Grubun herşeye karşın tek iletişim kuracağı kişidir. Rehberin bu iletişimi başarıyla yürütebilmesi için istekli, işine sahip çıkan bir kişilik özelliğiyle aşağıdaki aşamalardan geçmesi gerekir:

- 1) Kendini tanımak,
- 2) Turist ve turist grubunun özelliklerini tanımak ve anlamak,
- 3) Liderlik-iletişim, problem çözme becerileri geliştirmek,
- 4) Karşısındakini kabul etme, işini ve insanları sevebilme, hoşgörü yetilerine doğru beceriler geliştirmek,
- 5) Edindiği becerileri etkin bir şekilde kullanabilmek, deney-sonuç ilişkisinde yeniden gözden geçirip yine geliştirmek.

Görüldüğü gibi süreç kendini sürekli yenileyerek geliştirecektir. Bu temelden yola çıkarken rehberin kendisine çizeceği yol insan psikolojisinin temel taşlarından geçecektir.

Rehberin sağlıklı ve başarılı iletişim kurabilmesi için birinci adımın kendini tanımak olduğunu belirtmiştik. Kişinin kendini tanınması, kendi kişisel özelliklerinin, becerilerinin olumlu ve olumsuz yönlerinin farkında olmasıdır. Bir insan hayatı zaten sürekli değişmesi, gelişmesi kişinin kendini tanınması ve değerlendirmesiyle geçer. Kişi ne denli kendi hakkında açık olur, kendini tanırsa, o denli dış ilişkiler kurabilme başarısı artar. İletişimlerin ana ilkesi "Kendini tanı ki, başkasını tanıyabilesin" den geçer. Kendini tanımak uzun ve sürekli bir süreçtir. önemli olan olumlu yönlerini, becerileri döküp olumsuz yönlerini düzeltmeye çalışmaktır.

Alacağı eleştirileri ise yapıcı şekilde değerlendirebilmek rehberin olgunlaşma, öğrenme deneyimine katkılarda bulunup başarısını arttıracaktır. Gelen turist kitlesinin bir grup şeklinde olduğunu, rehberin de bu grubun lideri olduğunu biliyoruz. Rehber başarılı olabilmek için yönetimini kendi kişilik gereksinmelerine göre değil, yönettiği o spesifik grubun gereksinmelerine göre yapmak zorundadır.

Her grup, her ayrı rehber kombinasyonunda ilişkiler farklı olabileceğinden, etkin bir rehber zaten aldığı bilgileri kendi kaynakları ve becerileriyle birleştirip, kendine en çok uyan modeli geliştirecektir. Yalnız, bu bilgilenmeye ilkin söylenen süreçten başlayacaktır. İkinci basamak, yöneteceği kitle olan turisti tanımak ve anlamaktır.

## B İ R İ N C İ B Ö L Ü M

### TURİZMDE HAZIRLIK

#### I- TURİZMDE MANEVİ HAZIRLIK (TURİZM EĞİTİMİ VE ÖĞRETİMİ)

Turistik faaliyetler bir ülkenin tüm sosyal alanlarını yakından ilgilendirir. Bu nedenle toplum fertlerinin turizmin anlamını, mahiyetini, önemini çok iyi öğrenmeleri şarttır.

Turizm öğretimi toplumu oluşturan kişilere aşağıda sıralanmış bulunan hususları tanıtmak ve benimsetmek amaçındadır: (1)

#### A- İnsanların İçgüdülerindeki Bencilliği Yenmek, Onları Daha Hoşgörü Sahibi Kılmak

İnsan doğası gereği bir parça bencillik sahibidir. Eğer turizm eğitimi toplumda gerektiği gibi yerleştirmek isteniyorsa, insanların birbirlerine ve turiste karşı olan bencilliklerini yenmeleri gerekir. Hoşgörü ve gülyüz turistin aradığı önemli iki unsurdur. Hoşgörüsü olmayan, gülümsemeyen insanların arasında kalan turist kendini rahat hissedemez. Buna karşılık, sakinleri sevecen, misafirperver, davranışlarda bulunan yörelerin turisti daha fazla çektiği gerçektir.

---

(1) 1987-1989 19. Dönem Kültür ve Turizm Bakanlığı Profesyonel Turist Rehberliği kursu notları, s.29.



B- Ekonomik Değerlerle Kültürel Değerler Arasındaki Mübadelenin Önemi Arttırmak ve Tanıtmak

Toplumların en önemli mirasları kültürleridir. Manevi miraslarına sahip çıkmış insan toplulukları her zaman birliklerini daha kolay koruyabilmişlerdir. Turistlerin diğer ülkelere kültürel ve tarihsel kalıntıları görmek için gittikleri muhtemeldir. Bu nedenle, ülke halkının, sahip olunan kültürel değerlerin korunmasının da ne derece ekonomik girdilere, yani turist akımına bağlı olduğuna karşı bilinçlendirilmesi gerekir.

C- Turizmin Öncülerini Yetiştirmek

Turizmde toplumun eğitilmesi açısından olduğu kadar, diğerlerine örnek olabilecek tipte kişilerin öncü olarak yetiştirilmesi de önem taşır. Turizmin öncülerinin bu vasıfa uyacak, yabancı dil bilen, kültürlü ve turizmin içinden gelen kişiler olması kaçınılmazdır.

D- Turizmin Bir Ülkeye Sağladığı Yararlar Üzerine Toplumdaki Kişilerin İlgisini Çekmek

Toplumun turizme ilgisi yıl içinde ülkenin çeşitli yörelerinde gerçekleştirilecek konferanslar, seminerler aracılığıyla çekilebilir. Bu faydaların hem ekonomik, hem kültürel, hem sosyal yönleri topluma aktarılarak turizme önendirilebilir.

E- Turizm Endüstrisinde Çalışan Personeli Eğitmek

Ülkemiz turizm sektörünün en önemli problemlerinden birini de personelin eğitimi konusu oluşturmaktadır. Tesis sayısına ve ülkemize gelen turist miktarına oranla çok az olan

personel yetersiz kalmaktadır. Turizm personelinin hızlı ve planlı bir şekilde eğitilebilmesi için özel veya devlete ait turizm okullarının açılması, turistik tesislerinin kendi personelinin yararlanmasına açacağı kurslarla eğitim konusunun belirli bir ölçüde çözülmesi beklenebilir.

F- İnsanların Arkadaşlık ve Toplumsal Dayanışma Duygularını Geliştirmek

Turizm öğretiminin amaçlarından biri olan arkadaşlık ve toplumsal dayanışma duygularını geliştirme tek bir ülke içinde geçerli olabildiği gibi, değişik ülkeler arasında da meydana gelebilir. Arkadaşlık duygusu gelişmiş bir kişinin yurduna gelen turiste sıcakkanlı, misafirperver davranmasını beklemek çok olasıdır. Gelen yabancıları ağırlamak, ihtiyaçlarına en iyi şekilde cevap vermek de toplumsal dayanışmayı peşinden getirir.

G- Turizmin Eğitici Değerini Arttırmak

Turizmin toplumlararası kültür değişimi sağlaması, eğitici değerinin de artmasına sebep olur.

H- Turizm Endüstrisinde İşbirliği Sağlamak

Tüm sektörlerde olduğu gibi, turizm endüstrisinde de çalışanlar arasında yardımlaşmanın olması başarının yolunu açar. Turizm finansman kuruluşları, seyahat acentaları, tur operatörleri, turizm kamu organizasyonları, turizm özel organizasyonları ve konaklama tesisleri arasındaki işbirliği turizm endüstrisine canlılık getirecek ve işlerliğini daha kolay devam ettirmesine yardımcı olacaktır.

I- Toplumunu, Turizmin İhtiyaçlarını Karşılama İçin  
Manevi Bakımdan Hazırlamak

Burada amaç ülkemize gelen turisti toplumun bireyine evine gelen bir misafir gibi gösterebilmektir. Kişi, bu misafirin herşeyiyle ilgilenmek, onu memnun etmek zorunluluğunu hissetmelidir. Birey tüm bunları yaparken maddi hiçbir kazanç beklemez, manevi katkısıyla olayları sonuca ulaştırmalıdır.

J- Turizmin Doğal ve Kültürel Varlıklarını Korumak

Turizmin ana taşlarını o ülkedeki doğal ve kültürel varlıklar oluşturur. Turisti çeken bu unsurlar olmadan turizm sektörünün gelişmiş olduğu bir ülke olmamız beklenemez. Bu nedenle, toplum içinde yaşayan her bireye düşen görev hem doğal, hem kültürel varlıkları ne pahasına olursa olsun korumak ve yaşatmaktır.

II- TURİZMDE MADDİ HAZIRLIK (TURİZM POLİTİKASI)

Turizmde başarı, ülkenin maddi ve manevi olarak turizme hazırlanmasına bağlıdır. Maddi hazırlık, turizmin bütün yaratıcı kaynaklarının, ulaştırma, konaklama imkânlarının ve organizasyonlarının geliştirilmesini zorunlu kılar. Bu gelişmenin düzenli bir işbirliği içinde gerçekleştirilmesi için Turizm Politika ve Planlarına ihtiyaç vardır: (2)

## A- Turizm Politikası

Turizm politikası, bir ülkede genel ekonomi ve dış ilişkiler politikalarına uygun olarak iç ve dış turizmin geliştirilmesi, turizmin ekonomik, sosyal, çevresel ve kültürel fonksiyonlarından en rasyonel şekilde yararlanılması amacı ile, devlet ve kamu yönetimini temsil eden yasama ve yürütme gücüne sahip bulunan kuruluşlar tarafından turizm alanında alınan önlem ve yapılan müdahalelerin bütünüdür.

### 1) Turizm Politikası Şu Elemanlardan Oluşur

- a- Plan
- b- Teşkilat
- c- Otorite
- d- İşbirliği
- e- Esneklik

### 2) Turizm Politikasının Amacı

Turistler ve ziyaret edilen ülkenin halkı için mümkün olan en mükemmel şartları yaratmak, rekabetçi ve etkin bir turizm ekonomisi için destekde bulunmak, doğal ve insan tarafından yaratılmış varlıkların kalitesini korumaktır..

## B- Turizm Olayı

Turizm olayının oluşumu, insan hayatının bütün alanlarında cereyan etmektedir. Sebepleri ve oluşumu çok değişik kaynaklara dayanan ve yine hayatın değişik alanlarında gelişen bir olayın çok yönlü etkilerinin bulunmasını doğal karşılamak gerekir.(3)

---

(3) Tunca TOSKAY; "Turizm-Turizm Olayına Genel Bakış", İstanbul, Der Yayınevi, 1983, s.52.

Turizm olayı unsurları, içinde oluşturduğu ve cereyan ettiği çevre dikkate alınarak incelendiğinde, birçok bilim dalının faaliyet alanına giren bir yaygınlık göstermektedir. Aşağıdaki şekil turizm olayını bir sistem olarak ele almakta, geniş bir çevre içinde ilgi alanlarını belirlemektedir;

Üst sistem veya çevreler toplumun bütün yönlerini kavrayan bir genişliktedir. Turizm olayı ve sistemi ekonomik, sosyal, hukuki, coğrafi, politik ve teknolojik çevreler içinde oluşmakta ve gelişmektedir. Burada turizm olay ve sisteminin alt sistemleri veya unsurları vardır. Bunlardan ilki, turizmin öznesi olan insandır. İkinci alt sistem veya unsur turizmin kurumları olarak nitelendirilebilir. Bunlar ise turistik mahal, turizm işletmeleri ve turizm organizasyonlarıdır.

Turizm olayının içinde cereyan ettiği üst çevreler ve turizmin öznesi turizmin ilişkisi bulunan bilim dallarının faaliyet alanlarını meydana getirmektedir. Bu noktadan hareketle, turizmin diğer bilim dalları ile olan ilişkisini aydınlatmak mümkündür. Esasen, turizmin kendisi için temel olan bilgileri değişik bilgi alanlarından sağlamaktadır. Değişik bilimler tarafından incelenen konu veya araştırılan alan yanı olduğunda bu durum kaçınılmazdır. Bilim dallarının aynı alanda veya konuda çalıştığı halde, birbirlerinden ayrılmalarını sağlayan husus ise, müşterek inceleme konusuna ayrı bilim kollarının özel bir biçimde ve değişik yönden yaklaşımlarıdır.

## C- Beşinci 5 Yıllık Kalkınma Planında Turizm

### 1) Hedefler

428 - Dış turizm gelirlerinde yılda ortalama yüzde 14,2, giderlerinde ise yüzde 18,9 artışla V. Plan Dönemi sonunda 540 milyon dolarlık net döviz geliri sağlanması hedef alınmıştır. (4)

429 - Dönem sonunda Türkiye'ye gelecek turist ve ziyaretçi sayısı yılda yüzde 108 artışla 3 milyon kişi, yurt dışına gidecek vatandaş sayısının ise yılda ortalama yüzde 3,5 artışla 2 milyon 500 bin kişi dolayında olacağı tahmin edilmektedir.

430 - Belgeli konaklama tesisleri kapasitesinin inşa halindeki tesislerin yaratacağı ilave 38.000 yatak ile V. Plan Dönemi sonunda 100.000 yatağa ulaşması beklenmektedir.

### 2) İlkeler ve Politikalar

431 - (1) Türkiye'nin tarihi, tabii, arkeolojik ve kültürel varlığı, kış av ve su sporları, festival, sağlık ve gençlik turizmi ile mevcut diğer turizm potansiyeli, ekolojik dengiyi koruma, çevreyi temiz tutma ve güzelleştirme ilkeleri doğrultusunda değerlendirilecektir. (5)

(2) Türkiye, OECD ve OPEC ülkelerinin yanısıra, Balkan ve Üçüncü Dünya Ülkeleri ile turistik ilişkilerini geliştirecektir.

(3) Kitle turizmine öncelik verilecek, ancak bireysel turizm de ihmal edilmeyecektir. Çalışanların en grup şartlarında

---

(4) Faruk DİLBEN; Turizm Aylık Dergi, İstanbul EF Yayınları Basım Yayın Dağıtım Sanayi ve Ticaret, Ocak 1989, s.35

(5) Faruk DİLBEN; Turizm Aylık Dergi, s.35.

tatil yapmaları ve dinlenmeleri sağlanacaktır.

(4) Turizm hareketleri ile ilgili istatistik verilerin yetersizliği dikkate alınarak yurda gelen yabancılar ve işçi aileleri ile yurt dışına çıkan vatandaşlar konusunda ayrıntılı ve güncel bilgilerin toplanmasında modernt teknik imkanlardan yararlanacak, iç turizm hareketleriyle ilgili bilgiler de sağlanmaya çalışılacaktır.

(5) Doğal ve kültürel çevre değerlerinin turizm amaçlı kullanımından koruma stratejilerinin entegrasyonu sağlanacaktır. Turizm kaynakları envanteri ile fiziksel planlama çalışmalarında ilgili kamu kuruluşları, bilim kurumları, gönüllü kuruluşlar ve özel sektör kurumları arasında işbirliği sağlanacaktır.

(6) Turizm Bankasının doğrudan yatırım yapması yerine, fonların kredi olarak kullandırılması tercih olunacaktır.

TABLO 1: V.PLAN DÖNEMİ TURİZM GELİR-GİDERLERİ YURDA GELEN YABANCI SAYISI, YURT DIŞINA ÇIKAN VATANDAŞ SAYISI VE DENGE (6)

YILLAR	YURDA GELEN YABANCI SAYISI	TURİZM GELİRLERİ (000 \$)	YURT DIŞINA ÇIKAN VATANDAŞ SAYISI	TURİZM GİDERLERİ (000 \$)	DENGE (000 \$)	YURDA GELEN YABANCI BAŞINA DÖVİZ HARCAMASI
1984	1.800.000	452.400	2.100.000	142.400	310.000	251.0
1985	2.000.000	510.000	2.150.000	166.300	343.700	255.0
1986	2.200.000	579.200	2.250.000	197.100	382.100	263.0
1987	2.400.000	661.660	2.350.000	235.000	426.000	275.7
1988	2.700.000	759.400	2.450.000	281.400	478.000	281.3
1989	3.000.000	878.000	2.500.000	338.000	540.000	292.7

Tabloda da görüldüğü gibi, 1983 yılı yurda gelen yabancı turist sayısı 3 milyon olarak hesaplanmıştır. Henüz 1989 yılı tamamlanmış olmamasına rağmen, sayı umulanın altında bulunmaktadır. Bunun nedenini, kabahatini yine tabi ki kendimizde aramamız gerekiyor. Son yıllarda çok fazla artış gösteren turist sayısının, bu ve önümüzdeki yıllarda da böyle devam edeceği umulmuş ve altyapısı mevcut olmayan bir turizm furyası ülkemizi sarmıştır. Ne yazık ki, rakamlar durumun bunun tam tersi olduğunu gözler önüne sermektedir. Umulmadık bu turist sayısı düşüşünün nedenlerini kısaca şöyle sıralayabiliriz:

a) Altyapısı olmayan bir turizm endüstrisinin üstüne çok ağır yükler alması gereken yeni görevlerin bindirilmesi İspanya örneğine benzer bir kıyı yapılaşması, doğa tahribi yanında, yabancı ülkede veya ülkemizdeki herhangi bir acenta veya tur operatörleriyle anlaşmaya varılmaksızın körü körüne otellerin, motellerin inşa edilmesi, bunların tur turizm mevsiminin en canlı olduğu Mart-Mayıs ve Eylül-Ekim aylarını boş geçirmelerine neden olmuştur.

b) Yetişmemiş otel personelinin turist beklentilerine yeterince cevap vermemeleri.

c) Ülke reklamının yabancı ülkelerde gerektiği gibi yapılamaması ve turizm sektörünün ne olduğunu bilmeyen kişilerin bile turizme, otel yapımına ve acentacılığa soyunması.

d) Bunun yanında doğal faktörler de bu yılki turist sayısının azalmasına neden oldu. Bu yıl Avrupa'da özellikle kuzey ülkelerinde havanın iyi gitmesi sıcak ülkelerin belirli



bir ölçüde de turist kaybetmelerine sebep oldu.

e) Turist sayısı kaybı politika eksikliğinden ve kumarhanecilik ve 5 yıldızlı otelin özdeşleştirilmesinden kaynaklandı. 1985'teki çifte rezervasyon olayları da çok etkili oldu.

TABLO 2: AMAÇLARINA GÖRE ÜLKEMİZE GELEN YABANCILAR (7)

<u>YILLAR</u>	<u>TURİSTLER</u>	<u>GÜNÜBİRLİKÇİLER</u>	<u>DİĞERLERİ</u>	<u>TOPLAM</u>
1978	1.167.853	394.114	82.210	1.644.177
1983	1.138.255	405.589	81.255	1.625.099
1984	1.298.250	411.750	90.000	1.800.000
1989 (Eylül)	2.163.750	686.250	150.000	5.000.000

TABLO 3: AMAÇLARINA GÖRE YURT DIŞINA ÇIKAN VATANDAŞ SAYILARI(8)

<u>YILLAR</u>	<u>TURİSTLER</u>	<u>HAC</u>	<u>ÇALIŞMA</u>	<u>DİĞER</u>	<u>TOPLAM</u>
1978	644.412	47.680	645.150	161.103	1.498.345
1983	1.021.892	35.797	685.000	255.473	1.998.162
1984	1.088.000	40.000	700.000	272.000	2.100.000

TURİZM ÖDEMELER DENGESİ - CARI FİYATLAR  
(MİLYON DOLAR) - NET (9)

<u>1983</u>	<u>1984</u>	<u>1985</u>	<u>1986</u>	<u>1987</u>	<u>1988</u>	<u>ORTALAMA YILLIK % DEĞİŞİM</u>
284	310	344	382	427	478	11.74

(7) Faruk Dilben, *Turizm Aylık Dergi, İstanbul EF Yayınları Basım Yayın Dağıtım Sanayi ve Ticaret, Ocak 1989 s.36, Tablo 82*

(8) Dilben. S.36 Tablo 83

(9) Dilben. S.36

## İKİNCİ BÖLÜM

### TURİSTİN KİMLİĞİ VE ÖZELLİKLERİ

#### I- TURİSTİN TANIMI

##### A- Milletler Cemiyeti Tanımı (10)

Devamlı oturduğu ülkenin dışında herhangi bir ülkeyi 24 saatten az olmayan bir süre içinde ziyaret eden kişi yabancı turisttir.

##### B- 1963 Roma Konferansı Tanımı (11)

İstatistikî amaçlarla ziyaretçi, devamlı ikamet ettiği ülke dışında herhangi bir ülkeyi, o ülkede çalışma amacı dışında ziyaret eden kişidir.

##### C- Daha Kapsamlı Bir Tanımlama Yaparsak

Turist, sadece para kazanmak veya politik ya da askeri bir amacı izlememek üzere, serbest bir ortam içinde iş, merak, din, sağlık, spor, dinlenme, eğlence, kültür, deneyim kazanma, dost ve akraba ziyareti, kongre ve seminerlere katılmak gibi nedenlerle seyahat eden, ziyaret ettiği yerde 24 saatten fazla kalan veya ülkenin bir konaklama tesisinde en az bir geceleme yapan, mali gücü, zamanı ve maddi kapasitesi sınırlı olan, rahatına düşkün, geleneklerini koruyan, temizlik ve vasat konfor arayan, maceraperest olmayan insandır.

---

(10) *Tourism Policy and International Tourism, in OECD Member countries*  
1976, OECD, Paris 1976, s.7

(11) *Ä.Ä. Burkart and S. Maedlik, Tourism, Past, Present and Future, Heinemann,*  
London, 1975, s.93

## II- TURİZMDE TOPLUMSAL BEKLENTİ VE EĞİLİMLER

### A- Toplumsal Beklenti

Belirli toplumsal statü ve rolden istenilen tepki ve davranışlar bütünüdür. Toplumsal ilişkilerde tarafların birbirleriyle ilgili kişisel ve toplumsal istekler bütünü, beklentileri oluşturur. Bu beklentiler simgelerle, kurallarla, davranışlarla iletilir.

Toplumsal beklentilerin kökeni toplumsal ve kültürel dir. Toplumun veya belirli bir grubun kültür öğeleri toplumsal ilişkilerde tarafların beklentilerini biçimlendirir ve yönlendirir. Özellikle turistlerin beklentilerinde kişisel etkinin rolü ağır basar. Çünkü turizmin sosyolojik yönünü açıklarken, onu bir serbest zaman faaliyeti olarak tanımlamak gerekir. Serbest zaman ise kişinin kendi karar ve tercihlerine göre değerlendirilen kişisel özgürlüğün ağır bastığı faaliyetler bütünü olarak tanımlanır. Bu nedenle turist beklentilerinin oluşumunda turistin kültür çerçevesi ve ülkesinin genel kültür kalıplarının etkileri inkar edilemez. Örneğin bir İsveçli ile bir İspanyolun, zengin ve soylu kişilere orta sınıfın mensubunun genç turistle, yaşlı turist beklentileri farklıdır. Bu farklılık bir yandan kültürel, bir yandan da kişisel etkenlerle belirlenir. Beklentiler dinamik, değişken ve çok çeşitlidir. Kişilere göre de değişir.

### B- Toplumsal Eğilim

Özel etki ve tepkilerin genellikle belli davranışları izleyeceğini veya onların habercisi olduğunu gösteren kalıptır.

Örneğin bir insanın suça eğilimli olduğu söylendiğinde, gerekli koşullar sağlandığında suç işleyeceği anlatılmak istenir. Aynı biçimde bir ülkenin tarihi ve doğal güzellikleri ve tanıtma imkanı da varsa, o ülkeyi daha çok turistlerin ziyaret edeceği veya turistlerin o ülkeye gelme olasılığının artacağı muhakkaktır. Bunun anlamı, belirli koşullar ve etkiler gerçekleştiğinde belli davranışların bekleneceğidir. Bu anlamda toplumsal eğilim ve beklenti birbirine çok yakındır. Eğilimler de dinamik ve değişkendirler. Onlar gerçekleşmemiş ama gerçekleşmesi beklenen doğru düşünce ve kalıplardır. Henüz davranış haline gelmemiş ama davranışı belirleyen, etkileyen dinamik öğedir. Eğilimlerin kişisel ve toplumsal iki yönü vardır. Her iki yön beslenerek biçimlenir ve yönlendirilir.

### III- TURİSTLERİN EĞİLİM VE BEKLENTİLERİ (12)

#### A- Alışılmışın Dışında Doğal, Tarihi, Toplumsal ve Kültürel Çevre Görmek ve Tanımak

İnsanoğlu varolduğu ilk andan beri daima etrafında olup biteni merak etmiş, herşeyi keşfetmek istemiştir. Teknolojinin, ekonominin, endüstrinin gelişmesiyle de toplumlar değişmiş, insanın yaşadığı ortam daha iyiye doğru ilerlemiştir. Kendi toplumu- nu tanıyan insan, belirli bir süre sonra diğer insanların yaşadığı yerleri, yaşam tarzlarını, ormanlar doğal, tarihi, kültürel zenginliklerini tanımak, öğrenmek istemeye başlar. Bu merak onun seyahat etmesini beraberinde getirir.

---

(12) Klaus Hartmann, *Urlauserwartungen und Reisemotive, psychologische Voraussetzungen für Marketing und Werbung im Bereich der Touristik*, « die Anzeige » 43. Jahrgang, Heft 13, Reutlingen, 1967 s.25-31

B- Hoşgörü ve Denetimsiz Yaşamak

Bir turist seyahate çıkarken toplumsal denetimden kurtulmak özlemini taşır. Özgür, dilediği gibi hareket edebileceği bir ortam bulmayı arzular. Giyiminde, eğlenmesinde, gezilerinde, yaptığı her işte denetim ve sınırlamadan uzak kalmayı bekler.

C- Eğlenmek ve Dinlenmek

Eğlenerek gezmek her turistin aradığı olaydır. Çağdaş, toplumsal ve kültürel çevreler, koşullar gezerek eğlenme ve dinlenme anlayışını daha yaygınlaştırmıştır. Turistin temel beklentisi gittiği yerde eğlenme, dinlenme koşullarını, araçlarını ve olanaklarını bulmaktadır. Bu beklenti turizmin işlevsel amacıdır.

D- Yabancılık Duymamak ve Güvenlik

Turist sosyolojik açıdan yabancıdır. Ancak yabancıliğin duyulma derecesi toplumlara ve kültürlere göre değişir. En ileri, uygar kent toplumlarında bile turistin yabancılık duyduğu durumlar vardır.

E- Rahat Yaşam Koşulları

Turizm bir refah göstergesidir. Turist kendi ülkesinde rahat geçinecek gelire sahip, yaşam düzeyi yüksek kimsedir. Onun için turistlere sunulan hizmetlerin özellikle temizliği ve sağlığa uygun olması gerekir.

F- İdari İşlemlerde Kolaylık Bekler

Turistlerin bir başka beklentisi örgütsel ve kurumsal idari işlem kalıplarıyla olanaklar ölçüsünde ve kurumsal idari

işlem kalıplarıyla olanaklar ölçüsünde karşılaşmamaktadır. Bu gümrük kapısından tutun da otellere, müzelere, diğer örgütlere kadar yayılan beklentidir. Bu beklentinin kökeninde serbest zaman faaliyeti olan turizmin, özgür her türlü toplumsal kalıpların sınırlanmasından bir süre uzak kalarak yaşamak isteğidir.

Buraya kadar belirtilen beklenti ve eğilimlerin ayrıca burada belirtilmeyen beklenti ve eğilimlerin önem sırasını, gerekse her grubun ve özel durumun beklentilerini saptamak turist rehberinin önde gelen bir görevidir.

#### IV- TURİSTLERİN DAVRANIŞ BİÇİMLERİNE GÖRE SINIFLANDIRILMASI

Turistler davranışları, dış görünüşleri ve beklentileri göz önüne alındığında beş gruba ayrılırlar. Her turist bu gruplardan bir veya birkaçının ortak özelliklerini gösterir.

Birinci gruptaki turistler, sosyal hayatta kendilerini kabul ettirmek ihtiyacını hissederler. Beklenti ve davranışları hep bu yöndedir. İkinci gruptakiler için emniyet önemlidir. Her zaman belirgin bir sığınma isteği duyarlar. Üçüncü grup turist güven ve sevgi, dördüncü gruptakiler ise kendilerine hürmet edilmesini beklerler. Bağımsız ve sorumluluk sahibi olanlar ise, beşinci grubu meydana getirir.

Her grup davranış (mimik ve jestler, sözlü ifade), dış görünüş (giyim) boş zamanlarda ve grup içerisindeki davranış biçimleri, fikir ve düşünceleri (para ve gelecek ile ilgili) açısından incelenmiş ve her gruptaki turistin rehberinden nasıl bir davranış biçimi beklediği anlatılmıştır.

Turiste karşı nasıl davranılacağını bilmek, onu ikna edebilmenin ilk koşuludur.

1. GRUP: Sosyal Hayatta Kendilerini  
Kabul Ettirmek İsteyenler

- 1) Davranışları dikkat çekici, eksantrik ve bazen de tuhaftır.
- 2) Kuvvetli ve yüksek tonda konuşmaları ile dikkat çekerler.
- 3) Sürekli olarak "Ben" cümleleri kurarlar.
- 4) Modaya uygun olarak giyinirler. Pahalı markaları seçerler.
- 5) Bu gruptaki turistler genelde cemiyet insanı diyebileceğimiz prestij sahibi kimselerdir. Boş zamanlarında pahalı , sporlar yaparlar, ancak sporun hiçbir dalında sebat etmezler.
- 6) Grup içerisinde bu tip turistleri daima sözcü pozisyonunda görürüz. Gruptakilere bol bol kendilerini ve yaşadıkları olayları anlatırlar. Egoist olmalarına rağmen, hiyerarşiye dikkat ederler.
- 7) Para bu tip turistler için çok önemlidir, ancak ikramı severler.
- 8) Gelecek ile ilgili düşünceleri kısmen gerçekçi olmamakla birlikte, daha iyimserdir.

Rehber bu gruba giren turistleri pohpohlamalı ve bir takım payeler vererek tevcih etmelidir. Onlara kontrolü kaybetmeden, sorumluluk gerektiren görevler vermelidir. Olaylara ve ortama uygun bir işe motive edilmeyi severler.

2. GRUP: Emniyet ve Sığınma İsteği

- 1) Davranışları nazik, dostça fakat ihtiyatlıdır.
- 2) Güleryüzlüdürler.

3) Mimiklerini gerekmedikçe kullanmaz ve hislerini gizlerler. Düşündüklerini her zaman söylemezler. Çok iyi düşünülmüş ifade tarzları vardır.

4) Genellikle üçüncü tekil şahıs ile kurulu cümleler kullanırlar.

5) Göze batmayacak, muhafazakar giysileri tercih ederler.

6) Dayanıklı mal almaya özen gösterirler.

7) Her zaman temiz giyinirler, bakımlıdırlar.

8) Cemiyet hayatını severler. Ailelerine bağlı, evcil tipler bu gruptan çıkar.

9) Tatile yalnız çıkmazlar, tatilde macera aramazlar.

10) Grup içerisindeki en uyumlu turistlerdir. Rehberin önerilerine ilk önce bu gruptakiler evet derler.

11) Hoşsohbettirler ve yardımı severler. Torelanslı olmalarına rağmen bazen şüpheli olabilirler.

12) Riske girmeyi sevmediklerinden, gereksiz görevleri de üstlenmezler. Tutumlu olduklarından daima yeterli ihtiyatları vardır.

13) Gelecek konusunda kolayca kötümser olabilir. Elde ettiğini daima korumaya çalışırlar.

Rehber bu gruptaki turistlerin sorunlarına daima detaylı bilgi vermelidir. İkili konuşmalarda turiste güven vererek emniyet ihtiyacı doyurulmalıdır. Bu gruptakiler topluluk içi görevleri yüklenebilirler. Ancak yaratıcılık gerektiren sorumluluk verilmemelidir.



### 3. GRUP : Güven ve Sevgi Bekleyenler

- 1) Davranışları çoğu zaman sakın, bazen canlıdır. Güler yüzlü ve dost canlısı kimselerdir.
- 2) Hisli ve duyguludurlar.
- 3) Konuşmaları dikkati çekmez, genellikle "biz" cümleleri kurarlar. İfadeleri kısmen sübjektiftir.
- 4) Ortama uyacak şekilde giyinirler.
- 5) Ailelerine bağlı kimselerdir.
- 6) Grup aktiviteleri ile ilgilenmeyi ve toplu spor yapmayı severler.
- 7) Grup içerisinde olumlu bir hava yaratılmasına yardımcı olurlar. Yardımsever olduklarından, gerektiğinde kendi hedeflerini ertelerler.
- 8) Para onlar için amaca ulaşmak için gerekli bir araçtır. Gelecek konusunda ise daima iyimserdirler.

Rehber bu gruptaki turistlere bilgi verirken samimi davranmalı ve etraflı bilgi vermelidir. İletişim ihtiyaçlarına daima cevap verilmelidir. Rahat ve huzur veren bir ortam yaratılarak, karşılıklı sempati oluşturmaya çalışılmalıdır.

### 4. GRUP : Hürmet Edilmesini Bekleyenler

- 1) Bu gruptaki turistler kendinden emin, kesin bir ifade kullanırlar.
- 2) Konuşmalarını yabancı kelime ve deyimlerle süslerler. Daima "ben" cümleleri kurarlar. Hoşgörülerini yoktur.

3) Genelde mağrur, bazen de küstah olabilirler.

4) Ya fazla muhafazakâr, ya da çok rahat giysileri tercih ederler. Belirli bir giyim tarzları vardır. Onların giydiği model örnek alınmalı, başkaları onların giyimine uymalı diye düşünürler.

5) Cemiyetin önde gelen şahsiyetlerindendirler.

6) Fanatik kişilerdir.

7) Bu gruptakiler için başarı çok önemlidir.

8) Toplama merakları olduğundan, çeşitli koleksiyonlar yaparlar.

9) Grup içerisinde bencildirler. Diğer turistlerin ihtiyaçlarına önem vermezler. Prensiplerine bağlıdırlar, ancak grup çalışmasına uymazlar.

10) Para onlar için bir güç göstergesidir. Daima maliyet ve kâr hesabı yaparlar.

11) Bu gruptaki turistlere göre başarının bir bedeli olmasıdır. Gelecek konusunda kolayca kötümser olabilirler.

Rehber bu tip turistlerin başarılarını kabul etmeli ve yeni başarılar kazanmalarına olanak vermelidir. Prensiplerine ve kişiliğine saygı duymalıdır. Hiçbir zaman grup çalışması yapmaya zorlanmamalıdır.

#### 5. GRUP : Bağımsız ve Sorumluluk Sahibi Olanlar

1) Azim sahibi, iddialı ve mağrur kişilerdir.

2) Zengin bir kelime hazneleri vardır.

- 3) Dostça konuşurlar, çevreye kolayca uyum sağlarlar.
- 4) Dış görünüşleri bakımlıdır. Pahalı giysileri tercih etmelerine rağmen giyinişleri hep çevreye uyumludur.
- 5) Yalnız olmayı tercih ederler. Gerektiğinde grupla beraber olabilirler. Sözcü pozisyonundadırlar.
- 6) Para amaca ulaşmak için gerekli bir araçtır.
- 7) Aşırılıklardan daima kaçarlar.
- 8) Gelecekleri konusunda gerçekçi ve iyimserdirler.

Rehber, bu gruptaki turistlere daima sorumluluk vermezdir. Kendi başlarına kalmalarına olanak vermeli, hedef kesin olarak belirtilmelidir. Bu tip turistlere yukarıdan bakılmamalıdır. Anlaşmaya çalışıp, fikirlerde mutabakat sağlanmalıdır.

#### V- TURİSTİN ÖZELLİKLERİ

A. Yaş Durumu : Genelde gelen turist gruplarının yaş dağılımı 25-70 arasındadır. Gelen turist grubu,

Yetişkin

Orta yaş

Orta yaş üstü yaş grubundandır. Kimisi çalışan, kimisi de emeklidir. Herşeyden önce farklı fiziksel gereksinimleri vardır.

Yaş dönemlerinin getirdiği çelişkilerden ötürü yeni bir dönemle karşı karşıya olduklarının farkındadırlar ve bunlar için artık eskisi gibi olmadıkları, yaşlandıkları, hayatlarını yeniden değerlendirmek zorunda oldukları bir gerçektir. Belki

de bu amaçla bir değişiklik arar veya kendine, eşine ayıramadığı zamanı artık bir tatilde değerlendirmek zorunda olduğunu düşünür. Burada rahatlatıcı, huzurlu bir ortam arayabilir veya kendi iç çatışmalarından dolayı da huzursuz bir yapıya sahip olabilir.

Diğer bir grupta bulunan kişiler ise emekli olmuş üst yaş grubudur. Bu grupta iki tip insan görülebilir. Birincisi yaşlılığını kabul etmiş, geçmişle hesaplaşması sonucu kendisiyle barışık, huzurlu, bilge kişidir. Böyle kişiler geri kalan vakitlerini faydalı bir şekilde değerlendirmek isterler. Olaylara daha olumlu bakarlar. Gerektiğinde önerilerde bulunurlar. Kendilerine gösterilen ilgi onları mutlu edebilir. İkinci gruptakiler ise yaşlılığı kabul edememiş ve bu dönemi olumsuz algılayanlardır. Geçmişle hesaplaşmasında tatminsizlik ve mutsuzluk içindedir. Bunun sonucu ya kendine karşı ya da çevreye karşı kızgın ve saldırgandır. Hatta bazen herşeye negatif bile olabilirler. Hiçbir şeyden mutlu olmayabilirler. Hayatını dilediği gibi yaşayamamış, geçmişten pişmanlık duyan, bazen yaşlandığı için dünyaya öfke duyan kişilerdir. Gençlerin anlayışsızlığından, gürültüsünden şikayet edebilirler. Böyle kişilerin bu hesaplaşma dönemi içinde hayata karşı umutsuz ve bağlantısız oldukları söylenebilir.

Bu gruptaki yetişkinler gençlere oranla öğrenme özellikleri açısından da farklılık gösterirler. Belirsizlik kendilerinde kaygıyı (Anxiety) doğurur. Bu kaygı sonucu daha duyarlı,

saldırgan ve alıngan olabilirler. Yapılan araştırmalara göre çıkan sonuçlardan yetişkin, amacı belirtilmeden kendilerine bir bilgi verildiğinde veya bir öğrenme olayında gençlere göre daha az başarılı olabilirler. Bu nedenle kendilerine açık, net, nedenleriyle verilen açıklamalar ve bilgiler (programa ait yer, saat, beklenen durum, nasıl bir yer olacağı) kendilerindeki bu belirsizlik duygusunu azaltıp kendilerini daha rahat hissetmelerini sağlayacaktır. Aksi halde belirsiz bir durum, bir problem çıktığında kendilerine açıklama yapılmaması kendini güvende hissetmemesine neden olacaktır.

Görülüyor ki, rehberin yöneteceği kitle kendi içinde zaten bir takım problemler yaşayabilecek bir yaş ve yaşam dönemindedir. Fiziksel olarak da daha yavaş hareket edebilir. Sık sık dinlenme ve fiziksel gereksinimlerini gidermek isteyecektir. Rehber, bunun farkına varıp temposunu buna göre ayarlamalıdır.

**B. Sosyal etki altında olmak :** Yabancı turistler geldikleri toplumlardan sosyal etki altında olabilirler. Türkiye'ye gelen turistlerin çoğunluğu Batılıdır. Batı toplumlarında Türkiye hâlâ bir "Orient" lkesidir. Ülkemiz hakkında bilgi kaynakları ve tanıtımımız yetersizdir. Bu nedenle bir takım önyargılarla gelebilmektedirler. Çoğunluk kitaplardan, broşürlerden, arkadaşlarından, gazetelerden ülkemiz hakkında bilgi alırlar. Bir grup Alman turisti üzerinde 1987 yılında yapılan araştırmada sonuçlar böyledir. Örneğin bu çalışmanın yer aldığı

İstanbul ile ilgili beklentilerde grubun % 10'u deve, % 10'u değirmen ve fesli erkek görmeyi beklemektedir. Princeton Üniversitesi'nde 1967'de Gilberts'in yaptığı bir çalışmada Türkler saldırgan, çabuk öfkelenen, bilgisiz, pis bir millet olarak algılanmaktadır. Pakistan'da yapılan bir araştırmada ise Türkler cesur, dayanıklı, yurtsever, güvenilir, barışsever olarak algılanmaktadır.

Demek ki kalıplaşmış tutumlar, politik ve tarihsel olaylardan ve özellikle olayların halkoyuna aktarıldığı nisbet ve şekillerden etkilenebilmektedir. Bu nedenle de kalıp haline gelmiş olumsuz tutumlar çeşitli duygusal etkilere açıktır. Yani bunlar değişebilir. Bunu düşünürsek rehberin rolü ne denli önemli olduğunu anlarız. Belirtildiği üzere turist grupları olumlu veya olumsuz yargılarla gelmektedir. Bilmediği veya az bildiği bir ülkede kişi belirsizlik duygusuyla kaygı duyacaktır.

Gerek olumsuz önyargılarıyla ve bulunduğu ortam hakkında az bilgisi olmasından dolayı turist kaygı duyabilir ve bir kaygısı yine açık ve örtülü saldırganlık biçiminde ortaya çıkabilir. Bu nedenle rehber ilk andan itibaren ülke yapısı, gerek adet ve örfler, kalınacağı sürede dikkate alınacak hususlar konusunda grubu aydınlatmalıdır. Doyurucu açıklamalar yapmalı ve söylenen olumsuz yargıları yok etmek, olumlu yargıların beklentilerini yerine getirme konusunda çok duyarlı olup, çaba göstermelidir.

C. Başka kültürün etkisi : Gelen yabancı turistlerin hepsi farklı toplumların, farklı kültürlerin insanlarıdır. Yaşam biçimleri farklılık gösterir. Özellikle Batı toplumları günümüze dek daha organize olmuş yoğun üretim toplumlarıdır. Böyle toplumlarda insanlar toplu yaşamdan daha bireyci yaşam biçimlerine geçmişlerdir. Böyle toplumlarda roller iş tanımlarıyla daha yakından ilgilidir ve coşkularını daha az dışavuran davranış biçimleri gösterir. Yani kendi toplumlarının alışılmış rollerinin dışına çıkabilme arzusu taşırlar. Bu nedenle tatile çıkmış turist ülkesindeki alışılmış davranışların dışına çıkıp başka deneyimlere açık olabileceklerdir. Örneğin ülkesinde ciddi, asık suratlı olan bir kimse bu tatil ve Türkiye ortamında şakacı, taşkın davranışlar gösterebilir. Özellikle, grup ortamında lider olmak isteyebilir. Böyle davranışlara karşı rehber duyarlı olabilmeli ve bu durumları kabul edip hatta gerektiğinde ilgi gösterebilmelidir.

Yukarıda belirtilen özelliklerin etkisi nedeniyle turistlerin çeşitli beklenti ve gereksinimleri olacaktır.

## VI- TURİSTİN MADDİ VE MANEVİ GEREKSİNİMLERİ

### A. Turistin Başlıca Maddî Gereksinimleri

1) Tarihi yerleri, müze, ören yerlerini gezip görüp bilgi edinmek : İnsanın merak unsuruyla, etrafını tanıma isteğiyle seyahat ettiğini daha önce belirtmiştik. Turist gezdiği ülkenin her yönünü tanımak, tüm müze, ören yerlerini görüp, bilgilenmek ister.

2) Doğal güzellikleri görebilmek : Kültürel ve sosyal güzelliklerin yanında gezdiği ülkenin doğal güzelliklerini de turist görmeyi çok ister ve bunun bilgili bir el tarafından yaptırılmasını tercih eder.

3) Alışveriş yapabilmek : Gittiği ülkede, şehirde, bölgede alışveriş yapmak günümüzde birçok turistin beklentilerinden biridir. Bunun bir örneğini Balkan ülkelerinden vatanımıza gelen turistler oluşturmaktadır. Tabi ki, ülkemize gelen yabancı turistlerin yaptıkları alışverişin ekonomimize yapacakları girişi de göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir.

4) Eğlenceli, hoş bir deneyim yaşamak : Değişik, heyecan verici olaylar yaşamak turistin seyahat etme nedenlerinden biridir. Turist geldiği ülkede eğlenceli, hoş bir deneyim tadmak, kendi evindeki monotonluktan kurtulmak ister.

5) Sıcaklık, dostluk, misafirperverlik bulmak : Turist gittiği ülkede güleryüz, dostluk, sıcaklık, sevecenlik arar. Turiste gösterilecek yakınlık, misafirperverlik başka turistlerin ülkemize gelmesine neden olur.

#### B- Turistin Başlıca Manevi Gereksinimleri

1) Güven duyabilmek : Gerek buldukları dönemin, gerekse bilmedikleri bir yerde bulunmanın, beklentilerin yerine getirilip getirilemeyeceği gibi nedenlerden dolayı turistler kaygı içinde olabiliyorlar. Bu nedenle turiste güven gereksinimi vardır. Bu duygu belirsiz bir durumun ortadan kaldırılması, ne



olacağını bilebilme isteğidir. Rehberin ilk günden ülkeyle ilgili genel bilgiler vermesi, hergün program hakkında ayrıntılı bilgiler aktarması (öğlen nerede, ne zaman yeneceği, kaçta otele varılacağı gibi..) hem turisti rahatlatacak hem kendini ona göre ayarlayabilecek, hem de olabilecek bir aksiliğe karşı onları hazırlayacaktır. Turist kendini güvende hissetmelidir. Yoksa turist tarafından herşeye karşı eleştiriler başlar. Umduğunu bulamadığı için kırılan turistler, bunu da genellikle sert bir dille eleştirirler. Alınan yapıdaki turistler her türlü eleştiriye karşı tutum takınırlar. Güven gereksinimi karşılanmayan turist bulunduğu durumu kendisini tehdit eden bir ortam olarak algılayabilir. Bununla başa çıkma mekanizması değişik olabilir. İçe dönük ve dışa dönük tepkiler şeklinde olur. İçe dönük vuruşta, özelliği olarak kişi alınan, hassas olup herhangi bir açıklamada aşırı duyarlılık gösterebilir. Bu durumda rehber kendisini olduğu gibi kabul edip, dinlemeli ve zaman zaman iletişime girmelidir. Dışa dönük vuruşta kızgınlık, öfke gibi açık sıkılganlık, iğneleme, tatsız şakalarda örtülü saldırganlık ortaya çıkmaktadır. Rehber böyle bir durumda sabırlı olup şikayetleri dinlemeli, dinlediğini karşısındakine belli edip, sorunun çözülmesi için çaba göstermelidir.

2) Başkaları ve rehber tarafından tanınmak ve beğenilmek :

Her insan bir şekilde başkalarıyla iletişime girmeyi ister. Yetersizlik duygusu fazla olan kimselerde dışarıdan beğenilme, değer verilme gereksinimi daha fazladır.

Grupta sürekli olarak fikir veren, kendini göstermek isteyen tipte kendilerini gösterirler. Bazen ileri gidip rehberlere rakip de olabilirler. Rehber olgun davranıp böyle bir durumda kendi kişiliğini ispat çabasına girmeyip bu kişinin önerilerini olgunlukla dinleyip, mümkün olan zamanlarda da o kişilerin fikirlerini kullanıp, onlara değer verileceğini gösterebilir. Böyle davranışlar bazen o kişiyi hem rehberlere, hem de gruba kazandırabilir, hatta rehberlere destek bile sağlayabilir.

3) Saygı, sevgi ve bağımsızlık gereksinimi : Tatili alışılmış hayatın dışına çıkabilecekleri bir ortam olarak açıklayan turistler bağımsızlık ihtiyacı duyanlardır. Bazen mutsuz, sevgisiz olan yaşantılarının sonucunu bu ortamda ararlar. Bazen de öyle yorgundurlar ki birinin onlara anne gibi sahip çıkıp, onlar yerine olumlu karar verip, onları yönetmesini, bakmasını, sevgi göstermesini beklerler.

Böyle bir gereksinim içinde olan turist ilgi görmediğinde huzursuz olur, bazen kendisini çok mutsuz hissedip, geri dönmek isteyebilir. Yaşlılar, eşlerini kaybetmiş, maddi gücü az, fiziki rahatsızlığı olan kişilerin sevgi ve bağımlılık gereksinimi daha fazla olabilir.

Duygulu bir rehber, böyle bir durumda şevkatle ve ilgili davranarak takdir toplayacaktır. İkinci önemli husus ise gruba eşit ilgi gösteren, hiçbir grup veya kişileri diğerlerine oranla daha fazla ilgi göstermemesi daha doğru olacaktır.

4) Saldırganlık yönelimi : Bu yönelim sonucunda ortaya çıkan davranışlar yıkıcı ve tahripkâr davranışlardır. Rehber birçok defalar turistten gelen sızlanmalarla karşılaşabilir. Bu sızlanmalar saldırganlık yöneliminin bir sonucu değildir. Rehberin bunlardan hangisinin haklı, hangisinin haksız bir sızlanma olduğunu anlaması gerekir. Belirgin hale gelen egoizm, kıskançlık türü davranışlar saldırganlığın belirtisi sayılır. Şiddetli saldırganlık isteğinin bastırılması başağrısı, mide ülseri gibi rahatsızlıklar doğurur. Saldırganlık eğilimi genellikle rehberi hedef alan şakalarla ortaya çıkabilir. Çok şiddetli olan bir saldırganlık yönelimi zamanla düşmanlığa dönüşebilir.

5) Suçluluk duygusundan kaçınma ve korunma : Projeksiyon yapar. Kendini titiz ve dakik olmaya mecbur hisseder. Bunlar bir suçluluk duygusundan kaynaklanır. Projeksiyon bunu kısmen aydınlatır. Turist kişiliğindeki eksiklikleri gizlemeye çalışır (savunma mekanizması).

6) Başarı gereksinimi : En küçük bir aksaklık böyle bir gereksinimi olan turisti çok rahatsız eder. Bu tür durumlar bazı turistleri bir an evvel birşeyler yapmaya itebilir (ülkeyi erken terketme gibi).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TERCÜMAN REHBERİN KİMLİĞİ VE İŞLEVİ

#### I- TERCÜMAN REHBERİN KİMLİĞİ

Turizm olayının son yıllarda kaydettiği gelişmelerde ekonomik yaşam düzeyinin yükselmesinin büyük rolü olduğu açıktır. Bugünün insanı artık bir yıl süreyle devam ettirdiği yeknesak iş zorunluluğunun ruhsal yapısında oluşturduğu robotlaşmış ve şartlanmanın sıkıntı ve bıkkınlığından şöyle bir kurtulup, iş çevresinden uzaklaşma ve rahatlama gereksinimine daha çok önem ve özen göstermektedir. Gezme ve tatil yapma olayının bireyin ruhsal yapısında kesin olarak sağladığı yararlar tüm dünya ve devletlerinin turizme eğilmelerine önemli yol açmaktadır. Türkiye'de turizmi başta olmak üzere sosyal, kültürel alanlarda da ön plana çıkmış ve dış ödeme dengemizde bu yolla elde edilecek dövizin sağlayacağı yararların gelişmemize büyük katkıda bulunmaya aday olduğu hesaplanmıştır. Böylesine önemli bir konuda temel taşlarından birini oluşturan profesyonel turist rehberi, gümrük memuru ile birlikte turistin karşısına ilk çıkan bir iyi niyet ilgisi olarak konuğu sınır veya gümrük kapılarından uğurlayınca kadar giyinişi, konuşma yeteneği, tebessümü, nezaketi, alçak gönüllülüğü, insancıl yönleri, ilgisi, bilgisi, görgü kurallarına uyumu v.s. özellikleriyle Türkiye'mizin ve Türklerin tüm güzel yön ve yanlarını kişiliğinde yansıtan bir kimse haline gelmektedir.

Yurdumuzun doğal, tarihsel, arkeolojik, etnografik, folklorik değerlerini yabancı dillerde turistlere tanıtan, onlara güvenlik ve kolaylık içinde gezip, görme ve bilgi edinmelerini sağlayabilen elemanlara tercüman rehber denir.

Turizmin nazlı, duyarlı, hatta ürkek bir olay olduğunu, zaman ve çevre koşulları, o andaki olanak ve olasılıkları hemen ve yerinde, en uygun bir biçimde değerlendirmede tercüman rehberinin zekâ yeteneğinin büyük rol oynadığını ayrıca belirtmek gerekir. Bugün eski devrin ender rastlanan az sayıdaki zengin turistin yerini orta gelirli, mütevazi ve o derece de tutumlu hareket eden turist örneği almıştır. Bu çağdaş turist aslında çok müşkülpesenttir. İçinde yaşadığı ortamdan, hayat tarzından geçici olarak kopmuş, gelenek, görenek ve insanlarını tanımadığı bir ülkeye gelmiştir. Onun aradığı şey basitlik içinde rahatlık, temizlik ve ödemek zorunda kalacağı paranın bütçesine uygun olmasıdır. Turiste yabancılığını hissettirmeyen, ona elinden geldiğince sıcaklık ve incelik gösteren halkın oluşturduğu ülkelerden başta İspanya olmak üzere İtalya, Fransa, Yunanistan gibi Akdeniz ülkeleri gitgide artan turizm akımına uğramakta ve dolayısıyla turizm gelirlerini çoğaltmaktadırlar.

Turistle kurulan ilişkilerde ana kural güvendir. Bu husus ülkemizin saygınlığı yönünden önemli bir noktadır. Zira hiçbir turist aldatılmayı hazmedemeyeceği gibi, çeşitli biçimlerde yapacağı kötü propoganda yolu ile önemli sayıda turistin, yabancı seyahat acentalarının gelecek sezonda ilgili karar ve tercihinin üzerinde etkili olur.

## II. TERCÜMAN REHBERLİĞİN TARİHÇESİ

(13) Sağlık ve tedavi amacıyla yapılan geziler belki de tarihteki ilk turizm hareketlerini başlatan faktörler olmuştur. Antik çağda, kaplıca turizmi ve Asklepionlar, şifahane sosyal yaşamda önemli yer kapsıyordu. Hatta Roma çağında geçici ordugâhların bile şifalı suların kenarında kurulmasına özen gösteriliyordu. Tercümün rehberin bu çağda belirmiş olması gerekir. Ancak kaplıca turizmi denilebilecek bu olay batıda ortaçağ karanlığında PAGANİZM'in bir kalıntısı sayılarak gitgide değerini yitirmiştir.

11.-16. yüzyıllarda yapılan haclı seferleri batılı insanların doğunun onlarca esrarlı ve egzotik atmosferiyle karşı karşıya getirmiş oldu. Daha sonra bu savaşları Venedikli Marco Polo'nun ve diğer büyük kaşiflerin kıtalararası yaptıkları geziler izlemiştir. Okyanusları aşan korkusuz kaptanların ve din yayma uğruna uzak ve ücra köşelere bile yerleşmeyi göze alan misyoner pazarların açtıkları yıllardan yeni yeni gölgeler ilerledi. Yüzyılımız yaklaştıkça arkeolojiye beslenen ilgi hergün biraz daha arttı. Eski terkedilmiş mezarları, tapınakları duvar ve sütunları kazı yapmaya değer diğer yerleri bulmak için zorluk çekildiğinden bu sözde öncüler, yerin yerlisi olan şahısları bulup onların rehberliğinden faydalanmak zorunda kalıyorlardı. Bu şahıslar genellikle tarih ve eski eserlere

meraklı yabancılara ve yabancı dile meraklı olan emekli öğretmen gibi tiplerden oluşuyordu. Bunlar turistlere etrafı gezdirip bu arada para da kazanırlar.

Tanınmayan bir yerde seyahat ederken yerel yardımın mutlak suretle gerekli olduğu durumlar ortaya çıkabilir. Yabancı ülkelerde aslında bilginlerin ve gezginlerin kaleme aldıkları kitabelere ilginin artması sonucu gitgide daha da çok sayıda insanda gidip görme arzusu ve merakı olmuştur. Sanayi devrimi sonucu zenginleşen batılı ülkeleri ilk turist kabileleri oluşturdu. Bu insanlarda gittikleri yerlerde kendilerine refakat edecek rehberlere gereksinme duyuyorlardı. Bu şekilde başlayan turizm evriminin başlangıcında yalnız iki çeşit tatil yapma hedefi belirmişti. Kışın sisli ve buzlu Londra havasından kaçıp Cbe d Azur'ün yumuşak iklimine göç edenler bilgilerini arttırmak için arkeolojik değeri olan yerlerle ilgilenirler. Zamanla ulaşım koşullarının gelişmesi turizm olayını aynı oranda geliştirmiş oldu. Turistler gezdikleri yörelerdeki insanlara bol iş ve kazanç olanakları sağlıyorlardı. Sistemin bu şekilde çoğalması nedeniyle bu kimseler yavaş yavaş bu işi profesyonel amaçla yapmaya başladılar. Bu tercüman rehberlerin tarihsel bilgilerinin çok derin olmasıyla beraber, turistlerin de bunlara gereksinmeleri vardır. Buna bağlı olarak bu yerel rehberler arasında birçoğu zamanla deney ve yeterli beceriklilik kazandılar. 1930 yıllarında turizm alanında yeni bir atılım oldu. Bu yeni rehberlerin organize edilmesi ve eğitilmesi zorunlu bir hale dönüştü. Devrin yaşam standartlarının yeterli düzeye

çıkması herkesin tatillerini seyahat ederek geçirmesini imkân dahiline soktu ve böylece KİTLE TURİZMİ ortaya çıkmış oldu. Ayrıca çağdaş tûristin ilgi bakımından yetersiz oluşu nedeniyle belirli bir rehber tipine gereksinim duyulmaya başlandı.

Cumhuriyet döneminde turist rehberliği :

Osmanlı İmparatorluğu'nun yıkılışı sıralarında çıkarılan 27 Şubat 31 Milâdi 1985 tarihli tercümanlar nizamnamesi konumuzla ilgili hükümler getirmiştir. (14)

Cumhuriyetin ikinci yılında yürürlüğe giren 8 Kasım 1925 günü ve 2730 sayılı kararname nizamnameyi ortadan kaldırdığı gibi tercüman rehberliğini o yıllara göre sıkı sayılabilecek esaslara bağladı:

Seyyahlara tercümanlık ve rehberlik edecekler hakkında talimatname; No: 2730

Neşri : 8/11 1341 (1925) (15)

Madde 1 : Seyahat maksadıyla veya sair suretle Türkiye Cumhuriyeti memleketine gelen ecnebiye rehberlik ve tercümanlık yapmak isteyenler iş bu talimatname ahkâmına tevfiyan şerhemanetleri ve belediyelerden vesika almaya mecburdurlar. Bu vesikaya haiz olmayan hiç kimse rehberlik ve tercümanlık edemez.

---

(14) T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Arşivi

(15) T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Arşivi



Madde 2 : Tercümanlık vesikası almak isteyenler Ankara ve İstanbul'daki şehremanetlerine, belediyelere ve diğer mahallerde vilayet belediye riyesetlerine müracaat edeceklerdir.

Madde 3 : Mustedilerin cünha ve cinayetle mahkum olmamış ve hiçbir suretle lekelenmemiş, erbabı namus ve iskimaletten oldukları polis ve belediyelerce tahkik olunduktan ve ahvali mazileri itibariyle tercümanlık mesleğine kabullerine mani bir sebep olmadığı tebeyyün ettikten sonra malumatı lazimeyi haiz olup olmadıkları bilimtihan tayin olunur.

Madde 4 : Rehberlik ve tercümanlık isteyenlerin mükemmelin vakıf olmakla beraber diğer bir lisanı iyi ve memleketin tarihini ve abidatını tarihiyeyi ve mevkilerini iyi bilmelerini ve bunları seyyahın önünde tarif ve tevzihe kadir olmaları lâzımdır.

Madde 5 : İmtahanlar şehremanetlerce ve belediye meclislerince müntehab bir heyeti imtihaniye tarafından icra olunur ve isbatı ehliyet edenlere tercümanlık vesikası verilir.

Madde 6 : Vesikalar ancak verilmiş oldukları emanet ve belediye hudutları dahilinde mutebidir.

Madde 7 : Bilimum rehber tercümanların mercileri şehremanetleri belediyelerdir.

Madde 8 : Vapur acentaları mensup oldukları kampanya vapurları seyyatin tahsis edildiği halde 8 gün evvel seyyah geleceğini

tahriren geleceklerini şehremanetlerine ihbar edeceklerdir. Gelecek seyyahlar yüz kişiden çok olduğu takdirde acenteler evvelce ihbarnameye mecbur olmayıp vapurun hiymi kontrolünde memurun mütealikasına beyan ile mükelliftirler.

Madde 9 : Rehber ve tercümanların ücreti yevmiyesi şehremaneti ve belediyeler tarafından tayin olunur ve rehber ve tercümanların bu suretle tayin olunacak ücretin miktarı yolcu salonlarına talik edilecektir.

Madde 10 : Nevadi sabıta ahkamına riayet etmeyen vapur ve turizm acenta mütahitleri ile şibşandırılar ve tercüman ettikleri kimselerin irz eden, talimat ve mukarrerat ve emaviri belediyeye riayet etmeyen veya henafii ve haysiyeti milliyeye munafi hareketleri tebeyyün eden tercümanlar tahkikat fezekkesine veya zabıta varekkasına müsteniden umuru belediyeye müteallik ahkamı cezaiye kanununa tevkifen mücazat olurlar ve fiillerin derecesine göre tercümanların vesikaları vuvakkaten veya katiyyen ellerinden alınır.

Madde 11 : 27 Şubat 1310 tarihli tercümanlar nizamnamesi ahkamimefsuhtur. Eski bir dilde kaleme alınmış olan bi kararnamede birkaç dikkate değer husus vardır. Bir kere tercüman rehberlik yapabilmek için mutlaka mahalli belediyeden belge almak gerekmektedir. Saniyen sınava tabi olanlar hususi polis tahkikatı ve acil sivilin incelenmesi zorunluluğu dikkat çekicidir.

Tercüman rehber adaylarının Türkçeyi mükemmelen konuşmaları, yazmaları ve okumaları lâzımdır. Yabancı dil bilgisinden önce gelen koşul budur.

Cumhuriyetin ilk yıllarında azınlıkların veya Türkiye'de yerleşmiş yabancı uyrukluların rehberliğin çoğunluğunu oluşturmaları bir devirde genç devletin böyle bir koşul araması garip karşılanmalıdır. Birçok badireler atlatmış ve sayısız ihanetlere uğramış olan Türkiye Cumhuriyeti yabancı bir devletin silah vb. yardımı ile ayaklanan Şeyh Said ve hatta Türkiye Büyük Millet Meclisi'nin içinde bulunan gerici ve padişahçılarla uğraşıldığı sıralarda titizlikle Türkçe üzerinde durulmaktadır. Bu ümmetçilerden sıyrılmanın ve misaki milli sınırlar içinde yaşayan bütün vatandaşlarımıza "Ben Türküm" dedirtebilmenin ilk koşuludur.

Sözü edilen kararname tercüman rehberinin memleketin tarihini eski anıtlarının yerlerini iyi bilmeleri ve bunlar hakkında turistin önünde yabancı dilde bütün açıklamaları yapabilmelerini öngörmektedir.

Dokuzuncu maddeye göre ücretle yevmiye tarifleri yolcu salonlarına asılacaktır. Zira, o tarihlerde hava ulaşımı yoktu. Turistler deniz yoluyla ülkeye gelmekteydiler. Esasen, sayıları da fazla değildi. Ücret tarifelerinin onların görebilecekleri bir yere asılması hükme bağlanmıştı. Belgesiz çalışan, turistleri şu veya bu şekilde zarara sokan yani aldatan ve ücretini kasten yüksek gösteren, aracılık ettiği insanlarla

kendi yararına anlaşılan, belediyelerin emir ve kararlarına milli menfaat ve şerefe aykırı hareketleri görülen tercümanlar için bir soruşturma raporu veya tutanak düzenlenerek cezalandırılacaklardır. Keza duruma göre ellerindeki belgeler geçici veya sürekli olarak ellerinden alınacaklardır.

2730 sayılı 1925 tarihinde çıkarılan kararname Türkçeyi iyi konuşup yazma koşuluyla yabancı uyrukluların da tercüman rehberlik yapabileceğine cevap veriyordu. Uygulamada bunun sarkıncaları görülmüş olmalı ki 11 Haziran 1932 gün ve 2007 sayılı kanun diğer bazı sanat ve hizmetlerle birlikte seyyahlara tercümanlığı ve rehberliği de Türk vatandaşlarına tahsis etmiştir. Fakat kontrolün daha az sık olduğu günlerde otobüsler veya kruvazör olarak gelen bir takım yabancı gruplar rehberlerini birlikte getiriyorlardı. Özellikle İzmir'e gemiyle gelen Yunanlı rehberlere karşı İzmir Tercüman Rehber Derneği oldukça başarılı mücadele yapmıştı. İstanbul'da da bazı Yugoslav ve Alman grupların da kendi rehberleriyle geldikleri görülmüş, bu duruma sert çıkmaya çalışılmıştır. Halen tek tük yabancı rehberlere rastlanmıyor değil ancak durumda hissedilir değişiklikler olmuştur. Cezalar ağırlaştırılmış, bir ilçe kaymakamının emri ile bir yabancı rehber fiilen hizmetten alıkonabilir ve bu tutanaklar sulh mahkemesine sevk edilebilir olmuştur. Ayrıca bu kontrolü yalnız resmi makamlardan beklemek uygun bir davranış olmaz. Meslek dayanışması ve bilinci içinde gerek fert, gerek dernek olarak bu kontrol herkese düşen görevdir. Bir profesyonel rehber meslek şerefini herşeyin üstünde tutmalı ve nemelâ-

zımcılığa sapsanmadan gerektiğinde her türlü müdahaleyi yapacak bir insiyatife sahip olmalıdır.

Yeniden Türkiye'de turizmin gelişmesine bir göz atacak olursak Cumhuriyetin ilân edildiği 1923 yılından 1924 yılına kadar geçen 11 yıl içinde memleketimizde turistik faaliyetlerle ilgilenen resmi bir kuruluşun mevcut olmadığını görüyoruz. 1923-1934 yılları arasındaki devrelerde ülkemizde turist sorunlarına eğilen özel bir kuruluş vardı. Şimdiki adıyla Türkiye Otomobil Kurumu (Türk Seyyahın Cemiyet) olan cemiyet önce otomobil kelime ve kavramı olmadan sadece bir turizm kuruluşu olarak ortaya çıkmış ve amaç olarak yabancı turisti ağırlamak işini yabancıların elinden almaktı. Nitekim o zamana kadar tamamen yabancı kimselerin elinde kalan bu turistler yalan yanlış bilgilerle doldurulup iade ediliyorlardı. Sonuç olarak Türk toplumunun habersiz olduğu faaliyetler buradaki yabancı turist rehberleri arasında her türlü kontrolden uzak bir şekilde devam ediyordu. Seyyahın cemiyeti öncelikle bunu önlemiş, tercüman rehberlik işini islah etmiş, Türkiye'nin ilk tanıtıcı ve çekici yayınları, afişler bu cemiyet tarafından bastırılmıştır. O tarihlerde İstanbul'a Balkanlardan gelen karayolu, İstanbul'dan sonra Anadolu'nun içine giden doğru dürüst bir yol yoktu. Zaten otomobil turizmi de henüz gelişmemişti. Turist sadece gemi ile İstanbul'a gelen bir miktar gezginden ibaretti. Türk turizmi İstanbul etrafında yoğunlaşmıştı. Cemiyetin ilk çalışmaları da İstanbul'u turizme hazırlamak olmuştu. Türk Seyyahın Cemiyetinin Turist rehberi yetiştirme çabalarında Galatasaray

Lisesinin eski öğretmenlerinden Ernest Mambouy'nin de (1878 - 1925) emeği geçmiştir. Aslen İsviçreli olan bu zatın eski Türkçe, Fransızca, Almanca ve İngilizce dillerinde İstanbul hakkında yayınlamış olduğu kitap bazı hatalara rağmen halen şehrimize ait en geniş kılavuz niteliğindedir.

İstanbul'da ilk tercüman rehber kursu İstanbul Belediyesi ve Basın-Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından 1955 yılında açılmıştır. Bu kursa 500 kişi başvuru yapmış, 100 kişi alınmıştır. Kurs sonunda başarı gösteren 50 kişiye rehber bröveleri zamanın valisi Fahrettin Kerim Gökay tarafından törenle verilmiştir. 1963 yılında Turizm ve Tanıtma Bakanlığının kurulmasıyla rehberlik kursları bu bakanlığın görev kapsamı içine alınmış ve 1964, 1965, 1966, 1967, 1968, 1972, 1974, 1975, 1976, 1977, 1978, 1980, 1981, 1982, 1983, 1984, 1986, 1987 yıllarında İstanbul'da turist rehberi kursları açılmıştır.

### III- TERCÜMAN REHBERDE OLMASI GEREKEN KOŞULLAR

1) Çehre traşlı (erkekler için), saçlar taranmış, giyim düzgün ve ütülü, ayakkabı boyalı olmalıdır.

2) Tercüman rehber iyi bir NARRATOR (hikâyeci) olarak da kabul edildiğinden meslekten başka ansiklopedik bilgisi de olmalıdır. En az bir yabancı dili çok iyi ve rahat bir şekilde konuşmalıdır. Sesin tonuna hakim olmalı, ses ahenkli kullanılmalıdır. Hitab etme sanatını bilmelidir.

3) Nazik ve ciddi olmalı, sevimli görülmeye çok dikkat etmelidir. Sevimliliğin, gülü yüzün açmadığı kapı yoktur.

4) Asla politik konuşmalara, kişisel meraka, dine meyletmemelidir. Dini inançla ilgili konuşmalarda nazik bir konu olduğu bilincini kaybetmemelidir. Mümkün mertebe bu konuda saygılı ve itidalı olmalıdır.

5) Görev sırasında turistin veya turistlerin yanında uygun bir yer seçmeli, arabanın önünde oturmalı, gerekli olmadıkça sıntını dönmemelidir. Uzun yolculukta bile bir zorunluluk yoktur.

6) Laubali olmamaya, geveze duruma düşmemeye, bilgiçlik taslamamaya, gerekirse bir konuyu kendisinden daha iyi etüd etmiş uzman turiste söz ve hak vermesini bilmelidir.

7) Sofra ve salon bilgilerine aşına olmalıdır.

8) Randevu saatlerine çok önem vermeli, randevulara ölçülü oranda erken gidilmelidir.

9) Gezi programının hazırlanmasında ve uygulanmasında insiyatifi elinde tutmalıdır. Turistin organik yapısını, eğilimini, nereden gelip, nereye gideceğini, neler görmüş olduğunu dikkate almalıdır.

10) Turistlerin otelde, pansiyonda, gezide, alışverişte her tür gereksinimleriyle ilgilenmelidir.

11) Kişisel yararını kişisel çıkar haline getirmemelidir.

12) Dozunu kaçırmadan ve asla belli etmeden memleketi yararına propoganda yapabilme sanatını bilmelidir.

13) Mutlaka dürüst davranmalıdır. Kötü izlenimlere olanak vermemelidir.

14) Turistlerle medeni ölçüde haberleşmek fırsatını kaçırmamalıdır. Yılbaşı ve bunun gibi günlerde hatırlamaya çalışmalıdır. Mektup ve tebriklere mutlaka cevap vermelidir.

15) Tercüman rehberlerin biraz psikolog olması çok yararlıdır.

16) Tercüman rehber görevini bilen bir konsolosluk mensubu kadar bazı zamanlarda daha geniş ölçüde memleketin temsilcisi olduğunu asla unutmamalıdır.

17) Herhangi bir konu hakkında turistin ve konuğun sorduğu sorunun cevabı bilinmiyor veya hatırlanmıyorsa tetkik için müsaade istemeli, gereğinde cevap kendisine mektupla bildirilmelidir. Bilgili görünmek iddiasıyla verilen uygunsuz cevap insanı çok zor duruma sokabilir, hatta bazen turist memleketinden teesürlerini bildiren bir mektup bile gönderebilir.

18) Tercüman rehber turisti sevmelidir. Pozisyonunu sadece işini gören bir eleman gibi değil de, severek ve isteyerek yaptığı bir hobi gibi görmelidir. İnsanın sevmediği birine bir şeyler vermesi çok zor olur.

19) Tercüman rehber turiste saygı duymalıdır. Turistin fikirlerine, düşüncelerine saygı duyulmalı; turist dinlenmeli, sözü kesilmemelidir.

20) Seziş ve anlayış da tercüman rehberin sahip olması gereken unsurlardandır. Turistin gereksinimlerini farkedip, bunlara zamanında ve yerinde cevap verebilme büyük önem taşır. Bu da zekâya bağlı bir özelliktir.

21) Tercüman rehberin kararlarında daima açıklık farkedilmelidir. Rehber grupta karar veren durumundadır. Bu kararlar anlaşılır olmalıdır. Örneğin bir grup otele geldi. Oda rezervasyonunda bir karışıklık meydana geldi. Ne yapmak gerekir. Böyle bir durumda ilk yapılacak şey zaman kazanmaktır. Bunun



için turist otelin restoranına çıkarılıp, daha sonra alternatifler araştırılır.

22) Rehber her yönden objektif olabilme özelliğini saklamalıdır. Kararları mantıki olmalı, duygulara yer verilmemeye çalışılmalıdır.

23) Tercüman rehber sorunları yöntemli ve mantıklı yollarla ele alabilmelidir. Örneğin rehber doğuda tur yapıyor ve Eylül Ekim ayları. Bu aylarda o bölgelerde genelde askeri manevralar başlar ve bu manevralar önceden duyurulmaz. Meselâ grup Kars'tan çıkıp, Ağrı Dağını görüp, Doğubeyazıt'a gidecek. Ancak yol kapalı. Ne yapmalı? Böyle bir durumda en akla yakın ihtimal yolda piknik yapılmasıdır.

24) Tercüman rehber bir acentaya bağlı olarak çalıştığına göre işverenine bağlı olmalıdır. Seyahat acentasının çıkarlarını önde tutmalıdır.

25) Rehber hoşgörülü olmalı, turisti anlayışla karşılamalı ve hatalı davranışlarında onlara yardımcı olmalıdır. Örneğin rehber yazın tur yapıyor. Hava çok sıcak ancak çok yoğun olan tur programı turiste denize girme imkanı vermiyor. Grup öğle yemeğini deniz kenarında bir restoranda yiyor ve turistlerden biri bu esnada kaşla göz arasında gidiyor ve denize giriyor. Bu turist denize girmekle ya yemeğini daha kısa bir sürede yemeyi kabullenmiş ya da denize girmeyi yemeğe tercih etmiş demektir. Böyle bir durumda turiste hoşgörülü davranmak gerekir.

#### IV- TURİST REHBERİNİN GRUPLA İLİŞKİLERİ

Her ne kadar turizmin bireyci yönü onun karakteristik niteliğiye de, gezilerde grupsal ilişkilerden sıyrılamaz. Özellikle örgütlü, programlı, turistik gezilerde bu daha belirgindir. Zaten turist rehberlerinin mesleki görevleri genellikle örgütlü gezilerde önderlik etmektir.

Bu yüzden turist rehberinin mesleki görevleri içine grupla çalışma, grubu yönlendirme, etkileme, düzenleme, gerektiğinde grup oluşturma gibi konular girmektedir. Turist grupları ve özellikleri, bunların düzenlenmesi ve yönlendirilmesi turist rehberinin işleriyle ilgili bir başka sosyolojik sorun olmalıdır.

#### V- TURİST GRUPLARI VE BAZI ÖZELLİKLERİ

Turist grupları kendiliğinden oluşabildiği gibi, rehber tarafından da oluşturulabilir. Gruplaşmanın bazı özellikleri şunlardır.

1) Turist grupları belli bir amaca yöneliktirler. Bu amaç turizmin anlamı ve amacında saklıdır. O da gezip görmek yoluyla dinlenmek ve eğlenmektir. Grup üyeleri bu amacın açık ve kesin bilincindedirler.

2) Turist grupları açık niteliktedirler. Belirli koşulların yerine getirilmesiyle serbestçe üye olunabilir veya üyelikten çıkarılabilir.

3) Turist grupları ilişkileri yönünden ussal, kişisel ve yüzyüze olmak niteliği taşırlar. Bu özellikleriyle onlar bir yandan birincil grup ilişkilerin niteliklerini ve ikinci grup ilişkilerinin niteliklerini bir arada taşıyabilirler.

4) Kültürel özellikleri yönünden turist grupları çeşitlilik gösterirler. Gruplar ekonomik durumlarına bağlı olarak farklı kültürel çevreden geliyor olabilirler.

5) Turist grupları kısa süreli dirler. Bu süre birkaç gün olabileceği gibi birkaç ay da olabilir. Zaman boyutu yönünden bu gruplar kalıcı olmaktan çok geçicidirler.

Turist rehberi yukarıda belirtilen özelliklere sahip turist grubunun önderidir. Önder olarak onun üzerinde birçok sorumluluğu vardır.

#### VI- REHBER - TURİST İLİŞKİLERİNDE TURİST TIPLERİ

Grup içerisinde birlik ve uyum sağlamak ancak rehberin turistlerin psikolojik tiplerini iyi bilmesi ve bunları kaynaştırabilmesi ile olur. Turist tipleri başlıca şöyle sıralayabiliriz:

1) İDEAL TURİST ; Bu tip daima ilgili, üretken, ülke hakkında araştırma yapmış turist tipidir. Gezip görmeyi ve öğrenmeyi ister. Rehber için ideal turisttir. Zira her anlatılanı, her istenileni harfiyen yerine getiren, kültürlü insandır. Ukalalığa gitmeden bilgilerini rehberine ve gruba aktarmayı amaçlar. Desimist değildir. Herşeyi merak eder.

2) KABUL EDEN TURİST : Kişiliği gelişmemiştir. Herşeyi kabul eder. Sorunlarını başkasına anlatıp, tavsiye gelmesini bekler. Başkalarının, gruptaki diğer kişilerin ve rehberin yardım ve ilgisine muhtaçtır. Grup içinde sorun yaratmaz. Pasif durumdadır.

3) SÖMÜREN TURİST : Herşeyi sömürmeye hazırdır. Rehberle karışır ve onun yerini almaya çalışır. Bu durum rehber herhangi bir şey anlatırken sözünü kesip kendi bildiklerini aktarmaya çalışması, mikrofonu ele geçirebildikçe gruba birşeyler söylemesiyle olur. Rehberi kendine düşman görür.

4) İSTİFÇİ TURİST : Tutucu, soğuk görünmeyi sever. En zor tiptir. Anlatılanı dinlemiyor gibi bir havası vardır. Peşin hükümlüdür. Gelirken herşeyini yanında getirir.

5) PAZARLAMACI TURİST : Fırsatçı, mızız, herşeyi pahalı bulan turist tipidir. Rehberle ve gruba karşı söylenecek, şikayet edecek birşeyler daima bulur.

## VII- TURİST GRUPLARIYLA OLAN İLİŞKİLERİNDE REHBERİN DİKKAT EDECEĞİ HUSUSLAR

1) Grupla tanışma ve kendini kabul ettirme : Bu bir yanılla bilgi ve tecrübeye dayanan, diğer yandan kişilik özellikleri isteyen bir süreçtir. Grupla ilk karşılaşma ve tanışmanın yeri, biçimi ve zamanı, rehberin kabul ettirmesinde rol oynar.

2) Grubu tanıma ve anlama : Turist grubunu sosyolojik özellikleriyle tanımak rehberin görevlerini etkili ve belirli bir biçimde yerine getirilmesi için gereklidir.

a) Toplumsal ve kültürel özellikler : Her grubun, her kişinin davranışlarını belirleyen, içinde yaşadığı toplumsal ve kültürel çevredir. Bu çevre ülkelere, ekonomik olanaklara ve yerel farklılıklara, mesleklere, dini ve toplumsal değer ve inançlara göre değişiklikler gösterir.

b) Grup içi ilişkiler : Sosyolojik anlamda toplumsal ilişki bir arada yaşayan insanlar arasında belirli amaçları içeren ve birbirlerine yönelik anlamlı etkileşimler karmaşığdır. Bu etkilerin içerikleri ve biçimleri çeşitlilik gösterir.

3) Gruba yardım etmek : Rehberin temel görevlerinden biri de yabancı bir ülkeyi ya da bölgeyi gezmeye ve görmeye gelenlere önderlik yapmak, gezip görülecek yerleri tanıtmak, bunların yanında turistlerin her türlü gereksinimleri karşılamada yardımcı olmaktır.

4) Birey turiste yardım etmek : Rehber birey turistlerin özel yaşantı ile grup yaşantısına en uygun ve optimum derecede bağdaştırmalarına yardımcı olmalıdır.

5) Program yapmak : Programın hazırlanmasında rehber şu ölçütleri kullanabilir.

- a) Turizmin amaçları,
- b) Turistlerin beklentileri, tercihleri ve eğilimleri,
- c) Turistlerin toplumsal, ekonomik ve kültürel özellikleri,
- d) Turist gruplarında ilişkiler dinamiği, ilişkilerin içeriği ve biçimleri,
- e) Birey turistlerin memnun olacağı ilişkilerin, arkadaşlık

ve dostlukların kurulmasında yardımcı olmak,

f) Gezi, eğlenme ve dinlenme sürelerinin, bizim ve onların imkânlar ölçüsünde turist isteklerine göre düzenlenmesi.

#### VIII- REHBERİN GRUP ÖNDERLİĞİ İŞLEVİ

Turist rehberinin grup önderi olarak üzerine düşen belli başlı görevleri şunlardır:

1) Plan ve program yapmak : Günümüzde turistik faaliyetlerle ilgili plan ve programlar, genellikle görevi yüklenmiş özel veya resmi örgütlerce önceden düzenlenmektedir. Bu yüzden rehber bu programı uygulamak düşmektedir. Ancak programı ayarlar-ken rehber ve tecrübesine de büyük iş düşmektedir. Timing olayın en önemli yanıdır. Anlattığı, açıkladığı yerlerde geçireceği zamanı, trafik olması muhtemel ise harcayacağı vakti göz-önüne alarak dakik hareket etmelidir.

2) Yürütme görevi : Rehber grup faaliyetlerinde uyum ve denge sağlamakla görevlidir. Bu da gezi ve dinlenme sürelerinin dengeli bir biçimde uygulanmasına bağlıdır.

3) Grubu temsil etmek : Turist sosyolojik açıdan yabancıdır. Onun gezdiği ülkede gruplarla, kişilerle veya örgütlerle doğrudan ilişki kurması güçtür. Bu nedenle grubun önderi olan turist rehberi turistleri grup dışı ilişkilerde temsil etmek görevini de yapar. O grubun sözcüsüdür.

4) Ülkeyi temsil etmek : Turist ülke hakkındaki duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerinin bir çoğunu rehber aracılığıyla

ve kanalıyla edinir. Gerek rehberin ülkesi hakkında verdiği bilgiler, yaptığı değerlendirmeler, gerekse bizzat davranış ve tutumları turistin aldığı ilk etkilerdir. Rehber turist açısından ziyaret edilen ülkenin aynasıdır. Turist ziyaret ettiği ülkenin görmediği, tanımadığı ve merak ettiği birçok yönlerini rehberden aldığı bilgilerle öğrenir. Bu anlamda rehber kesinlikle ülkenin temsilcisidir.

5) İlişkileri yönlendirme ve denetleme : Turist, gezi, eğlenme ve dinlenmesinde dilediği gibi yaşamak ister. Kişisel eğilimlerine uygun ilişkiler kurmak, hoşnut olduğu kimselerle gruplar oluşturmak her turistin beklentisidir. İşte bu beklentinin gerçekleşmesinde rehber aracı ve yönlendirici rol oynamalıdır. Bir geziye katılanlar arasında tanışma fırsatları yaratmak, etkileşimi hazırlamak veya ona ilk hareketi vermek gibi konularda öndar olmaktan dolayı sorumluluk taşır.

6) Bilgi kaynağı olmak : Grup önderi yukarıda sayılan görevlerinin yanında, genellikle grup üyeleri için hazır bilgi, tecrübe ve ustalık kaynağı olarak tanınır. Bu anlamda öndere grup faaliyetlerinin gerekleri için en bilgili kimse gözüyle bakılır.

#### IX- BİLGİNİN TURİSTE ANLAŞILABİLİR ŞEKİLDE AKTARILMASI

Gruptaki turistler, rehberin anlattıklarını iyi anlamalıdır. Bunun için rehber, açık ve derli toplu, alâka uyandıracak ve ilgiyi canlı tutacak şekilde ve basit cümlelerle konuşmalıdır.

- 1) Açık ve derli toplu konuşma;
  - a) Turiste aktarılan bilgi, bölüm bölüm izlenebilmelidir.
  - b) Turist, önemli ve önemsiz bilgileri birbirinden ayırabilmelidir.
  - c) Mutlaka belli bir sıra takip edilmelidir.
- 2) Alâka uyandıracak ve ilgiyi canlı tutacak şekilde konuşma;
  - a) Turiste şahsen hitap etmelidir.
  - b) Turist enteresan konuşma şeklinden hoşlanır (doğrudan doğruya hitap, sorular sorulması gibi)
  - c) Enteresan örneklerle ilgi uyandırmalıdır.
- 3) Basit cümlelerle konuşma;
  - a) Kısa ve basit cümleler kurulmalıdır.
  - b) Kolay anlaşılabilir kelimeler kullanılmalıdır.
  - c) İyi anlaşılacak şekilde ve açık konuşmalıdır.
  - d) Turistin beklentilerinin sınırını bilgi aktarımında göz önüne almalıdır.

#### X- REHBERİN SEMPATİ OLUŞTURMASI

Turist, rehberini dış görünüş, giyim, kuşam ve anlatım tarzı açısından sempatik bulduğu sürece daha iyi dinleyecektir.

Turisti inandırmak ve belli konularda ikna etmek de ancak bu sempatiyi sağlamakla mümkündür. Sempatiyi sağlamak için rehberin uyması ve uygulaması gereken koşullar:



- 1) Konuşulan kişi veya gruba uyum sağlamak,
- 2) İşe uygun şekilde giyinmek,
- 3) Sadece bilgi vermekle yetinmeyip, gruptaki kişilerle de ilgilenmek,
- 4) İşe angaje olmak ve fikirleri gruptakiler ile özdeşleştirmek,
- 5) Saygılı, tevazu sahibi ve alçak gönüllü olmak,
- 6) Gruptaki turistlerin konuya katılmasını sağlamak,
- 7) Kendisini daima geri planda tutmak,
- 8) İyi bir dinleyici olmak,
- 9) Gruptaki turistlerin kendilerini göstermelerine olanak vermek,
- 10) Olumlu olan konuları vurgulayıp, olumsuz konulardan kaçınmak,
- 11) Gerekli görülen konuların altını çizerek vurgulamak,
- 12) Gruptaki turistlerle gerekli mesafeyi korumaya özen göstermek,
- 13) Gruptaki kişiler hakkında fikir yürütmemek,
- 14) Kişilerin gönlünü alıcı sözler söylemek,
- 15) Gruba karşı açık olmak,
- 16) Turistlerin hoşlanacağı bir takım girişimlerin yapılabileceğini vaad etmek ve isteklerinin gerçekleştirilebileceğini ima etmek,
- 17) Turistlerin korkularını gidermeye çalışmak ve bunların gereksiz olduğunu göstermek,
- 18) Ortaya çıkan problemleri, grubun ahengini ve olumlu havasını bozmadan, açık olarak anlatmak,

- 19) Konuşurken ismen hitap etmeye gayret göstermek,
- 20) Keyifli ve neşeli olmaya çalışmak ve daima gülümsemek.

#### XI- GRUP LİDERİ OLARAK REHBERİN ROLÜ

(16) Seyahat amacıyla bir araya gelmiş turist grubu bir grup anlayışı içinde incelenebilir. Üyeler ve bir başkan vardır. Bu ortamda başkan rehberdir. Rehber grubun başkanı, liderdi, grubun tüm gereksinmelerine cevap veren kişidir. Grubu direkt ve endirekt ilgilendiren herşey rehberin sorumluluğundadır.

En önemli faktör grubu benimsemektir. Rehber kendisini de grubun bir parçası, daha sonra da lideri olarak görüp, grupla bütünleşerek bunu gruba hissettirmelidir.

Rehber, grubun herşeyinin, maddi ve manevi kaynaklarının kendi ellerine teslim edildiğini hissetmeli ve bu sorumluluğu yerine getirmelidir. Grupla iletişimin başlayıp gelişmesi için üyeler ve lider arasında güvenin sağlanması gerekir.

Bunun için ilk önce dış şartlar gereklidir:

- 1) Rehberin görevinde dürüst olması, program aksatmaması,
- 2) Grup çıkarında önde tutması (yaşlı, hasta), grup normlarını bozmaması,
- 3) Kendi koyduğu kuralı kendisinin bozması,
- 4) Temiz, düzgün giyimli olması,
- 5) Saygılı ve nazik olması.

Bu dış faktörlerden sonra grup üyelerinin liderine içten güven duyabilmeleri için rehberde olması gereken bazı özellikler vardır:

1) Bilgili bir kişi olması : Grup kendilerinde olmayan bilgileri rehberden almayı umar. Rehberin ilk saygı ve güven duyacağı şey asıl genel ve teknik bilgilerdir.

2) Tutarlı bir kişi olması : Rehberin tutarlı bir insan olması grubu rahatlatıp, ona güvenmeye itecektir. Karşılıklı tanıma sürecinde önemli bir faktördür.

3) Açıklık ve dürüstlük : İçtenlikle, açık ve dürüst davranan bir rehberin grup üyeleri daha az şüpheyle bakacak ve onun gösterdiği içtenlik ve açıklığa belirli ölçüde uyacaklardır. Bu da karşılıklı iyi niyet ortamında bir güvenin doğmasını sağlayacaktır.

4) Karar verebilme ve uygulayabilme becerisi : Rehberin zor durumlarda duruma hakim olup, alternatifler üretip, karar verebilme ve bunu eyleme döktüp uygulayabilmesi, grubun kendisine olan inanç ve desteğini arttıracaktır. Grubun rehberin becerilerine güveni artacak, kendini onun ellerine bırakacaktır.

5) İletişim kurabilme becerisi : Tüm üyelere ulaşabilmedir. Eşitlik ilkesini benimsemiş bir rehber herkes ile iletişim kurduğu sürece, grup bunu algılayıp karşılığını verecektir. Bu grup dinamiği oluşumunu kolaylaştıracaktır. Grup içinde dayanışmayı ve sevgiyi arttıracak bir grup bilinci turist gruplarının rehberlerini daha çok benimsemelerine neden olacaktır.

İyi bir lider bunların yanı sıra, grubun değişen gereksinmelerine duyarlı olup ayak uydurabilmeli, isteklere göre değişiklik yapabilecek esneklikte olup, bunları yerine getirme çabasında olacaktır.

İyi bir lider her zaman grubunu etkileyebilecek şartlara dikkat etmeli, bunu daha iyi kılmak için kendi davranışlarını da değiştirebilme becerilerine sahip olmalıdır.

#### A. Liderin Gücü

Lider, grup üyelerini anlardan daha çok etkileyebilecek güce sahip grup üyesidir. Lider, grup gereksinmelerini yerine getirdikçe gruptan saygı ve destek görecektir. Bu dinamik karşılıklıdır. Bir turist grubunda lider rehberdir. ROL ve YETKİ kendisine verilmiştir. Rehberin liderliği; beraberindeki grubu etkilemesi, inandırması ve onları grubun en etkin şekilde amacına ulaşması yönünde yönlendirmektir. Bir lider, bu görevleri yerine getirmek için yönetsel becerilere sahip olmalıdır. Yönetim becerileri, rehberin bilgisini, deneyimini, yeteneğini ve sağduyularını kullanımıyla kendini gösterir. Yönetimin ana unsurlarında OTORİTE ve GÜÇ liderlik, karar verme ve iletişimdir. Her yönetim şeklinde ve sürecinde otorite, hak ve güç olarak tanımlanır.

Rehberin otoritesi ilkin sahip olduğu bir takım güç ve kaynaklarından gelmektedir:

1) Yetki gücü : Rehber acenta tarafından görevlendirilen kişidir, yani tayin edilmiştir ve yetki sahibidir.

2) Uzmanlık gücü : Rehber grubun sahip olmadığı tarihi, kültürel, çevresel bilgiyi programdaki konaklama, eğlence yerlerini bilir. Herşeyden önce ülkeyi ve çevreyi bilir. Bu en etkin güçtür.

3) Kişisel karizmatik güç : Grupla iletişim becerilerinin oluşu, kişisel çelişikliği ve bir grubu yönetme gücü, onun grup tarafından daha da güçlü algılanmasını sağlar.

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

#### B. Lider Yönetim Biçimleri (17)

1) Otoriteryen lider - rehber : Daha çok işin eksiksiz yapılmasına önem veren lider, kararları grup adına, onlara danışmadan kendisi alır.

Grup üyelerinin kararlara katılmasını beklemez. Bir karar alınması gerekiyorsa bunu kendi yapar. Yönetim tutumu da üyelere karşı onlardan kendini üstün gören tutumdadır. Kimi zaman bu durum baskıcı boyutlara da varabilir.

2) Demokratik tutum : Rehber kendini grubun bir parçası görür. Duygularını, düşüncelerini ve kararları grupla paylaşır. Grubun katılması ve memnuniyeti onun için önemlidir. Grubun hoşnut olmadığı bir durumu uygulamaktan kaçınır. Grubu karara karşı kabullendirecek derecede etkiler ya da kararı tekrar gözden geçirir. Yol gösterici, aracı kişidir.

3) Gevşek tutum : Rehberin grubu kendi haline bırakıp, gruba fazla yol gösteriminde bulunur, kararları gruba bırakır. Ama grubun gereksinmelerine de duyarlı değildir.

Demokratik insana dönük tutumun üyelerin tatmin olmasını arttırdığı araştırmalarca ortaya çıkmıştır.

### C. Karar Verme

Problem çözebilme, analiz yapabilme, karar verebilme, bunu uygulayıp değerlendirme bir lider rehberin sahip olması gereken en önemli özelliklerindedir.

Karar verme bir süreçtir:

- 1) Problemin analizi, nedenleri düşünülmeli,
- 2) Problemi ortadan kaldıracak alternatif yaratılmalı,
- 3) Bu alternatiflerin olabilecek sonuçlarının olumlu, olumsuz yanları düşünülmeli,
- 4) Gruba sunulacak alternatifler tespit edilmeli,
- 5) Grup ile tartışmalı, grup içindeki duygu ve düşüncelere duyarlı olmak,
- 6) Karar yeniden gözden geçirilip, uygulanmalı.

## XII- REHBERLE GRUP ARASINDAKİ İLETİŞİM

İletişim ve ilişki kurabilmek grup dinamiğinin yapı taşıdır. Rehber ile grup iletişimi az veya kötü olan bir grupta problemin çıkması sık görülür.

İletişim sözlü ve sözsüz yapılır.

Sözlü iletişimde mesajların net, açık ve yalın olması, kullanılan dilin anlaşılır olması, ortamın sakin, sesin duyulabilir olması önemlidir.

Mesaj iletenden iletene ulaşmalı ve geri mesaj yeniden alınmalıdır.

Sözlü ve sözsüz iletişim birbirine çelişkili olmamalıdır.

### A. İletişimi Oluşturan İlkeler

a) Yüz yüze konuşma (Göz kontağı, sırtın dönük olması, U şeklinde anlatım olmalı : Psikolojik yönden en etkili konuşma şekli, karşımızdaki kişinin gözünün içine bakarak gerçekleşir. Dikkati toplamak yönünden tercih edilir. Sırt dönük olarak rehber koltuğunda oturmak turiste saygısızlık olabileceği gibi, ayrıca turistin başka şeylerle ilgilenmesine veya arkada kendi aralarında konuşmalarına neden olur.

b) Kişilere isimle hitap (Büyük gruplarda en azından "sizler" şeklinde hitap) : Gruptaki turistlerin isimlerini olduğunca çabuk öğrenmek ve onlara isimleriyle hitap etmek, turiste kendine değer ve önem veriliyor hissini verir. Turistle hiç bir zaman "sen"li konuşmayıp, araya bir saygı mesafesi konmalıdır.

c) Herkesle iletişim (sözle olmasa da gözle herkese ulaşabilmek) : Sadece grubun belli bir kesimiyle ilgilenip, diğer kısmını gözönüne almayıp, iletişim kurmamak, grup içerisinde huzursuzluğa neden olur. Bir ören yerini anlatırken herkesin gözüne bakarak bile iletişim kurulması işin gereğidir.

d) "Biz" sözünü vurgulamak (Rehberin kendisinin de grup üyesi olduğunu vurgulaması) : Rehberin kendisini gruptan soyutlaması büyük bir yanlış olur. Grupla beraber kendisinin aynı amaç etrafında toplanmış bir fert olduğunu unutmaması gerekir.

e) Grubu dinlemek : Grubun isteklerini dinlemek ve yerine getirmek rehberin görevi olduğu kadar, iletişim kurmak yönünden önem taşır. Grubun eğilimlerini dinleyerek ve anlayarak hareket edilmelidir.

f) Grubu duymak : Grubu duymak derken anlatılmak istenen grubun isteklerinin dinlenmesinden sonra rehber tarafından algılanması ve rehber-turist iletişimi ile en iyi alternatifin seçilmesi.

g) Grubu yanıtlamak : Bu iki aşamayı geçirdikten sonra önemli olan artık rehberin grubun ihtiyaç ve isteklerine optimum şekilde yanıt verebilmesi ve karşılayabilmesidir.

h) Grup üyeleri : Buraya kadar sürekli olarak rehber turist iletişiminde rehberine düşen görevleri sıraladık. Ancak hemen hemen rehber kadar grup üyesi olan her turiste bazı görevler düşmektedir. Uyumsuz, herşeyi reddeden, mızızızlanan,



şikayet eden bir turistle rehberin optimum iletişimi sağlaması imkânsızdır. Ancak rehberin liderliğini kabullenmiş, kural birliğine inanan ve grup içi saygıya sahip turiste iletişim hiçbir çaba harcamaksızın kendiliğiyle gerçekleşir.

#### B. Dinlemek ve Paylaşmak

İletilen duygu ve düşünceyi mesajını anladığını belli etmek en baş ilkedir.

"Zannediyorum siz otel odasından memnun değilsiniz", "sizi anlıyorum", cümleleri rehberin turisti anladığını aktaracağı şekillerden başlıcalarıdır.

Kendi duygusunu aktarmak için de şöyle diyebilir: "Kızgın olduğunuzu söylediniz, sizi anlıyor ve hak veriyorum. Böyle bir durum gerçekten zor bir durum", "Gerçekten sıcak suyun akmaması hoş birşey değil. Sizin için epey zor olmuştur herhalde, ama hemen oteli bilgilendirelim ilgileneceklerdir" şeklindeki cümleler rehberin gerçekten turistle ilgilendiğini, onu anlamak istediğini gösterir.

Anlaşıldığını, düşünen bir kimse kendini daha iyi hisseder. En az birinin sizi anlaması da mutlu eder insanı.

Demek oluyor ki iyi bir rehber:

- 1) Kendini iyi değerlendirmeli,
- 2) Grubunu tanıyıp, gereksinmelerini bilmeli,
- 3) Durumlara ve kişilere karşı esnek olmalı,

- 4) Karar verip uygulayabilecek becerilere sahip olmalı,
- 5) Grubu kendisi ile güzel bir ortamda yönlendirebilecek bir kişi olmalı.

Herşeyden önce, kendisine yapılmasını istemediğini başkasına yapmayarak kabul edici, insana saygı ve sevgi duyan, hoşgörülü, esnek bir insan olmak için çaba gösteren bir kişi olmalıdır.

### C. Konuşma Sırasında Anlamı Açıklayan İlkeler

- 1) Ne söyleyeceğini bilmek,
- 2) İletilmek istenen mesajın ruhunu da kabul ettirmeye çalışmak,
- 3) Konuşmanın amacını önceden saptamak,
- 4) Turiste de konuşma hakkı tanımak, buna özen göstermek.

## D Ö R D Ü N C Ü B Ö L Ü M

### TURİZM MEVZUATINDA TERCÜMAN REHBERLİĞİN YERİ

#### I- PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİ

Profesyonel turist rehberlerinin mesleki faaliyetlerini düzenleyen en önemli hukuki metin, birçok defalar değişikliğe uğramış ve en son 1986 yılında tümüyle değiştirilerek yürürlüğe konmuş "Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği"dir. (18)

Yönetmeliğin amacını belirleyen 1. maddesinde "Profesyonel Turist Rehberi" de tarif edilmektedir: "Bu yönetmeliğin amacı Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıttak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgiler verebilecek profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi, çalışma esasları ve denetlenmesini düzenlemektir."

Yönetmelik, Profesyonel Turist Rehberlerinin seçimi, eğitimi amacı ile açılacak kursların yürütülmesi, rehberin çalışma esaslarının tespiti, kültür alanındaki çalışmalar ise çok eskilerden beri Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde sürdürülmüştür.

13.12.1983 tarih ve 187 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla yayınlanan yönetmeliğin turist rehberlerinin mesleki faaliyetlerini düzenleyen bölümler şöyledir:

---

(18) Kanun Hükmünde kararname/355 02.07.1986 tarih  
19152 no.lu resmi gazete

1) Yönetmeliğe göre Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan rehberlik belgesi almamış kişiler "Turist Rehberliği" yapamazlar. Rehberlik belgesi almadan profesyonel turist rehberliği yapmaya teşebbüs edenler hakkında savcılıkça kovuşturma açılır. Bu hükmün tabii bir sonucu olarak seyahat acentaları ve Bakanlığın denetimindeki diğer kuruluşların belgesiz rehber çalıştırmaları yasaklanmıştır (Yönetmelik, madde 38 ve 43). Bundan başka Kültür ve Turizm Bakanlığı dışında hiç bir kuruluş, hangi isim altında olursa olsun, Profesyonel Turist Rehberliği kursu açamayacağı gibi, rehberlik belgesi veya kimlik kartı da veremez (Yönetmelik madde 49).

2) Turist rehberleri her yıl 1 Ocak - 1 Nisan tarihleri arasında kimlik kartlarını bağlı buldukları il müdürlüklerine vize ettirmek mecburiyetindedirler. Bunu yaparken her rehber savcılıktan alınmış ve o yılın tarihini taşıyan bir sabıka belge kaydını da temin eder (Yönetmelik, madde 39). Vize mecburiyetine uymayarak 4 yıl üst üste vizesini yaptırmayan rehberlerin 5 yıl belgeleri iptal edilir. Bunlar tekrar rehberlik mesleğini yapmak istediklerinde, bölge çapındaki rehberler, bölge çapındaki bir kursun, ülke çapındaki rehberler ise ülke çapındaki bir kursun sonunda yapılacak olan bitirme imtihanlarına doğrudan katılarak, başarılı oldukları takdirde mesleklerine dönebilirler (Yönetmelik, madde 40).

3) Yönetmeliğe göre turist rehberleri kimlik kartlarında belirtilen yabancı dil ya da dillerden başka bir dilde rehberlik yapamazlar. Rehber olup da, rehberlik kartına yeni bir

dil ekletmek isteyenler rehberlik giriş sınavlarında yapılan yabancı dil sınavına söz konusu yeni dilde girmek ve başarılı olmak zorundadırlar (Yönetmelik, madde 41, 27, 19).

4) Profesyonel Turist Rehberleri, Bakanlıktan aldıkları kimlik kartlarını görev sırasında üzerinde bulundurmak ve ko-kartlarını göğüslerine takmak mecburiyetindedirler (Yönetmelik, madde 42).

5) Yönetmeliğin 44. maddesi rehberlik ücretleri ile ilgili şu önemli hükmü getirmiştir. İl müdürlükleri Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ve Turist Rehberliği meslek kuruluşları; rehber tavan ve taban ücretleri konusundaki tekliflerini en geç Haziran ayı sonuna kadar Bakanlığa bildirirler.

Bakanlık bir sonraki yıl Ocak ayından itibaren uygulanacak rehber taban ve tavan ücretlerini veya ücretlerle ilgili politikasını en geç Temmuz ayı sonuna kadar tespit ederek ilgili kuruluşlara duyurur.

Yönetmeliğin bu hükmüne dayanarak Bakanlıkta oluşturulan Tercüman Rehber Ücret Tespit Komisyonu 1987'de toplanarak 1980'deki rehber ücretlerinin serbest bırakılmasına karar vermiştir. Rehberlerin ücretlerinin uygulamada hangi kıstaslara göre tespit edilebileceği hususunda aydınlatıcı bilgiler içerdiği için söz konusu onayın metni aşağıya alınmıştır.

"Malumları olduğu üzere 2 Temmuz 1986 gün ve 19152 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğininin 44. maddesi "..... Bakanlık,

bir sonraki yıl Ocak ayından itibaren uygulanacak rehber taban ve tavan ücretlerini veya ücretlerle ilgili politikasını en geç Temmuz ayı sonuna kadar tespit ederek ilgili kuruluşlara duyurur" hükmüne amirdir.

Makamın 12 Ekim 1983 gün ve 02.2.630/699-2789 sayılı onayları ile oluşturulan Profesyonel Tercüman Rehber Ücret Tespit Komisyonu 10.7.1987 günü toplanarak 1988 yılı içinde turist rehberlere hizmetleri karşılığı ödenecek ücretlerle ilgili olarak aşağıdaki politikayı benimsemiştir.

1) Her turist rehberinin, Mihmandarlık ettiği turistlere ve turist gruplarına verdiği hizmetler birbirinden farklıdır. Bu bakımdan turist rehberleri hizmetin seviyesine göre ücret almalıdırlar. Turist Rehberliği mesleğinde uzun seneler hizmet vermiş ve hizmetini en üst seviyede yapan bir turist rehberiy-le bu mesleğe yeni başlamış veya verdiği hizmetin seviyesi nis-beten küçük olan bir turist rehberine aynı ücretin verilmesi düşünülemez.

2) Hizmetin yapıldığı yer, mevsim ve iklim şartları, gi-dilen yerin az gelişmiş yöreler olması ve çok yorucu bir gezi programının uygulanmakta olması ücret anlaşmalarının yapılma-sı sırasında gözönünde bulundurulmalıdır.

3) Özel beceri ve ihtisas isteyen turist rehberliği hizmet-leri için (Dağcı gruplara verilen hizmet gibi) daha yüksek bir ücret düşünölmelidir.

4) Türkiye'de çok az konuşulan ve bilinen yabancı dilleri

konuşma ve bu dillerde hizmet veren turist rehberler işveren-  
den farklı bir ücret isteyebilirler.

Yukarıda sayılan hususlar gözönünde tutulduğunda turist  
rehber ücretlerinin tespiti imkânsız olmaktadır.

Yabancı turist gruplarına hizmet vermekte olan turist  
rehberleri, önemli bir görev ifa etmektedirler. Ülkemizin ve  
yabancı turistlere verilen hizmetlerin, beğendirilmesinde ve  
turistlerin ülkemizden memnun olarak ayrılmalarında turist reh-  
berlerinin rolü son derece önemlidir.

Bu anlayış içinde Komisyonumuz 1988 yılı turist rehber  
ücretlerinin serbest bırakılmasına karar vermiştir.

Tensip ve takdirlerinize arz olunur.

Daha sonra bu onaya dayanarak harekete geçen İstanbul  
Turist Rehberi Esnaf Derneği kendi üyesi olan rehberlere aşağıdaki bildiriye ulaştırmıştır.

"Sayın Üyemiz,

Arka sayfada fotokopisini verdiğimiz gerekçeli bakanlık kararı  
ışığında, asgari bir bazda birleşmek üzere TÜRSAB'la 2 yıllık  
bir ücret anlaşmasına varılmıştır.

Buna göre,

<u>1988 yılı için</u>		<u>1989 yılı için</u>
Tam gün	25.000	35.000
1/2 yarım gün transfer	16.000	22.400
Gece turu	21.000	30.000
Anadolu turu	32.000	40.000
Doğu Anadolu turu	40.000	56.000

ücretleri taban olarak kabul edilmiştir.

Saygılarımızla.

Yönetim Kurulu"

Şunu hemen belirtelim ki, bu ücretler bağlayıcı değildir. Rehber ile çalışmak istediği acenta anlaşarak daha yüksek veya daha düşük ücretler tespit edebilirler. Kısacası bu alanda rehber ücretleri tamamen piyasa ekonomisinin kurallarına uygun olarak tayin edilmektedir.

5) Yönetmeliğin 45 ilâ 48. maddelerini içeren altıncı bölümde profesyonel turist rehberlerinin denetimi ve kendilerine uygulanan disiplin cezaları konusu düzenlenmiştir.

Yönetmeliğin 45. maddesine göre, Valilik, Bakanlık Kontrolörleri, Eğitim Dairesi Başkanı, İl Müdürleri ve Yardımcıları ile Turizm Danışma Büro Müdürleri ve Müze Müdürleri, rehberleri denetleme yetkisine sahiptir. Ayrıca Bakanlıkça görevlendirilen yetkililer de bu denetlemeleri yapabilirler.

Bu madde de belirtilen kişiler dışında hiç bir kimse turist rehberlerini denetleyemez (Yönetmelik, madde 49).



Yönetmelik rehberler aleyhine üç tür ceza öngörmüştür. 47. maddeye göre, görev sırasında rehberlik kimlik kartı ve kokartını üzerinde bulundurmayan turist rehberlerine, denetleme görevlisinin verdiği rapor üzerine rehberin bağlı bulunduğu bölgenin il Müdürü'nce ihtar cezası verilir. Bu ceza Bakanlığa bildirilir.

Aşağıda belirtilen hatalı hareketlerde ise, Disiplin Kurulu'nun kararıyla rehberin belgesi, kimlik kartı ve kokartı bir aydan bir yıla kadar geri alınır (Yönetmelik, madde 48/a).

- Turistlere karşı gösterilmesi gereken saygı ve nezaketi göstermemek,
- Turistlerin, hakaret ya da benzeri davranışlarla karşılaşmalarına ya da gülünç durumlara düşmelerine ilgisiz kalmak,
- Vizesiz kimlik kartı ile çalışmak,
- Kendisi ya da üçüncü kişiler yararına gezinin daha önceden belirlenen süre ve güzergâhını bir mecburiyet olmadıkça değiştirmek,
- Mesleğin güven ve itibarını zedeleyici davranışlarda bulunmak,
- Turistlere ve turistik kuruluşlara kasıtlı olarak zarar vermek,
- Yetkililerce yapılan denetimlerde onlara bilgi vermekten kaçınmak, gerçeği gizlemek ve saygısızca davranmak,
- Bir yıl içinde 2 ihtar cezası almak,
- Turizme zarar verecek söz ve davranışlarda bulunmak,

- Rehberlik belgesinde belirtilen dilden başka bir dilde rehberlik yapmak,
- Turistlerin yaptıkları alış verişten komisyon almak veya diğer yollardan kendisine veya üçüncü kişilere haksız yere yarar sağlamak,
- Bölge çapındaki bir kurstan mezun olan Turist Rehberliğinin bölgeleri dışında çalışmaları.

Daha ağır olduğu kabul edilen aşağıda belirtilen hatalı hareketlerde bulunan rehberlerin ise Disiplin Kurulu kararıyla belgeleri iptal edilir, kimlik kartları ve kokartları geri alınır ve suçun özelliğine göre Adli Makamlara suç duyurusunda bulunulur:

- Ülke yararına ve milli onura aykırı hareket, söz ve davranışlarda bulunmak,
- Eski eser özelliğindeki eşyanın yurtdışına kaçırılmasına yardımcı olmak,
- Yüz kızartıcı bir suçtan hüküm giymek,
- Rehberlik belgesinin geri alınması cezasından sonra; 2 yıl içinde ikinci defa "Rehberlik belgesinin geri alınması" cezasını işlemek (Yönetmelik, madde 48/b).

Yukarıda sözü geçen Disiplin Kurulu'nun oluşturulması ve çalışma usulü yönetmeliğin 46. maddesinde belirtilmiştir: "Bakanlık Hukuk Müşavirlerinin Başkanlığında Turizm Genel Müdür Yardımcısı, Eğitim Dairesi Başkanı ve bir Müfettişten teşekkül eden Disiplin Kurulu, Eğitim Dairesi Başkanlığınca rehberler hakkında Kurul'a intikal ettirilen şikayet ve denetim

raporlarını inceler ve gerekli kararı alır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşit olması halinde Başkanın bulunduğu tarafın kararı geçerlidir.

Disiplin Kurulu tarafından verilen ceza Makam onayı ile kesinleşir; kesinleşen ceza, rehberin bağlı bulunduğu İl Müdürlüğünce, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ve öteki mesleki kuruluşlara bildirilir. Eğitim Dairesi Başkanlığı, Disiplin Kurulu'nun raportörlüğünü yürütür ve verilen ceza rehberin sicil fişine işlenir."

II- PROFESYONEL TURİST REHBERİNİN SEYAHAT ACENTALARI VE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ (TÜRSAB) İLE İLİŞKİLERİ, BAĞLI OLDUKLARI SOSYAL GÜVENLİK KURULUŞLARI VE GELİR VERGİSİ MÜKELLEFİYETLERİ

1950'li yıllarda kurulan İstanbul Rehberler Derneği ile daha sonra 1970'li yılların ortalarında kurulup bir kaç yıllık bir faaliyetten sonra feshedilen Türkiye Profesyonel Turist Rehberleri Sendikası, turist rehberlerinin hangi sosyal güvenlik kurumuna tabi olacağı ve kazançlarının nasıl vergilendirileceği hususlarını açıklığa kavuşturmak için birçok çalışmalar yapmışlar ve ilgili mercilere çeşitli vesilelerle başvurmuşlardır. Başvurulan makamlar çeşitli zamanlarda farklı görüşler belirtmişlerdir. Uygulamada da rehberlerden bazılarının Sosyal Sigortalar Kurumu'na, bazılarının Bağ-Kur'a üye olduğunu ve bir kısmının götürü usulde, diğer bir kısmının ise gerçek usulde vergiye tabi olduklarını görüyoruz.

Durumu açıklığa kavuşturmak için, işe ilk önce rehberle seyahat acentası arasındaki ilişkinin hukuki mahiyetine bir göz atarak başlamakta yarar vardır. Bilindiği gibi rehberlerle acentalar arasındaki iş ilişkileri çok değişik şekillerde ortaya çıkabilmektedir. İlk önce biz, rehberle acenta arasındaki ilişkilerin en sıkı olduğu, emir veren - emir alan ilişkisinin çok açık görüldüğü durumlardan, bu ilişkinin daha az sıkı olduğu, emir veren - emir alan değil, adeta eşitler arasında iş görme ilişkileri (avukatla müvekkili, mimarla inşaat sahibi arasında olduğu gibi) şekline dönüştüğü durumlara doğru çeşitli kademeleri inceleyelim.

Bir rehber bir acentanın tam manasıyla "memuru" olabilir. Yani bütün mesaisini o acentaya tahsis etme vaadinde bulunur, başka hiç bir yerde görev almaz ve hatta rehberliğin yanında yine aynı acenta bünyesinde başka işler de yapabilir. Bu durumda acenta bu memuru bordrosunu, ücreti üzerinden gelir vergisini stopaj usulüyle keser ve ayrıca bu rehberi SSK'na primlerini de yatırmak suretiyle sigortalı yapar. Bu çerçevede rehber ile seyahat acentası arasındaki ilişkinin bir HİZMET AKTİ olduğu ve buna Borçlar Kanunu (madde 313 ve devamı) ile İş Kanunu'nun ilgili maddelerinin uygulanacağı şüphe götürmez. Yine bu durumda rehberin gerçek usulde gelir vergisine tabi bir mükellef olacağı ve SSK'nun kendisini güvencesi altına alan kamu kuruluşu olacağından da şüphe edilemez.

1965 yılında yürürlüğe giren 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu'na göre çalıştırılanlar işe başlar başlamaz kendiliğinden sigortalı olurlar.

Şimdi rehberle seyahat acentası arasındaki ilişkilerin daha az emir alan - emir veren türünden ve süre olarak da daha az yoğun olduğu durumları görelim. Meselâ bir rehberle seyahat acentası, a) Yaz sezonunda hemen hergün veya b) Yaz sezonunda fakat sadece iş çıktığı zaman veya c) Sadece iş çıktığı zaman çalışıyor olabilir. Hatta rehber d) Bir çok seyahat acentasıyla ve önceden belirlenmeden, sadece iş çıktığı zaman çalışıyor olabilir. Bu durumlarda rehberle acenta (veya acentalar) arasındaki ilişkilerin hukuki mahiyeti nedir? Söz konusu olan bir hizmet aktimidir? Hizmet aktinin en önemli unsurlarından birinin, işçinin işverenin talimatları çerçevesinde ve yakın nezareti altında işi görmesi olduğuna göre rehberin işini görürken işverenin talimatlarına ana hatlarıyla uyması, fakat esas olarak kendi kriterlerini kullanması ve işverenin nezaretinin çok az olması halinde, hâlâ bir hizmet akti mi söz konusudur? Yoksa vekâlet veya istisna akitlerine benzer başka bir akit mi söz konusudur?

Bu teorik gibi görülen tartışmanın pratikte varmak istediği sonuç, rehberle acenta arasındaki hukuki ilişkinin mahiyetine göre rehberin ne tür bir gelir vergisi mükellefi olacağı ve hangi sosyal güvenlik kurumuna tabi olacağı sorularına tutarlı bir cevap getirmektir.

Rehberler Derneği, TÜRSAB, Bağ-Kur, SSK ve İstanbul'daki Vergi Dairelerinde yaptığımız araştırmalara göre 1970'li yılların ortalarına kadar bir acentanın memuru olarak çalışır görünen belli sayıda rehberin (dolayısıyla gerçek usulde vergi

veren ve SSK'na tabi olanların) dışında, diğer rehberler götürü usulde vergi vermekte ve Bağ-Kur'a üye bulunmaktaydılar.

Rehberler Derneği ve Rehberler Sendikası daha sonra, her halde rehberlerin iş güvencesini ve çalışmaları sırasında uğrayabilecekleri çeşitli kazalara karşı güvencelerini arttırmak için bunların acentalarla ilişkilerinin bir hizmet akti olduğunu, acentaların işveren, rehberlerin ise işçi olduğunu, bu sebeple SSK'na tabi olup gerçek usulde vergi mükellefi olarak gelir vergilerinin işverenleri tarafından stopaj usulüyle kesilmesi gerektiğini ileri sürmeye başladılar ve bunu mahkemelerde ve ilgili kurumlarda kabul ettirmeye çalıştılar.

Yargıtay 10. Hukuk Dairesi, 18.2.1974 tarihli (E. 1313, K. 2429) bir kararında bir Turizm ve Tanıtma Derneği'nde çalışan iki rehberin dernekle ilişkilerinin hizmet aktine dayandığını ve bu işyerinin tümüyle 506 sayılı Sosyal Sigortalar Kurumu kapsamına alınmasının yerinde olduğunu kabul etmiştir.

Yargıtay daha sonraları da bu yönde kararlar almayı sürdürmüştür. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 14.4.1982 tarih ve 1643/359 sayılı kararında özetle "Tercüman rehberlerin durumlarına ilişkin maddi olgular yeterince ve gereğince saptanarak çalışma ilişkilerinin hizmet aktine dayanması halinde sigortalı sayılmaları gerekir" denmektedir.

Buna paralel olarak SSK Genel Müdürlüğü de Rehberler Sendikasının başvuruları üzerine evvela olumsuz olan görüşünü değiştirerek "Tercüman rehberlerin hizmet gördükleri turizm

acentaları ile olan hukuki münasebetleri yeniden incelenmiş ve çalışmalarının hizmet akdine dayandığı, dolayısıyla 506 sayılı kanuna göre sigortalı sayılmaları lazım geldiği sonucuna varılmıştır. ilgili şubelerimize bu yolda talimat verilecektir." şeklinde görüş bildirmiştir (5.7.1976 tarih ve 475947 sayılı yazı). Daha sonra aynı görüş SSK Genel Müdürlüğü 19.10.1976 tarih ve 743166 sayılı yazısında da tekrarlanmış ve SSK Beyoğlu Şubesi de 9.12.1976 tarih ve 067305 sayılı yazısında bunu vurgulamıştır.

Bu duruma göre 1976 yılından itibaren hiç olmazsa bir kısım rehberler yönünden tabi olacakları sosyal güvenlik kuruluşu ve dolayısıyla gelir vergisi mükellefiyetlerinin türünün tesbiti sorunu çözülmüş görünmektedir. Buna rağmen o tarihten sonra da önemli bir grup rehberin götürü usulde vergi vermeye ve Bağ-Kur'a üye olmaya devam ettikleri görülmüştür. Bunların yukarıda da belirttiğimiz gibi seyahat acentasına daha az bağlı olarak çalışan, daha bağımsız bir hukuki statüde işgören rehberler olduğu tahmin olunabilir ve ancak böyle çalışan rehberlerin diğerlerinden farklı bir sosyal güvenlik kurumuna ve farklı vergi mükellefiyetine tabi olmaları haklı görülebilir.

Rehberler Derneği 1975 sonunda Maliye Bakanlığı'na başvurarak "seyahat acentalarının turist rehberlerine ödedikleri ücretlerin şimdiye dek götürü olarak vergilendirildiğini, oysa turist rehberlerine ödenen ücretlerin, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı Turizm Genel Müdürlüğünün 8.8.1975 gün ve Sey.As.Şb.... sayılı yazısı ile 1976 yılı için 350 ile 150 lira arasında

tespit edildiğini belirterek işvereni ve hizmet erbabı belli olan söz konusu rehber ücretlerinin gerçek usulde vergiye tabi tutulmasını" istemiştir. Maliye Bakanlığı verdiği ilginç görüşte, rehberin vergi mükellefiyetinin türünün tayininde, emrinde çalıştığı acentanın götürü veya gerçek usulde mükellefiyete tabi olmasının rol oynayacağını kabul etmiştir: "193 sayılı Gelir Vergisi Kanunu'nun 64. maddesinde hangi hizmet erbabına ödenen ücretlerin götürü olarak vergilendirileceği saptanmış, bu hüküm gereğince ücretleri götürü olarak vergilendirilen rehberler elde ettikleri kazançları götürü usulde gelir vergisine tabi olan seyahat acentaları nezdinde hizmet ifa edenlerdir. Elde ettikleri kazançları gerçek usulde gelir vergisine tabi bulunan seyahat acentaları nezdinde çalışan turist rehberlerinin ise, Gelir Vergisi Kanunu'nun genel hükümleri uyarınca gerçek usulde gelir vergisine tabi tutulması zorunludur."

Daha sonra Maliye Bakanlığı 5.4.1982 tarih ve GVK/2-2150-4370/27765 sayılı mütalaasında GVK'nın 64. maddesine göre kazançları götürü usulde tesbit edilen ticaret, sanat ve serbest meslek erbabı yanında çalışanların safi ücretlerinin Vergi Usul Kanunu'nun hükümlerine göre götürü olarak tespit edileceği hatırlatıldıktan sonra GVK'nın 51/f maddesine göre tavassut işi yapanların götürü usulden faydalanamayacakları hükmüne istinaden "tavassut işi yapan seyahat acentalarının ticari kazançlarının vergilendirilmesinde, kazançlarının götürü usulde tespitinin mümkün" olmadığı ve gerçek usulde tespit edilmesi gerektiği belirtilmiştir. Aynı mütalaa devamla "Bu durumlar karşısında



tavassut işi yapan ve ticari faaliyetleri nedeniyle gerçek usulde vergiye tabi olan seyahat acentalarına bağlı olarak çalışan turist rehberleri gerçek usulde vergilendirilen bir işverenin yanında bu işverene tabi ve belirli bir işyerine bağlı olarak çalıştıklarından, bu hizmetleri karşılığında aldıkları ücretlerin de gerçek usulde vergilendirilmesi zorunludur." sonucuna varmaktadır.

Görüldüğü gibi Maliye Bakanlığı bir evvelki mütalasında ki kriterden yola çıkmakla beraber, artık götürü usulde vergiye tabi sayahat acentası olamayacağı esastan hareketle götürü usulde vergi mükellefi olabilecek rehberlerin de mevcut olmaması gerektiği sonucuna varır görünmektedir. 1982 tarihli mütalaanın daha sonraki kısmı da bu görüşü, bu sefer doğrudan doğruya rehberlik mesleğinin kendi özelliğinden ve rehberlerin formasyonundan yararlanarak desteklemek istemektedir: "GVK'nun 65. maddesinde, serbest meslek faaliyeti sermayeden ziyade şahsi mesaiyi, ihmi veya mesleki bilgiye veya ihtisasa dayanan ve ticari mahiyette olmayan işlerin işverene tabi olmaksızın şahsi sorumluluk altında kendi nam ve hesabına yapılmasıdır, şeklinde tanımlamış olup, anılan kanununun 69. maddesinde de mesleki yüksek tahsil seviyesinde olan serbest meslek erbabının elde ettikleri kazançların serbest meslek kazancı olarak götürü usulden faydalandırılmamaları hükmüne bağlanmıştır. Bu hükümler uyarınca söz konusu turist rehberlerinin bir işyerine ve işverene bağlı olmaksızın kendi nam ve hesaplarına çalıştıklarının tespit edilmesi halinde serbest meslek erbabı olarak mükellefi-

yetlerinin tescili ile meslekleri yüksek tahsil seviyesinde öğrenimi gerektiren turist rehberlerinin götürü usulden yararlandırılmamaları gerekmektedir."

Burada iki nokta üzerinde durmakta yarar vardır.

GVK'nun 66. maddesine göre Serbest Meslek Erbabı serbest meslek faaliyetini mutad meslek halinde ifa eden kimselerdir. Serbest meslek faaliyetinin icrası için bunun "şahsi mesai, ilmi veya mesleki bilgi veya ihtisasa dayanması" gerekmektedir. Yukarıdaki mütalaa, bu özelliklerin ancak yüksek tahsille elde edilebileceği izlenimini vermektedir. Uygulamada da vergi dairesleri ancak yüksek tahsillileri serbest meslek erbabı olarak kabul etme eğilimindedirler. Bununla beraber kanunun metninde böyle kesin bir ifade yoktur.

Ayrıca Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 13. maddesine göre "en az lise ya da dengi bir okulu bitirmiş olmak" rehberlik sınavlarına girebilmek ve sonuçta mezun olmak için yeterlidir. O halde piyasadaki bütün rehberler üniversite mezunu değildir ve olmayacaklardır da. Bu durumda üniversite mezunu rehberlerin serbest meslek erbabı sayılarak gerçek usulde vergi mükellefi, lise mezunu rehberlerin ise götürü usulde vergi mükellefi olacaklarını kabul etmek gerekir. Bundan başka serbest meslek erbabı sayılabilmek için istenen yüksek tahsilin söz konusu meslek alanında yapılmış olmasının gerekeceği haklı olarak ileri sürülebilir. Mütalaaadaki ifadeyle "... meslekleri yüksek tahsil seviyesinde öğrenimi gerektiren turist rehberleri"

ibaresi doğru değildir. Çünkü Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği çerçevesinde yapılan öğrenim henüz bir yüksek tahsil seviyesinde değildir. Çeşitli üniversitelerden mezun olan rehberlerin eğitim alanları birbirinden çok farklıdır. Turist rehberliğiyle en yakından ilgili sayılabilecek arkeoloji, sanat tarih , tarih veya turizm okulları veya bölümleri mezunlarının bile üniversite düzeyinde bir "profesyonel turist rehberliği" eğitiminden geçtikleri ileri sürülemez.

Bu duruma göre söz konusu Maliye Bakanlığı mütalaasının "turist rehberlerinin serbest meslek erbabı sayılarak gerçek usulde gelir vergisi mükellefi olmaları gerektiği" görüşü doğru olmakla birlikte, dayandığı gerçekler şüpheye yol açacak mahiyettedir. Kanımızca GVK'nun 65. maddesinin ifadesine paralel olarak "rehberlik faaliyeti sermayeden ziyade şahsi mesaiye, ilmi ve mesleki bilgiye ve hatta ihtisasa dayanan ve ticari mahiyette olmayan bir iştir ve bu iş işverene çok fazla tabi olmadan şahsi sorumluluk altında kendi nam ve hesabına yapılıyorsa bir serbest meslek faaliyeti" teşkil eden ve rehberlerin yüksek tahsil yapmış olup olmadıklarına bakılmaksızın serbest meslek erbabı sayılmaları ve gerçek usulde vergi mükellefi sayılmaları gerekir.

Burada dokunmak istediğimiz ikinci nokta da söz konusu olmaktadır. Yukarıda söz konusu olan Maliye Bakanlığı mütalaasında da görüldüğü gibi, rehberler acentalar hesabına çalışırken ya "bir seyahat acentasına tabi ve bağlı olarak, onun emir ve talimatları dahilinde çalışır ve bu hizmetleri karşılığında

bir ücret alırlar", ya da yine bir veya bir çok acentayla çalışırken "serbest meslek erbabı olarak işverene tabi olmaksızın şahsi sorumluluk altında kendi nam ve hesaplarına" çalışırlar.

Her iki halde de rehberler gerçek usulde vergi mükellefi sayılmalarına rağmen, rehberlerin çalışma şartlarındaki farklılığı göstermesi ve bunun sonucunda da gelir vergisini ödeme şekli bakımından farklı usullere tabi olduklarını belirttiği için bu mütalaa önemlidir.

Bütün bu söylediklerimizden şu sonuca varabiliriz: Bugün hâlâ bazı rehberler götürü usulde vergi mükellefidirler ve bu durumda ancak Bağ-Kur üyesi olabilirler. Yeni mezun olan rehberlerin Vergi Dairelerine başvurarak götürü usulde vergi mükellefi olma talepleri herhalde olumsuz karşılanacaktır. Belki de lise mezunu rehberler, GVK'nun 69. maddesine dayanarak Vergi Dairelerini, götürü usulde vergi mükellefi sayılmaları hususunda ikna edebileceklerdir. Fakat genel olarak, Vergi Daireleri, kendisine başvuran rehberleri, büyük bir ihtimalle, lise veya üniversite mezunu olsun, serbest meslek erbabı olarak kabul edecek, gerçek usulde vergiye tabi kılacaktır. Her iki halde de bu rehberler Bağ-Kur üyesi olabileceklerdir.

Bir seyahat acentasına bağlı olarak onun bir işçisi gibi çalışan ve bordroda yer alan rehberler ise yine gerçek usulde vergi mükellefi olacaklar fakat SSK'na bağlanacaklardır.

Nihayet son zamanlarda görüldüğü üzere, aralarında birleşerek bir rehberlik hizmetleri şirketi kuran rehberler, GVK yönünden ticari kazanç mükellefi sayılmakta ve dolayısıyla Bağ-Kur'a üye olmaktadırlar.

Şimdi üç tür vergi mükellefiyetinde rehberin pratik olarak yapması gerekenler çok özetle şunlardır:

1) Götürü usulde vergi mükellefi olmak isteyen rehber, ikametgâhının bulunduğu Vergi Dairesine başvurarak bir "Götürü Vergi Karnesi" alır, bunu muhtara tasdik ettirir ve tekrar Vergi Dairesine gelerek kaydolar ve kendisine bir "vergi numarası" verilir.

Aynı yılın Nisan ayında (1 ila 30 Nisan) götürü vergi karnesiyle Vergi Dairesine gelir, vergi tahakkukunu yaptırır ve tahakkuk eden verginin 1/3'ünü öder. Yine Nisan ayı içinde yılda bir defaya mahsus olmak üzere özel KDV Beyannamesini Vergi Dairesine verir ve tahakkuk eden vergiyi tek taksitte, aynı ayda (Nisan) öder. Götürü vergi borcunun geri kalan kısmını ise 1/3'ü Ağustos, 1/3'ü ise Kasım ayında olmak üzere iki taksitte öder.

Halen götürü verginin Maliye Bakanlığı'nca kabul edilen üst sınırı 2.700.000.- TL.dır. Rehberin gerçek geliri bu miktarı aştığı takdirde, ertesi yıldan itibaren res'en gerçek usulde vergi mükellefi sayılır.

2) Serbest meslek erbabı olarak gerçek usulde vergi mükellefi olmak isteyen rehber, ikametgâhının bulunduğu Vergi

Dairesine başvurur, bir "Vergi Hesap Numarası" alır ve kaydolur. Kırtasiyeciden bir vergi defteri satın alarak bu "Serbest Meslek Kazanç Defteri"ni Notere tasdik ettirir. Bu deftere gelir ve giderini kaydeder.

Ayrıca rehber anlaşmalı bir matbaada "serbest meslek makbuzu" bastırır veya bunları kırtasiyeciden alarak Noter'de tasdik ettirir. Acentadan hizmetleri karşılığında her para alışında paranın miktarını gösteren bir serbest meslek makbuzu verir. Yalnız acenta rehberine ödeyeceği ücret üzerinden % 15 gelir vergisi stopajı yapmakla yükümlüdür.

Serbest meslek erbabı olmak isteyen rehber, her yıl elde ettiği gelirler için bir sonraki yılın Mart ayı içinde bir defaya mahsus olmak üzere "Gelir Vergisi Beyannamesi" verir ve aynı ay içinde tahakkuk eden verginin 1/3'ünü öder. Kalan kısmı iki eşit taksitte Haziran ve Eylül ayları içinde öder. Ayrıca rehber her ay için tahakkuk eden KDV'yi bir sonraki ayın 25'ine kadar Vergi Dairesine beyan ederek ödemek mecburiyetindedir.

3) Bir rehberlik hizmetleri şirketi kuran rehberler ise ikametgâhlarının veya şirket merkezlerinin ait olduğu Vergi Dairesine başvurarak "Ticari Kazanç Mükellefiyeti" tesis ettirirler. Vergi Dairesinin istediği belgeleri temin ederler ve bir "Sicil Numarası" alırlar. Ayrıca bir "İşletme Defteri" satın alarak bunu Notere tasdik ettirirler. Ticari Kazanç Mükellefi olan rehberler anlaşmalı bir matbaada fatura bastırır veya

kırtasiyeciden aldıkları faturaları Notere tasdik ettirirler. Bu tür şirketler hizmet verdikleri seyahat acentalarına şirket adına fatura keserler. Bu durumda acenta ödendiği ücrette vergi stopajı yapamaz.

III- PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ YÖNETMELİĞİNDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER (19)

Kültür ve Turizm Bakanlığından Resmi Gazete; 9.12.1988, 2 Temmuz 1986 gün ve 19152 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren profesyonel turist rehberliği yönetmeliğinin bazı maddelerinde değişiklik yapılmasına dair yönetmelik:

Madde 1 : 2 Temmuz 1986 gün ve 19152 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 18. maddesinin (a) ve (b) fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

a) Ön Seçim Komisyonu : Daire Başkanının veya görevlendireceği bir yetkilinin Başkanlığında, Daire Başkanlığından Daire görevlendireceği iki görevli, kursun açılacağı yerlerin İl Müdürlükleri, Türkiye Seyahat Acentası Birliği Temsilcisi, varsa kursun yapılacağı yerlerdeki Turist Rehber Derneklerinden bir temsilci veya kurulmuş ise Turist Rehberleri Derneği federasyonu Temsilcisi'nden teşekkül eder. Ön seçim komisyonunda kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşit olması halinde Başkanın bulunduğu tarafın kararı geçerlidir. Karar mülakat

formuna yazılır ve formun altı imzalanır.

b) Genel Kültür İmtihan Komisyonu : Daire Başkanının veya görevlendireceği bir yetkilinin Başkanlığında, Daire Başkanlığından Daire Başkanının görevlendireceği iki görevli, kursun açılacağı yerlerin İl Müdürlükleri veya temsilcilerinden teşekkül eder.

Madde 2 : Aynı Yönetmeliğin 45. maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

Madde 45 : Valilik, Bakanlık Kontrolörleri, Eğitim Daire Başkanı, İl Müdürlükleri, rehberleri denetleme yetkisine sahiptir. Ayrıca Bakanlıkça görevlendirilen yetkililer, Profesyonel Turist Rehberleri Derneklerinin veya Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin yazılı olarak görevlendireceği kişiler ve kuruluşlar da bu denetlemeleri yapabilirler.

Madde 3 : Aynı Yönetmeliğin 49. maddesi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

Madde 49 : Türkiye'yi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtacak ve onlara gezileri süresince yardımcı olacak ve doğru bilgiler verebilecek Profesyonel Turist Rehberlerinin eğitimi amacıyla, Bakanlık dışında kişi ve kuruluşlar da ancak aşağıdaki koşullar çerçevesinde Profesyonel Turist Rehberliği kursu açabilirler:

a) Kursu açacak kurum ve kişiler; özgeçmişleriyle birlikte, kursta izlenecek müfredat programı, kursta ders verecek



Öğretim kadrosunun özgeçmişini, kursun eğitim süresi, yetiştirilmesi planlanan eleman sayısı, kurs yeri ve niteliğini belirtir belge ve bilgilerle Bakanlığa başvurarak izin alırlar.

b) Kurslara katılacak adayların Bakanlıkça aranan aşağıdaki şartlara uyulur.

- İmtihan tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmuş olmak,
- T.C. vatandaşı olmak,
- En az lise ya da dengi bir okulu bitirmiş olmak,
- Bakanlıkça belirlenen dil ve dilleri bilmek.

c) Kursun ön seçim sınavları, eğitim süresi ve uygulama gezisi süresinde Bakanlık gerekli gördüğü hallerde temsilci bulundurur, denetler ve zorunlu hallerde kursun faaliyetlerini durdurur.

d) Kursun bitirme sınavları Bakanlık tarafından yapılır. Ancak, sınavla ilgili her türlü gider müteşebbis tarafından karşılanır. Sınav sonunda adayların belgeleri Bakanlıkça onaylanır.

## S O N U Ç

Yıllardır turizm alanında bir patlamadan söz edilmekte, ancak arzulanan seviyeye ulaşılması için hâlâ zaman ve deneyime ihtiyacımız var. Turizm olayını birinci elden, yerinde gözlemleyen rehberler olarak dileğimiz Yugoslavya, İtalya ve İspanya gibi turizmde ileri gitmiş ülkelerin yaptığı "kitle turizmi" yanlışlıklarını yapmamamızdır.

Yurt dışı turizm fuarlarında kendim katıldığım dönemlerden edindiğim izlenimi aktarmak istiyorum:

Bizler Türkiye'yi lâyık olduğu değerin çok altına satmakta ve çok yüksek oranda haksız rekabet şartları uygulanmakta, zararına tur satışları yapılmaktadır. Bu sebeple de yurdu muza hâlâ zengin ve özel turist kitlelerini çekmemiz mümkün olamamaktadır.

Bu denli tarihi, doğal ve insan özelliklerine sahip ülkemiz turizm açısından çok büyük bir geleceğe sahiptir. Bunu değerlendirmek için tüm ülke fertlerine vazife düşmekte, olaya sıcak yaklaşmamız, devletin teşvik çabalarını arttırmamız ve mesleki okul yaygınlaşmasına gereken özeni göstermemiz gerekir.

Daha "turizimli" günler dileğiyle....

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- ARIKAN, İrfan Dinlence ve Turizm  
B.Ü. Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı  
Ders Notları
- ARIKAN, İrfan Ulaştırma Sistemleri  
B.Ü. Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı  
Ders Notları
- ERALP, Ziya Genel Turizm  
Ankara Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları
- GÜLER, Şevki Turizm Sosyolojisi  
Ankara Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları
- GÖKTÜRK, Pia Angela Der Werdegang der modernen Türkei  
İstanbul, 1983
- GÖKSAN, Ergun Turizmoloji  
İzmir, Uğur Ofset Matbaası, 1978
- İnsanları Olayları ve Sayılarıyla 1985 Yıllığı Hürgün Gazetecilik Yayınları
- KÜNDİG-STEİNER, Werner Die Türkei  
Raum und Mensch Kultur und Wirtschaft in Gegenwart und Vergangenheit
- OLALI, Hasan Turizm Dersleri  
İzmir İstiklal Matbaası, 1984
- ÖZDEMİR, Mehmet Turizm Nedir?  
T.C. Turizm Bankası A.Ş. Araştırma ve Eğitim  
Bakanlığı İnceleme/Araştırma dizisi : 1
- SAYILARLA TÜRKİYE Ekonomik ve Sosyal Araştırma Dairesi
- TOSKAY, Tunca Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım  
İstanbul, Der Yayınları, 1983
- TÜRSAB Dergileri
20. Yüzyıl ALMANAK Milliyet Yayınları