

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

REHBERLİK HİZMETLERİ

Ankara, 2013

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. REHBERLİK HİZMETİ	3
1.1. Rehberler	3
1.1.1. Profesyonel Turist Rehberi	3
1.1.2. Otel Rehberi (Ağırlayıcı – Gözetmen).....	10
1.2. Rehberlik Mesleğinin Özellikleri	13
UYGULAMA FAALİYETİ	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	17
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	18
2. TURUN GERÇEKLEŞMESİ VE YÖNETİMİ.....	18
2.1. Bağımsız Turların Gerçekleşmeleri	18
2.2. Yer Hizmetli (Ağırlamalı / Hosted) Turların Gerçekleşmeleri	19
2.2.1. Yola Çıkış	19
2.2.2. Yönelime Varış / Yer Hizmetleri.....	20
2.2.3. Geri Dönüş.....	22
2.3. Yönetilen Turların Gerçekleşmeleri.....	22
2.3.1. Yola Çıkış	23
2.3.2. Yerel Operasyon	29
2.4. Turun Tamamlanması (Sona Ermesi)	35
2.5. Bir Tur Örneği.....	35
UYGULAMA FAALİYETİ	38
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	39
MODÜL DEĞERLENDİRME	40
CEVAP ANAHTARLARI	42
KAYNAKÇA	43

AÇIKLAMALAR

ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Rezervasyon Elemanı / Operasyon Elemanı
MODÜLÜN ADI	Rehberlik Hizmetleri
MODÜLÜN TANIMI	Konuklara seyahatleri süresince rehberlik hizmeti verebilme yeterliğinin kazandırıldığı bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Turizmde Rehberlik modülünü başarmış olmak
YETERLİK	Konuklara seyahatleri süresince rehberlik hizmeti vermek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile uygun ortam sağlandığında konuklara seyahatleri süresince acente prosedürüne uygun olarak rehberlik hizmetlerini verebileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Profesyonel turist rehberi ve otel rehberi kavramlarını, özelliklerini öğrenebileceksiniz.2. Bağımsız ve yönetilen turların işleyiş basamaklarını öğrenebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, atölye, kütüphane, seyahat acenteleri ve oteller. Donanım: Tur rehberi kokartı, Türkiye haritası, tur dosyası, misafir anketleri, servis kuponu. TV, projeksiyon cihazı, bilgisayar ve donanımları.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

“Bacasız Sanayi” olarak adlandırılan turizm sektörü, seyahat edilen yöreyi ekonomik, sosyal, kültürel, psikolojik ve politik açıdan etkileyen olaylarla ilgilidir. Bu sektördeki ürün, ulaştırma, konaklama, yeme-içme, rehberlik ve diğer birçok servisin birleşiminden oluşur. Turistik ürünü oluşturan halkalardan bir tanesindeki aksaklık, toplam ürünün kalitesini düşürür.

Elinizdeki bu modül turistik ürünün en önemli halkalarından biri olan ve geçmişte antik çağlara kadar uzanan rehberlik hizmetleri hakkında sizlere yol gösterecektir. Bu modül ile turizm sektöründe rehberliğin yeri ve önemini doğru olarak kavrayabilecek, rehberlerin turlarda ve otellerde rehberlik hizmetini nasıl verdiklerini öğrenip, rehberlik hizmeti verme becerisini kazanabileceksiniz.

Unutmayınız ki, ülkemiz için hayati öneme sahip turizm sektörünün daha da gelişmesi; kaliteli konaklama tesisleri, vasıflı ve eğitilmiş elemanlar, tarihi ve doğal güzelliklerin korunması, tanıtım vb. etkenlerin yanında, kaliteli rehberlik hizmetleriyle mümkün olacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda rehberlik hizmeti ve bu alanda görev alan rehberler hakkında geniş bilgi sahibi olabilecek, onların bu hizmetleri nasıl yürüttüklerini öğrenerek rehberlik hizmeti yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Kültür ve Turizm Bakanlığının yayınladığı Turist Rehberliği meslek Yönetmeliği'ni *İnternet*'ten araştırınız.
- Bölgenizde bulunan rehberlik ile ilgili kuruluşlardan rehberler hakkında bilgi toplayınız.
- Bölgenizde bulunan seyahat acenteleri ve otel işletmelerine giderek rehberlik hizmetlerinin nasıl yürütüldüğü ile ilgili araştırma yapınız.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

1. REHBERLİK HİZMETİ

1.1. Rehberler

Rehberler, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin istedikleri yerleri ya da o yörenin önemli tarihî ve turistik yerlerini gezdiren kişilerdir.

1.1.1. Profesyonel Turist Rehberi

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

Diğer bir tanımla profesyonel turist rehberi; belirli bir program dâhilinde yerli veya yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde

doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan gezginlerin doğru sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir.



Resim 1.1: Bir turist grubu

1.1.1.1. Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Nitelikler ve Görevleri

- Profesyonel turist rehberinin nitelikleri
 - Bilgi

Profesyonel turist rehberinin öncelikle ana dilini ve rehberlik yaptığı dili veya dilleri çok iyi derecede bilmesi gerekir. Tarih, arkeoloji, sanat tarihi, coğrafya, ekonomi konularında mesleğin gerektirdiği bilgilerin yanı sıra müzik, sanat, politika konularında da genel kültür sahibi olmalı ve bu bilgileri sürekli güncellenmelidir.

- İletişim

Profesyonel turist rehberi yalnız bilgisiyle değil, anlatımı, vücut dili, görünümü ve kişiliği ile de turisti etkiler. Ayrımcılık yapmamalı; güvenilir, soğukkanlı ve nazik olmalıdır. Tanıtma, bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, problem çözme yeteneğine sahip olmalıdır. Diğer rehberlerle, araç sürücüsü ile müze, otel, mağaza çalışanları ile sağlıklı iletişim kurabilmelidir.

- Sorumluluk

Profesyonel turist rehberinin sorumluluğu yalnız turiste veya acenteye karşı değildir. Rehber, kültür varlıklarının ve çevrenin korunmasından da sorumludur. Turlarla ilgili planlama, koordinasyon, denetim, raporlama da onun sorumluluğundadır. Ortaya çıkabilecek olağan dışı durumlarla (rezervasyon sorunları, hastalık, ölüm, hırsızlık, kaza vb.) başa çıkabilmesi gerekir.

- Fiziksel yeterlik

Profesyonel turist rehberi, uzun yürüyüşlere, araçla yapılan uzun yolculuklara, uykusuzluğa, zor koşullara, yükseklik ve farklı iklim koşullarına dayanıklı olmalıdır.

- Profesyonel turist rehberinin görevleri
 - Güçlü liderlik ile grup ruhu oluşturmak,
 - Öğrenme ortamı yaratmak,
 - Turu başarılı bir biçimde yönetmek, sorunları çözmek,
 - Keşif arzusu, eğlence isteği, dostluk ruhu yaratmak,
 - Grubu getiren seyahat işletmesinin kurallarına uymaktır.

1.1.1.2. Turist Rehberlerinin Sınıflandırılması

Turist rehberleri verdikleri hizmetin özelliklerine göre üç grupta incelenebilir:

- **Genel kültür rehberleri:** Daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi konularda bilgi sahibi olan, ancak hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir. Doğal veya kültürel turistik değerleri genel hatlarıyla anlatırlar. Ülke ve yörenin genel tanıtımını yaparlar.
- **Konferansçı rehberler:** Genel kültür rehberlerinin yaptıkları görevler yanında, tura katılanlara seminer veren kişilerdir. Seminerler genellikle akşam yemekleri sonrasında verilir. Seminerler, tur programında belirlenmiş konularla ilgilidir. Örneğin; ülkenin eğitim sistemi veya köy el sanatları vb.
- **Uzman rehberler:** Belirli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Örneğin; İslam tarihi, Hıristiyanlık tarihi gibi konularda; sörf, su altı araştırmaları, avcılık, rafting gibi etkinliklerde uzman rehberler.



Resim 1.2: Rehber ve turist grubu

1.1.1.3. Turist Rehberlerinin Yetiştirilmesi

Ülkemizde profesyonel turist rehberi olabilmek için Kültür ve Turizm Bakanlığı kurslarını veya üniversitelerin turist rehberi yetiştiren eğitim programlarını tamamlamak gerekmektedir.

Turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak, Birlikler'in (birlik: 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında kurulan turist rehberleri odaları) ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin (TÜRSAB) ortak önerileri ve bakanlığın onayıyla belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, bakanlığın gözetimi ve denetimi altında Birlikler tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenebilir.

Birlikler ve TÜRSAB, hangi dillerde sertifika programı açılacağına ilişkin ortak önerilerini yazılı olarak bakanlığa iletir. Sertifika programı açılacak diller, önerilen diller arasından turizm sektörünün ihtiyaçları da gözetilerek bakanlık tarafından karara bağlanır ve karar Birlikler'e bildirilir.

Birlikler dışında hiçbir kurum ve kuruluş turist rehberliği sertifika programı düzenleyemez. Sertifika programının süresi ülkesel sertifika programlarında en az 700 ders saati, bölgesel sertifika programlarında ise bölge başına en az 150 ders saatidir. Dersler haftada en az 50 gün ve günde 45'er dakikalık en az 4 en fazla 6 ders saati olarak yürütülür. Konferanslar ise en az 2 saat olmak üzere düzenlenir. Açılacak olan profesyonel turist rehberliği kurslarının başvuru süreleri ve sınav programı, seçme sınav tarihlerinden en az 45 gün önce basın, Bakanlık *İnternet* sitesi veya İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri aracılığı ile kamuoyuna duyurulur.

Profesyonel turist rehberi adaylarında aranacak özellikler şunlardır:

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak
- Sınav tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmuş olmak
- Üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak,
- Sınava gireceği dil veya dilleri iyi derecede bilmek
- Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak
- Sabıka kaydı olmamak

Sertifika programında okutulacak dersler şunlardır:

- Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,
- Meslek etiği ve meslek dersi,
- Türkiye'nin turizm coğrafyası,
- Genel Türk tarihi ve kültürü,
- Türk dili ve edebiyatı,
- Arkeoloji ve müzecilik,
- Mitoloji ve ikonografi,
- Sanat tarihi,
- Dinler tarihi ve sosyoloji,
- Genel sağlık bilgisi ve ilk yardım,
- İletişim becerileri,
- Anadolu medeniyetleri tarihi,
- Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,
- Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi.

Sertifika programından sonra yapılan seçme sınavları sırasıyla;

- Genel kültür,
- Yabancı dil sözlü sınavı,
- Yabancı dil yazılı sınavı,
- Mülakat aşamalarıyla yapılır.

1.1.1.4. Üniversitelerin Turist Rehberliği Bölümleri

1989 yılında kurulan Ankara Üniversitesi Başkent Meslek Yüksek Okulu bünyesinde, Turizm Rehberliği Programı'nın ilk mezunlarını 1992 yılında vermesiyle turist rehberliği eğitiminin üniversiteler tarafından verilmesinin önü açılmıştır. Ankara Üniversitesi'nden sonra farklı üniversitelerin meslek yüksek okulları bünyesinde rehberlik bölümleri açılmaya devam etmiş ve 2009 yılı itibarıyla bu ön lisans eğitimi 15 farklı üniversitenin 17 meslek yüksek okulunda verilmektedir.

ÜNİVERSİTELER	MESLEK YÜKSEK OKULU	KONTENJAN
Ankara Üniversitesi	Beypazarı MYO	40
Uludağ Üniversitesi	İzmit MYO	30
Süleyman Demirel Üniversitesi	Yalvaç MYO	50
	Yalvaç MYO (İ.Ö.)	50
Beykent Üniversitesi	Meslek Yüksek Okulu	45 / 27
Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	30
İstanbul Aydın Üniversitesi	Anadolu Bil MYO	120 / 14
	Anadolu Bil MYO (İ.Ö.)	120 / 10
Yaşar Üniversitesi	Meslek Yüksek Okulu	40 / 19
Karabük Üniversitesi	Safranbolu MYO	80
	Safranbolu MYO (İ.Ö.)	80
Kafkas Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	40
	Sosyal Bilimler MYO (İ.Ö.)	40
Kocaeli Üniversitesi	Derbent MYO	50
Selçuk Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	50
	Sosyal Bilimler MYO (İ.Ö.)	50
	Beyşehir MYO	40
	Beyşehir MYO (İ.Ö.)	40
	Silifke Taşucu MYO	60
	Silifke Taşucu MYO (İ.Ö.)	60
Mersin Üniversitesi	Anamur MYO	50
İlke Eğitim ve Sağlık Vakfı	Kapadokya MYO	40 / 14
Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van MYO	30
TOPLAM KONTENJAN	1295	
YERLEŞEN ÖĞRENCİ SAYISI	963	

Tablo 2.1: 2008-2009 Eğitim-öğretim yılı ön lisans programları tablosu

Turist rehberliği alanındaki ilk lisans eğitimi veren yüksekokul ise 1997 yılında eğitim öğretime başlayan Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'dur. Bu okul çatısı altında açılan Turist Rehberliği Bölümü, Türkiye'yi tarihi, kültürü ve coğrafyasıyla en iyi şekilde tanıyan, iyi insan ilişkileri kurabilen, hoşgörü, nezaket, saygı, dürüstlük gibi temel sosyal değerlere sahip, liderlik ve temsil yeteneği olan nitelikli turist rehberleri yetiştirmeyi amaçlamıştır. Bu yüksek okuldan sonra 4 üniversite bünyesinde daha açılan yüksek okul ve fakültelerle turist rehberliği alanında lisans düzeyinde eğitim verilmeye başlanmıştır.

ÜNİVERSİTELER	BÖLÜM ADI	KONTENJAN
Adnan Menderes Üniversitesi	Seyahat İşl.ve Turizm Rehb.	72
	Seyahat İşl. Ve Turizm Rehb. (İ.Ö.)	72
Gazi Üniversitesi	Seyahat İşl.ve Turizm Rehb. Öğrt.	82
Nevşehir Üniversitesi	Turist Rehberliği	47
Ege Üniversitesi	Turist Rehberliği	52
Balıkesir Üniversitesi	Turist Rehberliği	52
Toplam Kontenjan ve Yerleşen		377

Tablo 2.2: 2008 Eğitim-öğretim yılı lisans programları tablosu

Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinden mezun olmuş ve uygulama gezisini tamamlamış olan kişilerin rehber olabilmeleri üç şekilde gerçekleşebilir:

- Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM) tarafından düzenlenen Kamu Personeli Dil Sınavı'ndan (KPDS) en az C düzeyinde başarılı olarak (70 ve üzerinde puan almak)
- Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan kursların seçme sınavlarının, yabancı dil kısmına katılarak başarılı olarak
- Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından rehberlik bölümü mezunları için düzenlenen müstakil yabancı dil sınavlarında başarılı olarak

YILLAR	REHBER SAYISI
2005	337
2006	194
2007	179
2008	177
2009	241

Tablo 2.3: Bakanlık tarafından fakülte ve yüksek okul rehberlik bölümü mezunlarına verilen kimlik kartı sayısı

Üniversitelerin rehberlik bölümü mezunu olup rehber olmaya hak kazananların hazırlamaları gereken belgeler şunlardır:

- Dilekçe
- 3 adet vesikalık fotoğraf
- Nüfus cüzdanı onaylı örneği (muhtardan veya noterden)
- Sabıka kaydı belgesi
- Diploma örneği (mezun olduğu okuldan veya noterden onaylı)
- Gezi belgesi (mezun olduğu okuldan veya noterden onaylı)
- Sağlık raporu (rehberlik yapmasında sakınca olmadığına dair)
- İkametgâh belgesi
- Banka dekontu

- KPDS belgesi ya da bakanlığın açmış olduğu dil sınavında başarılı olduğuna dair belge

1.1.1.5. Turist Rehberlerinin Denetimi

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'ne göre, turist rehberlerini denetleme (kontrol) yetkisine sahip bulunanlar şunlardır:

- Valiler
- Turizm Bakanlığı kontrolörleri
- Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürü
- Turizm Bakanlığı'na bağlı il turizm müdürleri ve yardımcısı
- Turizm Bakanlığı'na bağlı turizm danışma müdürleri
- Turizm Bakanlığı'nca görevlendirilen yetkililer

1.1.2. Otel Rehberi (Ağırlayıcı – Gözetmen)

Ağırlayıcı personel, genel olarak özel bir eğitim almış ve tatil yörelerinde acente temsilcisi olarak çalışan kişilerdir. Bu kişiler, bir acente veya tur operatörü adına belirli bir yörede ya da otelde konaklayan konukların sorunlarıyla ilgilenen ve acente adına çalışan yardımcı personeldir. Bu personel, acente adına çalıştığı için konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin kalitesini, sözleşme şartlarına uygunluğunu denetleyebilir. Kendi acentelerinin gönderdiği konukların tüm sorunlarıyla ilgilenmek ve tatilleri boyunca onlara yardımcı olmak ve konakladıkları otelin imkânlarından maksimum yararlanmalarını sağlamak amacıyla belirli bir yerde stant açarak çalışırlar. Eğer birden çok konaklama tesisinden veya belirli bir bölgeden sorumlu iseler, haftanın belli günlerinde ve saatlerinde tüm konaklama işletmelerini ziyaret ederek stant açarlar ve müşterilerinin sorunlarıyla ilgilenirler. Ağırlayıcı personel turizm sektöründe değişik isimlerle tanımlanmaktadır. Bu kişiler, çoğu zaman aynı işi yaptıkları halde değişik isimlerde tanımlanmıştır.

Otel rehberi olarak da adlandırılan personelin diğer rehberlerden tek farkı devamlı olarak aynı otelde sabit olarak çalışmasıdır. Bazı konaklama işletmeleri ile yoğun olarak çalışan seyahat acenteleri, bu işletmelerde devamlı olarak bir personeli istihdam edebilir. Otel rehber, adından da anlaşılacağı üzere konaklama işletmesinin müşterilere tanıtılmasını sağlamak ve müşterilerin otel hizmetlerinden maksimum faydalanmalarını sağlamakla görevlidir.

1.1.2.1. Görevleri

➤ **İnfo-Board Hazırlama**

Bilgi panosu hazırlama anlamına gelmektedir. Rehberin tura katılacak kişiler ve turun amaçları hakkında daha önceden bilgi edinerek hazırlık yapması gerekmektedir. Kişilerin istekleri ve turun amaçlarının sağlanabilmesi için rehberin tur öncesinde araştırma yapması ve bilgi edinmesi gerekmektedir. Bu bilgiler turu daha da kolaylaştıracaktır.

➤ **İnfo Kokteyl Hazırlama ve Sunma**

Otele henüz giriş yapmış müşteriye yöresel turlar ve otel hakkında bilgi vermek amacıyla ücretsiz olarak kokteyl ikram edilmesidir.

➤ **Konuşma Saatleri Hazırlama ve Sunma**

Rehberin birden çok konaklama işletmesinde kalan müşteriler için duyuru panoları aracılığıyla hangi otelde, hangi saatler arasında bulunacağını ve müşterilerin problemleri ile ilgileneceğinin belirtilmesidir.

Farklı ulaşım araçları kullanıldığı halde aynı konaklama tesisleri kullanılmaktadır. Talep karşılanamadığında konaklama tesisleri, aynı standartlarda ve birbirlerine yakın olanlar, kullanılabilir. Paralel gruplar içerisinde yer alan “back to back” diye tabir edilen art arda düzenlenen turlar da vardır. Bir veya birkaç gün aralıklarla aynı program ve güzergâhta düzenlenen bu turlarda genelde aynı konaklama işletmeleri kullanılmaktadır. Seyahat acenteleri birden çok konaklama tesisi ile çalışmak yerine konaklama tesislerinin yatak kapasitelerini de dikkate alarak aynı konaklama tesislerinde kalmak kaydıyla birer gün aralıklarla paralel grupların katıldığı ‘back to back’ operasyonları tercih etmektedir.

➤ **Ekstra Tur Satışı**

Rehberin, otele gelmiş müşterilere günü birlik turları satması acente için çok önemlidir.

Kitle turizmi içerisinde düşük fiyatlarla çalışmak zorunda kalan seyahat acenteleri, ekstra satışlar sayesinde kârlarını artırabilmektedirler.

➤ **Çalışma Dosyası Hazırlama**

Rehber, sorumlu olduğu otellerde müşterileri tur satışı için broşürler ve tanıtıcı belgeler hazırlamak zorundadır. Ayrıca müşteri şikâyetleri veya memnuniyetlerini rapor etmek amacıyla birtakım belgelerden oluşan bir dosya hazırlamalıdır.

1.1.2.2. Çalışma Kıyafeti

Çoğu zaman tur operatörünün veya seyahat acentesinin motiflerini yansıtan takım elbise giyilmektedir. Mevsimsel iklim özelliklerine uygun ve rahat elbiseler giyilmelidir.

1.1.2.3. Kullandığı Araç ve Gereçler

Acente plakası, araç içi mikrofon, araç numaraları, araç telefonu, hesap makinesi, tur operatörü sticker, klasör, otel listesi, önemli telefonlar listesi, pankart, tabela, katalog, İnf-

Board, TÜRSAB plakası vs.

1.1.2.4. Otel Rehberliğinde Raporlar

➤ **Müşteri için hazırlanan raporlar**

- Otelin fiziki konumu raporu
- Şikâyetler (reklamasyon)
- Sözlü şikâyetler
- Daha fazla ücret talebi
- Yazılı şikâyetler

1.1.2.5. Otel Değişikliği (RVA Formu)

Müşterinin otelini beğenmemesi, rahatsız olması, verilen hizmetlerin yetersizliği, gürültü, inşaat gibi nedenlerden dolayı müşterinin otelinin değiştirilmesi gerektiği hâllerde doldurulması gereken rapordur.

1.1.2.6. Karşılıklı Yasal Yükümlülük Arz Eden Otel-Müşteri İlişkileri

Seyahat acentelerinin tur rehberleri ile tur başlamadan önce imzalamış oldukları sözleşmeleridir. Bu sözleşmeler, seyahat acentesini tur rehberine, tur rehberini de seyahat acentesine karşı yükümlülük içine sokmaktadır.

Taraflar arasında herhangi bir anlaşmazlık halinde, yapılması veya uyulması gereken kurallar bütününden oluşur. Sözleşme içeriği kolay anlaşılabilir ve tüm ayrıntıları kapsayacak nitelikte olmalıdır. Tarafların sözleşme şartlarına uymamaları halinde birbirlerine karşı olan yükümlülükleri de sözleşmede belirtilmelidir. Sözleşme içeriği yasalara ve kanunlara uygun olmalıdır.

“Seyahat Acentesi-Rehber Sözleşmeleri”nde en azından aşağıdaki bilgiler bulunmalıdır:

- Turun başlangıç ve bitiş tarihleri
- Turun programı
- Rehberine ödenecek günlük yevmiye miktarı ve bunun ne zaman ödeneceği
- Rehberin seyahat acentesine karşı yükümlülükleri
- Tur sırasında rehberin yararlanabileceği hizmetler
- Mücbir haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları
- Tarafların cayması halinde tazminat miktarı ve ödenmesi
- Tur süresinin uzaması/uzatılması hali
- Sözleşmenin geçerlilik süresi
- Tarafların açık kimlik bilgileri ve imzası

REHBERİN TEMEL İŞLEVLERİ	NİTELİKLER
➤ İLETİŞİM	➤ Sözlü ve yazılı iletişim becerisi (kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde) ➤ Bireyler arası iletişim becerisi
➤ YÖNETİM	➤ Planlama ➤ Organizasyon ➤ Koordinasyon ➤ Liderlik ➤ Denetim becerileri
➤ TANITMA VE BİLGİLENDİRME	➤ Tanıttığı turizm mahallini tüm yönleriyle tanıma, anlama ve sevme
➤ EĞLENDİRME	➤ İnsanları anlama ve hoş görme ➤ Dışa dönük ve sosyal olma ➤ Esprili olma
➤ OLAĞANÜSTÜ DURUMLARLA BAŞ EDEBİLME	➤ Teknik bilgi ve beceriler ➤ Soğukkanlı ve dayanıklı olma
➤ HAKKANİYETİ SAĞLAMA	➤ Hukuk bilgisi ➤ Hakkaniyet ve iş ahlakı duygusu ➤ Dürüst davranma

Tablo 2.4: Rehberin temel işlevleri ve nitelikleri

1.2. Rehberlik Mesleğinin Özellikleri

➤ Rehberliğin Fiziki Güce Dayalı Olması

Profesyonel rehberlere en çok gereksinim duyulan tur çeşidi kültürel turdur. Turda yer alan ören yerlerinin birçoğu sarp yamaçlar üzerine kuruludur. Buna Meksika'daki Aztek Tapınakları'nı, Moğolistan'daki Buda Mabetleri'ni ya da Anadolu'daki Nemrut Tümülüsü'nü veya Sümela Manastırı'nı ve daha birçoklarını örnek gösterebiliriz. Tur yöneticisinin tura başlarken sağlıklı olması ve bunu tur boyunca koruması son derece önemlidir. Fiziki güce dayalı bir meslek olması bir anlamda kişilerin, rehberliği gençlik yıllarında yapılacak geçici bir meslek olarak görmelerine neden olmaktadır. Belirli bir yaşın üzerine çıkıp halen mesleği sürdürenler için de panoramik şehir turları, müze rehberliği gibi günün belirli saatlerinde yapılabilecek ve daha az enerji gerektiren tur seçenekleri bulunmaktadır.

➤ Rehberliğin Mevsimlik Bir İş Olması

Her ülkenin kimi zaman mevsim, kimi zaman kültürel ya da sosyal etkinlikler gibi farklı nedenlerle daha yoğun olarak talep edildiği yüksek sezonları vardır. Seyahat acentelerinin rehber gereksinimleri de tur olduğu zaman ortaya çıkar. Sezonun yoğunluk derecesi yükseldikçe toplam rehber talebi de yükselecektir. Ölü sezonlarda turlar yapıp bunların yaratacakları minimal düzeydeki talebe göre rehber yetiştirilse yüksek sezonda ortaya çıkacak yüksek talep karşılanamayacaktır. Bu nedenle rehber gereksinimi planlaması yapılırken daima yüksek sezon verileri esas alınır. Sezon dışı zamanlarda ise rehberlerin

önemli bir bölümü işsiz kalmaktadırlar. Bunun doğal sonucu olarak rehberler yılın bir bölümündeki kazançları ile tüm yıllık giderlerini karşılamak durumunda olan insanlardır.

Seyahat acenteleri rehber istihdam politikalarını oluştururken ayda en az 20 gün iş verebilecekleri sayıda rehberi sürekli kadrolarına alarak belirli bir aylık ödenti karşılığı SSK'lı olarak çalıştırmayı tercih ederler. Bu onlara hem sürekli nitelikli rehber istihdam etme, hem rehberlerin yan hizmetlerinden yararlanma, hem sahiplenme duygularını motive etme, olanağı sağlar. Ancak tüm bu avantajlara rağmen, seyahat acenteleri ölü mevsimlerde, bir sonraki sezonda kendileri ile çalışıp çalışamayacağını veya hizmetine gerek duyup duymayacaklarını bilmedikleri kişilere para ödemek istemezler. Bu durumda rehberlerin iş güvenceleri kadar gelirlerinin sürekliliği ve güvencesi konusunda da sorun oluşturmaktadır.

➤ **Rehberlerin İş Güvencesinin Olmaması**

Turları düzenleyenler seyahat acenteleri kâr amacı güden kuruluşlardır. Bunlar doğal olarak çalıştıkları elemanlara boş yere bedel ödememek için sürekli ve geçici personel istihdam ederler. Rehberler de geçici personel içinde yer alırlar. Yani bir iş garantileri yoktur. Öte yandan tur operatörleri nerdeyse iki yıla yaklaşan bir sürecin sonunda oluşturdukları grubu emanet edecekleri kişilere son derece güvenmek isterler. Bu nedenle rehberlik için başvuran adayları mutlak mülakata alırlar veya çok güvendikleri birinin referansını ararlar. Bu da özellikle mesleğe yeni atılanlar için önemlidir. Bunlardan çok daha önemlisi çalışırken (sosyal güvencesi yoksa) bir kaza geçirirse ve daha sonraki tarihler için bağlantısını kurmuş olduğu işlere gidemezse hiçbir gelir elde edemeyecektir.

➤ **Rehberliğin Dışsal Faktörlere Bağlı Olması**

Turizm rehberleri kendileri ne kadar bilgili, yetenekli olurlarsa olsunlar bir turun gerçekleşmesi sırasında çıkabilecek kimi aksaklıklara mani olabilmeleri mümkün değildir. Otobüsteki bir arıza nedeniyle gezilemeyecek bir müze, katılımcıların canını sıkacak, fatura rehberine çıkacaktır. Ülkede bir yönetim krizi doğacak olur ve turist gelmez ise, rehber işsiz kalacaktır. Bir ülkede ya da yörede olabilecek doğal afetler de yine o yönetime turist akımının kesilmesine, dolayısıyla rehber gereksiniminin azalmasına neden olabilir. Üstelik dışsal faktörler yalnızca yönelim ile ilgili de değildir. Turist veren ülke ya da yörede görülebilecek olumsuzluklar da yine tur liderleri gibi yönelimdeki rehberlerin de işsiz kalmalarına neden olabilir. Turist veren ülkedeki devalüasyon, iş hacminin daralması, doğal afetler, dışa gidimin kısıtlanması, iç turizmin teşvik edilmesi, yönelimin imajındaki olumsuz gelişmeler, yönelimle ilgili tercihlerin değişmesi vb. nedenlerle rehberlik gereksinimi azalabilir.

➤ **Rehberlerin Sürekli Kendilerini Yenileme Zorunluluğu**

Daha öncede belirtildiği gibi turizm rehberliği birçok disiplin ile iç içe çalışmayı gerektiren bir iş koludur. Gerek sosyal yapıda, gerek ekonomik alanda ve gerekse arkeoloji gibi teknik bilgi alanlarında sürekli gelişmeler olmaktadır. Rehber bunları sürekli olarak izlemek, yenilikleri turistlere aktarırken bir yandan da bunların temellerini ve gelişmelerini etkileyen faktörleri analiz edebilmek durumundadır. Bütün bu işlevleri eksiksiz yerine getirebilmesi için de hem aktüaliteyi hem de bilimsel gelişmeleri takip etmek, kendisini ve

bilgilerini sürekli yenilemek zorundadır. Geride kalan bir rehber kolay iş bulamayacak, bulsa bile yabancı konukların beklentilerine yanıt veremeyecektir. Diğer iş kollarında belirli bir alt disiplinde uzmanlaşan kişi, yalnızca kendi alanındaki gelişmeleri izlemekle yetinebilirken, rehberin ilgi alanının genişliği, hemen her konuda bilgiyi asgari düzeyde de olsa bilme ve takip etme yükümlülüğü getirmektedir. Bu da meslek içi ya da meslekle doğrudan ve dolaylı ilgili gelişmeleri izlemek açısından bir başka güçlük anlamına gelmektedir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Otel rehberi ile profesyonel turist rehberi arasındaki farklar nelerdir araştırınız.

Otel rehberinin kullandığı araç ve gereçleri araştırınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Profesyonel turist rehberliği özelliklerini söyleyiniz.➤ Profesyonel turist rehberliğini sınıflandırınız.➤ Profesyonel turist rehberliği eğitimi veren okulları araştırınız.➤ Profesyonel turist rehberlerinin nasıl denetlendiğini araştırınız.➤ Otel rehberi tanımını söyleyiniz.➤ Otel rehberi görevlerini söyleyiniz.➤ Otel rehberi çalışma kıyafetlerini söyleyiniz.➤ Otel rehberinin kullandığı araç gereçleri söyleyiniz.➤ Otel rehberliğinde kullanılan raporları söyleyiniz.➤ Otel değişikliği formunu doldurunuz.➤ Otel-müşteri ilişkilerini söyleyiniz.➤ Rehberlik mesleğinin özelliklerini söyleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Profesyonel turist rehberi için bir bilgi panosu hazırlayınız.➤ Büyük ebatlarda ve yeterli sayıda karton ve yapıştırıcı tedarik ediniz.➤ Tur ile ilgili fotoğrafları gruplara ayırınız.➤ Fotoğrafları sıralayınız ve konularına uygun açıklamaları Türkçe ve yabancı dilde fotoğrafların altına yazınız.➤ Uygun bir alanda sergileyiniz.➤ Bu fotoğrafları daha çok turistik dergilerde, tur operatörlerinin kataloglarında bulabileceğinizi unutmayınız.➤ Fotoğraflar ve bilgiler elde edilirken <i>İnternet</i> sitelerinden de yararlanabilirsiniz.➤ Seyahat acentelerinden de bu konuda yardım alabilirsiniz.➤ Çalışmanızı uygun bir alanda sergilemek için okul idaresi veya turizm, gezi ve inceleme kulübü öğretmeni ile irtibat kurabilirsiniz.➤

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel turist rehberlerinin niteliklerinden birisi değildir?
A) Bilgi
B) İletişim
C) Sorumluluk
D) Bağımsız çalışma
2. Aşağıdakilerden hangisi turist rehberlerinin sınıflandırmalarından birisi değildir?
A) Genel kültür rehberleri
B) Konferansçı rehberler
C) Acente rehberleri
D) Uzman rehberler
3. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel turist rehberliği adaylarında aranacak özelliklerden değildir?
A) En az lise mezunu olması
B) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması
C) 18 yaşını doldurmuş olması
D) Sabıka kaydının olmaması
4. “Bir acente veya tur operatörü adına belirli bir yörede veya otelde konaklayan konukların sorunlarıyla ilgilenen ve acente adına çalışan yardımcı personeldir.” **Bu tanım aşağıdakilerden hangisine aittir?**
A) Profesyonel turist rehberi
B) Otel rehberi
C) Acente müdürü
D) Resepsiyonist
5. Müşterinin otelini beğenmemesi, rahatsız olması, verilen hizmetlerin yetersizliği, gürültü, inşaat gibi nedenlerden dolayı müşterinin otelinin değiştirilmesi gerektiği hâllerde doldurulması gereken rapor aşağıdakilerden hangisidir?
A) Oda değişikliği (Rva formu)
B) Rezervasyon iptal ve değişiklik formu
C) Arrival list
D) Check-out list

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda rehberlik hizmetlerinde turların gerçekleştirilmesi ve yönetimi hakkında bilgi edinerek, bir tur planlaması yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizde bulunan seyahat acentelerine giderek turlar hakkında bilgi edininiz.
- Bölgenizde bulunan seyahat acentelerine giderek tur programlarının nasıl gerçekleştirildiği ve rehberler tarafından nasıl yönetildiği ile ilgili araştırma yapınız.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Kendiniz bir tur programı hazırlayınız ve hazırladığınız raporu sınıf ortamında sununuz.

2. TURUN GERÇEKLEŞMESİ VE YÖNETİMİ

2.1. Bağımsız Turların Gerçekleşmeleri

Tur operatörü açısından en az risk taşıyan tur organizasyonu bağımsız turlardır. Belirli taşıma ve konaklama hizmetlerinin öngörülen program çerçevesinde temini ile müşteriye aktarılmasından ibarettir. Bunlar da acenteden bağımsız işletmeler olduklarından çıkabilecek aksamalardan ulaştırma şirketleri, kiralık araba servisleri ve oteller doğrudan doğruya kendileri sorumludurlar. Bunlar uluslararası nitelik taşıdıklarından ve denetime tabi işletmeler olduklarından pek bir sorun da çıkmayacaktır. Bu nedenle de perakendeci seyahat acenteleri bile eğer yolcu özel uzmanlık gerektiren bir yönelim için talepte bulunmamış; çok yinelenen yönelimlerden birini tercih etmişse tur operatörü veya toptancı seyahat acentesinin hizmetlerine başvurmaksızın organizasyonu kendileri yapmayı ve böylelikle kâr marjını daha yüksek tutmayı tercih ederler.



Resim 2.1: Turistik bir gezi

2.2. Yer Hizmetli (Ağırlamalı / Hosted) Turların Gerçekleşmeleri

Tur operatörleri tarafından olduğu kadar toptancı seyahat acenteleri tarafından da organize edilip satılan bu turlarda çoğunlukla ağırlamacılar, transperciler ve rehberler birbirlerinden bağımsız zaman birimlerinde hizmet verirler. Transperciler grubun varsa toplanma yerinden havaalanı veya limana ve varış noktasında liman veya havaalanından konaklayacakları işletmeye ulaşmaları sırasında konuklarla karşılaşır, hizmetlerini sunarlar. Ağırlamacılar (otel gözetmenleri / acente temsilcileri) konuklara dinlenceleri boyunca günün belli saatlerinde açtıkları acente temsil bürolarında, hoş geldin kokteyli ve brifinglerde veya konaklama işletmesinde bir sorun çıktığında hizmet sunarlar. Rehberler ise bu turları satın almış konuklara ancak dinlence ve tur bileşimini satın almışlarsa veya dinlence merkezlerinden kısa süreli çevre turları satın alırlarsa hizmet sunabilirler. Kaliteye önem veren kimi acentelerde turist veren ülkede uğurlayıcı ve dönüşte karşılayıcı olarak çalışan acente görevlileri de vardır.

2.2.1. Yola Çıkış

Eğer yolculuğun tümü kara yoluyla yapılacak ise veya limana (hava ya da deniz) ulaşım acente tarafından üstlenilmişse grup üyeleri ile kent merkezinde herkes tarafından binilebilecek ve ulaşılabilir en uygun noktada buluşulur. Bu durumda bir uğurlayıcının görev alması gereklidir. Çoğu zaman uğurlayıcıya bir de yardımcı asiste eder. Geziye katılmak üzere kaydını yaptırmış herkesin hazır bulunduğunu gören ve eğer yurt dışına gidilecek ise pasaport ya da kimlikleri toplamış olan uğurlayıcı, sigorta zarfını postaya verdikten sonra, otobüse hareket emrini verir. Paket tur pazarı için hazırlanmış olan tatil sigortası aşağıdaki dört temel kategoriyi kapsar:

- Hastalık, sakatlık veya ölüm
- Kişisel eşyaların çalınması veya kaybolması
- Öngörülemeyen durumlar
- Müşterinin tatil süresi içerisinde başkalarının mallarına ya da canlarına verebilecekleri zararlar

Sigorta işlemleri genellikle acentelerin müşterilerine bedelsiz olarak sundukları, tüketicuyu koruma yasalarına göre birçok gelişmiş batı ülkesinde sunmak zorunda oldukları bir hizmettir.

İyi çalışan bir operatör acente gümrük geçişi ve biniş kartı için gerekli evrakları önceden hazırlayarak gereksiz huzursuzlukların ve beklemelerin ortadan kaldırılmasını sağlar. Hava yolu deskine ulaşan tur liderinin kendini tanıtmaya işlemleri kolaylaştırır. Uçaktaki yerlerin bir arada olmasının yanı sıra tur lideri kendisi için çıkışa en yakın koltuklardan birini rica etmeli ve almalıdır ki varışta uçaktan ilk çıkan olabilsin ve grup gelene kadar hazırlıkların tamam olup olmadığını kontrol edebilsin.

2.2.2. Yönelime Varış / Yer Hizmetleri

Gemi ya da uçak yolculuğunun bitiminde varış limanına ulaşıldığında tur lideri gerekli formalitelerin yerine getirilmesinde yolculara yardımcı olur. Bu aşamalarda eğer tur lideri yok ise ilke olarak acentenin transfermenlerinin yardımcı olmaları gerekir. Ancak gümrüklü bir alan varsa transfermenlerin bu bölgeye girmeleri çoğu ülkede, istisnai hâller (VIP / protokol / resmi gruplar vb.) dışında mümkün değildir. Yani bu aşamada kendilerine gerekli bilgiler verilmiş olan yolcular kendi başlarının çaresine bakacaklardır. Bu da özellikle yurt dışı turlarda sürekli hizmet ilkesi açısından tur liderlerinin önemini ve gerekliliğini gösteren bir durumdur.

Transfermen, seyahat acentesi adına elinde grubun ya da münferit yolcunun ismi bulunan bir tabela ile grubu bu gümrüklü alanın hemen çıkışında, çıkacakların rahatlıkla görebilecekleri bir mekânda karşılamalıdır. Turizmde gelişmiş ülkelerde gümrüklü alan çıkışlarında bir randevu noktası bulunur. Bu noktanın yakınında bir yerde de karşılayıcı acentelerin istedikleri karşılama pankartlarını asabilecekleri deskler bulunur. Münferit yolcularla buluşmalar randevu noktasında, gruplarla buluşmalar ise karşılama stantlarında gerçekleştirilir. Böylece hem alanda kargaşa önlenmiş, hem de akışın hızlı ve düzenli olması sağlanmış olur.

2.2.2.1. Konaklama İşletmesine Ulaşma (Transfer)

Varış noktasında operatör tarafından önceden anlaşmaya varılmış nakil araçları hazır bulunacaktır. Bu araçlar tur operatörü tarafından doğrudan ulaştırma işletmesinden kiralanabileceği gibi yerel tur operatörü, reseptif acente (Seyahat ve konaklamadan doğan ihtiyaçları karşılamak amacıyla yapılan teknik ve ekonomik donatıdır.) konaklama işletmesi veya tur operatörünün şubesi ya da temsilcisi aracılığı ile de temin edilmiş olabilir. İlk durum maliyet yönünden bir avantaj sağlıyor gibi görülse de iletişim masrafları bu halde oldukça yüksektir. Öte yandan aradaki mesafenin uzak olması herhangi bir aksilik halinde müdahale olanaklarını kısıtlamaktadır.

Kontrol noktaları aşıldığında grup üyeleri genellikle kendi dillerini konuşan bir kişiyi (transfermen) elinde grup adını taşıyan bir pankart ile kendilerini bekler bulurlar. Bu kişi grubu bir araya topladıktan sonra valizlerin araca yerleştirilmesini sağlar. Grup üyelerinin otobüse alınmaları ve yoklamanın tamamlanması ile birlikte konaklama işletmesine doğru

yolculuk başlar. Bu yolculuk sırasında transfermen ya da grup lideri, içinde bulunulan ülke veya yöre, kalınacak tesis ve gezi, eğlence, alışveriş olanakları ve seçenekleri hakkında genel bilgiler verir. Grupla bu ilk karşılaşmada transfermenin vereceği ilk izlenim tüm tatili etkilemesi açısından çok önemlidir. Transfermen temiz giyimli, bakımlı olmalıdır. Konukların dilini çok iyi konuşmalıdır. Yol boyu vereceği bilgileri önceden hazırlamış, gelecek sorulara cevap verebilecek bilgi ve kültür birikimine sahip olmalıdır. Yöreyi iyi tanıyan, konukların yapacakları dinlence ve varsa pakete dâhil turlar hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Bu turların muhtemel satışını destekleyici bilgiler aktaran, sunuş yapan, konaklama işletmesinde çıkabilecek sorunlar varsa bunlardan haberdar olarak konuklardan gelmesi muhtemel şikâyetleri önceden önleyebilecek girişimleri yapabilecek bir yapıda olmalıdır.

2.2.2.2. Konaklama İşletmesinde Acente Adına Verilen Hizmetler

Konaklama işletmesinde kontenjan sözleşmesi dönemi boyunca tur operatörünün en az bir (çoğunlukla daha fazla) görevlisi sürekli olarak hizmete hazır şekilde bulunur. Zaten bu turlara yer hizmetli veya ağırlamalı (hosted) turlar denmesinin nedeni de budur. Otel rehberinin (ağırlayıcılar) temel görevi müşterilerin herhangi bir sorunla karşılaşmalarını önlemektir. Bunun için ilk aşama olarak otel rehberi, daha konuklar otele ulaşmadan şirket merkezinden kendilerine iletilen pasaport numarası, adres, isim ve benzeri bilgiler yardımı ile otel giriş kayıt formlarını (registration card) doldurup hazırlayarak ön bürodan oda numaralarını alırlar. Verilen odaların, müşterilerin varsa özel taleplerine uygun olmasını sağlarlar. Bu kayıt kabul formlarını transfer görevlisine her oda için en az iki tanesi numaralar üzerine yazılmış olarak ve yeterince yedek bagaj etiketi ile birlikte verirler. Öyle ki liman ile otel arasındaki yolculukta konuklar yalnızca formları imzalayıp, kendileri otobüsten ininceye kadar, bagajdan alınıp girişe dizilmiş olan valizlerine etiketlerini yapıştırırlar ve resepsiyona giriş formlarını verip oda anahtarlarını teslim alsınlar. Doğal olarak transfer görevlileri bagaj etiketlerini verirken odadakilerin toplam kaç bagajları olduğunu sorup, yeterince yedek bagaj etiketini, üzerlerini o anda yazıp vereceklerdir. Bu organizasyon sağlanabildiği takdirde konuklar hoş geldin içeceklerini (welcome coctail) içerlerken bagajları odalarına ulaşmış olacaktır. Odasına ulaştığında valizlerinin çoktan bırakılmış olduğunu gören turistlerin hizmetin kalitesini takdir edeceklerinden ve mutlu olacaklarından kuşku yoktur. İyi bir başlangıç tatil süresince çıkabilecek ufak aksaklıkların hoşgörüsü ve anlayışı ile karşılanmasında çok önemli bir rol oynayacaktır.

“Hoş geldin” kokteyli otelde otel rehberinin müşterilerle tanışmaları için en ideal zamandır. Bu ilk sıcak temas genellikle kısa tutulur. Zaten yolda transfer görevlisi tarafından verilmiş olan bilgiler ana hatları ile tekrarlanıp oteldeki yan hizmet birimlerinin ve en önemlisi otel rehberinin çalıştıkları desk ve ofisin yerleri gösterildikten sonra daha geniş bir sohbet toplantısı için, herkes için en uygun olan en yakın zamana randevu verilerek, konuklar odalarına gönderilir.

Genellikle en uygun zaman ilk akşam yemeği sonrasıdır. Kahve ve dijestiflerin ikram edildiği toplantının amacı her ne kadar tanıtım ve bilgi aktarımı ise de asıl amaç konuklara satın almış oldukları paket içerisinde yer almayan ekstra hizmet ve turların satılmasıdır. Zaten ciddi çalışan bir tur operatörü ile yolculuk eden turistler çeşitli ek etkinlik ve gezi seçeneklerinin varlığından ve hatta çoğu zaman programları ve fiyatlarından haberdardırlar.

Çoğu zaman slayt ve kısa video filmlerle desteklenen tanıtım sonunda seçenekler için kayıtlara, yani satışlara geçilir. Bundan sonra müşterilerin otel rehberi ile ilişkileri genelde tura çıkarken yolcu edilmekten ibarettir. Ancak müşteri bir şikâyeti veya sorunu olduğunda bir görevlinin, haklarını savunmak ve sorunun çözümünü –mümkün ise- sağlamak üzere tesiste sürekli olarak hazır bulunduğundan emindir. Ancak kendi zamanını kendi dilediğince kullanacak, gönlünce eğlenip dinlenecektir.

Otel rehberinin, grup içerisinde tesiste geçen süre boyunca özel günleri (doğum günleri, evlenme yıl dönümü vb.) olan kişilere bu günlerde şirket adına küçük jestler yapar. Bu sürprizlerin bireysel yapılmasından ziyade bütün grubu bir araya toplayarak yapılmasında yarar vardır. Bu bir yandan grup ambiyansını sağlayacağı gibi, öte yandan da acentenin reklamını oluşturacaktır.

2.2.3. Geri Dönüş

Bu aşamada gidişte uygulanan süreçler bu kez tersine tekrar edilir. Burada en önemli fark artık tatilin bitmiş olmasıdır. Yani ürün artık vaatler ve beklentiler olmaktan çıkmış; üretilmiş ve tüketilmiştir. Yolculara dağıtılan anket formlarının genelde kapalı olarak doğrudan şirket merkezine yollanması istenir. Dönüşten makul bir süre sonra da hem fotoğraflar, slayt ve videolar eşliğinde anıların tazelenacağı ve hem de eğer varsa sorunların ve yorumların tartışılacağı bir toplantı (kokteyl, çay ya da yemek) düzenlenerek müşteriler davet edilirler. Bu toplantıların notları ve anketlerin sonuçları aynı yönelime (destinasyona) daha sonra düzenlenecek turlarda yapılacak değişikliklere temel oluşturacaktır.

2.3. Yönetilen Turların Gerçekleşmeleri

Yönetilen turlar tur operatörlüğü çalışma alanı içerisinde gerek planlama gerekse uygulama aşamalarında en karmaşık ve güç olanlarıdır. Bunun en önemli nedeni yönetilen turların bir nokta ya da yöreyi değil, bir bölgeyi, çoğu zaman tüm bir ülkeyi ve hatta birden çok ülkeyi kapsamalarıdır. Tur operatörünün gidişte bir sorun çıkmış ise dönüşe kadar bunun önlemine almak; gerekirse yeni bir taşımacı bulmak için yeterli bir zaman aralığı vardır. Çoğunlukla gidilen yöre gerek alt gerekse üst yapı açısından gelişmiş olduğu için soruna anında müdahale etmek bile mümkündür. Örneğin; Antalya Havalimanı'ndan Beldibi'ndeki bir tatil köyüne giderken otobüs arıza yaparsa yoldan geçen on tane taksiyi durdurup ulaşımdaki aksaklığa anında çözüm bulmak kolaydır. Ancak aynı şeyi Harran'dan Nemrut'a gitmekte olan bir otobüs için söylemek pek olanaklı değildir. Aynı mantık konaklama işletmeleri açısından da sürdürülebilir. Ağır ve zor turlarda tek bir otel ile muhatap olunurken, gezilerde (round trip) birçok otel ile çalışma zorunluluğu vardır. Öyle ki çoğu zaman her gün otel değişimi söz konusu olmaktadır.

Daha yüksek fiyatlarla satış yapan ve kaliteye verdikleri önemi vurgulayan tur operatörleri turist veren yöredeki başlangıç noktasından aynı noktaya geri dönülünceye kadar sürekli yönetilen eşlikli turlar düzenlemektedirler. Bu turlarda tur operatörünü temsilen bir tur lideri bulunur.

Daha düşük fiyatlarla satış yapan ve daha fazla sorun yaşanabileceği turlarda masraflarını da azaltabilmek için tur yönetimini ana varış noktasından itibaren uzman rehberle çalışmaya başlatmaktadır. Bu rehberli turlarda tur liderinin görevleri de doğal olarak rehber tarafından üstlenilmektedir.

Bir diğer önemli nokta, eşlikli turların daha çok yabancı ülkelere düzenlenen gezilerde söz konusu olmasıdır. Tur liderinin turistlerle aynı ülkenin yurttaşı olması yolcuların ona karşı güvenlerini ve dolayısıyla gönül ferahlıklarını artırmaktadır.



Resim 2.2: Rehber bilgi aktarırken

2.3.1. Yola Çıkış

Tur liderinin yola çıkış aşamasında yapması gerekenler, konaklamalı turlarla ilgili olarak söz edilen otel personeli ile görev ve sorumlulukları aynıdır. Farklı olarak tur lideri tüm geziyi müşterilerle birlikte yaşayacaktır ve her aşamada yerine getirmesi gereken görevler vardır. Bunları ana hatları ile sıralayacak olursak:

➤ Yolcuları Sürekli Olarak Bilgilendirmek

İnsanlar, turu satın alırken ayrıntılı bir program ve yapılacaklar hakkında bilgiye sahiptir. Yine de herhangi bir aşamada olacakların ötesinde bir beklentiye kapılmalarını (over expectation) ve dolayısıyla hayal kırıklığına uğramalarını engellemek için kendilerine sürekli olarak işleyiş ile ilgili bilgiler verilmelidir. Bu bilgilendirme bilinen aksaklıkların önceden konuklara aktarılması ile şok etkisinin ortadan kaldırılması için de kullanılabilen bir araçtır. Örneğin; rehber gidilecek otelde yemek kalitesinin düşük olduğunu biliyorsa, otele varmadan önce gruba şimdiki kadar yenilen yemeklerin ne kadar güzel olduğunu hatırlattıktan sonra, varılacak otelin de aslında güzergâh üzerindeki oteller arasında en güçlü mutfaka sahip olanı olduğunu, ancak aşçıbaşının birkaç gün önce kaza geçirdiğini duyduğunu ve yemeklerin alışılmış standartta olamayabileceğini, ama bunun gezinin keyfini bozmayacağından emin olduğunu söyleyebilir. Böylelikle grup otele varışta kendisini kötü bir yemeğe alıştırmış olacağı için şikâyet etmeyecektir.

➤ **Keyfi Sürekli Kılmak**

İnsanlar geziye görgü ve bilgilerini; kültürlerini artırmak için çıkmış olsalar dahi nihayet tatil yapıyorlardır. Onun için sürekli olarak kuru bilgi aktarımından bir süre sonra sıkılacaklardır. Hele bir de gezi boyunca uzun kara yolculukları varsa, hoşnutsuzluklar bile başlayabilir. Bunun için tur lideri iyi bir animatör olmalı, yolcuların sıkılmalarına fırsat vermemelidir. Boş zamanlarda programa dâhil olmayan ancak grup için cazibe oluşturabilecek etkinlikler önermek de bunun yöntemlerinden biridir. Aslında bu boş zaman önerilerinin çoğu günümüzde seyahat acenteleri tarafından öngörülmekte ve rehberlere nerede, hangi boş zamanda, hangi etkinliği, hangi fiyattan önerebileceği ve elde edilecek gelirin hizmeti üreten işletme, şoför, rehber ve seyahat acentesi arasında hangi oranlarda pay edileceği bildirilmektedir. Yine de rehberler fiilen alanda çalışan kişiler olmanın avantajlarını kullanarak yeni boş zaman değerlendirme etkinlikleri bulmaktadırlar. Türkiye’de turlar arasında kalabilen nadir boş zamanlarda önerilen başlıca değerlendirme yolları: Ekstra turlar, gece turları, hamam turlarıdır.

➤ **Spot Alım ve Ödemeleri Yapmak**

Günümüzde hemen tüm hizmetlerin önceden ödenerek veya vadeli ödeme sözleşmeleri yapılarak satın alınmaları mümkündür. Ancak kimi hizmetler önceden bilinemediği (yaş günü pastaları vb.) veya bedeli havale masraflarına değmeyecek kadar küçük olduğundan (nokta rehberlik hizmetleri vb.) tur lideri bunları anında ödemekle görevlendirilir. Tur lideri ya da rehber, aksaklık vb. öngörülemeyen durumlarda tur operatörü adına karar vererek telafi edici alımlarda bulunur.

➤ **Sıkıcı Ayrıntıları Halletmek**

Günlük otel giriş işlemleri (check-in), valizlere nezaret vb. sevimsiz işlemlerle turistleri meşgul etmemek de tur liderinden (rehber) beklenen işler arasındadır.

➤ **Bireyin Yakın Dostu Olmak**

Müşterilerin kimi zaman grubun diğer üyeleriyle paylaşmak istemeyecekleri arzuları ya da sorunları olabilir. Her bir konuk tur liderini bazı özel konularını dahi paylaşabilecek kadar kendine yakın hissetmelidir.

➤ **Sağlık Danışmanı Olmak**

Gidilen yöre hakkında önceden bilgi ve deneyim sahibi olduğu varsayılan tur liderinin/rehberinin küçük sorunlar karşısında çantasında hazır bulunduracağı önlemleri (ağrı kesici, mide hapları vb.) ve büyük sorunlarda başvurabileceği adresleri (sigorta, ambulans, hastane vb. tel ve adres) olmalıdır.

Tabi tur liderinin tüm bu beklentileri yerine getirebilmesi için birtakım bilgiler ve evraklarla donanmış olması gerekir. Bu bilgi ve evrakların tümüne birden tur lideri dosyası adı verilir. Bu dosyanın içeriklerinin birçoğu turun başlangıcından önce hazırlanmış

olmalıdır. Ancak hazırlanmamış olsa bile eksik olanlarını tur yöneticisi turun ilk gününde tamamlamalıdır.

➤ **Tur Lideri Dosyası**

- **Yolcu listesi:** Bu yolculuğa katılan tüm yolcuların isimlerinin alfabetik olarak sıralanmış olduğu bir listedir. Genellikle tüm yolculara birer sureti verilir. Kimi zaman listelerde kişilerin yaşları, meslekleri ve oturduğu yöre de belirtilir. Temel amaç kişilerin birbirlerini tanımalarına ve grup ambiyansının sağlanmasına yardımcı olmaktır. Büyük gruplarda bu listelere kişilerin katıldıkları alt gruplar için (700 kişilik bir gemi grubunun karada geçirdiği günlerde binecekleri otobüs numarası gibi) bir sütun ilave edilir. Bunun amacı da acil bir durumda aranan kişiye ulaşmada zaman kaybını önlemektir.

Tur lideri turun ilk gününde isimlerin doğru yazılıp yazılmadığını kontrol etmeli ve yanlış yazılan varsa tüm kopyalarda (acentedekiler dâhil) düzeltilmesini sağlamalıdır.

- **Toplama-katılma listesi:** Eğer yolcuların her biri ya da bazıları farklı bir noktadan alınacak veya turun bazı bölümleri tamamlandıktan sonra gruba katılacaklar ise, oluşturulacak bir listedir. Aksi takdirde herkes aynı noktada buluşup, aynı programı uygulayacak ise basit bir yolcu listesi yeterli olacaktır. Amaç tur liderinin herhangi bir yolcuyu almayı unutmamasını engellemektir. Bu listenin tersi yani bırakma listesi genelde ayrıca düzenlenmez. Ayrılışlar toplama listesinin sonuna not olarak eklenir. Ayrı bir liste düzenlenmesine gerek duyulmamasının nedeni, grupta hazır bulunan bir kişinin ayrılması gerektiğini zaten kendisinin unutmayacağı varsayımı ve gerçeğidir. Ancak bir ayrılışın günlük program planlanmasına etkisi söz konusu ise bu durum gerek zaman kullanımı listesinde gerekse özel uyarılar listesinde ayrıca belirtilir.
- **Yolcu manifestosu:** Uçağa binış işlemleri sırasından havayolu görevlisi bilgi formuna yolcuların isimlerini, pasaport numaralarını (dış hat ise) ve uçak bilet numaralarını kaydeder. Bu bilgilerin alfabetik olarak sıralı bulunduğu listeye “yolcu manifestosu” denir. Aynı manifesto gemi yolculukları için de gereklidir. Eğer gezi boyunca birden çok uçuş varsa, her uçuş için o etaptaki tüm yolcuları içeren farklı manifestolar önceden düzenlenmiş olmalıdır.

Bu yolcu manifestolarını uçak biletlerinden farklı bir yerde saklamakta fayda vardır. Eğer uçak biletleri kaybolursa havayolu derhâl bilgilendirilip başkaları tarafından kullanımı engellenmelidir. Ayrıca bilet numaralarının bildirilmesi, biletsiz olarak kayda bağlı uçuş için gerekli işlemleri kolaylaştırmak açısından da çok yararlı olacaktır.

Gemi yolculuklarında yolcu manifestosu yanında kamara dağılım listesi de hazır bulundurulmalıdır.

- **Tur öncesi bilgi ve buluşma duyuruları:** Bireyler tura kayıt yaptırdıkları zaman kendilerine uçuş tarihi, saati, buluşma yeri gibi bilgileri içeren bir form verilir. Bu formdaki bilgilerde bir değişme olursa bunlar sirküler ile müşterilere bildirilir. Değişiklik olmasa bile geziden 15 gün kadar önce bunları hatırlatan ve gidilecek yönelimdeki son hava durumunu, sosyal konumu ve diğer ilginç gelişmeleri; varsa yeni etkinlik ya da eğlence seçeneklerini bildiren bir son yazı gönderilir. Bunlardan birer suret mutlaka tur liderinin yanında bulunmalıdır. Bu herhangi bir anlaşmazlık halinde çözüme yardımcı olacağı gibi tur liderinin tur öncesi gelişmelerden haberdar olmasını da sağlayacaktır.

Bu evrakları tur başlamadan önce incelemiş olan tur lideri her bir yolcuya karşı olan sorumlulukları ve onun beklentileri hakkında bilgi sahibi olacak ve gerekiyorsa günlük uygulamalarda ufak değişiklikler yapabilecektir.

- **Tur broşürü (müşteri programı):** İster paket turlarda ister kapalı gruplarda olsun yolcular belirli taahhütler karşılığında bir ödeme yaparlar. Yüklenimlerin kapsadığı alanlar bir turun kategorisini belirleyen konaklama işletmelerinin sınıfları, otobüsün nitelikleri vb.dir. Broşür gruplarında bu nitelikler daha genel (örneğin 4-5 yıldızlı oteller) ifade edilirken, kapalı gruplar ya da özendirme gruplarında daha kesin olarak (örneğin otellerin isimleri, telefonları vb.) belirtilir. Kaldı ki broşür gruplarında bile kayıtların kapanmasından (genellikle hareket tarihinden 1 ay önce) sonra kesinleştirilen otel isimleri ve günlük gezilerde ziyaret edilecek müze, ören yeri vb. etkinliklerde bir değişiklik olup olmadığı, tur öncesi duyurularla bildirilir. Bu bilgilerin yer aldığı bültene “son duyuru” adı verilir. Bunun temel amaçlarından birisi de geride kalacak olan yakınlarının turistlere yolculukları sırasında istedikleri takdirde nasıl ulaşabileceklerini bilmelerinin sağlanabilmesidir. Elbette acil durumlarda acentenin iletişim kanalları kullanılabilir ama bunlar hâl hatır sormak için değildir.

İşte bu tur broşürleri ya da müşteri programları ile son duyurularda yer alan bilgiler, tur operatörü ile yolcu arasında bir çeşit sözleşme anlamı taşır.

Tur lideri uygulama sırasında, satış anında verilmiş olan taahhütlerin yerine getirilmesinden, bunu imkânsız kılan zorunlu koşul değişiklikleri (fors majör) olmadıkça sorumludur. Örneğin; programın beşinci gününde Konya’dan Akseki üzerinden Antalya’ya gidileceği belirtilmişse, kesinlikle bu yol izlenmeli, Burdur üzerinden giden yol zaman kazandırıcı olsa bile kullanılmamalıdır. Yolculardan birçoğu izlenen yolu önemsemeseler bile, içlerinden birisi tura katılmasının en önemli nedeninin Akseki ormanlarını görmek olduğunu ileri sürebilir ve tazminat talebinde bulunabilir. O gün o yolun kapalı olduğu, yapım çalışmaları veya başka bir nedenle kullanılmadığı resmi raporlarla kanıtlanırsa bile, durum eğer alenen tüm gruba önceden duyurulmamış ise tazminat ödenmesi dahi küçük bir ceza kesinlikle söz konusu olacaktır.

Aslında bu programların aynılarının tur liderinde de olacağı, olması gerektiği düşünülebilir. Ancak bunların çoğu zaman oldukça kalın bir katalogun içindeki bir sayfadan ibaret olduğu ve hem hacim, hem de ağırlık yönünden tur liderinin bu katalogu taşımak istemeyeceği unutulmamalıdır. Onun yerine ilgili turun bulunduğu sayfanın bir fotokopisi yeterli olacaktır. Öte yandan tur liderlerinin bu programlara akşamları bir göz attıkları ve gün boyunca esas olarak kendileri için hazırlanmış olan teknik programları kullandıkları da unutulmamalıdır.

- **Zaman kullanımı çizelgesi:** Saat kullanım çizelgesi adı da verilen bu bilgi formu genellikle daha önceki deneyimlerin bir ürünü olarak ortaya çıkar. Kimi tur operatörlerince yolculara da dağıtılan, ama çoğunlukla sadece tur liderinin/rehberin kullanımı için, günlük zaman kullanımı açısından hazırlanmış ve daha ziyade tavsiye niteliği taşıyan bir bilgi föyüdür. Sabah hareket saati, muhtemel yolculuk ve ziyaret süreleri, öğle yemeği için ayrılacak süreler vs. bilgileri kapsar. Daha önce aynı programı uygulamış tur liderlerinin deneyimleri ışığı altında hazırlanırlar.
- **Tur lideri referans bilgileri:** Bu dosyada bir anlamda iş programı sayılabilecek şekilde hangi zaman hangi işin yapılacağı tarih ve saat sırası ile yazılır ve karşılığında son onay (konfirmasyon) kutuları konur. Herhangi bir kutuya tamamlanmış işaretleri konulmaz ise bunun nedeni dipnotlarda açıklanmalıdır. Bu liste ayrıca tur sırasında gelebilecek özel organizasyon soru ve taleplerini tatmine yönelik bilgileri de içerir. Bunların başlıcaları; programda olmayan etkinlikler ile alışveriş merkezlerinin adres, telefon ve çalışma saatleridir. Öte yandan gerek otellerin gerekse havayolları ve lokantaların yani özetle tüm hizmet üreticilerinin rekonfirmasyon telefonlarının numaraları ile mümkün olan durumlarda iletişim kurulacak kişilerin isimleri de bu dosyada bulunur.
- **Oda dağılım listesi:** Gruplarda satış fiyatları açıklanırken fiyatlar iki kişilik odada kişi başı (pp/dbl) olarak belirlenir. Bir odada bir kişinin veya ikiden fazla kişinin kalması durumunda uygulanacak fiyatlar tek kişi veya ek yatak farklarının bu temel fiyata eklenmesi, çıkarılması ile bulunur. Kişiler tura kayıt yaptırırken kaç kişilik bir odada kalmak istediklerini ve çoğu zaman kiminle kalmak istediklerini bildirip ona göre bir bedel öderler. İşte bu istekler dikkate alınarak tek, iki ve üç kişilik odalardan kaç adet kullanılacağı ve kimlerin aynı odayı paylaşacaklarını gösteren bir liste hazırlanır. Gemi yolculukları içinde benzer şekilde kamara dağılım listesi oluşturulur. Bu listenin müşteri listesinden farkı alfabetik sırada olmaması, ancak tek kişilik, iki kişilik vs. odalarda kalacak kişilere göre gruplandırılarak sıralanmış olmasıdır. Bu listeler kayıtların kapanmasından sonra kalınacak otellere de yolların. Böylece grup rezervasyon süreci tamamlanmış ve rezervasyon kesinleştirilmiş olur. Birbirlerine yakın olması gereken ya da sessiz, bahçe tarafı, serin vb. özel arzulara konu olan odalar varsa bunlar da belirtilir. İşletme bu özel istekleri mümkün olduğunca karşılamaya çalışır.

Yer hizmetli turlarda olduğu gibi burada da kayıt bilgilerinin önceden bilinmesinde fayda vardır.

Otellere girişte resepsiyon tarafından verilen oda numaralarının tur lideri tarafından kendi elinde bulunan oda dağılım listesine kaydedilmesi gerekir. Bu acil bir durumda müşteriye ulaşmak için resepsiyona danışarak zaman kaybedilmesini önleyecektir.

- **Teyit formları dosyası:** Tur sırasında belki de en az lazım olacak dosyadır. Kullanıma gerek olmaması temennileri ile hazırlanır. Çünkü tur lideri bu dosyaya gereksinim duyduğu anda rezervasyonlardan doğan bir sorun ortaya çıkmış demektir. Bu dosyada tekil hizmet üreticileri ile yapılan rezervasyon talep ve teyit yazışmalarının birer sureti bulunur. Eğer işletme sorumluluklarını yerine getirmiyorsa bu evraklar aracılığı ile yerel yetkililer nezdinde girişimlerde bulunup yolcuların haklarının korunmasına çalışılır. Eğer yine de sorumlulukların yerine getirilmesi sağlanamıyor ise, en azından bir tutanak düzenlenerek daha sonra ortaya çıkacak anlaşmazlık görüşmelerine acentenin elinde bir artı koz ile başlaması sağlanabilir.
- **Tur lideri günlük rapor formları:** Her günün bitiminde tur lideri tarafından doldurulmak üzere hazırlanmış formlardır. Bir yandan varış ve ayrılış saatleri ile oteller, lokantalar, mola yerlerindeki hizmetler, temizlik gibi tur paketinde önceden planlanmış etkinliklerin işleyişi ve niteliklerinin değerlendirmeleri yapılırken öte yandan da güzergâh üzerindeki yeni hizmet birimleri, yeni turistik cazibeler hakkında edinilen bilgi ve izlenimlerin anında ve yerinde derlenmesine yönelik olarak hazırlanırlar. İçerdikleri en önemli bölüm belki de günün problemlerine ve en çok takdir edilen etkinliklerine yönelik olanlarıdır. Tur liderinin bu formları günlük olarak doldurması hem unutkanlığı önlemek ve hem de turun daha sonraki aşamalarında çıkabilecek bir sorunun evveliyatının olup olmadığının saptanabilmesi açısından önemlidir. Birçok tur operatörü bu formların dönüşte toplu olarak verilmesiyle yetinirken, kimileri de her sabah bir önceki günün formunun merkeze fakslanmasını istemektedir.
- **Acil yardım formu:** Turun başlangıcından önce her müşteri tarafından doldurulması gereken bir formdur. Gerçi tura kaydedilişleri sırasında her müşteriden sigorta numaraları alınmakta ve her biri yolculuk boyunca ayrıca özel olarak sigorta ettirilmektedir ama herhangi bir aksilik anında kime haber verileceği ve kimlerden bilgi alınabileceğinin bilinmesinde de fayda vardır. Bu formlarda acil durumda temasa geçilecek kişilerin öncelik sırasına göre isimleri ve telefon numaraları, yolcunun alerji gibi, şeker ya da kalp hastalığı gibi özel sağlık bilgileri hatta özel doktoru ve dışçisinin isim ve telefonları bulunur. Bunlar olumsuzluklara karşı acil bilgileri içerirken, aynı formlar öte yandan yaş günü ve diğer mutlu günleri de kapsar. Tur lideri, tek tek incelediği formlardan aldığı bilgiler ışığında yolculuk boyunca dikkat edeceği hususları genel başlıklar ve

tarih sırası esaslarıyla bir özet haline getirip her sabah bu dosyaya kısa bir göz atmak o gün neler yapılacağını hatırlanması için bu sayfayı dosyanın en üstüne takar.

- **Kaza rapor formu:** Uçağın düşmesinden, yolcunun hastalanması, ayağının kırılması ya da mendilinin kaybolmasına kadar her türlü aksilik için düzenlenmek üzere hazırlanmış olan bir formdur. Yalnızca olayın nasıl geliştiğini ve ne gibi müdahalelerde bulunduğu belirlemeye yönelik bir nevi tutanağın ibarettir. Bir sureti ilgili yolcuya verilir. Birçok tur operatörü tutanağın imzalanmasıyla birlikte fakslandığını isterler.
- **Avans-harcama dosyası:** Dosyanın temeli tur liderinin/rehberin kullanımına tahsis edilen miktar ile bununla yapılacak peşin ödemeleri gösteren bir listeden oluşur. Faturasız harcamalar için gider makbuzları, ödeme bonoları (voucher) ve tur lideri tarafından doldurulacak günlük harcama çizelgeleri vardır. Dönüşte bu çizelgelerin operasyon mali denetleme masası tarafından onaylanması ile avans kapatılır.
- **Hizmet bonoları (Voucher):** Rehber, grubun yararlandığı tüm hizmetlerin bedellerini peşin olarak ödemez. Genel olarak sürekli çalışılan sabit tesisler (daha ziyade oteller ve lokantalar) ile tur operatörü arasında kredi anlaşmaları yapılır. Rehber, işletmeden fiilen alınmış hizmetlerin neler olduğunu hizmet bonusu adı verilen belge ile belirler. Nasıl ki fatura/makbuz gelir kalemleri için anahtar doküman ise, hizmet bonusu da ödemeleri izlemek, yönetmek ve kontrol etmek için anahtar belgedir.
- **Yardımcı dosya:** Buna tur liderleri arasında “ıvır zıvır çantası” adı da verilmektedir. İçinde şarkı sözlerinden, tombalaya; yol haritasından bulmacalara; ekstra bagaj etiketlerinden yaş günü armağanlarına; ilk yardım çantasından müshil ilacına kadar çeşitli malzemeler bulunur. Genellikle gidilecek yönelimin ve katılacak bireylerin özellikleri de dikkate alınarak tur lideri tarafından hazırlanır.

2.3.2. Yerel Operasyon

Yerel operasyon, yönelim ülkesine ya da yöresine varıldığı andan itibaren gezi dönüş yolculuğunun başlangıcına kadar planlanmış etkinliklerin tümünü kapsar. Genellikle bu aşamada turistik çekim ülkesinde konuşlanmış olan ve bölgeyi daha iyi tanıyan, uzman bir seyahat acentesi ile işbirliği yoluna gidilir. Bu acentelere yerel (local) tur operatörü, incoming (yabancı tur operatörlerinin kendi ülkelerinden dışarıya gönderdikleri müşterilerine buldukları ülkede hizmet veren yerel seyahat işletmeleridir.) tur operatörü, temsilci (represantif) seyahat acentesi, reseptif seyahat acentesi gibi isimler verilir. Turistik ürünü oluşturan tekil birimlerin hemen tümü burada üretilmektedir. Tur operatörü yönelim ülkesindeki hizmetlerin bir bölümünü kendisi doğrudan üreticilerden satın alıp diğerlerini yerel partnerinden satın alabileceği gibi, tümünü de ondan veya değişik parçaları farklı

partnerlerden alabilir. İşte yerel acentelere verilen farklı isimler her birinin sunduğu ürün yelpazesine göre değişmektedir. Örneğin bir yerel tur operatörü yalnızca Antalya ve çevresinde düzenlediği turları pazarlarken, incoming tur operatörü Türkiye'nin her yerinde opere ettiği turları satacaktır.

Yönetilen turlar eşlikli olsunlar ya da olmasınlar yerel operasyon sırasında rehberlik hizmetlerinden mutlaka yararlanmak zorundadırlar. Yararlanma şekli yönelim ülkesinin yasal düzenlemelerine göre farklılık gösterebilir. Birçok ülkede turun genel yönetimine bir kısıtlama getirilmemekte, ancak Fransa'da Louvre gibi, İtalya'da San Pietro gibi kimi özel müze ya da ören yerlerinde uzman nokta rehberler dışında kimsenin bilgi aktarımına izin verilmemektedir. İsrail ve Türkiye gibi bazı ülkelerde ise turun ülkeye varışından bitimine kadar gezinin ulusal veya bölgesel profesyonel lisanslı turist rehberi eşliğinde yapılması zorunluluğu vardır. Bu nedenle peş peşe turlar düzenleyen tur operatörlerinin büyük bir bölümü bu ülkelere grup yollarken başlarında lider göndermezler. Bunun doğal sonucu olarak da bundan sonra söz edeceğimiz ve aslında büyük bölümü tur liderine ait olan görevleri de ulusal rehberler yerine getirirler. Bir anlamda bu ülkelerdeki rehberler, batılı anlamda tur yöneticiliği ile genel kültür rehberliğini bünyelerinde birleştirmiş kişilerdir.

2.3.2.1. Tanışma / Genel Bilgi Sohbeti

Eğer grubun zaman kullanımı ve bütçesi uygun ise yönelime varış akşamı bir kokteyl ile birlikte yapılan bir söyleşidir. Broşür gruplarında genellikle ilk otobüs yolculuğu sırasında yapılır. Gezi boyunca çıkabilecek olası anlaşmazlıklar ve grup üyeleri arasında sürtüşmeleri oluşmadan engellemek açısından çok yararlıdır. Çünkü bu toplantıda gezi boyunca geçerli olacak ve daha ziyade bireyler arasındaki eşitliği sağlayıcı, diğerlerinin haklarına saygı gösterilmesine yönelik temel kurallar belirlenir. Onun için bu söyleşinin mümkün olduğu kadar erken yapılmasında fayda vardır.

Bu söyleşi de üzerinde durulması ve kurallara bağlanması gereken konuların başlıcaları aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir:

- **Tanıştırma:** Tur lideri kendini, rehberi ve hazırsa şoförü gruba takdim etmelidir. Eğer kokteyl ise ve şoför odada değilse ertesi sabah otobüsün hareketi ile birlikte ilk iş olarak onun tanıtımı da tamamlanmalıdır. Tanıtım konuşmalarında kısa öz geçmiş, genel ve uygulanacak program, güzergâh üzerine deneyim ya da deneyimsizlik belirtilmeli, ekipteki diğer görevliler içinde övücü birkaç kelime söylemek ihmal edilmemelidir. Deneyimsizlik ya da kimi yerler hakkında bilgi veya uygulama eksikliğini belirtmek çok önemlidir. Gezinin bu ilk gününde insanlar genelde hoşgörülerinin en üst noktasındadırlar ve dürüst, açık tur yöneticilerinden çoğunlukla çok hoşlanırlar. Grup eğer kapalı bir grup değilse yani insanlar birbirlerini önceden tanımıyorlarsa bu ilk günde yolcular da birbirleri ile tanıştırılmalıdır. Bu tanıştırmada isimlerin yanı sıra meslekler, nereli oldukları, özel ilgi alanları gibi konular; yönelime kaçınıcı gelişleri olduğu, daha önce gezdikleri yerler ve izlenimleri, beklentileri gibi noktalar da vakit ve ilgi ölçüsünde tanışma sohbetinin kapsamı içerisine alınmalıdır. Rehber bu ilk tanışma sırasında ve akşam oda dağıtımında mümkün olduğunca kişilerin isimlerini ezberlemeye çalışmalıdır. Daha sonraki günlerde

konuklara isimleri ile hitap etmesi onlarda kendilerine önem verildiği duygusunu yaratacak ve hoşgörü sınırlarının genişlemesine önemli katkılarda bulunacaktır.

- **Hizmet sınırlarının belirlenmesi:** Tur liderinin, rehberin ve şoförün sorumlu oldukları konular belirlenmeli; hangi sorun veya soru için kime başvurulacağı belirtilmelidir. Dinlenme saatlerinde hangi koşullarda işletmeye; hangi koşullarda tur lideri veya rehberle başvurulacağı kesin kurallar halinde olmasa bile ana hatları ile belirtilmelidir. Örneğin; odada bir havlu eksik ise konuk bunu resepsiyona ileterek kolayca temin edebilir. Bugün hemen tüm otellerin ön büroları asgari düzeyde de olsa gelen konukların dilini konuşan elemanlar çalıştırmaktadırlar. Ancak ikinci uyarıya rağmen hala havlu gelmiyorsa rehberin devreye girme zamanı gelmiş demektir.
- **Otobüste uygulanacak kurallar:** İlk olarak üzerinde durulması gereken nokta yol boyunca otobüs hareket halinde iken ayakta durulmaması ya da ayakta kalış sürelerinin mümkün olduğunca kısa tutulmasıdır. Raflara ağır, herhangi bir sarsıntı ile düşmesi halinde kişilere zarar verebilecek eşyaların konmaması hatırlatılmalıdır. Bu tür eşyaların otobüsün içine alınmasının zorunlu olduğu hallerde arka tarafa bırakılabileceği belirtilmelidir. Hiçbir zaman ama özellikle de akşam otele varıldığında değerli eşyaların otobüste bırakılmaması gerektiği, şoförün dinlenmeye çekileceği ve olası bir kayıp ya da tahripten sorumlu tutulamayacağı dile getirilmelidir.
- **Zaman kullanımı:** Özellikle molalarda ve serbest gezi zamanları sonrasında hareket saatlerine titizlikle uyulması gerektiği vurgulanmalıdır. Gecikenlerin diğerlerine saygısızlık etmiş olacakları hatırlatılmalı, hatta zamanında hazır olmayanların akşam diğerlerine birer kadeh içki ısmarlayacakları gibi tatlı cezaların uygulanacağı söylenerek bir otorite oluşturulmalı ve zaman kullanım planının bozulmamasına gayret edilmelidir. Tüm uyarılara rağmen tur sırasında bazı konukların hareket saatine uymama eğilimi taşıdıkları, genellikle geç kalarak grubu bekleddikleri olur. Bu eğilimi taşıyan kişiler daha ilk günden kendilerini belli ederler. Bunları engellemek ve turun akış hızını ve düzenini bozmadan yürütebilmek için rehberin önünde birkaç seçenek vardır: Bunlardan ilki gecikenlerin üzerine giderek azarlayıcı bir tarzda uyarmaktır. Bu tehlikeli bir yöntemdir; çünkü çoğu zaman insanlar tanışınlar tanımasınlar başkaları önünde azarlanmaktan ve küçük düşmekten hoşlanmazlar. Belki son çare olarak bu yönetime başvurulabilir. İkinci yöntem gecikenler üzerinde psikolojik baskı kurmaktır. Bu ilk moladaki çayları ısmarlamak,” Ahmet Beyler de geldilerse herkes buradadır saymaya gerek yok yola çıkabiliriz.” gibi söylemlerle dolaylı uyarılarda bulunmak şeklinde olabilir.
- **İklim ve giyim koşulları:** Yönelime yeni ulaşan kişiler genelde yola çıkmadan önce iklim koşullarını öğrenmişler ve buna bağlı olarak giysi tercihlerini yapmışlar ve olası sürprizlere karşı önlem almışlardır. Yine de rehberin genel koşulların ötesinde bu yıl egemen olan hava durumunu özetlemesinde fayda vardır. Eğer gezi geniş bir bölgeyi kapsıyor ve bu bölgeler arasında önemli

farklılıklar varsa bunların turun hangi aşamasında ne yönde kıyafetlerini değiştirebilecekleri de kısaca açıklanmalı, ayrıca yol boyunca da bir gün öncesinden daha ayrıntılı olarak tekrarlanmalıdır. Gidilen yönelimin geleneksel yaşamı ya da dinî inanışları nedeniyle kendine özgü davranış ve giyim kuralları gelişmiş olabilir. İçine geçici olarak girilecek bu toplumun gelenek ve göreneklerine saygılı olunması ve yol boyunca rehberin belirteceği özel zaman ve mekânlarda, vereceği tavsiyelere uyulmasının yerinde olacağı belirtilmelidir. Bu uyarılar yapılırken objektif olunmalı, gelenek ve göreneklere olan saygı ile bağnazlık birbirlerine karıştırılmamalıdır.

- **Parasal konular:** Özellikle döviz kurları ve pratik çevrim yöntemleri belirtilmelidir. Döviz büfeleri, bankalar, postaneler ve otel ön kasalarında çevrim kuralları, alınan komisyonların oranları ve hizmetlerin nitelikleri hakkında bilgi verilmelidir. Bahşişler de hassas bir konudur. Yönelimdeki genel bahşiş verme göreneğinden ve oranlarından elbette katılımcıları haberdar etmekte fayda vardır. Ama bunun hemen ardından acentenin rehberine, önceden satın alınmış pakete dâhil hizmetler için –elbette belli kısıtlar içerisinde- bahşiş bırakma yetkisi verdiği ve konukların turun önceden satın alınmış bölümlerinde, kendilerini bahşiş vermeye zorunlu hissetmemeleri gerektiği de belirtilmelidir.
- **Oteller ve bagajlar:** Bu ilk bilgi verme toplantısında otellerin genel niteliklerinden ve eğer herhangi biri diğerlerinden çok farklı ise ondan ayrıca söz edilmelidir. Kayıt işlemlerinin rehber tarafından yaptırılacağı, bu süre içerisinde de yolculardan kimi zaman otobüste, kimi zaman lobinin bir köşesinde beklemelerinin rica edileceği ve akabinde oda anahtarlarının kendilerine iletileceği bildirilmelidir. Her otele girişte, anahtar dağıtımı sırasında otelin sunduğu yan hizmetler ile ilgili bilgi verileceği, bagajların odalarına yollanacağı, yemek ve hareket saatlerinin bildirileceği de söylenmelidir. Otelden ayrılışlarda ekstra harcama yapanların ayrılış saatinden 5-10 dakika öncesinden ön kasaya başvurarak ödeme işlemlerini tamamlamaları ve anahtarların resepsiyona teslimi ile grubun hareket saatinin geciktirilmemesine özen gösterilmesi hatırlatılmalıdır. Aynı konulardaki duyarlılık rehberin kendisi içinde geçerlidir. Rehber otele bırakacağı hizmet kuponunu (voucher) akşamdan hazırlamalı, eğer fatura alacak ve peşin ödeme yapacaksa tercihen bu işlemleri akşamdan bitirmelidir. Sabah ön kasa görevlisinin geç kalması veya elektriklerin kesik olması vb. elde olmayan nedenlerle gecikmeye sebebiyet verilmemelidir.
- **Yasal düzenlemeler ve gelenekler:** Eğer yönelim yöresinde, turist veren ülkenin yasal düzenlemeleri ile çelişen kanunlar varsa bunlar hakkında bilgi verilmesinde fayda vardır. Öte yandan yörenin gelenekleri ve yaşam tarzı hakkında da bilgiler verilmeli ve tatsız durumlarla karşılaşmamak; gereksiz çatışmalara girmemek için bunlara mümkün olduğunca özen gösterilmesi rica edilmelidir. Toplantının sonunda grup üyelerinden konu kısıtlaması olmaksızın sorularını yönelmelerini rica etmekte fayda vardır. Bu bir yandan grubun her şeyi net olarak anlamasına yardımcı olurken öte yandan rehberin de grubun genel eğilimlerini ve beklentilerini saptamasını sağlayacaktır.

2.3.2.2. Yerel Ulaşım

Yerel ulaşım süresince en çok kullanılan araç otobüstür. Otobüsün ya da kara taşımacılığı şirketinin seçiminde karar tur operatörüne aittir. Rehber otobüs ile buluştuğunda yalnızca aracın kendisine bildirilen nitelikleri taşıyıp taşımadığını denetlemekle yükümlüdür. Diğer şartlar veri olarak alınsa bile bir tur otobüsünde bulunması ve denetlenmesi gereken asgari şartlar şunlardır:

- Mikrofon ve ses düzeni iyi çalışıyor mu, yeterince etkin mi?
- Otobüsün içi temiz mi, koltuklarda yanık, leke, yırtık gibi fiziksel kusurlar var mı?
- Fonksiyon özürlü olan birimler var mı, yani koltukların tümü yatıyor mu, kırık kol dayama yeri var mı, kül tablaları, eşya fileleri, mini servantlar sağlam mı, perdeler tam kapanıyor mu, kapılar iyi çalışıyor mu, ses ve tozu tam engelleyebiliyorlar mı?
- Dış görünüşte rahatsız edici unsurlar var mı, yani boyalarda aşırı çizikler, paslanmalar, camlarda çatlaklar var mı?
- Grup ve operatör isimleri doğru yazılmış mı, konuşlandırılmaları uygun mu?
- Bagajlarda kullanılan hacmi kısıtlayıcı ve ağırlıkları nedeniyle seyir hızını olumsuz etkileyebilecek gereksiz malzeme var mı?
- Klima, havalandırma, kalorifer iyi çalışıyor mu, etkin mi?
- Kahve makinesi, tuvalet, video vb. kolaylıkları varsa faal ve etkinler mi?
- Şoför temiz giyimli, tıraşlı, prezentabl birisi mi?

Eğer bu ilk denetimde görülen olumsuzluklar giderilebilir nitelikte ise kaptandan derhâl önlem alması istenir. Giderilemez boyutta ise acilen operatör acente aranarak ulaştırma veya operasyon sorumlularından birine sözlü rapor verilerek aracın en kısa zamanda değiştirilmesi istenir. Eğer özel koşullar (bayram tatili, aşırı talep dönemi vb.) nedeniyle araç değişimi söz konusu olamıyorsa rehber ve kaptanın ele ele vererek yapabilecekleri tek şey diğer alanlarda çok iyi hizmet vererek hatta zaman zaman programda olmayan özel servisler sağlayarak aracın eksikliklerini ve olumsuzluklarını müşterilerin hoşgörü ile karşılamalarını sağlamaya çalışmaktan ibarettir.

Yol boyunca kaptanın tutum ve davranışları, araç kullanım şekli son derece önemlidir. Konuklara güvenli bir yolculuk yaptıkları duygusunu yaşatabilmelidir. Bunun için tüm trafik kurallarına uymanın ötesinde sert frenlerden, yolcuların dengesini bozacak çabuklukta ya da sertlikte şerit değiştirmelerden veya dönüşlerden mümkün olduğunca sakınmalıdır.

Rehber gezi boyunca mikrofonu sık sık kullanacaktır. Konuklarla karşılaşmadan önce mikrofon ile denemeler yapmalı, ağzına hangi mesafede tutacağını, sesi ne kadar açacağını araştırmalıdır. Rehber gün boyu mikrofonu dört amaçla kullanabilir:

- **Kısa duyurular:** Mola süresi, otele varış vb. günlük akış ile ilgili bildirimler.
- **Yol boyu kısa gösterim ve açıklamalar:** Programda gezilmesi öngörülmeyen Ankara Aslanhane Camisi'nin yakınından geçerken caminin gösterimi ve hakkında kısaca bilgi verilmesi gibi.

- **Mini konferanslar:** Özellikle uzun etaplarda katılımcıların ilgisini çekebilecek konularda yapılacak ve uzunca sayılabilecek konuşmalar.
- **Toplu eğlence saatleri:** Sürekli kültür ve bilgi bombardımanından bıkmış kişileri biraz da eğlendirme amaçlı etkinlikler.

Bunlardan birincisi ve üçüncüsünü rehber koltuğunda otururken de icra edebilecekken, ikinci ve dördüncü de mutlaka grupla yüz yüze temasta bulunmak zorundadır.



Resim 2.3: Rehber ile yapılan bir gözlem

2.3.2.3. Konaklama İşletmeleri ile İlişkiler

Tüm tekil hizmet üreticileri gibi oteller de gelen konukların azami ölçüde rahat etmelerini isterler. Bunun için de çeşitli kategorilere ayrılmış yan hizmet ünitelerini bünyelerinde barındırırlar. Hiçbir otelden yıldız sayısı ile ifade edilen standardının üzerinde hizmet ve kolaylık beklenmemelidir. Rehber otele varmadan önce tesis hakkında bilgi verirken gerçekleri saptırmamalı, abartılı bir anlatımla konukların beklentilerini yüksek düzeylere çıkarmamalıdır. Eğer gidecekleri oteli tanımıyor, ilk kez gidiyor ise önceden bir yorum yapmaması daha doğru olur.

2.3.2.4. Yeme-İçme İşletmeleri ile İlişkiler

Yönetilen turlar, genellikle kültür ağırlıklı oldukları için gündüz saatlerini ziyaretler ya da yol almak için kullanır. Görgüye ayırabilecekleri zamanı artırabilmek için de öğlen yemekleri için harcadıkları zamanı en aza indirmek isterler. Bu nedenle lokanta türlerinden hangisini seçerse seçsin bir tur operatörü ve dolayısıyla rehberin –ortamın hijyenik, besinlerin sağlıklı olması- gibi olmazsa olmaz koşullardan sonra ilk aşamada dikkat edeceği ve olmasını isteyeceği konu çabukluktur. Bunun sağlanabilmesi için lokantanın grup geldiğinde gerek yemekleri ve gerekse servislerinin tüketime ve kullanıma hazır olması gereklidir. Rehberin düşen görev günlük zaman kullanım planını yaptığında lokantaya muhtemel varış saatini ve kesin kişi sayısını bildirmektir. Eğer gün boyu uygulamadaki kimi sapmalar nedeniyle varış saatinde değişiklik olarsa bu da yeterince önceden lokantaya bildirilmelidir. Grup içerisinde özel yemek alması gereken; diyabet, diyare hastalığı olan veya özel bir rejim izleyenler varsa bunların da önceden bildirilmesi ile verilecek özel siparişlerin önceden hazırlanabilmeleri sağlanmalıdır.

2.3.2.5. Günlük Zaman Kullanımının Planlanması

Günlük program planlamasını yaparken rehberin genel ilkelere en yakın uygulamayı gerçekleştirebilmesi için göz önünde bulundurması gereken noktaların başlıcaları şunlardır:

- Gezilecek yerler ve konaklama merkezi arasındaki toplam ulaşım süreleri
- Öğlen yemeği için gerekli mola süresi
- Ziyaretler için gereken süre
- Yol boyu molalar için gerekli toplam süre
- Uyulması zorunlu zaman kısıtlamaları

Özetle söylemek gerekirse gün boyu yapılacak planlanmış etkinliklerin insancıl boyutlarda gerçekleştirilebilmesi açısından gerekli zamanın hesaplanabilmesi için 4 ana unsur (ziyaret süreleri, ulaşım süreleri, yemek ve dinlenme araları) göz önüne alınmalıdır.

2.4. Turun Tamamlanması (Sona Ermesi)

Yönetilen bir turun rehber açısından sona erme noktası, programlanan gezinin bitimi yani son konaklanan otel veya geri dönüş uçakla olacaksa havalimanıdır. Buralarda yapılacak işlemler uygulanma sırası itibariyle tersine olmakla birlikte varış işlemleri ile aynıdır. Doğal olarak tur lideri dönüş yolculuğunu da grupla birlikte yapacak ve yola çıkıştaki işlemleri tersine bir sıra ile uygulayacaktır. Eğer gezide görevli bir tur lideri yoksa tur operatörünün görevlendireceği bir karşılayıcı aynı şekilde, giderken uğurlayıcının yaptıklarını tersine bir sıra ile tekrarlayacaktır.

2.5. Bir Tur Örneği

Orta ve Doğu Anadolu Turu: Türkiye’de yaygın olarak uygulanan tur örneklerindedir.

1.Gün: Ankara’ya varış

Otele transfer

2.Gün: Ankara – Kapadokya

Anadolu Medeniyetleri Müzesi ve Anıtkabir ziyaretleri. Öğle yemeğinden sonra Kapadokya’ya hareket. Tuz Gölü ve İpek Yolu üzerinde yer alan 13.yüzyıldan kalma Ağzıkarahan Kervansarayı’nı ziyaret.

3.Gün: Kapadokya

Uçhisar’ın doğal kalesinden bölgenin eşsiz yeryüzü oluşumlarına bakış, Göreme’nin renkli fresklerle süslü manastır ve kiliseleri, Uçhisar Kalesi, Çavuşin, Zelve, çanak çömlek atölyeleriyle tanınan Avanos, Ürgüp gezileri; Kaymaklı veya Derinkuyu yer altı şehirlerinden birini ziyaret.

4.Gün: Kapadokya – Antakya

Erkenden Niğde üzerinden Antakya'ya hareket. Yolda Meryem Ana'nın gülümseyen freskini bulunduran tek manastır olan Eskigümüş Manastırı'nı ziyaret.

5.Gün: Antakya – Şanlıurfa

Kahvaltıdan sonra ilk olarak dünyanın ilk kilisesi olan St. Pierre Mağara Kilisesi'ni ve sonra ünlü Mozaik Müzesi'ni ziyaret. Öğle yemeğinden sonra Şanlıurfa'ya hareket. Dünyanın en eski üniversitesinin bulunduğu ve tipik toprak evleri ile tanınan Harran gezisi.

6.Gün: Şanlıurfa – Adıyaman

İbrahim Peygamber'in kutsal mekânları olan Balıklı Göl ve Halil Rahman Camisi'ni ziyaretten sonra, Komagene Kralı 2. Antiochos'un dünyaca ünlü tümülüsünü görmek üzere Nemrut Dağı'na doğru yola çıkış. Cendere Köprüsü, Karakuş, Arsemeia gezileri.

7.Gün: Adıyaman - Diyarbakır

Kahvaltıdan sonra Diyarbakır'a hareket. Yolda öğle yemeği. Öğleden sonra Diyarbakır şehir turu.

8.Gün: Diyarbakır – Van

Kahvaltıdan sonra Van'a hareket. İlk olarak Van Gölü üzerindeki bir adada kurulu olan Akdamar Kilisesi'ni ziyaret, öğleden sonra şehir turu.

9.Gün: Van – Doğubayazıt

Sabah şehirde serbest zaman. Doğubayazıt'a yönelik ve İshak Paşa Sarayı gezisi.

10.Gün: Doğubayazıt – Erzurum

Urartu Devleti başkenti, Ani harabelerini, 8 kilisesini, kalesini ve daha sonra cami olarak kullanılan katedralini ziyaret.

11.Gün: Erzurum – Trabzon

Sabahtan şehir turu ve Trabzon'a hareket.

12.Gün: Trabzon

Küçük Ayasofya'yı ve 4.yüzyıldan kalma Sümela Manastırı'nı ziyaret.

13.Gün: Trabzon – İstanbul

Kahvaltıdan sonra havaalanına transfer (Trabzon havaalanı). Öğleden sonra İstanbul'da serbest zaman.

14.Gün: İstanbul

Osmanlı ve Bizans eserlerini kapsayan tam gün tur. Meşhur Mısır Obeliski ve Yılanlı Sütunu ile Roma dönemi hipodromunda gezinti. Türk mimarisinin şaheserlerinden Sultanahmet Camii'ni gezdikten sonra şimdi müze olarak kullanılan, 6.yüzyılda inşa edilmiş dünyanın en büyük katedrali Bizans harikası Ayasofya ziyareti. 15. yüzyılda sultanların malikânesi olarak yapılmış olup, şimdi müze olarak kullanılan ve içerisinde Kaşıkçı Elması'nı da içeren hazineyi ve İslamî kutsal emanetleri görebileceğimiz Topkapı Sarayı gezisi. 6.yüzyıla kadar uzanan yer altı sarnıcı Yerebatan'ı gezdikten sonra 4000'den fazla dükkandan oluşan eski alışveriş merkezi Kapalı Çarşı'ya akşamüzeri ziyareti. İstanbul'da bir gece eğlencesi.

15.Gün: İstanbul'dan Dönüş

Havaalanı'na transfer.



Resim 2.4: Rehber eşliğinde yapılan bir doğa gezisi

UYGULAMA FAALİYETİ

- Yönetilen turların nasıl gerçekleştirildiklerini araştırınız.
- Bu turlarda rehberin görevlerinin neler olduğunu araştırınız.

İşlem Basamaklar	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Bağımsız turun gerçekleştirme aşamalarını söyleyiniz.➤ Yer hizmetli turların gerçekleştirme aşamalarını söyleyiniz.➤ Yönetilen turların gerçekleştirme aşamalarını söyleyiniz.➤ Turu tamamlayınız.➤ Bir tur örneği oluşturunuz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu Bölgesi'ni kapsayan bir tur örneği hazırlayınız.➤ Bu bölgelerin doğal ve tarihi güzelliklerini gösteren fotoğraflar bulunuz.➤ Fotoğrafları sıralayınız ve konularına uygun açıklamaları Türkçe ve yabancı dilde fotoğrafların altına yazınız.➤ Hazırladığınız turu okulda bir panoya asarak sergileyiniz.➤ Bu fotoğrafları daha çok turistik dergilerde, tur operatörlerinin kataloglarında bulabileceğinizi unutmayınız.➤ Fotoğraflar ve bilgiler elde edilirken <i>İnternet</i> sitelerinden de yararlanabilirsiniz.➤ Seyahat acentelerinden de bu konuda yardım alabilirsiniz.➤ Çalışmanızı uygun bir alanda sergilemek için okul idaresi veya turizm, gezi ve inceleme kulübü öğretmeni ile irtibat kurabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. () Tur operatörü açısından en az risk taşıyan tur organizasyonu bağımsız turlardır.
2. () Yer hizmetli turlarda çoğunlukla ağırlamacılar, transferciler ve rehberler birbirlerinden bağımsız zaman birimlerinde hizmet verirler.
3. () Günlük rapor formları, her günün bitiminde tur lideri tarafından doldurulmak üzere hazırlanmış formlardır.
4. () Voucher'ın diğer ismi avans harcama dosyasıdır.
5. () Her günün bitiminde tur lideri tarafından doldurulmak üzere hazırlanmış formlara "Kaza rapor formu" denir.
6. () Incoming acenteler, yerel acentelerdir.
7. () Günlük program planlamasını yaparken rehber, ziyaret süreleri, ulaşım süreleri, yemek ve dinlenme aralarını göz önüne almalıdır.
8. () Yönetilen bir turun rehber açısından sona erme noktası, programlanan gezinin bitimi yani son konaklanan otel veya geri dönüş uçakla olacaksa havalimanıdır.
9. () Teyit formları dosyası, tur sırasında belki de en çok lazım olacak dosyadır.
10. () Yer hizmetli turların diğer bir ismi ağırlamalı (hosted) turlardır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise "Modül Değerlendirme"ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi profesyonel turist rehberlerinin sahip olması gereken niteliklerden biri değildir?**
 - Bilgi
 - Sorumluluk
 - Bağımsız çalışma
 - Fiziksel yeterlik
- Aşağıdakilerden hangisi profesyonel turist rehberinin görevlerindedir?**
 - Kendi kurallarını uygulamak
 - Sorunların çözümünü gezdirdiği konuklara bırakmak
 - Güçlü liderlik ile grup ruhu oluşturmak
 - Tur aracını kullanmak
- Aşağıdakilerden hangisi “Otel Rehberi”nin tanımıdır?**
 - Daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi konularda bilgi sahibi olan, ancak hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir.
 - Resepsiyon deskinin arkasında çalışan ve konukların giriş-çıkış işlemlerini yapan otel görevlisidir.
 - Belirli bir program dâhilinde yerli veya yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran kişidir.
 - Bir acente veya tur operatörü adına belirli bir yörede veya otelde konaklayan konukların sorunlarıyla ilgilenen ve acente adına çalışan yardımcı personeldir.
- Aşağıdakilerden hangisi otel rehberinin görevlerinden biri değildir?**
 - İnfo Board hazırlama
 - Ekstra tur satışı
 - İnfo kokteyl hazırlama ve sunma
 - Turistlere turlarda tur yöneticiliği yapma
- Aşağıdakilerden hangisi rehberlik mesleğinin özelliklerinden birisi değildir?**
 - Rehberliğin fiziksel güce dayalı olması
 - Rehberlerin iş güvencesinin olmaması
 - Rehberliğin dışsal faktörlere bağlı olması
 - Rehberlikte emekliliğin çok erken olması
- Tur lideri dosyasında aşağıdaki evraklardan hangisi bulunmaz?**
 - Yolcu manifestosu
 - Yolcu listesi
 - Toplama-katılma listesi
 - Konaklama belgesi (Registration Card)

7. **Aşağıdakilerden hangisi voucher belgesi için doğru bir ifade değildir?**
- A) Diğer bir ismi hizmet bonosudur
 - B) Ödemeleri izlemek, yönetmek ve kontrol etmek için anahtar belgedir.
 - C) Konuk bagajlarına karışmalarını önlemek için takılır
 - D) Seyahat acentesi tarafından düzenlenir
8. **Günlük zaman kullanımının planlanmasında aşağıdakilerden hangisi dikkate alınmaz?**
- A) Öğlen yemeği için gerekli mola süresi
 - B) Otele döndükten sonra yenilen akşam yemeği süresi
 - C) Ziyaretler için gereken süre
 - D) Yol boyu molalar için gerekli toplam süre
9. **Otel rehberliğinde aşağıdaki raporlardan hangisi kullanılmaz?**
- A) Müşteri için hazırlanan raporlar
 - B) Otelin fiziki konumu raporu
 - C) Teknik servis raporu
 - D) Şikâyetler (reklamasyon)

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	A
4	B
5	A

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	Doğru
2	Doğru
3	Doğru
4	Yanlış
5	Yanlış
6	Doğru
7	Doğru
8	Doğru
9	Yanlış
10	Doğru

MODÜL DEĞERLENDİRMENİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	C
3	D
4	D
5	D
6	D
7	C
8	B
9	C

KAYNAKÇA

- AKTAŞ Ahmet, **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**, Azim Matbaa, Antalya, 2002.
- AHİPAŞAOĞLU H. Suavi, **Turizmde Rehberlik**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- GÖKDENİZ Ayhan, "**Seyahat İşletmelerinde Turistik Ürün (Paket Tur) Üretimi ve Dağıtımı**", Turizm Yıllığı 1991, Türkiye Kalkınma Bankası Yayını, Ankara.
- GÜRDAL Mehmet, **Turizm Ulaştırması**, ikinci Basım, Adım Yayınları 8, Ankara, 1990.
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üniv. Basımevi, Bursa, 1995.
- İÇÖZ Orhan, **Turizm İşletmelerinde Pazarlama**, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1996.
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1996.
- KOZAK Sabah, **Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 1160, Eskişehir, 1999.
- <http://aregem.kulturturizm.gov.tr/belge/1-80777/universitelerin-turist-rehberligi-bolumleri.html> (16.12.2011 / 18.14)
- <http://aregem.kulturturizm.gov.tr/belge/1-80774/profesyonel-turist-rehberligi.html> (16.12.2011 / 18.30)
- <http://www.tureb.net/index.php/turist-rehberligi> (16.12.2011 / 20.40)
- <http://www.tureb.net/index.php/mevzuat/turist-rehberleri-yonetmeligi> (12.03.2013 / 13:58)
- <http://tasucurehberlik.8m.com/sozluk.htm> (12.03.2013 / 15:05)