



# **T**urizm **R**ehberliği Terminoloji



**Dr. Güntekin ŐimŐek**  
**KTMU@2020**



# **TURİST REHBERLİĞİ TERMİNOLOJİSİ**



# **YASAL ÇEVRE TERMINOLOJİSİ**

## YASAL ÇEVRE TERMLERİ

**Turist Rehberliği Hizmeti:** 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununun 2. maddesinin 1. fıkrasında:

***“Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halinde yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre,doğa, sosyal veya benzeri değeri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütölüp acenta adına yönetilmesi’dir.***

**Çalışma Kartı:** 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun 2. Maddesi’nin 1. Fıkrası’nın (c) Bendi’ne göre çalışma kartları ***“eylemli turist rehberlerine kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesini”*** ifade etmektedir.

# Turist Rehberliği Hizmeti

**7 Haziran 2012** tarihinde ıkarılan 6326 Sayılı  
**Turist Rehberliği Meslek Kanununun 2.**  
maddesinin 1. fıkrasında Őöyle tanımlanıyor

“Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi’dir.

# Çalışma Kartı

Yine 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 2. Maddesi'nin 1. Fıkrası'nın (c) Bendi'ne göre çalışma kartları da řu şekilde tanımlanmıştır;

**“Eylemli turist rehberlerine kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesidir”**



### **Turist Rehberliği Meslek Odaları:**

Turist rehberlerinin rehberlik hizmeti verebilmeleri için kayıtlı olmak zorunda oldukları kuruluşları ifade eder. Turist rehberleri, yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur. Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamaz.

Oda üyeliğine kabul için ruhsatname almış ve mesleğe kabul koşullarını kaybetmemiş olması gerekmektedir.

### **Sertifika Programı**

Turist Rehberliği Yönetmeliğinde belirlenen esas ve usuller çerçevesinde Kültür ve Turizm Bakanlığının gözetim ve denetimi altında TUREB tarafından düzenlenen dersler, konferanslar ve uygulama gezilerinden oluşan ülkesel veya bir ya da birden fazla bölgede düzenlenecek **bölgesel turist rehberi yetiştirme programlarını** ifade etmektedir.

### **Sertifika Programı Başvuru Koşulları:**

- TC vatandaşı olmak,
- 18 yaşını doldurmuş olmak,
- Üniversitelerin turist/ turizm rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerden en az lisans düzeyinde mezun olmak,
- Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak,
- Meslek Kanununun 3. maddesinin 1 fıkrasının (e) bendinde sayılan suçlardan birinden mahkum olmamak ve daha önce meslekten çıkarılmamış olmak gerekmektedir. **(5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile Devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, Devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından)**

# Turist Rehberliği Meslek Odaları

Turist rehberlerinin rehberlik hizmeti verebilmeleri için kayıtlı olmak zorunda oldukları kuruluşları ifade eder.

Turist rehberleri, **yerleşim yerinin bulunduğu ilde** kurulmuş odalardan birine yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa **en yakın ilde kurulmuş** odalardan birine üye olmaları zorunludur. Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamaz.

Oda üyeliğine kabul için  
**ruhsatname almış** ve  
mesleğe kabul koşullarını  
kaybetmemiş olması  
gerekmektedir.

# Sertifika Programı

Turist Rehberliği Yönetmeliğinde belirlenen esas ve usuller çerçevesinde Kültür ve Turizm Bakanlığının gözetim ve denetimi altında **TUREB** tarafından düzenlenen dersler, konferanslar ve uygulama gezilerinden oluşun **ülkesel** veya bir ya da birden fazla bölgede düzenlenecek **bölgesel turist rehberi yetiştirme programlarını** ifade etmektedir.

# Sertifika Programı Başvuru Koşulları

- TC vatandaşı olmak,
- 18 yaşını doldurmuş olmak,
- Üniversitelerin turist/ turizm rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerden en az lisans düzeyinde mezun olmak,
- Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak,
- Meslek Kanununun 3. maddesinin 1 fıkrasının (e) bendinde sayılan suçlardan birinden mahkum olmamak ve daha önce meslekten çıkarılmamış olmak gerekmektedir

*(5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile Devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, Devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından)*

**TUREB:** Turist Rehberliği Meslek Kanunu uyarınca kurulmuş, kendisine bağlı 7 Meslek Odası ve 6 Bölgesel Meslek Odası olmak üzere toplam 13 odanın kamu kurumu niteliğinde meslek üst kuruluşudur.

İRO	İstanbul Turist Rehberleri Odası
ARO	Antalya Turist Rehberleri Odası
İZRO	İzmir Turist Rehberleri Odası
ADRO	Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası
ANRO	Ankara Turist Rehberleri Odası
ÇARO	Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası
GARO	Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası
NERO	Nevşehir Turist Rehberleri Odası
ŞURO	Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
MURO	Muğla Turist Rehberleri Odası
TRO	Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası
BURO	Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
ATRO	Aydın Turist Rehberleri Odası

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu 8. Madde:

“Sınırları içerisinde **en az yüzelli turist rehberinin** yerleşim yerinin bulunduğu ilde, o ilde kayıtlı toplam meslek mensubu sayısının **yüzde otuzüçünün** valiliğe başvurusu üzerine tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan oda kurulabilir. Aynı ilde birden fazla oda kurulabilir.”

“Oda olmayan illerde, **en az elli** turist rehberinin oda merkezinin bulunacağı ili belirten başvurusu üzerine Bakanlık tarafından tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan bölgesel odalar kurulabilir. Odalar birliğin üyesidir.”

# TUREB

(Turist Rehberleri Birliği)

Turist Rehberliği Meslek Kanunu uyarınca kurulmuş, kendisine bağlı 7 Meslek Odası ve 6 Bölgesel Meslek Odası olmak üzere toplam 13 odanın kamu kurumu niteliğinde meslek üst kuruluşudur.

*6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu 8. Maddeye göre kurulmuştur*



- 1) İRO İstanbul Turist Rehberleri Odası
- 2) ARO Antalya Turist Rehberleri Odası
- 3) İZRO İzmir Turist Rehberler Odası
- 4) ADRO Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası
- 5) ANRO Ankara Turist Rehberleri Odası
- 6) ÇARO Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası
- 7) GARO Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası
- 8) NERO Nevşehir Turist Rehberleri Odası
- 9) ŞURO Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
- 10) MURO Muğla Turist Rehberleri Odası
- 11) TRO Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası
- 12) BURO Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
- 13) ATRO Aydın Turist Rehberleri Odası



## ODALARIN YETKİ ÇEVRELERİ

## Turist Rehberleri Birliği

ADANA MERSİN OSMANİYE	ANKARA AFYONKARAHİSAR BALIKESİR	ANTALYA BURDUR İSPARTA	AYDIN DENİZLİ	BURSA BİLECEK SAKARYA	ÇANAKKALE BALIKESİR	GAZİANTEP HATAY	İSTANBUL	İZMİR MANİSA	MUĞLA	NEVEŞİR AKSARAY KAYSERİ NİĞDE SİĞIR YÜZÜCE	SAMSUN TRABZON ARTVİN ARDAHAN	TRABZON SAMSUN ARTVİN ARDAHAN
ADANA MERSİN OSMANİYE	ANKARA AFYONKARAHİSAR BALIKESİR	ANTALYA BURDUR İSPARTA	AYDIN DENİZLİ	BURSA BİLECEK SAKARYA	ÇANAKKALE BALIKESİR	GAZİANTEP HATAY	İSTANBUL	İZMİR MANİSA	MUĞLA	NEVEŞİR AKSARAY KAYSERİ NİĞDE SİĞIR YÜZÜCE	SAMSUN TRABZON ARTVİN ARDAHAN	TRABZON SAMSUN ARTVİN ARDAHAN

# Sertifika Programı Seçme Sınavı

- Genel Kültür
- Yabancı dil sözlü ve yazılı,
- Mülakat

# Sertifika Programında Okutulan Dersler

- Türkiye Tarihi ve Turizm Coğrafyası,
- Genel Türk Tarihi ve Kültürü,
- Türk Dili ve Edebiyatı,
- Arkeoloji,
- Mitoloji,
- Sanat tarihi,
- İkonografi,
- Dinler Tarihi,
- Genel Sağlık Bilgisi
- İlk Yardım Bilgisi,
- Sağlık Turizmi,
- Turist Sağlığı,
- İletişim Becerileri & Teknoloji Yönetimi,
- Anadolu Medeniyetleri Tarihi,
- Türk Halk Bilimi,
- Geleneksel Türk El Sanatları,
- Turizm Sosyolojisi,
- Müzecilik

# Sertifika Programı Süresi

- **Ülkesel** : En az 700 ders saati.
- **Bölgesel** : Bölge başına en az 150 ders saati

# Ruhsatname

Ruhsatname olmadan turist rehberliği **hizmeti sunulamaz**. Bu belge olmadan rehberlik hizmeti sunanlar, bu fiilin tekrarı durumundan mesleğe kabul edilmez. Ülkesel ve bölgesel turist rehberlerine verilmek üzere mesleğe kabul şartlarını taşıyan adaylara ruhsatname düzenlenir.



T.C.  
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI

Ruhsat No: [REDACTED]

## TURİST REHBERLİĞİ RUHSATNAMESİ

### ***Rehberin***

*Adı Soyadı* :

*TC Kimlik No* :

*Doğum Yeri / Tarihi* :

*Ruhsatname Türü* : Ülkesel

*Yabancı Dil / Diller* : Arapça, İngilizce

*Öğrenim Durumu* : Lise

*Düzenlendiği Tarih* : 4.7.2013

Bu ruhsatname 07/06/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu hükümleri gereğince düzenlenmiştir.



Kültür ve Turizm Bakanı a.

*[Signature]*

Doç. Dr. Ahmet ARI  
Genel Müdür

# Turist Rehberliği Mesleğine Kabul Őartları

- **Türkiye** Cumhuriyeti Vatandaşı Olmak,
- Başvuru tarihi itibarı ile **18 yaşı**nı doldurmuş olmak,
- Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin **önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak** veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve TURSAB'ın ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hallerde, belirlenen bölgelerde, yönetmelikte kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlık gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamak,
- Birliklerin ve TURSAB ortak önerileri ve Bakanlığın onayı ile **belirlenen yabancı dillerden birinde**, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında yapacağı veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptıracadı yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikte belirlenen yabancı dil yeterlilik belgelerinden birine sahip olmak, (YDS veya eşdeğer sınavlardan en az 75 puan)
- 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53. Maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile kasten işlenen **bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile** Devletin güvenliğine karşı suçlar, devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırmaya, edinim ifasına fesat karıştırmaya, suçtan kaynaklanan mal varlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından 5237 sayılı Türk Ceza Kanununa veya 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanununa muhalefetten mahkum olmamak,
- Birlikler ve Bakanlığın gözetim ve denetimi altında **düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak ve gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olmak**,
- Daha önce **meslekten çıkarılmamış olmak**,



# Ülkesel Turist Rehberi

Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip oldukları belirtilen turist rehberini tanımlar.

# **Bölgesel Turist Rehberi**

Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberlerini tanımlar.



## **Eylemli Turist Rehberi**

Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberidir.

# Eylemsiz Turist Rehberi

Ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberini ifade etmektedir.

# Sözleşme

Turist rehberlerinin tur için belirlenen ücreti gösteren, yazılı turist rehberliği sözleşmesi yapmaları zorunludur.

Sözleşme seyahat acentası ile turist rehberi arasında veya doğrudan turist rehberi ile turist arasında olabilmektedir.

## Rehber-Acente Hizmet Sözleşmesi

### Sözleşmenin Tarafları:

#### ACENTE ADI:

TÜRSAB İşletme Belge No :

Vergi No :

Tebliğat Adresi :

Telefon No :

\*Kamu yararına yapılacak turlarda ilgili kurumun ismi:

\*İlgili Kurum Yetkilisi Adı Soyadı:

\*İmza:

#### REHBER

Adı, Soyadı :

T.C. Kimlik No :

Ruhsatname No :

Oda Sicil No :

Çalışma Kartı No/Ülkesel/Bölgesel :

Dili/Dilleri :

Tebliğat Adresi :

Ev ve Mobil Tel No. :

E-posta :

Hesap/İban No:

### 2- Rehberlik Hizmeti Verilecek Tur

Turun Başlangıç ve Bitiş Tarihi :

Tur Güzergahı :

Turist Sayısı :

Grup Milliyeti :

Acentanın Taahhüt Ettiği Dil ve Çalışma Kartında Yazılı Dil/ler:

Tur Programı\*:

.....

.....

\*Taraflarca imzalanıp kaşelenmesi koşuluyla tur programı sözleşmeye eklenebilir.

### 3- Ulaşılan Rehberlik Hizmeti Ücreti\*\*

Hizmet Adet

Transfer

Gece turu

Günlük tur

Paket tur

Toplam

Toplam Rehberlik Ücreti: .....

\*\* Rehber, turu gerçekleştiren acentede bordrolu çalışan ise, maaş bordrosunun şirket kaşeli fotokopisinin, çalışma saatlerinin veya aylık ücret hesap pusulasının aslının ibraz edilmesi halinde bu bölüm doldurulmayacaktır.

\*\* Rehber, turu gerçekleştiren acentenin sahibi/ortağı ise, ortaklık durumunu gösteren ticaret sicil gazetesinin fotokopisinin ibraz edilmesi halinde bu bölüm doldurulmayacaktır.

### 4- Ödeme Şekli:

Banka Havalesi/EFT

Nakten

### 5- Acente-Rehber Hizmet Sözleşmesi Genel Hükümleri:

İşbu Acente-Rehber Hizmet Sözleşmesi, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 6/3 maddesi ile Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'nin 38/4 maddesi uyarınca, Rehberler Birliği tarafından resmi internet sitesinde (www.tureb.org.tr) halen yayımlanan "Acente-Rehber Hizmet Sözleşmesi

Genel Hükümlerine bağlı kalmak kaydı ile tanzim edilmiştir. Taraflar, işbu sözleşme ile birlikte "Acente-Rehber Hizmet Sözleşmesi Genel Hükümlerine de uyacaklarını kabul ve taahhüt ederler.

### 6- Fesih/İhbar Süresi:

Taraflar, rehberlik hizmetinin başlayacağı tarihten en az ..... gün önce yazılı olarak bildirmek ve "Acente-Rehber Hizmet Sözleşmesi Genel Hükümlerine bağlı kalmak kaydı ile işbu sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilirler.

7- İşbu Acente-Rehber Hizmet Sözleşmesi 3 nüsha halinde .... / .... / ..... tarihinde imzalanmış olup, damga vergisi Acente tarafından ödenecektir.

### ACENTE YETKİLİSİ\*\*\*

Adı Soyadı:

Unvanı/Görevi:

Kaşe ve imza:

### REHBER

Adı Soyadı / İmza

\*\*\* Acente yetkilisinin Acente adına imza atma yetkisi olması gerekmektedir. İmza sirkülerinin gösterilmesi veya sirkülerin bir nüshasının sözleşmeye eklenmesi tavsiye edilir.

...../...../.....

## MÜŞTERİ-REHBER HİZMET SÖZLEŞMESİ

### (Customer-Tourist Guide Contract)

#### REHBER/TOURIST GUIDE

Adı, Soyadı (Name, Surname) :  
Ruhsatname No (Licence nr) :  
Oda Sicil No (Chamber registration nr) :  
Çalışma Kartı No. (Employment card no.) :  
Mobil Tel No (Mobile phone number) :  
E-posta (E-mail) :  
Gezinin Başlangıç ve Bitiş Tarihi (Date/s) :  
Kişi Sayısı (Number of guests) :  
Talep Edilen Dil/Diller (Language/s) :  
Ücret (Fee) :  
Gezi Programı (Programme) :

**Konu:** Rehber tarafından gezi programına uyulacak ve Müşteri tarafından da işbu sözleşmede belirlenen ücret Rehber'e ödenecektir.

**(Subject:** The tourist guide will give his/her guiding services as written in the programme, and the customer will pay the written amount of fee to the tourist guide.)

MÜŞTERİ (Customer)

REHBER (Tourist Guide)

Adı Soyadı (Name, Surname)

Adı Soyadı (Name, Surname)

İmza (Signature)

İmza (Signature)

İletişim Bilgileri

İletişim Bilgileri



# Gölge Rehber

Nadir dil olarak adlandırılan, ruhsatname ve çalışma kartı bulunmasına rağmen bazı yabancı dillere yönelik hizmet verebilecek rehber bulunmaması durumunda ortaya çıkan bir problemdir, Bu rehberler araçlarda yer almakta ancak anlatım, tur operatörünün gönderdiği tur liderleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

# Türkçe Rehberlik

Çalışma kartlarında belirtilen dillerde rehberlik yapmak zorunludur. Ancak hizmet sunulan katılımcıların Türkçe bilmeleri ve talep etmeleri halinde mesleklerini Türkçe olarak gerçekleştirebilirler. Bu durum turist rehberlerinin yabancı dil bilme zorunluluğunu ortadan kaldırmaz.

# Alan Kılavuzu

2873 Sayılı Milli Parklar Kanunu uyarınca, 546 sayılı Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alan Başkanlığı Kurulması Hakkında Kanunun yürürlüğe girdiği 28 Haziran 2014 tarihinde Alan Kılavuzluğuna ilişkin yönetmelik çıkarılmıştır. **Tarihi alana gelen ziyaretçilere gerekli bilginin verilmesi ve ziyaretçi yönlendirme faaliyetlerini yürüten kişilerdir.**

## Taban Ücreti

Her yıl Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen ve seyahat acentalarının rehberlik hizmetine istinaden **rehberlere ödediği günlük ücrettir**. Rehberler taban ücretten daha düşük ücret alması ve acentaların rehberlere taban ücretten daha düşük ücret ödeme yapması; mevzuata aykırıdır ve her iki taraf için de cezai yaptırımını bulunmaktadır.

## ***2019 yılı taban ücretleri***

- ***Günlük Tur*** ***479 TL***
- ***Transfer*** ***241 TL***
- ***Gece Turu*** ***241 TL***
- ***Paket Tur*** ***578 TL***
- ***Aylık Ücret*** ***4.790 TL***

# Uygulama Gezisi

Ülkesel yurt içi uygulama gezi süresi en az 36 takvim günü, bölgesel yurtiçi uygulama gezisi ise her bir bölge için en az 6 takvim günüdür.



# **TUR OPERATÖRLÜĞÜ TERMINOLOJİSİ**

# Tur Operatörü

- Talep meydana gelmeden önce, ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici veya belirli bir turistik merkezde konaklama amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belli bir ücret karşılığında tüketiciye sunan işletmelerdir.
- Genel anlamda kitle turizmine hitap ederler.
- Hizmetlerin önceden satın alınması nedeniyle seyahat sektöründeki ani talep değişikliklerine karşılık veremeyebilirler,
- Müşteri talep ve isteklerindeki değişimlere seyahat acentaları gibi yanıt veremezler.



# Tur Programı

Belirli bir düzen ve sürece uygun olarak yarım günlük, günlük, haftalık veya daha uzun süreçlerde gerçekleştirilen gezinin amacına uygun olarak tasarlanıp, uygulamaya konulan **faaliyetler bütünüdür** (Ulaştırma, konaklama, yiyecek içecek hizmetleri, çevre gezileri, rehberlik hizmetleri, eğlence faaliyetleri vb.)

# Tur

Tarihi, doğal, kültürel, **turistik değerlerinden en az birini tanıtma ve ulaştırmayı birlikte kapsayan**, bu hizmetlerin dahil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten kısa bir süreyi kapsayan veya konaklama içermeyen ticari faaliyet olarak tanımlanır.

# Paket tur

**Konaklama, yeme içme, ulaştırma, animasyon gibi hizmetlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulan ve turistlere tek bir fiyata ve tek bir ürün olarak satılan turistik ürün bileşimidir.** Gidiş dönüş tarihleri belirli olan ve belirli bir bölgeye yönelik olarak turizm ve seyahat ürününe verilen addır. Anadolu turları, konaklama ve ulaşımı kapsamı nedeniyle paket tur kapsamına girmektedir.

# Sejur Paket Tur

Süre olarak uzun olmakla birlikte **konaklama** **ağırlıklı, genellikle dinlenme** amaçlıdır.

Konaklama işletmesinin niteliği satın alma kararında önemli bir faktördür.

## Itenerant Paket Tur

Bir güzergahı takip etmek ve o güzergahta yer alan belirli turistik çekicilikleri ayrıntılı olarak görme amacı taşımaktadır. Bir destinasyonda sadece birkaç gün konaklama gerçekleştirilebilir.

# Bağımsız Turlar

**Belirli bir konaklama işletmesinde rezervasyon yapılıp, yiyecek içecek türünün belirlenip rezervasyona dahil edilmesi gibi özellikleri barındıran ve bağımsızlık avantajı sağlayan turlardır.** Paket tur içerisinde en az ayrıntıya sahip olan turlardır. Bağımsız bir paket tur için rezervasyon yapıldığında gidiş ve dönüş tarihlerini turistler kendileri karar verirler. Konaklama işletmeleri seçimlerinde değişik fiyatlı tesisler arasında karar verebilirler.

# Fam Trip

**Tanıtım gezisi anlamına gelmektedir.** Uluslar arası havayolları yeni bir destinasyona uçmaya başladıklarında; o şehre kendi ülkesindeki seyahat acentaları iş görenlerini ücretsiz olarak götürüp, konaklamasını ve transferini sağlamaktadır. Bu şekilde hem o destinasyonun tanıtımı yapılmakta, hem de destinasyona yönelik tur satışını arttırmak amaçlanmaktadır.

# Hosted (Karşılıyıcı) Turlar ve Acentalar

- Turistlerin konakladıkları otel işletmelerinde **otel rehberi olarak görev yapan iş görenlerin turistlere danışma, bilgilendirme hizmeti verdikleri turlardır.** Bu görevliler konuklarına günlük tercihlerine göre gezilerini düzenler, boş zamanlarını planlamalarına yardımcı olurlar.
- Yurt dışından tur operatörleri tarafından gönderilen tur gruplarını karşılayan veya yabancı tur **operatörlerini buldukları ülkede temsil eden seyahat acentalarıdır.**
- Bu bakımdan ülkeye gelen **yabancı turistlerin ve tur operatörünün bütün sorumluluklarını üstlenerek** turun fiili olarak gerçekleştirilmesini sağlamaktadırlar.
- Bu acentalar, **otel rezervasyonu ya da hizmet satışını** bağlı buldukları **yurt dışı tur operatörü adına yaparlar.**
- Bu acentaların bir bakıma **yurtdışı tur operatörünün taşeronu olduklarını söylemek mümkündür.** Diğer taraftan yerinden bir acenta ile muhatap olmak ve istenildiğinde direk temasa geçebilmek, seyahat acentaları üzerinde direk kontrol sağlama noktasında konaklama işletmelerine yararlı olmasına rağmen seyahat acentası açısından bakıldığında yerel acentalar ile rekabete girmek risk olarak değerlendirilebilir.



## **Karşılıyıcı Acentalar**

(Yabancı tur operatörlerinin gidilecek ülkedeki çeşitli iş ve işlemleri ile hizmetlerini, tur operatörü adına yerine getiren acentalardır)

# **Outgoing Acentalar**

(Kendi ülkesinden yurt dışına tur düzenleyen acentalardır)

## **Operasyon Bölümü**

Seyahat acentası tarafından düzenlene organize turların eksiksiz ve sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilmesinden sorumlu bölümdür.

# PAX

Misafir ya da yolcu satışı için kullanılan kavramdır.

## Apranti

Fiilen tur programlarında yer alarak, gözlemleyerek tur sürecinin işleyişini ve inceliklerini öğrenmeye yönelik gerçekleştirilen eylemdir.

## Tur lideri

Seyahat boyunca gruba eşlik eden turun planlaması ve uygulanmasından **sorumlu kişidir.** Özellikle yurt dışına yapılan ziyaretlerde grubun üzerinde etkisi olan sosyal yaşamlarında da var olan kişiler olarak yer alırlar.

## Tur Eskortu

Tur operatörü adına, turun başlangıcından bitimine kadar her aşamada **tur operatörü adına eşlik eden kişidir.** (Müze ve ören yeri giriş ücretlerini ödemek, grup adına gerekli durumlarda bahşış vermek, turda sunulan hizmetleri kontrol etmek, ülkelere giriş ve çıkış vizelerini takip etmek)

## Charter (Tarifersiz Uçak Seferleri)

Havayolu şirketi **uçağın doluluk durumuna göre uçuşa karar verir**, hiç uçmayabilir veya dolmuş gibi birkaç şehre uğrayarak uçabilir. Bu nedenle tarifeli uçuşlara göre daha ucuz bir uçuş şeklidir.



## Back to Back

**Sürekli ve belirli bir program dahilinde aynı güzergahı takip eden turlar için kullanılan bir terimdir.** Bir destinasyona gelen grup, destinasyonu gezdikten sonra tura başladığı ilk yerde turu bitirir. Sonrasında aynı rota dahilinde ikinci bir grup la tur yapılmaya başlanır.

# Seyahat Acentası (TR) - Terminoloji

*“Kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turlar ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticari kuruluşlar” şeklinde tanımlanmaktadır.*

- **A Grubu Seyahat Acentaları**, 1618 Sayılı Kanunu'nun 1. MADDE'sinin (e) bendinde yer alan faaliyetleri yerine getirirken,
- **B Grubu Seyahat Acentaları** ise uluslararası kara, deniz ve hava ulaştırma araçları ile A Grubu seyahat acentalarının düzenleyecekleri turların biletlerinin satışını gerçekleştirmekte,
- **C Grubu Seyahat Acentaları** ise yalnızca Türk vatandaşlar için yurt içi turlar düzenleyebilmektedir. Döviz getirme zorunlulukları yoktur.

## Rezervasyon Őefi

Tur planına yönelik konaklama, yiyecek içecek tesislerine rezervasyon yaptırarak, teyit eden ve ettiren **seyahat acentası personelidir**. Herhangi bir rezervasyon iptali durumunda ilgili birim ve kişilerle iletişime geçerek bilgi aktarımında bulunur.

## Operasyon Sorumlusu

Seyahat acentası tarafından düzenlenen turların, **gezilerin kalitesini izlemek ve denetlemek ile sorumlu kişidir.** Operasyon müdürünün yetkisi altında çalışmakla birlikte, aktif olarak tur sürecini değerlendirir. Birimler arası bilgi akışı ve koordinasyon sürecini takip ederek, tur sonrası değerlendirmelerde bulunur.

## Bölge Temsilcisi

Tur düzenleme süreçleri sürekli olan tur operatörlerinin **turun düzenlendiği destinasyondaki yetkili kişisidir** (Çalışmaları düzenlemek ve kontrol etmek, uçuşları kontrol etmek, transfer kontrollerini yapmak, konaklama tesisleri ile iletişim kurmak, tur operatörü merkezi ile iletişim içinde olmak, çevre turları ve eğlence etkinlikleri organizasyonları yapmak)

## Outgoing Hizmeti

Yurtiçi ve yurtdışında seyahat edecek turistlerin belirlenen destinasyona ait ulaşım, konaklama ve tur organizasyonlarının düzenlenmesi hizmetidir.

## Rezervasyon

Turizm ürünü üreten işletmelerin ürünlerini satın almak üzere önceden yapılan yer ayırtma işlemidir.



## **Tur Değerlendirme Formu**

Misafirlerin katıldıkları turlara ve aldıkları hizmete karşı, misafirler tarafından tur sonunda doldurulan formdur.

## Transfer

Yolcunun ve eşyasının bir taşıt aracı terminalinden diğerlerine, bir terminalden veya geri ya da otelden gideceği bir noktaya taşıma araçları ile taşınması işlemidir.

## Transfermen

Turistlerin herhangi bir destinasyona varış noktası olarak nitelendirilen havaalanı, terminal ya da istasyon noktalarında, onları karşılayan tatillerini geçirecekleri destinasyona kadar onlara eşlik eden acenta çalışanlarıdır.

## Bahşif

Hizmet veren kişilere müşteriler tarafından gönüllü olarak verilen paranın adıdır. Bahşif sunulan iyi hizmet için verilen ödül olarak nitelendirilebilir.



# **OTEL İŐLETMECİLİĐİ**

## **TERMİNOLOJİSİ**

- **Voucher:** Otel, konaklama veya transfer hizmetleri sağlayan işletmelerin bu hizmetleri karşılığında para yerine verilen ve söz konusu acentanın hizmet bedelini taahhüdünü taşıyan belgedir.
- **Rep:** Çoğunlukla turistlerin geldikleri ülkelerin vatandaşları olan turistleri havaalanında karşılayan, otel işletmelerinde tatil süresince turistlerin her türlü sorun ve istekleriyle ilgilenen acenta görevlileridir.
- **Overbooking:** Konaklama işletmelerinin kapasite fazlası rezervasyonu konfirme etmesi durumunda ortaya çıkar.
- **Otelin tamamının dolması (short'a düşmek):** Konaklama işletmeleri farklı sebeplerden dolayı satılabilir oda rezervasyonu alarak overbooking durumuna düşebilirler. Olası bir durumda, fazla rezervasyon olarak alınan rezervasyonların iptali olmaması, yapılan rezervasyonun zamanında kullanılması ile işletme misafirlerinin talebini karşılayamaz. Bu durumda işletme short'a düşer. (Rezervasyonu bulunan misafire tahsis edilecek oda olmaması)
- **Wake up call:** Uyandırma hizmeti
- **Oda Dağılım Listesi**
- **Wellcome Party** (Hoşgeldiniz toplantısı)

- **Check in:** Konaklama işletmesine gelen misafirlerin resepsiyonda gerçekleştirdikleri işlemler (Misafir kayıt kartının doldurulması, oda kartı ya da anahtarının alınması, diğer hizmetler için genel bilgilendirme)
- **Check out:** Konaklama işletmesinden ayrılış esnasında uygulanan hesap kapatma işlemidir.
- **Go show:** Check in bankosuna son anda başvuran ve mevcut boş yeri almaya hazır olan yolcu olarak ifade edilebilir.
- **No show:** Rezervasyon yapılmasına rağmen kullanılmayan rezervasyondur. Teyidi yapılmış garantili rezervasyonun süresinde iptal edilmemesi ve odanın kullanılmaması durumunda ortaya çıkmaktadır.

Misafir rezervasyonunu önceden yaptırmış ve belirtilen ön ödemeyi işletmeye göndermiş olmasına rağmen belirtilen tarih için işletmeye gelmeyeceğini bildirmemekte veya süresinde rezervasyon iptal talebinde bulunmamaktadır. Önbüro personeli misafirin konaklama işletmesine gelmiş ve odayı kullanmış olarak işlem gerçekleştirir.

- **Upgrade:** Misafirin daha iyi bir konaklama işletmesine aktarılması işlemidir. Rezervasyon hatasından kaynaklanan bir durumda, misafir şikayetlerini çözümlenmenin bir yolu ve memnuniyeti sağlamaya dönük, misafire ayrılan odadan daha iyi bir odanın tahsis edilmesidir.
- **Paid out:** Müşteri adına müşterinin hesabına geçirilmek kaydıyla yapılan ödemeler (taksi ücreti, gazete, dışarıdan sipariş edilen bir yemek) olarak tanımlanmaktadır. Check out sırasında misafirden tahsis edilir.
- **Folio (Misafir Hesap Kartı):** Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelidir, pusulasıdır.
- **Adisyon:** Vergilendirilen hizmet işletmelerinde sunulan hizmetin ve emtianın cins ve miktarını göstermek amacıyla düzenlenen bir belgedir.
- **Pansiyon:** Basit bir yönetimi olan, yemek ihtiyacının işletme tarafından sağlanabildiği veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı bulunan, en az 5 odalı tesislerdir.
- **Otel:** Temel fonksiyonu misafirlerin geceleme ihtiyacını karşılamak olan ancak gecelemenin yanında yeme-içme, spor, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyesinde bulunduran tesislerdir.
- **Tatil Köyü:** Doğal güzellikler içerisinde rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin sağlandığı geniş bir alan içerisinde yer alan tesislerdir.



- **Yarım Pansiyon:** Avrupa'da "yarım pansiyon" olarak adlandırılan "hafifletilmiş Amerikan planı", otel odasının yanı sıra kahvaltı ve yalnızca bir öğün yemeği içeren otel tarifesi şeklinde tanımlanabilir.
- **Tam Pansiyon:** Avrupa'da "tam pansiyon" olarak adlandırılan "Amerikan plan", otel odasının yanı sıra, kahvaltı, öğle ve akşam yemeğini içeren otel tarifesi şeklinde tanımlanabilir. Dolayısıyla "tam pansiyon" diğer bir ifadeyle "Amerikan plan" olarak bilinen otel tarifesinin otel odasının yanı sıra "günlük üç öğün yemeği" kapsamaktadır.
- **Oda Kahvaltı:** Konaklama işletmesinde sadece geceleme ve sabah kahvaltısını içeren konaklama türüdür.
- **Her şey dahil:** Konaklama, uçak bileti, havaalanı transferi, kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği, ara öğünler, yerli ve yabancı sıcak soğuk alkollü alkolsüz içecekler, sportif faaliyetler, müşterilerin ihtiyaç duyabileceklerin önceden belirlenen tek bir fiyat dahilinde satılmasıdır.
- **Kontinental kahvaltı:** Asgari düzeyde, bir içecek (kahve/ çay/ süt) ile ekmek çörek ya da tostlu kapsayan kahvaltı çeşididir.
- **Ala carte menü:** Yiyecekler misafir siparişinden sonra hazırlanır. Her porsiyonun ayrı ve yüksek fiyattan satıldığı ve yüksek maliyetli yiyeceklerin yer aldığı menülerdir.
- **Tabldot:** Lokanta, otel, pansiyon gibi yerlerde birkaç çeşit, birkaç kap olarak, belirli bir ücret karşılığı verilen belirli ölçüde yemek olarak ifade edilmektedir.
- **Free-room:** Gruptaki kişi sayısı ve bazen de satılan oda sayısı dikkate alınarak konaklama işletmesi tarafından ücretsiz verilen oda anlamına gelir.



# **YİYECEK İÇECEK HEDİYELİK EŞYA EĞLENCE İŞLETMELERİ TERKİNOLOJİSİ**

- **Yiyecek içecek işletmeleri**
- **Hediyelik eşya işletmeleri** (Onyx, deri, kuyum)
- **Eğlence işletmeleri** (Bar, disko, Türk gecesi)
- **İnfo:** Repler tarafından yapılan bilgilendirme sürecidir (destinasyona ilişkin bilgiler, tur programı, ulaşım vb.)
- **Hanuççuluk:** Bir ticari işletmenin ürünün, turisti sözlü ya da fiili davranışları ile rahatsız ederek satmak, tanıtmak ve kabullendirmek anlamında kullanılmaktadır.
- **Ayakbastı:** Seyahat acentaları tur programlarını oluştururken çeşitli işletmelerle anlaşmalar gerçekleştirmektedir (Kuyum, deri ya da yolculuk esnasında ziyaret edilen mola işletmeleri). Turist sayısına göre bu işletmelerin rehber ya da otobüs sürücüsüne verdiği kişi başı ücret ayakbastı olarak nitelendirilebilir.
- **Hakediş:** Turistlere satılan her türlü turistik ürün için turda yer alan turist rehberine, seyahat acentasına hatta tur operatörüne hizmet üreticisi tarafından ödeme yapılmaktadır.



# **MÜZE, ÖREN YERLERİNDE KULLANILAN ARAÇLARLA İLGİLİ TERKİNOLOJİ**

- **Audi Guide:** Bireysel gezen ziyaretçilere yönelik, ören yeri girişinde uygun ücret karşılığında alınabilen, kodlama sistemi ile çalışan elektronik ve farklı dillerde sınırlı hizmet verebilen cihazlardır.
- **Head-set (Mikrofon sistemi):** Müze içerisinde rehberin daha etkili ve kolay anlatım yapabilmesine olanak tanıyan aletlerdir. Gürültülü mekanlarda hem rehber kendini zorlanmadan konuşabilmekte hem de misafirler kolaylıkla duyabilecektir.
- **Sanal Asistan:** Misafirlerle etkileşim kurabilen ve bulunduğu lokasyonun özelliklerini anlatıp tanıtım yapabilen insan silüetleridir.
- **Mobil Rehber:** İçeriğinde belirli bölgelere ait bilgiler, haritalar ve fotoğraflar barındıran, GPS yardımıyla konum bildiren özellikle müzelerde, antik kentlerde kullanılan, teknolojik aletler yardımıyla kullanılabilen bir uygulamadır.
- **Sanal Müze:** Müze koleksiyonunda yer alan eserlerin bilgisayara aktarılması ile gerçekleştirilen bir uygulamadır.
- **Rehber Kitaplar:** Ziyaret edilecek destinasyonla ilgili ulaşım, yeme içme, konaklama fırsatları ve çeşitleri hakkında bilgiler içeren kitaplardır.