



TURİST REHBERLİĞİNDE YILDIZ SINIFLANDIRMASI (STAR RATING IN TOUR GUIDING)

Aysel KAYA^{1*} (orcid.org/ 0000-0002-1296-1074)

Mehmet Han ERGÜVEN² (orcid.org/ 0000-0001-8442-3841)

¹Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Eskişehir, Türkiye

²Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Kırklareli, Türkiye

Özet

Endüstri (deney) döneminin bir ürünü olan kitle turizminden, postmodern (deneyim) dönemin hizmeti olan özel ilgi turizmine geçiş, turist rehberliğini de doğrudan etkilemektedir. Bu bağlamda Avrupa Birliği'nde turist rehberlerine yönelik hazırlanan bir eğitim modeli (DIN EN 15565), Federal Almanya Turist Rehberleri Birliği (*BVGD-Bundesverband der Gästeführer in Deutschland*) öncülüğünde ve Alman Turizm Birliği (*Deutscher Tourismusverband*) desteğiyle ilk kez Almanya'da uygulamaya konmuştur. Bu çalışmada Almanya'daki turist rehberliğinin gelişim sürecinin ortaya konulması ve turist rehberliği eğitimi kapsamındaki yıldız sınıflandırmasının araştırılması amaçlanmaktadır. Çalışma tanımlayıcı bir araştırma olup veriler ilgili alanyazın ve web sayfaları taranarak elde edilmiştir. Çalışma sonucunda bu modelin Almanya özelinde Avrupa Birliği ülkelerindeki turist rehberlerinin niteliklerinin standartlaştırılması ve turistlerin deneyimlerinin sürdürülebilir kılınması için uygulandığı görülmüştür. Bu gelişmenin, uluslararası turizm hareketleri bağlamında Avrupa Birliği'ne uyum sürecindeki Türkiye'ye orta ve uzun vadede yansımaları olabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, turist rehberliği eğitimi, DIN EN 15565, yıldız sınıflandırması, Almanya.

Abstract

The transition from mass tourism, a product of industrial (experiment) period, to special interest tourism, a service of postmodern (experience) period, has a direct impact on tour guiding. Within this context, an educational model (DIN EN 15565) prepared in European Union for tour guides has first been offered in Germany under the leadership of German National Tourist Guide Association (*BVGD-Bundesverband der Gästeführer in Deutschland*), and with the help of German Tourism Association (*Deutscher Tourismusverband*). This study aims to present the development process of tour guiding in Germany, and to investigate the star rating system within the scope of tour guiding education. This is a descriptive research, and the data were collected from relevant literature and web sites. At the end of this study, it was observed that this model is implemented in order to standardize tour guiding, and to ensure sustainable tourist experiences in the European Union, and particularly in Germany. It is believed that this development would have medium- and long-term repercussions in Turkey, which is on its way to harmonization process within the context of tourism activities.

Keywords: Tour guide, tour guiding education, DIN EN 15565, star rating, Germany.

* Sorumlu yazar: aysely@anadolu.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2021.71

1. Giriş

Turist rehberliği hizmetlerinin gelişimini turizm sektörünün gelişiminden ayrı düşünmek mümkün değildir. Bir taraftan uluslararası turizm hareketleri artarken diğer taraftan *back to roots* anlayışı ile yerel ve/veya ulusal turizm destinasyonlarına olan talep gelişme göstermektedir. Almanya örneğinde hazırlanan bu çalışma, turizmde önemli kaynak ülke olmasının yanı sıra Türkiye için öne çıkan bir turizm destinasyonu olan Almanya'daki turist rehberliği mesleğinin gelişim sürecinde yıldız sınıflandırmasını ele almaktadır. Almanya'nın Türkiye'ye yönelik turizm hareketleri, turist rehberliği ile ilgili beklentileri de etkileme gücüne ve potansiyeline sahiptir.

Avrupa Birliği'ne (AB) üye ülkeler Türkiye turizmi için önemli bir kaynak pazar oluşturmaktadır. AB'de faaliyet gösteren tur operatörleri Türkiye'nin de içinde bulunduğu destinasyonlardaki oteller için çevre *check* listesi şartı koşabilmektedir. Örneğin TUI işbirliği yaptığı otellerde plastik kullanımını azaltmaya yönelik yönerge hazırlamış ve bu yönergenin uygulanmasını sağlamıştır (www.tuigroup.com). Ayrıca kataloglarında otelleri Türkiye'deki yıldız sınıflandırmasına göre değil, kendi sınıflandırmasına göre değerlendirmekte ya da arada farklar olduğunu belirtebilmektedir. Bir süre sonra turlara eşlik edecek rehberler için genelde AB özelde Almanya'da uygulanmaya başlanan yıldız sınıflandırmasını şart koşabileceği düşünülmektedir. Bu noktadan hareketle çalışmanın amacı, Federal Almanya Turist Rehberleri Birliği (BVG-D-Bundesverband der Gästeführer in Deutschland) öncülüğünde ve Alman Turizm Birliği (Deutscher Tourismusverband) desteğiyle ilk kez Almanya'da uygulamaya konulan turist rehberliği eğitimi kapsamındaki yıldız sınıflandırmasının araştırılması ve Almanya'daki turist rehberliğinin gelişim sürecinin ortaya konulmasıdır. Ulusal ve uluslararası alanyazın incelendiğinde turist rehberliğinde eğitim modellerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesine yönelik çalışmalara rastlanmakla birlikte Almanya'da uygulanan ve bu çalışmanın konusunu oluşturan yıldız sınıflandırmasının henüz ele alınmadığı görülmüştür. Bu konuda alanyazına katkı sağlamayı da amaçlayan çalışma, tanımlayıcı bir araştırmadır. Veriler, yoğun olarak çalışmaya temel oluşturan Federal Almanya Turist Rehberleri Birliği'nin web sayfası ve ilgili alanyazın taranarak elde edilmiştir. Çalışmada turist rehberliği hizmetlerinin gelişim süreci ve Avrupa'da turist rehberliğine ilişkin kavramlara yer verilmiş, devamında ise Almanya'da turist rehberliği eğitimi ve yıldız sınıflandırması incelenmiştir.

2. Alanyazın

Turist rehberliği hizmetlerinin kalitesinin artırılması amacıyla alanyazında eğitim modelleri geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılmıştır. Weiler ve Ham (2002) gelişmekte olan ülkelerde sürdürülebilir turizmin gelişimi ve yönetimi bağlamında altı haftalık bir eğitim programının yorumlayıcı rehberlik bileşenini incelemiştir. Çalışma sonunda turist rehberliği eğitim programlarını tasarlama, sunma ve değerlendirme önerileriyle birlikte bir model yaklaşımı için temel oluşturulmuştur. Black ve Ham (2005) turist rehberliği standartlarını ve profesyonelliğini geliştirmek ve sürdürmek için önemli bir mekanizma olarak turist rehberliğinin sertifikalandırılmasını ele almış ve bu bağlamda turist rehberi sertifika programları geliştirmek için bir model önermişlerdir. Çalışmaya temel olarak Avustralya *EcoGuide* Programının gelişimini eleştirel bir şekilde analiz etmişlerdir. Black ve Ham'ın bu çalışmasını temel alan bir diğer çalışma Carmody'nin araştırmasıdır. Carmody (2013) uzak bölgelerde doğa temelli turist rehberleri için profesyonellik standartlarını yükseltmek amacıyla Kuzey Avustralya'nın tropikal savanlarını yorumlayan ve koruyan turist rehberleri organizasyonu olan Savannah Guides Limited tarafından gerçekleştirilen yoğun mesleki gelişim okullarını incelemiştir. Chen ve Mo (2013) çalışmalarını üç boyutlu konumlanmış turistik destinasyonlar ile bir turist rehberliği eğitim kursunda yürütmüş ve öğrenme etkinliğini ve kursiyerlerin görüşlerini incelemeye amaçlamıştır. Çalışma sonuçları kursiyerlerin ön testleri ile son testleri arasında kavramlar açısından anlamlı bir fark olduğunu ve eğitim öncesi ve sonrası erkek ve kadın kursiyerlerin üç boyutlu konumlanmış turistik yerlere bakış açılarında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermiştir. Sezgin ve Düz (2018) çalışmalarında turist rehberlerinin performanslarını iyileştirmeye yönelik yapılan eğitimlerin ve uygulamaların önemine vurgu yaparak turist rehberliği performans ölçeği geliştirmişler ve bu ölçeği test etmişlerdir.

Ulusal alanyazın incelendiğinde Değirmencioğlu'nun (2001) çalışmasında turist rehberliği eğitiminde en etkili kurumlardan biri olan T.C. Turizm Bakanlığı kapsamındaki mesleki eğitimin yeterliliği konusunda bir takım eksikliklerin varlığını saptadığı görülmektedir. Arslantürk (2010) yükseköğretim düzeyinde turist rehberliği eğitimi gören öğrencilerin hizmet kalitesi ile algılamalarını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada mesleki eğitimde uygulama ağırlıklı eğitime vurgu yapmıştır. Yenipınar ve Zorkirişçi (2013) turist rehberliği

eğitiminde temel konuları belirlemek ve yeni bilgi alanlarını saptamak amacıyla Türkiye ve AB ülkelerindeki turist rehberliği eğitim programlarını incelemiştir. Dünya Turist Rehberleri Birliği'ne üye bazı rakip ülkelerin turist rehberliği eğitiminden örnekler verdikleri çalışmada Almanya ele alınmamış, Almanca konuşulan ülke olarak Avusturya'daki eğitim sisteminden bahsedilmiştir. Kürkçü (2018) turist rehberi eğitiminin nasıl olması gerektiği sorusuna yanıt aradığı çalışmada turist rehberliği bölümlerinin ders programlarını incelemiştir. Çalışma sonucunda turist rehberliği bölümlerinin turizm fakültelerinden ayrılarak sosyal ve beşeri bilimler ya da insan ve toplum bilimleri fakülteleri bünyesine dahil edilmesini önermiştir.

Tanrısever, Bektaş ve Koç (2019) Dünya'da en çok turist çeken ülkelerin turist rehberliği eğitim sistemlerini araştırdıkları çalışmalarında, Almanya'daki sistemi, eğitim süresi ve koşulları bakımından ele almışlar, yıldız sınıflandırmasından bahsetmemişlerdir. Bu durum da bu çalışmanın hazırlanmasının nedenlerinden birini oluşturmaktadır. Temizkan ve Ergün (2021) lisans düzeyinde turist rehberliği eğitiminin kalitesini ölçmeyi amaçladıkları çalışmalarında öğrencilerin müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri, öğretim ortamı, öğretim sonucu kazanımları ve genel kalite konularındaki algılarının orta düzeyde, akademik personel kalite algılarının ise iyi düzeyde olduğunu tespit etmişlerdir. Temizkan ve Timur (2020) ise Türkiye'deki turist rehberliği eğitim modellerinin karşılaştırmalı bir analizini gerçekleştirmişlerdir. Bulgulara göre turist rehberliği eğitiminin lisans düzeyinde verilmesi gerektiği ve tezsiz yüksek lisans modelinin nadir dillerde turist rehberliği sorununu çözmeye yönelik kullanılabileceği sonucuna ulaşmışlardır. Temizkan ve Ergün (2020) bir diğer çalışmada lisans düzeyinde turist rehberliği öğretiminin kalitesini belirlemeye yönelik bir ölçek geliştirmişlerdir. Ulusal alanyazında az sayıda da olsa bazı kaynaklarda turist rehberi kavramının, tercüme edilirken anlam ve içeriğe dikkat edilmeden direk alıntı yapıldığı, tur rehberi ve tur yöneticisi kavramlarının kullanıldığı görülmektedir. Oysa bu kavramlar birbirinden nitelik olarak farklılık göstermektedir. Bunun nedeni her ülkenin kendine özgü turizm eğitimi ve anlayışı olmasıdır.

2.1. Turist Rehberliği Hizmetlerinin Gelişim Süreci

İnsanoğlunun var olduğundan beri önceleri beslenme, barınma gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak üzere, yerleşik düzene geçtikten sonra da çeşitli amaçlarla seyahat ettikleri bilinmektedir. Bu çalışmanın konusu bakımından turist rehberliğinin tarihsel gelişim süreci çok detaylı ele alınmamakla ve çok eski tarihlere gidilmemekle birlikte önemli noktalara değinilecektir. 1886 yılında ABD'nin ve Dünyanın ilk ulusal parkı olan Yellowstone Milli Parkı'nda, askerler rehberlik yapmaya başlamışlar, 1915 yılından itibaren Pennsylvania Eyaleti'ne bağlı Gettysburg şehrinde rehberlik yapan kişiler, ABD'nin ilk lisanslı rehberleri olmuşlardır (Yetgin, 2017). Örgütlenme bağlamında 1986 yılında turist rehberliği eğitiminde standartlar geliştiren ve üye ülkeler arasında denkliği sağlayan Avrupa Turist Rehberliği Dernekleri Federasyonu (FEG-*European Federation of Tourist Guide Associations*); 1987 yılında amaçlarından biri uluslararası turist rehberliği eğitimini geliştirmek, eğitim ve öğretim yoluyla kaliteyi artırmak olan Dünya Turist Rehberliği Dernekleri Federasyonu (*WFTGA-World Federation of Tourist Guide Associations*) kurulmuştur (Kaya, 2020). Almanya özelinde ise 1994 yılında Federal Almanya Turist Rehberleri Birliği (*BVGD-Bundesverband der Gästeführer in Deutschland*) kurulmuş olup birçoğu Avrupa standartlarına göre sertifikalandırılmış yerel ve bölgesel derneklerden turist rehberlerini organize etmektedir. FEG ve WFTGA üyesi olan Birlik, 235'ten fazla şehri/eyaleti temsil etmenin yanı sıra federal düzeyde ve Avrupa'daki turizm politikası komitelerinde de yaklaşık 7.500 turist rehberinin çıkarlarını korumaktadır (bvgd.org).

Bu çalışmanın konusunu oluşturan Almanya'ya yakından bakıldığında turizmin 1950'li yılların sonlarından beri ekonomik olarak önem kazandığı görülmektedir. 1950'lerde 86 gün izinle haftada ortalama 6 gün, 48 saat çalışılırken, 1990'larda 165 gün izinle haftada sadece 38 saat çalışılmaktadır (Schmeer-Sturm, Müller, Schmidt ve Schuster, 1990). Turizmin gelişimine paralel olarak yıllar içinde Almanya'da turist rehberi sayısının ise artış gösterdiği tespit edilmiştir. Alman tur operatörleri adına yurt içinde ve yurt dışında çalışan turist rehberi sayısı hakkında resmi bir istatistik bulunmamakla birlikte Schmeer-Sturm (2001) 2000'li yılların başında bu sayının yaklaşık 3000'in üzerinde olduğunu tahmin etmiştir (Schmeer-Sturm, 2001). BVGD'nin verdiği güncel rakamlara göre ise yaklaşık 7500'ü 240 bölgesel dernekte olmak üzere Almanya genelinde 10.000'den fazla turist rehberi olduğu varsayılmaktadır (Handbuch Gästeführer-Qualifizierung, 2020). 2018 yılında iç turizmde yaklaşık 6 milyon turist, 14 milyon geceleme yapmış ve Almanya bunlardan 2,7 milyar Euro'luk doğrudan turizm geliri elde etmiştir (www.bvdiu.org). 2021 yılı Ağustos ayında 2019 pandemi krizi öncesi Ağustos ayına göre %3,1 daha az geceleme gerçekleşmiştir (www.destatis.de). Almanya'da özellikle iç turizmde turist rehberlerine yönelik talepler genellikle yüksektir, ancak eğitimleri her yerde aynı değildir.

Almanya’da misafir yönetimi (Führung) ve misafire eşlik etme (Betreuung) arasında bir ayrım yapılırken (Schmeer-Sturm, 2012: 561) Türkiye’de sunulan bütün hizmetler turist rehberliği adı altında ifade edilmektedir. Diğer taraftan turist rehberliği yapabilmek için elzem olan özelliklerin, ne kişinin kendini yetiştirilmesiyle ne de turizm organizasyonların vereceği eğitimlerle sağlanacağını belirtilmektedir. Bu özellikler; uzmanlık, empati, metodik yetenek, empati, organizasyon ve plan becerisi, yöneticilik ve ikna yeteneği, ortalamanın üzerinde fiziksel ve psikolojik dayanıklılık, dil kıvraklığı ve dil becerileri şeklinde sıralanmaktadır (Schmeer-Sturm, 1998: 561).

2.2. Avrupa’da Turist Rehberliğine İlişkin Kavramlar

Turist rehberliği hizmeti sunarken, bir taraftan turlara katılan turistlerin ilgi alanlarında değişiklik görülürken, diğer taraftan rehberlik hizmeti sunanların adlandırılmalarında ve eğitimlerinde zaman içerisinde bir farklılaşma görülmektedir. Bu farklılaşma, öncesinde yeni beklentileri karşılamak için tur operatörlerinin de ortaya çıkışıyla sağlanmaktadır. Sonuçta bir turistik ürün olarak paket turların hazırlanışını yasal olarak tur operatörleri gerçekleştirmektedir.

Türkiye’de 6326 Sayılı Turist Rehberliği Mesleği Kanunu’nda turist rehberi net bir şekilde tanımlanmıştır. Buna rağmen alanyazında halen İngilizce çevirilerden kaynaklı olabileceği düşünülen tur rehberi kavramının kullanımına da rastlanmaktadır. Bu çalışmanın araştırma alanı olan Almanya’da ise turist rehberi, tur yöneticisi, tur lideri, tur sorumlusu, tur eşlikçisi, yerel turist rehberi ve misafir ilişkilerinden sorumlu rehber şeklinde farklı kavramlarla karşılaşılmaktadır. Tablo 1’de Avrupa’da kullanılan bu kavramlar ele alınmış olup detayları ilerleyen satırlarda verilmiştir.

Tablo 1. Avrupa’da Turist Rehberliği Kavramları, Temel Özellikleri ve Görevler

İngilizce	Almanca	Türkçe	Temel Özellikleri	Görevleri
Tour guide	Gästeführer/in ¹	Turist rehberi/Yabancılara rehberlik eden	Bulunduğu ülkedeki/bölgedeki ilgili makam tarafından verilen ve/veya tanınan, genellikle bölgeye özgü bir niteliğe sahiptir	Seçtikleri dilde rehberlik eder Bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını açıklar
Tour manager	Reiseleiter/in	Tur yöneticisi	✓ Destinasyona ilişkin pratik bilgiler verir	✓ Tur operatörü ve/veya seyahat acentası adına seyahat sürecini yönetir ve denetler ✓ Programın tur operatörü ile tura katılanlar arasındaki sözleşmeye uygun olarak yürütülmesini sağlar
Tour escort	Reisebegleiter/in	Tur eskortu (eşlikçisi, refakatçisi)	✓ Tur operatörünün veya seyahat acentasının temsilcisidir	✓ Tura katılanlara genel destek sağlar
Local guide	Lokaler Reiseführer/in	Yerel turist rehberi (Alan kılavuzu)	✓ Sadece belirli bir yer ya da belirli bir nesne için rehberlik yapar	✓ Belirli bir yer ya da belirli bir nesne (antik kent, tarihi binalar, yapılar vb) ile ilgili bilgi verir
Guest Relations	Gästabetreuer/in	Misafir ilişkilerinden sorumlu rehber	✓ Konaklama işletmelerinde ve etkinliklerde turistlere eşlik eder	✓ Kür merkezleri ve kaplıca gibi sağlık turizmine yönelik hizmet veren tesislerdeki misafirlere eşlik eder ✓ Kamp alanları ve tatil köyleri gibi yerlerde düzenlenen eğlence, oyun ve spor, vb. etkinliklerde misafirlere eşlik eder ✓ Çömlekçilik kursları gibi eğitim amaçlı seyahatlerde misafirlere eşlik eder ✓ Günübürlük ve daha uzun süreli turlar ve geziler esnasında misafirlere eşlik eder

Kaynak: Yazarlar tarafından geliştirilmiştir (bvgd.org; Schmeer-Sturm, 2001).

34 Avrupa ülkesinin Ulusal Standardizasyon Kuruluşlarını bir araya getiren bölgesel bir standardizasyon kuruluşu olan (Türk Standartları Enstitüsü, 2021) Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN-European Standardisation Committee) 1 Nisan 2012 tarihinde yayınladığı EN13809 numaralı standartta İngilizce, Fransızca ve Almanca dillerinde turist rehberi, tur yöneticisi ve tur eşlikçisi kavramlarını aşağıdaki şekilde tanımlamış ve bu kavramlara açıklık getirmiştir (feg-touristguides.com):

¹ Almancada meslek adlarının kullanımında kadın ve erkek için farklılıklar mevcuttur. Sözcüğün sonuna gelen –in takısı kadın için kullanıldığına işaret etmektedir.

Turist rehberi (EN13809: 2003, 2.3.5): İngilizce karşılığı "tourist guide", Almanca karşılığı ise misafirlere rehberlik eden kişi anlamında "Gästeführer" olarak anılmaktadır. Turist rehberi "seçtikleri dilde rehberlik eden, bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını açıklayan ve bulunduğu ülkedeki/bölgedeki ilgili makam tarafından verilen ve/veya tanınan, genellikle bölgeye özgü bir niteliğe sahip kişi" şeklinde tanımlanmaktadır.

Tur yöneticisi (EN13809: 2003, 2.3.2): İngilizce karşılığı "tour manager", Almanca karşılığı ise "Reiseleiter"²dir. Tur yöneticisi "tur operatörü ve/veya seyahat acentası adına seyahat sürecini yöneten ve denetleyen, programın tur operatörü ile tura katılanlar arasındaki sözleşmeye uygun olarak yürütülmesini sağlayan ve destinasyona ilişkin pratik bilgiler veren kişi" olarak tanımlanmaktadır.

Tur eşlikçisi (EN13809: 2003, 2.3.3): İngilizce karşılığı "tour escort", Almanca karşılığı "Reisebegleiter" olan bu kavramın Avrupa Standardizasyon Komitesi'nin tanımlarında Türkçe karşılığı acenta görevlisi olarak verilse de alanyazında karşılığına rastlanamamıştır. Tur eşlikçisi "tura katılanlara genel destek sağlayan tur operatörünün veya seyahat acentasının temsilcisi" şeklinde tanımlanmaktadır (bvgd.org).

2.3. Almanya'da Turist Rehberliği

Turizmde ekonomik gelir elde eden her ülkede olduğu gibi Almanya'da da turist rehberleri turizmin önemli bir unsurudur. Federal Turist Rehberleri Birliği'nden (BVGD) sertifika almış olan nitelikli turist rehberleri, Almanya içinde seyahat etmek isteyenlere hizmet vermektedir. BVGD, Almanya'da iyi eğitim almış profesyonel "turist rehberi" profilini savunmaktadır. Birlik, sadece üye derneklerinin değil, aynı zamanda turizm endüstrisinde ve yetişkin eğitiminde görevli birçok kişinin, turist rehberliği eğitimlerinin ve ileri eğitimlerinin temelini oluşturduğu yönergeler hazırlamaktadır (bvgd.org).

Almanya'da turist rehberleri; şehir rehberi, peyzaj rehberi, park ve yürüyüş rehberi, şarap rehberi, müze rehberi, katedral ve kilise rehberi şeklinde uzmanlık alanlarına göre çalışabilmektedir. Kendilerini, hizmet verdikleri bölgelerin elçileri olarak gören, sanat, tarih ve mimari alanlarında uzman olan turist rehberleri, kültürleri yorumlamaktadır. Ayrıca geçmiş ve gelecekteki durumları ve turizmle ilgili her konuyu takip ederek gelişimlerini sürdürmektedirler. Almanya'da turist rehberi denildiğinde akla, iç turizm pazarında kalifiye ve serbest çalışan (bağımsız) kişiler gelmektedir. İyi bir turist rehberinin nihai hedefi ise misafirin ziyaretini bilgi, coşku ve kişilik ile unutulmaz bir deneyime dönüştürmektir (bvgd.org).

Almanya'da 20. yüzyılın başlarında turist rehberleri yabancı rehberi anlamına gelen *Fremdenführer* şeklinde adlandırılırken günümüzde turizmin kültürlerarası olumlu rolünden ötürü bu kavram misafir rehberine (*Gästeführer*) dönüşmüştür (Schmeer-Sturm ve diğerleri, 1990). Metin içerisinde bütünlük arz etmesi açısından bu çalışmada sadece turist rehberi kavramı kullanılacaktır. Schmit (1998) çalışmasında misafir rehberliğinin bir dönüşüm içerisinde olduğunu vurgulamanın yanında özellikle şehirler ve beldeler için önemine dikkat çekmektedir. Dr. Tigges, Studiosus gibi tur operatörleri eğitim seyahatlerine (*Studienreisen*) yoğunlaşmışlardır. Bu turlara rehberlik edenlere de eğitim seyahati rehberleri (*Studienreiseleiter*) adı verilmektedir. Eğitim seyahatleri, bunu talep edenlerin beklentilerine yönelik kesin bir şekilde planlanmış olan ve öğrenme temelli gerçekleştirilen bir seyahattir (Steinecke, 2007). Daha önceleri eğitim seyahatleri yalnızca eğitime yönelik *Bildungsreisen* adı verilen seyahatler iken günümüzde öğrenmeden çok seyahat ağırlıklı gezilere, yani *Studienreisen* adı verilen eğitim gezilerine dönüşmüştür (Schmeer-Sturm ve diğerleri, 1990). Diğer taraftan *Rundreise* (roundtrip) şeklinde adlandırılan ve belirli bir rota izleyerek çıkış noktasına geri dönen seyahatlere de *Rundreiseleiter* adı verilen rehberler eşlik etmektedir (Steinecke, 2007). Cruise gemileri ya da diğer gemi seyahatlerinde ise gemi rehberi anlamında *Schiffsreiseleiter* kavramı kullanılmaktadır. Bu rehberler Türkiye'deki rehberlik anlayışından farklı olarak gemi turlarında neredeyse tüm programı organize eden ve bundan sorumlu olan kişilerdir. Bunların dışında farklı yaş gruplarına hizmet veren turist rehberlerinden de söz edilmektedir (Schmeer-Sturm ve diğerleri, 1990). Genç grupların rehberi anlamında kullanılan *Jugendreiseleiter*, 12-18 yaş arasındaki gruplara onların ilgi alanlarını göz önünde bulundurarak rehberlik etmektedir (www.auslandsjob.de). Üçüncü yaş turist gruplarına rehberlik eden kişi ise *Seniorenreiseleiter* olarak adlandırılmaktadır. Almanya'da bir diğer rehberlik şekli animatörlüktür. Animatörler tatil kulüplerinde bir tur operatörünü temsilen spor, jimnastik, müzik, dans, el sanatları, fotoğraf,

² Avrupa Standardizasyon Komitesi'nin tanımında Türkçe karşılığı tur lideri/tur sorumlusu şeklinde verilse de İngilizce (manager) ve Almanca (Leiter) karşılıklarına göre tur yöneticisi kullanılmasının uygun olduğu düşünülmüştür.

video, resim, tiyatro, çocuk bakımı ve çocuk eğitimi konularında uzmanlık alanları olan kişilerdir. Schmeer-Sturm (2001) turist rehberliğine ilişkin kavramların Almanya, Avusturya ve İsviçre gibi Almanca konuşulan ülkelerdeki kullanım alanlarına Tablo 2’deki gibi açıklık getirmektedir (Schmeer-Sturm ve diğerleri, 1990).

Tablo 2. Almanya’da Turist Rehberliği Çeşitleri

Almanya’daki turist rehberi (Türkçe)	Almanca karşılığı	Özellikleri
Yabancı rehberi	Fremdenverkehrsführer/ Fremdenführer	Turizmin günümüzdeki anlamıyla henüz başlamadığı dönemlerde yabancılara rehberlik eder
Misafir rehberi	Gästeführer	Yabancı rehberinden (Fremdenführer) misafir rehberine geçişte kullanılmaya başlanmıştır
Uluslararası turist rehberi	Internationaler Reiseleiter	Üç yıldız sertifikalıdır ve yurt dışında rehberlik yapar
Almanya içi turist rehberi (Ülkesel)	Deutschland Reiseleiter	Almanya içinde rehberlik yapar
Tur rehberi	Rundreiseleiter	Belirli bir rota izleyerek çıkış noktasına geri dönen seyahatlere eşlik eder
Eğitim ve kültür seyahatleri rehberi	Studienreiseleiter	Tur operatörleri tarafından düzenlenen eğitim ve kültür turlarına katılan turistlere eşlik eder
Özel ilgi turisti rehberi	Wanderführer Naturparkführer, Stadtführer, Weinerlebnisführer	Yürüyüş rehberi Doğal park rehberi Şehir rehberi (kilise, katedral, müze vb.) Şarap (deneyimi) rehberi
Gemi seyahati rehberi	Schiffsreiseleiter	Gemi turlarında neredeyse tüm programdan sorumludur
Genç turistler için seyahat rehberi	Jugendreiseleiter	12-18 yaş arası gençlere rehberlik eder
3. yaş turistler için seyahat rehberi	Seniorenreiseleiter	3. yaş ³ seyahat edenlere rehberlik eder
Animatör	Animateur	Tatil kulüplerinde bir tur operatörünü temsilen spor, jimnastik, müzik, dans, el sanatları, fotoğraf, video gibi medya, resim, tiyatro, çocuk bakımı ve çocuk eğitimi konularında uzmanlık alanı olan rehberdir

Kaynak: Yazarlar tarafından geliştirilmiştir (Schmeer Sturm ve diğerleri, 1990; bvgd.org; www.traveltolife.de; Reiseleiter und Tourguide Verband e.V., 2021).

Tablo 2’de belirtilen turist rehberlerinin yanı sıra Almanya’da herhangi belirli bir yerden ya da belirli bir nesneden (antik kent, tarihi binalar, yapılar vb) sorumlu “yerel turist rehberleri” de karşımıza çıkmaktadır. Yerel turist rehberlerinin turist rehberi ile ortak noktası, tek bir yerde yoğunlaşmaları ve uzmanlaşmalarıdır. Yerel rehberlerden uzun seyahat etkinlikleri yerine kültür ve eğlence turizmi bağlamında çok çeşitli, sürekli değişen gruplara çok yüksek düzeyde uyarlanabilir (hedef grup oryantasyonu) etkinlikler beklenmektedir. Bu kavram her ne kadar yerel turist rehberi olarak adlandırılrsa da Türkiye’deki alan kılavuzluğunun özelliklerini taşıdığı tespit edilmiştir. Bunun da nedenlerini Almanya’daki turist rehberliği eğitiminin yapısında aramak gereklidir. Bu kavramların yanı sıra misafirlere eşlik eden rehberlerden bahsedilmektedir. “Misafir ilişkilerinden sorumlu rehberlik -*Gästebetreuung*” bir kür ve dinlenme merkezinde konaklama, yemek ve terapinin dışında misafirler için yapılan tüm faaliyetler anlamına gelmektedir. Bu bağlamda misafir ilişkilerinden sorumlu rehberler aşağıda verilen alanlarda hizmet vermektedir (Schmeer-Sturm, 2001):

- Kür (tedavi, hastalık kontrolü, sağlığın geri kazanılması)
- İyileşme (önleyici sağlık hizmetleri, örneğin açık kaplıca tedavileri)

³ Turizm faaliyetlerine katılan ileri yaş grubuna mensup kişiler yaşlı olarak değil, ileri yaş, üst yaş veya 3. yaş grubu olarak adlandırılmaktadır. Sağlık turizminden yola çıkarak da bu yaş grubuna 3. yaş grubu ifadesi kullanılmıştır.

- Tatiller (kamp alanları, tatil köyleri gibi yerlerde düzenlenen eğlence, oyun ve spor, vb.)
- Eğitim (çömlekçilik kursları gibi)
- Turlar, geziler (görülecek yerler)

Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN), turist rehberlerinin iş tanımına yönelik resmi bir dil yönetmeliği geliştirmiştir. Avrupa Birliği üye ülkelerinde turist rehberi denildiğinde bölgeye özgü uzmanlar anlaşılmaktadır (DIN EN 13809). Ancak Almanya’da turist rehberliğinin bir meslek olarak görülmesi konusunda bir önyargı halen mevcuttur. Bu algının nedeni, diğer bazı Avrupa ülkeleriyle karşılaştırıldığında, Almanya’da turist rehberliği eğitiminin ve lisansının devlet tarafından verilmemesidir (bkz. Harita 1). Harita 1 incelendiğinde turist rehberliği eğitiminin devlet tarafından verildiği ülkelerin; Avusturya, Fransa, İspanya, İtalya, Litvanya, Macaristan, Romanya, Slovakya, Slovenya, Türkiye ve Yunanistan olduğu görülmektedir. Serbest çalışanlar ise Almanya, Belçika, Birleşik Krallık, Bulgaristan, Çekya, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Hollanda, İrlanda, İsveç, İsviçre, Letonya, Lüksemburg, Polonya, Portekiz ve Norveç’tir (Handbuch Gästeführer-Qualifizierung, 2020).



Harita 1: Avrupa Ülkelerinde Devlet Onaylı (R) ve Serbest (F) Turist Rehberliği

Coğrafi yakınlık gösteren toplumların birbirinden etkilendiği Harita 1’de görülmekle birlikte aynı dil grubuna ait olan Avusturya’nın, Almanya ve İsviçre’den ayrıştığı tespit edilmiştir. Buna karşın coğrafi olarak uzak olmakla birlikte Bulgaristan’daki turizm eğitiminin Almanya etkisinde şekillendiği düşünülmektedir. Turist rehberliği mesleğinin devlet tarafından kontrol edildiği ülkelerin, Fransa, Hırvatistan, İspanya, İtalya, Türkiye ve Yunanistan gibi klasik turizm destinasyonlarında geçerli olduğu görülmektedir. Bu konuda turizm işletmeciliği eğitiminin, turist rehberliği eğitimine etkisi olduğu da öngörülmektedir. Ayrıca deniz-kum-güneş turizminde gelişme gösteren ülkelerde devlet kontrolündeki eğitimin turist rehberliğine de etkisi olduğu söylenebilir.

2.4. Almanya’da Turist Rehberliği Eğitimi

Almanya’da turist rehberliği ve misafir rehberliği mesleği için şimdiye kadar, AB’nin diğer ülkelerine kıyasla, örneğin İspanya veya Yunanistan, ne zorunlu bir eğitim ne bir lisans ne de bir iş tanımı vardır (Schmeer-Sturm 2001: 16). Türkiye’de turist rehberliği çalışma kartına sahip olanlar, farklı alanlarda uzmanlaşma eğitimlerine katılarak sertifika alabilmektedirler (www.tureb.org.tr). Schmeer-Sturm Almanya’da turist rehberliğinin teorisi ve uygulamasına ilişkin yazdığı kitapta 1990’lı yıllarda turist rehberliği eğitiminin tur operatörleri ve seyahat acentaları gibi büyük işletmeler tarafından haftalar süren seminerlerle gerçekleştirildiğini belirtmektedir. Uzun süreli birçok tura ve kültür turlarına rehberlik edenler başvuru ve/veya seçim ile belirlenmekte ve bu kişiler ya hiç eğitime tabi tutulmamakta ya da kısa süreli eğitim almaktaydılar. Çalıştığı işletmede eğitime tabi tutulmayan turist rehberleri için ise eğitim kursları düzenleyen firmalar mevcuttur

(Schmeer-Sturm ve diğerleri, 1990; Schmeer-Sturm 2001: 17). Bunların haricinde Berliner Reiseleiter Agentur, Didact-Touristik Akademi, Die Zugvögel Tourguide Training, Förderverein zur Schulung von Reiseleitern e.V., Reise-Ring Deutscher Autobusunternehmen e. V., Reisen und Bildung GmbH, SSI am Alex, Touristik Consult Petra Noll ve Touristik- und Fremdensprachinstitut gibi turist rehberlerine yönelik kurslar düzenleyen kurumlar da vardır (Schmeer-Sturm, 2001: 17). İlerleyen yıllarda ise BVGD eğitim modeli uygulanmaya başlanmıştır. Almanya'daki turist rehberlerinin eğitimi için Ocak 2008'de kabul edilen Avrupa çapında turizm hizmetleri standardı da (EN 15565) önemli bir rol oynamıştır.

EN 15565, profesyonel turist rehberliği eğitimi ve yeterlilik programlarının sağlanmasındaki gereklilikleri içeren hizmet standardıdır (www.en-standard.eu). Bunu temel alan ve Alman Turizm Derneği tarafından desteklenen BVGD eğitim modeli, Avrupa'da DIN EN 15565 kapsamında sertifikalandırılan ilk modeldir. 2009 yılı Haziran ayında, Berlin Şehir Rehberleri Derneği'nin ilk 57 mezunu Görsel 1'de gösterilen kalite rozetini almıştır (bvgd.org). Avrupa Standardizasyon Komitesi (CEN) ayrıca turist rehberliği eğitim sistemleri için gereklilikler geliştirmiştir. Bu standart - Almanya'da DIN EN 15565 - BVGD eğitim modelinin temelidir. Avrupa ve Almanya düzeyinde turist rehberleri için nitelikli mesleki eğitim kriterlerine ilişkin bağlayıcı tek anlaşmadır (Handbuch Gästeführer-Qualifizierung, 2020).



Görsel 1: BVGD Tarafından Verilen DIN EN Sertifika Rozeti

EN 15565, önceki “BVGD ileri eğitim sertifikası”na göre yeterliliğin yerini almış, ancak “geçersiz” hale getirmemiştir. Son “BVGD ileri eğitim sertifikası” 2011 yılı Haziran ayında verilmiştir ve turist rehberleri için yüksek standartta eğitim vermeye devam etmektedir (Görsel 2). Bu sertifika 1.100'den fazla mezunu ile Almanya'da turist rehberliği eğitim kursları için en yaygın kullanılan eğitim sertifikası olmuştur (bvgd.org).



Görsel 2: BVGD Tarafından Verilen İleri Eğitim Sertifika Rozeti

BVGD, Almanya'da turist rehberliğine ilişkin iş tanımını netleştirmek ve turist rehberliği eğitiminde asgari Avrupa standartlarını koordine etmek için çalışmaktadır. Bu standartların temel çerçevesi 2008 yılından bu yana Avrupa standardı EN 15565'e (Almanya'da DIN EN) dayanmaktadır. BVGD'nin Viyana Ticaret Odası (*Wirtschaftskammer Wien*) ile birlikte başlattığı proje, Avrupa'da daha önce birbirinden farklı turist rehberliği eğitim kursları için asgari bir standart oluşturmuştur. Özellikle Almanca konuşulan ülkelerde (Almanya, Avusturya ve İsviçre) geçerli olan eğitim kurslarının ve niteliklerin karşılaştırılabilir olmasının sağlandığı anlamına gelmektedir. Böylece sınır ötesi yapılan turist rehberliği mesleği için komşu ülkelerin ilgili nitelikleri eşdeğer kabul edilebilmektedir. Almanya'da çalışan turist rehberleri yeterliliklerini DIN EN sertifikası ile belgeleyebilmektedirler. Bu sertifika için 600 saatlik bir eğitim almaları gerekmektedir. DIN EN eğitimi esnek bir şekilde yapılandırılmıştır. İlgili alanlarda önceden alınan eğitimler, hâlihazırda tamamlanmış turist rehberliği eğitim kursları ve belgelendirilmiş mesleki deneyimi, tamamlanması gereken minimum saatlere

sayılabılmekte ve böylece daha kısa sürede bu sertifikayı alabilmektedir. Çoğu adayın eğitimi tamamlayıp sertifika alabilmesi, yaklaşık iki yılı bulabilmektedir (Handbuch Gästeführer-Qualifizierung, 2020).

Pompl ve Lieb (1997: 341) Almanya’da Fransa, İspanya ya da Yunanistan’da olduğu gibi zorunlu bir eğitimin ve lisansın olmadığından bahsetmektedir. Bununla beraber Alman Yetişkin Eğitimi Derneği (*Deutscher Volkshochschleverbund e.V.*), Alman Turizm Semineri (*der Deutscher Seminar für Fremdenverkehr e.V.*), Alman Turizm Derneği (*der Deutscher Fremdenverkehrsverband e.V.*) ve Ticaret ve Sanayi Odası (*Industrie- und Handelskammer*) tarafından yapılacak bir uzmanlaşmayı desteklediklerini belirtmektedirler. Diğer taraftan kalite ölçümü ve kontrolü için turistlerle yapılacak anketler, onların kendilerini rahat ifade edebilmeleri için “dilek kutuları” ve turist rehberlerinin gözlemleriyle gerçekleştirilebileceği vurgulanmaktadır. Turist rehberliğinde kalite yönetimi, rehberlik hizmetinin sunumu sırasındaki süreci içermektedir.

2.5. Yıldız Sınıflandırması

BVGD üyeliğinin ön koşulu, bölgesel duruma bağlı olarak kapsam ve gereksinimler açısından farklılık gösteren yerel bir temel eğitim almaktır. Temel eğitimi alan yeni mezun turist rehberleri, istedikleri takdirde mesleki gelişimleri için eğitimlerine devam etmektedir. Hem mesleğe yeni başlayanlar hem de uzun süredir çalışan turist rehberleri DIN EN sertifikası ile niteliklerini belgeleyebilmektedir (Handbuch Gästeführer-Qualifizierung, 2020).

Almanya’da turist rehberliği mesleği devlet tarafından düzenlenmediği için giriş koşulları, eğitim kursları ve yeterlilikleri farklılık göstermektedir. Avrupa çapında yüksek bir kalite düzeyini garanti etmek ve mesleğin uygulanmasında hareket özgürlüğüne ilişkin Avrupa düzenlemelerine uymak için, BVGD’nin katılımıyla AB, turist rehberliği eğitimi için tek tip yüksek bir standart geliştirmiştir. BVGD, üyelerine sürekli nitelik kazandırmak amacıyla bu standardı kendi yönergelerinde uygulamıştır. İlgili yeterlilik seviyesi, bir sertifika (Görsel 3) ve bir rozet ile (Görsel 1 ve 2) veya kimlik kartlarında bir ila üç yıldız ile belgelenmektedir (Görsel 4). Bu kartlar üç yıl geçerli olup düzenli ve sürekli eğitim gerektirmektedirler. Eğitimler uzman akademisyenler tarafından verilmekte olup düzenlenmesi ve kontrolü BVGD’ye üye kulüpler tarafından gerçekleştirilmektedir. Üyeler BVGD’ye kabul edildiklerinde ileri eğitim almayı taahhüt etmektedirler. Yeterlilik kartında bir ila üç yıldız verilmesi için gerekli koşullar, BVGD’nin Mesleki Eğitim Komisyonu (*die Kommission für Berufliche Bildung*) tarafından belirlenmektedir. Turist rehberlerinin kalitesi ve niteliğinin değerlendirilmesinde aldığı yıldızlar ve gerekli koşullar aşağıda açıklanmıştır (bvgd.org):



Görsel 3: BVGD Tarafından Turist Rehberlerine Verilen Sertifika Örneği

Bir Yıldız: Yeterlilik kartında ilk yıldızın varlığı (Görsel 1), turist rehberliği temel eğitimi almış olduğunu göstermektedir. Turist rehberliği eğitiminin ilk aşaması, DIN EN yönergelerine dayalı bölgesel bir temel eğitimden oluşmaktadır. Eğitimin içeriği ve zamanı bölgesel ihtiyaçlara uyarlanabilmektedir. Eğitimin tasarlanması ve uygulanması, yerel tur operatörünün/derneğin sorumluluğundadır. Temel eğitimde, turist rehberi olmak için gerekli alanlarla ilgili bilgiler verilmektedir. Bu alanlar; genel kültür, rehberlik yapılan bölgeye ve alana ilişkin bilgi, girişimcilik bilgisi, liderlik teknikleri ve uygulamalı eğitimdir. Burada belirli bir saatlik program yoktur, ancak BVGD yönergelerine göre temel eğitime yönelik bir oryantasyon önerilmektedir (bvgd.org).

İki Yıldız: İkinci yıldızın yeterlilik kartında (Görsel 2) yer alması için ek mesleki nitelikler gereklidir. Birliğin 2011 yılının ortalarında aldığı tedbirler, yeterlilik kartında iki yıldızla tanınabilir hale getirilen “BVGD ileri eğitim sertifikası”nı gerektirmiştir. İki yıldız almak için aşağıdaki kriterler karşılanmalıdır:

- En az üç yıllık mesleki deneyimini kanıtlayan belge
- Turist rehberinin hizmet verdiği bölgeye ilişkin temel eğitimi aldığına dair belge
- DIN EN yeterliliği için gerekli olan üç kompakt seminerden ikisine katılım belgesi (1. konuşma eğitimi/nefes alma tekniği, 2. sözlü olmayan iletişim/beden dili, 3. çatışma yönetimi)
- "Özel gereksinimleri olan bireyler" konusunda liderlik becerileri ve liderlik teknolojisi alanında bir eğitim kursuna katılım belgesi (en az iki saatlik kurs ve belgenin on yıldan eski olmaması koşuluyla)
- “Turizmin Ekonomik Önemi” ve “Turist Rehberleri, Misafir ve Turizm Ofisi Arasındaki Hukuki İlişkiler” konulu teknik ve uzmanlık bilgisi veren bir eğitim kursuna katılım belgesi (her biri en az iki saat ve belgenin on yıldan eski olmaması koşuluyla)

Üç yıldız: Üçüncü yıldız, Avrupa standardı DIN EN 15565'e uygun BVGD sertifikası alındıktan sonra gerçekleşmektedir. 2008 yılından itibaren getirilen üç yıldız standardı, turist rehberleri için Avrupa çapında

eğitim standardı ve BVGD içindeki en yüksek yeterlilik seviyesidir. Daha sonra eğitilen turist rehberleri, BVGD standardı rozetini (Görsel 4) sertifikalı rehber olarak takma ve reklam verme hakkına sahiptir.



Görsel 4: BVGD Tarafından Turist Rehberlerine Verilen Yeterlilik Kimlik Kartı Örneği

Almanya’da BVGD’ye üye yaklaşık 7.500 tur rehberinin 2.000’den fazlası BVGD sertifikasına sahiptir. Bunların birçoğu aynı zamanda DIN-EN standardına göre en yüksek BVGD standardı rozeti de almışlardır. Bu rozetler, turist rehberi için bir nitelik göstergesidir.



Görsel 5: Almanya Ticaret ve Sanayi Odası Tarafından Verilen Uluslararası Turist Rehberi Kimliği Örneği

[Tour Guides - Asien \(ID-Nummer: VRCR 001 -> \)](#)



[Tour Guides - Europa \(ID-Nummer: TGA001 -> \)](#)



Görsel 6: Uluslararası Turist Rehberlerinin Hizmet Verdiği Ülkeler

Almanya’daki turist rehberleri, DIN EN 15565 sertifikasını aldıktan sonra (üç yıldız) uluslararası çalışma kartına da sahip olabilmektedirler (Görsel 5). DIN EN 15565 bir taraftan Almanya içerisinde özel ilgi turizmi çeşitlerine yönelik rehberlik hizmet standartlarını belirlerken, diğer taraftan Almanya’da rehberlik eğitimi alanlara Görsel 6’da görüldüğü gibi farklı kıtalarda/ülkelerde rehberlik yapma olanağını sağlamaktadır. Derneğin web sayfasında Almanya’da ülkesel (Reiseleiter) ve uluslararası turist rehberi (Tour guide) için farklı adlandırmaya gidildiği görülmektedir. Almanya Ticaret ve Sanayi Odası (IHK) tarafından verilen uluslararası turist rehberliği sertifikası için eğitimler Turist Rehberi ve Tur Rehberleri Derneği (RTGV-Reiseleiter und Tour Guide Verband) tarafından düzenlenmektedir (Görsel 6) (Reiseleiter und Tourguide Verband e.V., 2021; www.euro-tga.de). Bu eğitim, turist rehberleri ve yürüyüş rehberleri için temel eğitime ek olarak, birkaç ay süren bir e-öğrenme aşaması ve uluslararası turist rehberi olmak için bir uygulama sınavını içermektedir. Eğitimi başarıyla tamamlayanlar üç yıldız alma hakkını elde etmektedir. Turist rehberleri, seyahat acenteleri

ve turizm danışma ofislerinde çalışanlar, eğlence tesisleri, otobüs şirketleri, turizmde yeni çalışmaya başlayanlar ve kariyer değiştirenler bu eğitimin hedef kitlesini oluşturmaktadır (Reiseleiter und Tourguide Verband e.V., 2021). TourGuide-Akademie 25 yıldan beri, Meksika'dan Bali'ye kadar 650'nin üzerinde uluslararası turist rehberi (Tour guides international IHK) yetiştirmiş olup bunlar dünyanın birçok ülkesinde rehberlik yapmaktadır (Nees, 2021: 4).

3. Sonuç ve Değerlendirme

Bu çalışmada Almanya'daki turist rehberliğinin gelişim sürecinin ve Almanya'da turist rehberliği eğitimi kapsamındaki yıldız sınıflandırmasının araştırılması amaçlanmıştır. Kitlesele turizm hareketleri, zaman içerisinde paket turlardan bireysel deneyim temelli özel ilgi turizm çeşitlerine doğru değişim göstermiştir. Klasik turizm hizmetlerinde olduğu gibi turizmin en önemli aktörlerinden olan turist rehberliği hizmetleri de farklılaşmaya başlamıştır. Bu çalışma ile Almanya'da, turizmin ve yaşamın gelişmesine paralel olarak sorunlara çözüm üretecek şekilde rehberlik hizmetlerinin ve eğitimlerinin şekillendirildiği anlaşılmıştır. Özellikle misafir rehberliği işinin yerli halka ekonomik gelir sağlaması, bir yerel kalkınma modeli olmasının yanında sürdürülebilirlik bağlamında da değerlendirilebilir. DIN EN sertifikası yani yıldız sınıflandırmasının uygulanması, iç turizmde sunulan turist rehberliği hizmetlerinin standartlaşmasına hizmet ederken Alman turist rehberlerinin uluslararası pazarda istihdamını ve özellikle seyahat etme oranı yüksek bir toplum olan Almanlar için yurtdışında Alman rehberlerden hizmet almayı kolaylaştırmaktadır. Ayrıca, büyük tur operatörleri örneğin TUI gibi işletmeler düşünüldüğünde, sunulan turistik ürünün tüm süreçlerini denetleme imkânı da sunmaktadır.

Her ülkenin kendine özgü bir turizm kültürü olmasından yola çıkarak Almanya gibi örneklerde “turist rehberliği” ile ilgili mesleki çeşitliliğin zaman içerisinde nitelik ve nicelik olarak farklılaşabildiği tespit edilmiştir. Bu bağlamda İngilizce ve Almanca dillerindeki kaynakların birebir tercüme edilmesindenense, Türkçe anlam ve içeriği karşılayacak şekilde Türk turizm kültürüne ve hizmet anlayışına özgün meslek adlandırılmasına gidilmesi önerilmektedir. Türkiye’de orta vadede de uluslararası turistlere ya da yerli turistlere yönelik uzmanlaşmaya ek olarak rehberlik hizmetleri de farklılaşabilir. Özellikle “yaşam tarzı rehberlik” yani rehberlerin işlerini yaşamlarının bir parçası haline getirmeleri, sıkça karşılaşılabilecek bir duruma dönüşebilir.

Turist rehberliği eğitimi bağlamında, coğrafi yakınlık gösteren devletlerin birbirinden etkilendiği görülmekle birlikte aynı dil grubuna ait olan Avusturya'nın, Almanya ve İsviçre'den ayrıştığı tespit edilmiştir. Buna karşın coğrafi olarak uzak olsa da Bulgaristan'daki turizm eğitiminin Almanya etkisinde şekillendiği düşünülmektedir. Fransa, Hırvatistan İspanya, İtalya, Türkiye ve Yunanistan gibi klasik (deniz-kum-güneş) turizm destinasyonlarında, turist rehberliği mesleğinin devlet tarafından kontrol edildiği görülmektedir. Bu konuda turizm işletmeciliği eğitiminin ve devlet kontrolündeki eğitimin, turizm rehberliği eğitimine etkisi olduğu söylenebilir. Kuzey Avrupa ülkelerinde turist rehberliği mesleğinin daha çok serbest meslek olarak yürütüldüğü, bunun nedeninin de bu ülkelerin daha çok iç turizm destinasyonu olması özelliğinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda bu konunun araştırılması önerilmektedir.

Almanya'da turist rehberliği toplumsal bir hareketin gelişmesi ihtiyacından doğan bir meslek dalı iken Türkiye’de kitle turizminin etkisinde gelişen turist rehberliğinin ülke genelinde yüksek oranda benzerlik gösteren eğitim müfredatı ile turist rehberleri yetiştirilmeye çalışılmaktadır. Bölgesel farklılıklar ve turistik ürün çeşitlerine yoğunlaşma seçmeli derslerle desteklenmeye çalışılsa da uzmanlaşmanın yeterli olmadığı düşünülmektedir. İç turizme yönelik rehberlik hizmeti bu durumda olmakla birlikte, örneğin Arap ve Çin pazarına yönelik olarak rehberlik eğitimi veren bir bölüm henüz faaliyette değildir. Bu bağlamda turist rehberliği eğitiminin ilk iki yılında temel dersler verilebilir ve son iki yılında ise turistik ürün çeşitlerine ve turist pazarlarına yönelik olarak uzmanlaşma sürecine girilebilir. Turizm eğitimi dinamik bir süreçtir ve Türkiye’deki turizm eğitimi de zamanla değişebilir. Bir süre sonra mezun olan turist rehberlerinin yeterlilik düzeyi, sektörün beklentilerini karşılayamayabilir. Hem Alman tur operatörleri hem de Avrupa’daki diğer ülkelerin tur operatörleri Türkiye’ye yönelik düzenleyecekleri turlarda, Türkiye’de görev alan rehberlerden bu yıldız sınıflandırmasının eğitimini alma koşulu getirebilir. Nitekim TUI gibi büyük tur operatörlerinin oteller için kendi yıldız sınıflandırmasını kullandığı bilinmektedir. Oteller için olduğu gibi Türkiye’den Avrupa Birliği ülkelerine yönelik turlara katılacak rehberlerden de aynı standartlar istenebilir ve yıldız sınıflandırması

şartı aranabilir. Gelecekteki çalışmalar için Almanya özelinde eğitimlerin nasıl gerçekleştiği ve eğitim veren kişilerin nitelikleri detaylı bir şekilde ele alınması önerilmektedir.

Kaynakça

- Arslantürk, Y. (2010). Yükseköğretim Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Öğretim Kurumlarında Uygulanan Eğitime Yönelik Öğrenci Algılamaları. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 63-78.
- Black, R. ve Ham, S. (2005). Improving the quality of tour guiding: Towards a model for tour guide certification. *Journal of Ecotourism*, 4(3), 178-195.
- Carmody, J. (2013). Intensive tour guide training in regional Australia: an analysis of the Savannah Guides organisation and professional development schools. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(5), 679-694.
- Chen, Y. F. ve Mo, H. E. (2013). Users' perspectives on and learning effectiveness of tour-guide training courses with 3D tourist sites. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(4), 374-390.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2001). Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimi Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 189-196.
- Handbuch Gästeführer-Qualifizierung (2020). https://www.bvkd.org/wp-content/uploads/2020/04/2020_Quali_Kleine_E03.pdf, Erişim tarihi: 01.11.2021.
- Kaya, A. (2020). Turist Rehberliği Mesleğinin Tarihsel Gelişimi. (Ed. Medet Yolal). *Turist rehberliği* (s. 27-54). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları. E-ISBN: 3483-0-0-0-2102-V01.
- Kürkçü, M. (2018). Rehber Adayları Gözünden Turist Rehberliği Bölümleri Ders Programları ve Uygulamalardaki Yanlılıklar. *Akdeniz İnsani Bilimler Dergisi*, 8(2), 437-449.
- Nees, H-J. (2021). *So werde ich Reiseleiter & Gästeführer: Keine Angst vor eigenen Touren*, TourGuide Akademie: Neustadt.
- Pompl, W. ve Lieb, G.M. (1997). *Qualitätsmanagement im Tourismus*. München, Wien, Oldenbourg. Oldenbourg Verlag.
- Reiseleiter und Tourguide Verband e.V., <https://rtgv.de/?fbclid=IwAR2NfKqh0kJRIT3IwNPqAoQhQ7WnfvUNAG2izUfh2gqEJ--GJVdXyDqU7zI>, Erişim tarihi: 11.10.2021.
- Schmeer-Sturm, M. L., Müller, W., Schmidt, M., Schuster, S., & Ude, G. (1990). *Theorie und Praxis der Reiseleitung: Einführung in ein interessantes und anspruchsvolles Berufsfeld*. Jaeger-Verlag.
- Schmeer-Sturm, M.L. (1998). Ziele und Aufgaben der Gaesteführung und -betreuung. (Ed. Günther Haedrich, Claude Kaspar, Kristiane Klemm, Edgar Kreilkamp). *Tourismus-Management: Tourismus-Marketing und Fremdenverkehrsplanung*. Berlin ve New York: Walter De Gruyter.
- Schmeer-Sturm, M.L. (2001). *Reiseleitung; Grundkurs*. 4. Auflage. München; Wien: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Schmeer-Sturm, M.L. (2012). *Reiseleitung und Gaesteführung. Professionelle Organisation und Führung*. München: Oldenbourg Verlag.
- Schmid, K. (1998). *Das Gästeführungswesen im Wandel: Analyse von Angebotsformen und Organisationsstrukturen in den deutschen Staedten und Gemeinden*. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH.
- Sezgin, E., ve Düz, B. (2018). Testing the proposed "GuidePerf" scale for tourism: performances of tour guides in relation to various tour guiding diplomas. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(2), 170-182.
- Steinecke, A. (2007). *Kulturtourismus. Marktstrukturen, Fallstudien, Perspektiven*. München, Wien: Oldenbourg Verlag.
- Tanrısever, C., Bektaş, İ., & Koç, D. E. (2019). Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(1), 44-56.
- Temizkan, R., ve Timur, B. (2020). Türkiye'deki Turist Rehberliği Eğitim Modellerinin Karşılaştırmalı Bir Analizi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3550-3569.
- Temizkan, S. P. ve Ergün, B. (2020). Turist Rehberliği Öğretimi Kalite Ölçeği Geliştirilmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3720-3739.
- Temizkan, S. P. ve Ergün, B. (2021). Students' perception Related to Quality of Undergraduate Level Tourist Guidance Education. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(80), 1798-1817.
- Türk Standartları Enstitüsü, *TSE'nin Üyesi Olduğu Uluslararası ve Bölgesel Standardizasyon Kuruluşları*, <https://www.tse.org.tr/IcerikDetay?ID=2900&ParentID=9184>, Erişim tarihi: 02.08.2021.

- Weiler, B. ve Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 52-69.
- Yenipinar, U. ve Zorkirişci, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 111-136.
- Yetgin, D. (2017). *Turist Rehberlerinin Mesleki Bağlılık, Tükenmişlik ve Ekonomik Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

İnternet Kaynakları

- bvgd.org, Bundesverband der Gästeführer in Deutschland e.V. Erişim tarihi: 12.11.2021.
- <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/62>, Erişim tarihi: 11.10.2021.
- <https://feg-touristguides.com/downloads/cen/DEFINITIONS%20OF%20TOURIST%20GUIDE-TOUR%20MANAGER-TOUR%20ESCORT-FINAL.pdf>, Erişim tarihi: 09.10.2021.
- <https://www.auslandsjob.de/jobs-im-ausland/arbeit/jugendreiseleiter/>, Erişim tarihi: 16.09.2021.
- <https://www.bvdiu.org/deutsch/incoming-tourismus/> Bundesverband der Deutschen Incoming-Unternehmnen, 17.09.2021.
- https://www.destatis.de/DE/Themen/Branchen-Unternehmen/Gastgewerbe-Tourismus/_inhalt.html, 17.09.2021.
- <https://www.en-standard.eu/din-en-15565-tourism-services-requirements-for-the-provision-of-professional-tourist-guide-training-and-qualification-programmes/>, 17.09.2021.
- <https://www.euro-tga.de/startseite.html>, Erişim tarihi: 14.10.2021.
- https://www.traveltolife.de/tourismus-coaching?fbclid=IwAR21ykeSTIqaLE1xs9ed9sShq5ma_0-alngqs9AZjX1_u_h_KFaGqchVdvM, Erişim tarihi: 10.10.2021.
- https://www.tuigroup.com/damfiles/default/downloads/plastic_reduction_guidelines_TR.pdf-f13301769c103a4e2c7211f75e58b913.pdf, Erişim tarihi: 20.10.2021.