



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**TURİST REHBERİ
SEVİYE 5**

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	TURİST REHBERİ
Seviye:	5¹
Referans Kodu:
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı: Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	...
Revizyon No:	00

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BAKANLIK: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nı,

GPS (GLOBAL POSITIONING SYSTEM = GLOBAL YER BELİRLEME SİSTEMİ)

CİHAZI: Uydularla aramızdaki mesafeyi ölçerek dünya üzerindeki kesin yerimizi tespit etmeyi mümkün kılan cihazı,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması'nı,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

KAPALI GRUP: Tur operatörü veya seyahat acentasınınca hazırlanan Paket Tur Programını satın alan, uzun süreli ve tur esnasında sayısı değişmeyen grupları,

KİŞİSEL KORUYUCU DONANIM (KKD): Çalışanı, yürütülen işten kaynaklanan, sağlık ve güvenliği etkileyen bir veya birden fazla riske karşı koruyan, çalışan tarafından giyilen, takılan veya tutulan, bu amaca uygun olarak tasarımı yapılmış tüm alet, araç, gereç ve cihazları,

KONAKLAMA: Turistlerin gittikleri yerlerdeki dinlenme ve geceleme işlemlerini,

ÖZEL İLGİ GRUPLARI: Dini, arkeolojik, kongre, ekstrem sporlar gibi ilgi alanlarına göre tur operatörü veya seyahat acentalarınınca hazırlanan tur programını satın alan grupları,

PAKET TUR: Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren turları,

RKK (Rehberlik Kimlik Kartı): T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen Turist Rehberliği kimlik kartını,

SATIŞ KUPONU (VOUCHER): Bir otelde konaklaması veya bir restoranda yemek yiyebilmesi için ücreti karşılığında seyahat acentası tarafından müşteriye verilen, bu iş için sözleşme yerine geçen kuponu,

SEYAHAT ACENTASI: Kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket tur veya turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşları,

TRANSFER: Turistin, düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya

uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde, tesisten yerleşim yerine bir araçla bir tarifeyle bağlı kalmaksızın seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmetini,

TUR: Türkiye'nin tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerinden en az birini tanıtmaya ve ulaştırmayı birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dâhil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten kısa bir süreyi kapsayan veya konaklama içermeyen ticari faaliyeti,

TUR OPERATÖRÜ: Bir seyahat programını taşıyıcı, konaklama, yeme-içme, eğlence, rehberlik, şehir turları dâhil olmak üzere tek fiyat üzerinden hazırlayan ve perakendeci seyahat acentaları ya da tarifeli hava yolu şirketleri kanalı ile pazarlayan kişi veya kuruluşu,

TURİST: Tatil, gezme, yeme, içme, sportif faaliyetler, kongre, konferans, dini, sağlık, eğitim, kültürel, bilimsel ve mesleki inceleme gibi amaçlarla seyahat eden ve/veya seyahat acentası ürünlerinden bizzat yararlanan kişiyi,

TURİST REHBERLİĞİ SEÇME SINAVLARI: Mevcut mevzuat çerçevesinde turist rehberliği kursuna katılacaklar için yapılan, sırasıyla genel kültür, yabancı dil sözlü, yabancı dil yazılı ve mülakat sınavlarını,

UZMANLIK: Turizm çeşitleri ve bölgelerine göre, Bakanlığın onayı ve denetiminde düzenlenen eğitimlere katılıp başarılı olan turist rehberlerine verilen belgeyi,

VİZE: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen o yıl için çalışabileceğini gösteren yeterliliği,

YABANCI GRUP: Yurt dışından ülkemize turistik amaçlarla gelmiş, tur operatörü veya seyahat acentasınınca hazırlanan programı belirtilen lisanda verilecek hizmetiyle satın almış kişilerden oluşan gruba,

YERLİ GRUP: T.C. vatandaşı olarak kendi dilinde, seyahat acentası veya tur operatörünce hazırlanan programı satın alan kişilerden oluşan gruba,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	21
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	24

1. GİRİŞ

Turist Rehberi (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) tarafından hazırlanmıştır.

Turist Rehberi (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Turist Rehberi (Seviye 5), 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, Türkiye'de tanıttıkları bölgenin tarihi, kültürel ve doğal mirası hakkında bilimsel ve kapsamlı bilgi sahibi olan ve bu bilgileri iyi derecede bildiği en az bir yabancı dil ile turistlere aktarabilen, Türk insanının imajını en iyi şekilde yansıtabilen münferiden veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen tur programlarını seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürüten, gezi programının tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 5113 (Seyahat Rehberleri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu
4857 Sayılı İş Kanunu
506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu
5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
2821 Sayılı Sendikalar Kanunu
İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik
İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Tehlike Sınıfları Listesi Tebliği
KKD Yönetmeliği

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

5253 Sayılı Dernekler Kanunu
5362 Sayılı Esnaf ve Sanatkârlar Kanunu
2863 Sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu
4848 Sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun
1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu
213 Sayılı Vergi Usul Kanunu
İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerde Çalışma Yönetmeliği
Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği
Seyahat Acentaları Yönetmeliği

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Turist Rehberi (Seviye 5) tur operatörleriyle, seyahat acenteleriyle, tur liderleriyle, yerli ve yabancı turistlerle, konaklama ve yeme-içme işletmeleriyle, turistlerin alışveriş yaptıkları mağaza personeliyle, enformasyon memurlarıyla ve tur gereğince gezilen yerlerdeki sağlık personeli, kolluk kuvvetleri, sigortacılar, ulaştırma ve diğer hizmetleri veren kişilerle iletişim halinde olurlar. Her türlü iklim koşullarında, açık veya kapalı mekânlarda çalışabilmektedir. Uzun ve değişken çalışma saatleri söz konusudur. Konaklama, yeme-içme, tarihi ve doğal park ve müze gibi işletmelerle iletişim halindedir. Hareketli ve değişken ortamlarda yürütülen bir meslek olmasından dolayı, ses kısılması, düşme ve yaralanma, boğulma, trafik kazasına karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Çalışma ortamı yoğun ve streslidir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Turist Rehberi (Seviye 5) uzun yürüyüşlere, her türlü nakil vasıtasıyla yapılan uzun yolculuklara, uykusuzluğa, zor iklim koşullarına dayanıklı ve sağlıklı olmalıdır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitime ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller ve yenilikleri takip eder.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik çalışmalar yapar
		A.2	Yasal, işyeri ve çalışma alanlarındaki kurallara uymak ve uyulmasını sağlamak.	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarının ve malzemelerinin uygun ve çalışır şekilde bulundurulmasını denetler.
				A.2.2	Mesleği ile ilgili uyarı ve işaret levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır ve meslektaşlarının kullanmalarını denetler. Uygun kullanmayan meslektaşları ile misafirleri uyarır.
				A.2.3	Birlikte çalıştığı otobüs personelinin tur sırasında sağlıklı ve yasalara uygun bir şekilde davranmasını gözetir.
				A.2.4	Kendisinin veya birlikte çalıştığı kişilerin belirlediği tehlikeli durumları ilgili birimlere ileterek işbirliği içinde gerekli önlemleri alır ve/veya aldırır ve takibini yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarını yürütmek	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanılmasını sağlar.
				B.2.3	Çalışırken yapılan uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.
				B.2.4	Çalıştığı alanlarda bulunan dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesine yardımcı olur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini oluşturmak	C.1	Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	C.1.1	Acentesinin ve tur süresince hizmet alınan diğer işletmelerin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde hizmet vermelerine katkıda bulunur.
				C.1.2	Kalite yönetim ve üretim gereklilikleri eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini uygular.
				C.1.4	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				C.1.5	Acentede düzenlenen iletişim toplantılarına katılır.
		C.2	Yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek	C.2.1	Tur esnasında kullanılan işin gerektirdiği araç-gereçler ve tur aracının kalite gerekliliklerini öğrenir ve gerekli hallerde işletmeyi bilgilendirir.
				C.2.2	İşletme standartlarına ve planlara göre kalite gerekliliklerini uygular ve uygulatır.
				C.2.3	Tur esnasında alınan hizmetlerin kalite standartlarına göre uygulanıp uygulanmadığı denetler ve bilgileri işletmeye iletir.
				C.2.4	Sorumlu olduğu alanlarda saptanan hata ve arızaları yetkili kişilere işletme standartlarına uygun olarak bildirir ve ilgili birimlerle işbirliği içinde ortadan kaldırılmasını sağlar.
		C.3	Geri bildirim (personel-misafirden) sistemini işletmek	C.3.1	Misafirlere ve çalışma arkadaşlarından gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümlenmeye özen gösterir, acentaya bildirir.
				C.3.2	Gelen misafir anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetlerden kendisi ile ilgili olanları çözümlenmek için çalışır, acenteye bildirir. Anket sonuçlarını ilgili personelle paylaşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	D.1	Kişisel hazırlık yapmak	D.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				D.1.2	Kılık, kıyafet ve kalem, çakı, pusula gibi kullandığı malzemeleri tur programına uygun olacak şekilde hazırlar.
				D.1.3	Rehberlik kimlik kartını görülecek şekilde takar.
		D.2	İşle ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	Kendi iş programını hazırlar veya acenta tarafından hazırlanan programı öğrenir.
				D.2.2	Misafirlerle acentanın talimatları doğrultusunda ilgilenir ve çalışma arkadaşlarının da bu talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				D.2.3	Tur programının hazırlık aşamasında seyahat acentası ile işbirliği yapar.
		D.3	Tur öncesi hazırlık yapmak	D.3.1	Acenta ile hizmet sözleşmesi imzalar.
				D.3.2	Kendi iş programını ve turla ilgili zaman çizelgesini hazırlar veya acenta tarafından hazırlanan programa uyar
				D.3.3	Tur dosyasını acentadan alır ve inceler.
				D.3.4	Otobüs şoförü, tur lideri gibi turu beraber yapacağı kişilerle ön görüşme yapar.
				D.3.5	Tur programında belirlenen gezi alanlarıyla ilgili tarihi, coğrafi, kültürel ve diğer konularda ön çalışma yapar.
				D.3.6	Acentanın isteği doğrultusunda tur programı hazırlar ya da acenta tarafından hazırlanmış olan tur programını inceler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	İş organizasyonu yapmak	D.4	Acenta tarafından zimmetine verilen her türlü malzemeyi kontrol etmek	D.4.1	TÜRSAB plakası, sigorta belgeleri, broşür, CD gibi verilen malzemeleri kontrol ederek imza karşılığı alır.
				D.4.2	Teslim alınan araç ve gereçlerin doğru yerde ve şekilde kullanılmasını sağlar.
				D.4.3	Tura katılacak misafirlere ait pasaport, kimlik belgesi, kredi kartı gibi önemli evrakları acentadan imza karşılığı teslim alır ve tura başlamadan önce misafirlere mutlaka imza karşılığı teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Tur operasyonunu yürütmek (Devamı var)	E.1	Çalışanları kontrol etmek	E.1.1	Tur için otobüs şoförü, muavin gibi yeterli personel olup olmadığını kontrol eder.
				E.1.2	Tur personelinin çalışma kurallarına uyup uymadığını ve kılık kıyafetini kontrol eder.
				E.1.3	Personelin tur sırasındaki tutum ve davranışlarını izler.
				E.1.4	Kurallara uymayan personeli uyarır, müdahale eder ve/veya acentaya bildirir.
		E.2	Tur araç ve gereçlerini kontrol etmek	E.2.1	Otobüsün acenta tarafından kendisine bildirilen nitelikleri taşıyıp taşımadığını kontrol eder.
				E.2.2	Tur aracının klima, mikrofon, sıcak su makinesi gibi donanımlarının uygun olup olmadığını kontrol eder.
				E.2.3	Tur esnasında misafirlere verilecek yiyecek-içecek ikramlarının yeterli miktarda ve standartlara uygun olup olmadığını kontrol eder.
				E.2.4	Tur esnasında turun niteliğine göre kullanılacak ve acenta tarafından temin edilecek araç ve gereçlerin tur aracında bulunup bulunmadığını kontrol eder.
		E.3	Operasyonu denetlemek (Devamı var)	E.3.1	Tur aracının gelmemesi durumunda acenteyi bilgilendirir, yeni araç talebinde bulunur.
				E.3.2	Misafirlerin geleceği ulaşım aracının gecikmesi halinde acentayı bilgilendirir.
				E.3.3	Misafirleri acentanın istekleri doğrultusunda karşılar.
				E.3.4	Tur yolcu listesine göre yolcu tam sayısının sağlanıp sağlanmadığını kontrol eder.
				E.3.5	Misafirlere ait kayıp bagajlarla ilgilenir, bulunamaması durumunda ilgili birimlere ve acentaya haber verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Tur operasyonunu yürütmek (Devamı var)	E.3	Operasyonu denetlemek	E.3.6	Tur listesine göre eksik olan yolcunun kendisine veya acentaya ulaşarak durumlarını kontrol eder. Tura katılmayacak olan misafir hakkında acentaya bilgi verir.
				E.3.7	Havaalanı, gar, terminal gibi mekânlarda karşılanacak misafirler için gelmeden önce aracın hazır olup olmadığını kontrol eder.
				E.3.8	Misafirlerin karşılanacağı yere farklı araçlarla farklı zamanlarda gelenlerden ilk gruba enformasyon verir.
				E.3.9	Acenta tarafından verilen yolcu oturma planına göre misafirlerin tur aracına yerleşmelerini sağlar.
				E.3.10	Misafir bagajlarının doğru yerleştirilip yerleştirilmediğini kontrol eder.
				E.3.11	Acenta tarafından müşteriden tahsilâtı eksik kalan tur ücretini imza karşılığı tahsil eder.
		E.3.12	Misafirlerin karşılanacağı yere farklı araçlarla farklı zamanlarda gelen gruplardan ikincisinin beklenenden fazla gecikmesi halinde acentayı bilgilendirerek ilk grupla turuna başlar, ikinci grup için acentadan araç ayarlanmasını ister ve grupların buluşma yer ve zamanını belirler.		
		E.4	Turu gerçekleştirmek (Devamı var)	E.4.1	Hoş geldiniz konuşması yapar ve kendisi ile tur boyunca beraber çalışacağı personeli misafirlere tanıtır.
				E.4.2	Yabancı misafirlere bulunulan yerin yerel saati, ülke alfabesi, toplum yapısı gibi konularda ülke hakkındaki temel bilgileri verir.
				E.4.3	Tur güzergâhı, tur süresi, mola yerleri, konaklanacak yerler, gidilecek mesafe, zaman çizelgesi gibi tur hakkında genel bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Tur operasyonunu yürütmek (Devamı var)	E.4	Turu gerçekleştirmek	E.4.4	O an bulunulan yerin tarihi, coğrafyası, kültürü gibi konularda detaylı bilgi verir.
				E.4.5	Vejetaryen, engelli, şeker, tansiyon hastası gibi özel durumu olan misafirlerin sorunsuz bir tur geçirmesi için hizmet alınacak işletmelerin ön hazırlık yapmasını sağlar.
				E.4.6	Müze, ören yeri gibi tur programında yer alan ve ziyaret edilecek alanlara sorunsuz giriş-çıkışı sağlar.
				E.4.7	Ziyaret edilen alanlarla ilgili detaylı bilgi verir.
				E.4.8	Ziyaret edilen her alanda turun başarısı için ve grubun ilgisine göre zamanın verimli kullanılmasına dikkat eder.
				E.4.9	Restoran, otel gibi hizmet alınan tesislere, tesise muhtemel varış saati, kişi sayısı, yemek tercihi gibi konularda önceden bilgi verir.
				E.4.10	Hizmet alınan yerde müşteri memnuniyetinin sağlandığından emin olur, sağlanmadığı durumlarda tesisi ve acentayı bilgilendirir.
				E.4.11	Tur için acenta tarafından verilen avansın ve diğer materyallerin doğru kullanılmasını sağlar ve belgelendirir.
				E.4.12	Tur programını tam olarak uygulayarak misafirleri planlanan zamanda planlanan yere bırakarak turu tamamlar.
				E.5	Konaklama ile ilgili işleri düzenlemek (Devamı var)
		E.5.2	Günlük otel girişlerini ve valizlere nezaret gibi ayrıntıları turistlerin adına yapar.		

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Tur operasyonunu yürütmek (Devamı var)	E.5	Konaklama ile ilgili işleri düzenlemek	E.5.3	Resepsiyon önünde yığılma nedeniyle oluşabilecek hoşnutsuzlukları misafirlerin dikkatini çekecek anlatımlarla giderir.
				E.5.4	Otelin bedelsiz hizmetlerini, bedelli hizmetlerin fiyatlarını, açık olduğu saatleri ve yararlanma koşullarını anlatır.
				E.5.5	Son konuğun lobiyi terk etmesinden sonra bir süre bekler. Turistlerin odalarıyla ilgili sorunları olduğunda önlemlerin süratle alınmasını sağlar.
				E.5.6	Konaklanacak tesiste acentanın yaptığı rezervasyon dışında oluşan yerleşim sorunlarını tespit eder ve müşteri memnuniyetini doğrultusunda çözer.
				E.5.7	Bir sonraki gün için gerekli teknik bilgileri verir.
		E.6	Yiyecek-içecek işletmeleri ile ilişkileri düzenlemek	E.6.1	Turistleri yemeğe götürdüğü işletmenin ortamının hijyenini denetler..
				E.6.2	Bir gün önceden muhtemel varış saatini, kişi sayısını ve özel yemek alması gereken kişilerin listesini restorana bildirir.
				E.6.3	Grup restorana geldiğinde yemeklerin ve servislerin tüketime hazır olup olmadığını kontrol eder.
				E.6.4	Grup restorana geldiğinde lavabo ve tuvaletlerin yerini gösterir.
				E.6.5	Turistlere yiyecek ve içecek siparişlerini vermelerinde yardımcı olur.
		E.7	Tur sırasında oluşan istenmeyen durumlara çözüm bulmak (Devamı var)	E.7.1	Gerektiği hallerde ilk yardım müdahalesinde bulunur.
				E.7.2	Kaza, hastalık, yaralanma, hırsızlık, ölüm gibi durumlarda polis, ambulans, acenta, sigorta şirketi gibi ilgili birimlere haber verir ve gerekli önlemleri alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Tur operasyonunu yürütmek	E.7	Tur sırasında oluşan istenmeyen durumlara çözüm bulmak	E.7.3	Tura devam edemeyecek misafirlerin bakım koşullarının kalite yönetimine uygun olarak sağlandığından emin olarak turuna devam eder.
				E.7.4	Tura devam eden yolcuların yaşanan olumsuzluklardan asgari düzeyde etkilenmesi için uğraşarak turunu tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Tur sonu işlemlerini yapmak	F.1	Tur sonu kontrollerini yapmak	F.1.1	Anket formlarını dağıtır ve doldurulmasını sağlar.
				F.1.2	Tur sonunda teşekkür ve veda konuşması yapar.
				F.1.3	Tur aracında misafirlerce unutulmuş, kırılan şeyler olup olmadığını kontrol eder.
				F.1.4	TÜRSAB plakası, afiş, anket formları gibi turda kullanılan ve acentaya teslim edilmesi gereken araç ve gereçleri kontrol ederek araçtan alır.
		F.2	Acenta ile bağlantı kurmak	F.2.1	Misafirler tarafından unutulmuş eşyaları acentaya teslim eder.
				F.2.2	Acentaya turla ilgili genel rapor verir.
				F.2.3	Acentadan aldığı araç ve gereç ile müşterilerden tahsilatını yaptığı ödemeleri imza karşılığı acentaya teslim eder.
				F.2.4	Tur harcama formu ve otel konaklama formu gibi matbu evrakları belgelere istinaden doldurarak acentaya teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	G.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	G.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				G.1.2	İşi ile ilgili görsel materyalleri izler.
				G.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.2	Kurs ve seminerlere katılmak	G.2.1	Eğitim gereksinimlerini saptayarak eğitimler alır.
				G.2.2	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				G.2.3	Acentanın ya da kendisinin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				G.2.4	Toplantı, gezi, gözlem, fuar gibi kişisel gelişimini arttırıcı etkinliklere katılır.
				G.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve çalışma arkadaşlarını bu konularda bilgilendirir.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Acentaya ait plaka
2. Adaptör
3. Ajanda
4. Anket formu
5. Avcılık Ekipmanları (Tüfek, Kamuflaj giysi, çizme vb.)
6. Bilgisayar
7. Çakmak
8. Çanta
9. Çok amaçlı çakı
10. Dağcılık Ekipmanları (Kazık, çekiç, halat vb.)
11. Dalış Ekipmanları (Tüp, palet, şnorkel vb.)
12. Doğa yürüyüşü malzemeleri (yürüyüş ayakkabısı, baston, kazık, çadır, sırt çantası vb.)
13. Düdük
14. Dürbün
15. El feneri
16. Fotoğraf makinesi
17. Gerekli telefonlar rehberi
18. GPS cihazı
19. Harita
20. Hesap makinesi
21. İlk yardım çantası
22. İp
23. Kamera
24. Kapalı devre konuşma cihazı
25. Kırtasiye malzemeleri
26. Koli bandı
27. Megafon
28. Pusula
29. Rehber kitap
30. Rehberlik kimlik kartı
31. Şapka
32. Satış kuponu
33. Şemsiye
34. Sözlük
35. Takip levhası (Lolipop)
36. Telefon
37. Telsiz veya çağrı cihazı
38. Tur harcama formu
39. TÜRSAB belgesi
40. Yağmurluk

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Aktüel bilgi
2. Alışveriş merkezleri hakkında bilgi
3. Anadolu uygarlıkları bilgisi
4. Anadolu'nun antik kentleri hakkında bilgi
5. Anadolu'nun demografyası ve etnolojisi hakkında bilgi
6. Anlatım becerisi
7. Arkeoloji bilgisi
8. Atatürk ilkeleri ve inkılâp tarihi bilgisi
9. Bilgisayar bilgisi
10. Çevre düzenlemeleri bilgisi
11. Dinler tarihi bilgisi
12. Dünya uygarlık tarihi bilgisi
13. Eğlence ve boş zaman yönetimi bilgisi
14. Edebiyat bilgisi
15. Genel kültür bilgisi
16. Genel turizm bilgisi
17. Gezdiği grubun ülkesi hakkında bilgi
18. Haberleşme araçları bilgisi
19. Hijyen bilgisi
20. İkonografi bilgisi
21. İletişim becerisi
22. İlgi odaklayıcı sorular sorabilme becerisi
23. İlk yardım bilgisi
24. İnsan kaynakları yönetimi bilgisi
25. İnsan psikolojisi bilgisi
26. İSG bilgisi
27. Koordinasyon sağlayabilme becerisi
28. Liderlik becerisi
29. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
30. Organizasyon becerisi
31. Otel işletmeciliği bilgisi
32. Protokol bilgisi
33. Raporlama bilgisi
34. Sanat tarihi bilgisi
35. Servis ve bar bilgisi
36. Sosyoloji bilgisi
37. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
38. Tur planlaması ve yönetimi bilgisi
39. Turizm mevzuatı bilgisi
40. Turizm ekonomisi bilgisi
41. Turizm pazarlaması bilgisi
42. Türk kültürü ve sanatı bilgisi

43. Türk mutfağı bilgisi
44. Türk tarihi bilgisi
45. Türk ve Anadolu mitolojisi bilgisi
46. Türkiye'nin flora ve faunası hakkında bilgi
47. Türkiye'deki müzeler hakkında bilgi
48. Türkiye turizm coğrafyası bilgisi
49. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
50. Yönetim ve organizasyon bilgisi
51. Yunan ve Roma mitolojisi bilgisi
52. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Araştırmacı olmak
2. Çalışkan olmak
3. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
4. Dikkatli, dürüst ve güvenilir olmak
5. Disiplinli ve titiz olmak
6. Eğitici ve eğitime açık olmak
7. Empati kurmak
8. Enerjik olmak
9. Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak
10. Mizah duygusuna sahip olmak
11. Etkili ve güzel konuşmak
12. Gruba uygun olmayan örnekler vermekten, öyküler anlatmaktan kaçınmak
13. Hoşgörülü olmak
14. İnisiyatif almak
15. İnsan ilişkilerine özen göstermek
16. İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
17. Kararlı olmak
18. Kişisel gelişimine önem vermek
19. Kişisel hijyenine dikkat etmek
20. Meslek ahlakına sahip olmak
21. Misafirperver olmak
22. Nazik olmak
23. Öngörülü olmak
24. Önyargıdan uzak olmak
25. Politik yorumlardan kaçınmak
26. Sabırlı olmak
27. Soğukkanlı olmak
28. Sorumluluk sahibi olmak
29. Sorunlara çözüm üretebilmek
30. Tur programı dışına çıkmamak
31. Yeniliklere açık olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Turist Rehberi (Seviye 5) meslek standardına göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu test ve sertifikasyon merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı sınav şeklinde olacaktır.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik Kurumu Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

TASLAK

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Müjdat ÖZBAHÇIVANOĞLU,	Turist Rehberliği Daire Başkanı, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Kamil Gökhan NEBİOĞLU,	Kültür ve Turizm Uzmanı, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Mehmet Ali ÖZEL,	Kültür ve Turizm Uzman Yardımcısı, Kültür ve Turizm Bakanlığı
Ali RENDAN,	Danışman, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
Bilge KARHAN,	AB Sorumlusu, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Saadet Pınar TEMİZKAN,	Araştırma Görevlisi, Gazi Üniversitesi
Rahman TEMİZKAN,	Araştırma Görevlisi, Gazi Üniversitesi
Recep ÖZBAY,	Turist Rehberi, İstanbul Turist Rehberleri Odası
Süleyman Genco ALTINÖZ,	Turist Rehberi, İzmir Turist Rehberleri Odası
Ahmet Zeki APALI,	Turist Rehberi, Antalya Turist Rehberleri Odası

3. Görüş İstenen Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Ankara Turist Rehberleri Derneği
Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksek Okulu
Antalya Turist Rehberleri Derneği
Antalya Turist Rehberleri Odası
Arama Kurtarma Derneği
Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi
Beykent Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Bodrum Turist Rehberleri Derneği
Çanakkale Turist Rehberleri Derneği
Çukurova Turist Rehberleri Derneği
Çince Turist Rehberleri Derneği

Deniz Temiz Derneği
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu
Fatih Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
Gaziantep Turist Rehberleri Derneği
Güney Marmara Turist Rehberleri Derneği
Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu
İlke Eğitim ve Sağlık Vakfı Kapadokya Meslek Yüksek Okulu
İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu BİL Meslek Yüksek Okulu
İstanbul Sivil Savunma Arama Kurtarma Birlik Müdürlüğü
İstanbul Turist Rehberleri Odası
İzmir Turist Rehberleri Odası
Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Kapadokya Turist Rehberleri Derneği
Karabük Üniversitesi Safranbolu Meslek Yüksek Okulu
Karadeniz Turist Rehberleri Derneği
Kocaeli Üniversitesi Derbent Meslek Yüksek Okulu
Konya Turist Rehberleri Derneği
Kuşadası Turist Rehberleri Derneği
Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Marmaris Turist Rehberleri Derneği
Mersin Üniversitesi Anamur Meslek Yüksek Okulu
Nevşehir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Özel Ankara TÜRSAB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi
Özel İstanbul TÜRSAB Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesi
Selçuk Üniversitesi Beyşehir Meslek Yüksek Okulu
Selçuk Üniversitesi Silifke Taşucu Meslek Yüksek Okulu
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç Meslek Yüksek Okulu
Şanlıurfa Turist Rehberleri Derneği
T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
T.C. Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı
Turizm ve Seyahat Acentaları Vakfı
Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı
Türkiye Dağcılık Federasyonu
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu
Türkiye İstatistik Kurumu

Türkiye İş Kurumu
Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
Türkiye Sualtı Sporları Federasyonu
Uludağ Üniversitesi İznik Meslek Yüksek Okulu
Van Turist Rehberleri Derneği
Yaşar Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksek Okulu

TASLAK