

Genişletilmiş 2. Basım

KAVRAMDAN UYGULAMAYA TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ

Editörler
Dr. Özlem Köroğlu
Dr. Özlem Güzel

nobel

KAVRAMDAN UYGULAMAYA TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ

Editörler: Dr. Özlem Köroğlu ve Dr. Özlem Güzel

Yayın No.: 2434

Seyahat ve Turizm No.: 494

ISBN: 978-605-033-045-8

E-ISBN: 978-625-402-308-8

Basım Sayısı: Genişletilmiş 2. Basım, Şubat 2023

© Copyright 2023, NOBEL AKADEMİK YAYINCILIK EĞİTİM DANIŞMANLIK TİC. LTD. ŞTİ. SERTİFİKA NO: 40340

Bu baskının bütün hakları Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti'ne aittir.

Yayınevinin yazılı izni olmaksızın, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Nobel Akademik Yayıncılık, 2011 yılından beri "tanınmış uluslararası yayınevi" statüsündedir.

Genel Yayın Yönetmeni: Nevzat Argun -nargun@nobelyayin.com-

Genel Yayın Koordinatörü: Gülfem Dursun -gulfem@nobelyayin.com-

Sayfa Tasarım: Erhan Bakır -erhan@nobelyayin.com-

Redaksiyon: Seda Çelikkaya -seda@nobelyayin.com-

Kapak Tasarım: Mehtap Bayraktar Asiltürk -mehtap@nobelyayin.com-

Görsel Tasarım Uzmanı: Mehtap Bayraktar Asiltürk -mehtap@nobelyayin.com-

Kütüphane Bilgi Kartı

Köroğlu, Özlem., Güzel, Özlem.

Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği / Editörler: Özlem Köroğlu, Özlem Güzel

Genişletilmiş 2. Basım. XXII + 546 s. 16,5x24 cm. Kaynakça var, izin yok.

ISBN: 978-605-033-045-8

E-ISBN: 978-625-402-308-8

1. Turizm 2. Turist Rehberi 3. Turist Rehberliği

Genel Dağıtım

ATLAS AKADEMİK BASIM YAYIN DAĞITIM TİC. LTD. ŞTİ.

Adres: Bahçekapı Mh. 2465 Sk. Oto Sanayi Sitesi No:7 Bodrum Kat, Şaşmaz/ANKARA

Telefon: +90 312 278 50 77 - Faks: 0 312 278 21 65

Sipariş: siparis@nobelyayin.com - E-Satış: www.nobelkitap.com - esatis@nobelkitap.com

www.atlaskitap.com - info@atlaskitap.com

Dağıtım ve Satış Noktaları: Alfa, Kırmızı Kedi, Arkadaş, D&R, Dost, Kika, Kitapsan, Nezh, Odak, Pandora, Prefix, Remzi

Baskı ve Cilt: Repro Bir Matbaacılık Kağ. Rek. Tasarım Tic. Ltd. Şti.

İvedik OSB Matbaacılar Sitesi 1514 Cad. No: 23-25 Yenimahalle / ANKARA

Tel: 0.312 395 20 29 - Sertifika No.: 47381

Prof. Dr. Ahmet Köroğlu	Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Prof. Dr. Cevdet Avcıkurt	Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Prof. Dr. Özlem Köroğlu	Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Prof. Dr. Zafer Öter	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü
Doç. Dr. Ali Türker	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Ortaca Meslek Yüksekokulu, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü
Doç. Dr. Canan Tannsever	Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Doç. Dr. Funda Ön	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Doç. Dr. Hande Akyurt Kumaz	Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Doç. Dr. Nuray Tetik Dinç	Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Doç. Dr. Özlem Güzel	Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Doç. Dr. Serkan Türkmen	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü
Doç. Dr. Uğur Ceylan	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Doç. Dr. Uysal Yenipınar	Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Doç. Dr. Tolga Fahri Çakmak	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Dr. Öğr. Üyesi Ayşen Acun Köksalanlar	Bursa Uludağ Üniversitesi, İznik Meslek Yüksekokulu, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü
Dr. Öğr. Üyesi Caner Ünal	Antalya Bilim Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Dr. Öğr. Üyesi Gözde Oğuzbalaban	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Dr. Öğr. Üyesi Nalan Albuz	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Dr. Öğr. Üyesi Nermin Ayaz	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü

Dr. Öğr. Üyesi Sonay Kaygalak Çelebi	Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Turizm Rehberliği Bölümü
Öğr. Gör. Dr. Azade Özlem Çalik	Ankara Üniversitesi, Beypazarı Meslek Yüksekokulu, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü
Öğr. Gör. Gökhan Göksal	Muğla Üniversitesi, Ortaca Meslek Yüksekokulu, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü
Öğr. Gör. Gülbin Aytekin İnce	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp Sebhat ve Erol Toksöz Meslek Yüksekokulu, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü
Arş. Gör. Dr. Hasret Ulusoy Mutlu	Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Arş. Gör. İlker Şahin	Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
Şeyma Özkan	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Disiplinler Arası Turizm İşletmeciliği ABD Yüksek Lisans Öğrencisi

SUNUŞ

Türkiye... Bir yandan geniş toprakları bir yandan da doğal ve kültürel zenginlikle riyle uzun uzun gezilmeye, dolayısıyla da gezdirilmeye çok uygun bir ülkedir. Bu topraklarda hizmet veren rehberlerin sıklıkla "*dünyanın en iyi rehberleri*" olarak tanınması da tesadüf olmasa gerek. Şerif Yenen başkanlığında bir ekibin, 2002 yılında meslekte yönetim görevini devralmalarının ardından 10 yıllık bir çaba sonucunda kendilerinden önce başlatılan çalışmaları sonuca ulaştırması ile TBMM'de 2012 yılında kabul edilen yasa ile *Turist Rehberliği*, bir meslek olarak tanınmış ve tanımlanmıştır. Kanun için onlarca yıl çabalanmış ve bu satırlar yazıldığında kanun çıkmalı ancak on yıl geçmiştir. Kuşkusuz mesleğin bugünkü durumunun meslek mensupları ve bu konunun araştırmacıları tarafından değerlendirilmesi, belgelenmesi tarihe bir nevi not düşülmesi açısından son derece gereklidir.

"Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği" adını taşıyan ve çok sayıda yazarın katkı yaptığı bu kitap, dünyamızın böylesi hızla evrilişi içerisinde, birkaç yıl sonra geri dönüp bakıldığında turizm ve özellikle de adını taşıdığı şekilde rehberliğin ülkemizdeki yerini, algılanışını, icrasını ve daha ileri gidebilmemizi sağlayacak şekilde, eksikliklerini bize gösteren bir kilometre taşı ve kaynak olacaktır.

Turist rehberliğinde henüz birçok gri bölge bulunmaktadır. Bu kitaptaki somut içeriklerin öğrenilmesi ve benimsenmesi ile birlikte gri bölgelere bilinçli bir yaklaşım sergilenmesi mesleğin kavramsal yönünü daha da ileri götürecektir. Örneğin "gölge rehber", "grup lideri", "grup başkanı", "tercüman" gibi bazı figürler, mesleğin icrasında kendini göstermekte ancak rolleri tam belli olmamakta, bazen de çok makbul olmayan ancak göz yumulan faaliyetler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kavramların ve benzerlerinin literatüre dâhil edilmesi yeri geldiğinde eleştirel bir bakış açısının okuyucularla buluşturulması alanyazına katkı sağlayacaktır. Devamında iş sağlığı (dolayısıyla meslekle ilişkili hastalıklar) üzerine uzman görüşlerine başvurarak ortak çalışmalar yapılması da ufuk açıcı olacaktır. Yüksek sesle konuşmak, fazla ayakta durmak, çok yürümek veya dolu mideyle mutlaka oturarak uzun süre seyahat etmek, fazla güneşe maruz kalmak gibi birçok durumun tespiti ve muhtemel hastalıklarla bağlantısı araştırma konuları arasında olacaktır. Sadece yedi yıllık bir yasa ile düzenlenen rehberlik mesleğinde, mutlaka mevzuat açısından bazı eksiklikler ve uyumsuzluklar bulunmaktadır. Bunların bir kısmı geçen kısa zaman içerisinde ortaya çıkmış, bazıları fark edilmemiş, bazıları ise göz ardı edilmiştir. Mevzuat konusunda girişken, mesleğin ve kamunun yararını gözetken fiktisel üretimler mutlaka minnettar kalınacak akademik girişimler olacaktır. Yine rehber örgütlenmesi, var olan ve ortaya çıkan alternatif örgütlenme modellerinin değerlendirilmesi, dil gruplarının tüzel kişilik kazanarak örgütler hâline gelmesi türünden gelişmelerin de yeni çalışmalarla üzerine eğilmek mutlaka yararlı olacak.

Turist rehberi eğitimine kavramsal bir yaklaşım ve bunun makro ölçekte mevcut ihtiyaçlar ve arz bağlamında değerlendirilmesi, gelecekle ilgili projeksiyonların yapılması ve buna yönelik önerilerin sunulması da meslek açısından stratejik önem taşımaktadır. Eskiden bir nevi "taksi plakası" şeklinde sadece büyük ihtiyaç durumlarında yoğun baskıyla açılan kurslar aracılığıyla mesleğe kabul söz konusu olurken, artık günümüzde onlarca üniversitenin bünyesinde bu öğrenimi yapmak mümkündür. Üniversite eğitiminin hemen ardından gelen ve düşünülmesi gereken bir diğer konu başlığı ise kuşkusuz istihdam olmaktadır. Bu öğrenimi gören kişilerin, piyasada istihdam edilmesi veya serbest meslek mensubu olarak kendilerine yer bulabilmesi için daha fazla fikirler üretilmelidir. Bu yöndeki araştırmaların yine üretken önerilerle desteklenmesi, belirleyici önem arz etmektedir.

Rehberliğin "nasıl olması" gerektiğini belirten yaklaşımlar kuşkusuz özellikle adaylar ve yeni başlayanlar açısından yol gösterici olmaktadır. Tüketicinin de elinde bir standart olabildiğini sağlamak açısından bu öneriler kıymetlidir. Diğer yandan bu tür önerilerin arka planının algılanabilmesi, bazen de reddedilebilmesi için geniş bir yelpazeye yayılan çok yönlü değerlendirmelerin de paylaşılmasında yarar olacaktır. Farklı ülkelerde rehberlik hizmeti, farklı "ekoller" ifadesiyle de tanımlayabileceğimiz şekilde, çok farklı biçimlerde icra edilmektedir. Ülkemiz şartlarında "olmaza olmaz" olduğunu düşüneceğimiz birçok ayrıntı başka ülkelerde varlığı bile düşünülemez uç örnekler olarak algılanabilmektedir. Hatta bazı ülkelerden gelen (veya bazı sosyal gruplara mensup) ziyaretçiler açısından "olmasa daha iyi" şeklinde de algılanabilmektedir. Dolayısıyla ülkemiz rehberliğine kazandırılması gereken bir diğer kavramsal yaklaşım da çok farklı nitelikler, ihtiyaçlar, şartlar, dayatmalar, algılar, sorumluluklar içerisinde icra edilen bu meslekte ülkemiz dışındaki örneklerin daha iyi tanıtılması ve tartışılması sayesinde gündeme gelecek "böyle olsa da olur" denebilecek unsurlardır.

Ülkemizde rehberlik kavramının büyük ölçüde yabancıların kültür varlıklarımızı tanımak amacıyla seyahat edişine uygun şekilde gelişmiş olduğunu söyleyebiliriz. Kuşkusuz gelir düzeyi yüksek kısıtlı sayıda yerli turist de turizm endüstrisinin müşterileri arasında her zaman bulunsun da, söz konusu sayıların ülkemizi ziyarete gelen yabancılarla kıyaslanmasına 2000'li yıllara kadar olanak bile yoktu. Yerli turistin kendini ikinci sınıf vatandaş hissettiğini dile getirdiği, yabancılara ayrıcalık tanındığını düşündüğü, hatta hizmet sağlayıcıların yabancıları nasıl memnun edeceğini bildiği ancak stereotip olarak bile yerli turizm tüketicisinin ihtiyaçlarının neler olduğunu tam bilemeyip tereddüde düştüğü yıllar çok geride kalmadı ama bu dönem bir daha açılmamak üzere kapandı gitti. Yine aynı dönemlerde turist rehberlerinin de birçoğu, yabancılara rahatlıkla hizmet verirken yerli turistlere hizmet vermekten çekinebiliyorlardı. Zaten mesleğe yeni başlamış bir turist rehberinin yıllarca yerli turist görmemesi de olağandı. Şimdi artık eğilimler çok farklı hâle geldi. Mesleğe kabul edilen gençler, genellikle yerli piyasada çalışıp endüstriyi yerli turistlerle tanıyıp, ülkeyi, kültür varlıklarını, yolları, işletmeleri bu süreçte sindirerek öğrenip, ardından dil konusunda da kendilerine güven kazandıklarında yabancı turistlere hizmet vermeye başlıyor. Turist rehberliğinin algılanışı da icrası da büyük ölçüde bu durumu

takip eder şekilde gelişmiştir. Artık iç turizmin çok ciddi oranlara ulaştığı, hatta çeşitli sebeplerle yabancıların ülkemizi daha az ziyaret ettiği ve kriz olarak tanımlanabilecek dönemlerde tam anlamıyla can simidi olduğu son yıllarda bile eski algının tam değişmediğini söylemek mümkün. Nitekim dikkatli okurun gözünden kaçmayacaktır, bu kitaptaki bölümlerde de bazen satır aralarında bu bakış açısının kalıntıları sezilmektedir.

Hizmet edilen kitlenin farklılığı da rehber ve rehberlik üzerinde son derece belirleyicidir. Birbirini uzun süredir tanıyan bireylerin oluşturduğu ve birlikte yaptıkları çok sayıdaki seyahatten bir diğerine rehberlik etmekle internetten seyahat satın almış birbiri tanımayan bireylerden oluşan bir gruba rehberlik etmek kuşkusuz çok farklı değerlendirmeler gerektirmektedir. Asıl amacı turizm olmayan ancak seyahatinin bir bölümü turistik içerikle zenginleştirilen bir bireyin veya ekibin gezdirilmesi (örneğin protokol rehberliği) sırasındaki yaklaşımların da çok daha farklı kriterlerle geliştirilmesi gereği tartışma götürmeyecektir.

Yukarıda ifade edilenlerden de anlaşılacağı şekilde, çok yoğun bir evrim içinde bulunan, teknoloji gibi diğer etmenlerle daha da evrilmesi beklenen turist rehberliğinin, farklı yazarlar tarafından bugünkü fotoğrafının çekilmesi bundan sonrası için önemli bir başlangıcı yakalamamızı sağlayacaktır. Kuşkusuz her kitabın fiziksel sınırları vardır. Diğer tüm kitaplarda olduğu gibi burada da tüm araştırmacılara yer açmak, tüm konuları tüm ayrıntılarıyla işlemek mümkün olamazdı. Bugün bu eserde yazılanları, gelecek için önemli bir belgeleme olarak tanımlamak ve bu alanda çalışacaklara da, önerilerle yol gösterme fırsatı sunmak yararlı olacaktır.

Büyük ölçüde kavramsal değerlendirmeleri, uygulama esasları ve durum tespitlerinden oluşan bölümlerin yer aldığı bu kitaptan bir sonraki aşamada, bu kitaba dâhil edilemeyen konuların da akademik dünyayla ve okurlarla buluşturulması, turist rehberliği mesleki konularına yönelik bakış açılarının zenginleştirilmesini sağlayacaktır. Bu eserin üzerine bu konuda yapılacak yeni yayınların tabii ki bilimsellikten (en azından sebep sonuç ilişkilerinden) uzaklaşmayan ancak sübjektif değerlendirmelerden de çekinmeyen yaklaşımı olması inşa edilen birikime bir taş daha koyacaktır.

Sn. Özlem Köroğlu'nun ve Özlem Güzel'in kendi bilimsel üretimlerinin yanı sıra sabırlı ve özverili çalışmalarının sonucu olarak ilerleyen sayfalarda karşımıza çıkacak yazıların bugünü tam anlamak yolunda bize büyük ışık tutarken bundan sonra neler yapılması gerektiği konusunda da hemen düşünmeye başlamamızı sağlayacak büyük bir emek ürünü olarak, çok köklü bir meslek ve genç bir bilimsel disiplin olan turist rehberliğini bir adım ileri taşıyacakları belirgindir.

Dr. Sedat Bornovalı
Nişantaşı Üniversitesi
Profesyonel Turist Rehberi

bu mesleği aşıyla yapan turist rehberlerine ve yapacak turist rehberi adaylarına ithafen...

Bu mesleği aşıyla yapan turist rehberlerine ve yapacak turist rehberi adaylarına ithafen...

Tanışmamıza vesile olan ve dualarını eksik etmeyen ailelerimize,

Desteklerini eksik etmeyen sevdiklerimize,

Emeklerini esirgemeyen bölüm yazarlarımıza,

Bu mesleği aşıyla yapan turist rehberlerine ve yapacak turist rehberi adaylarına ithafen...

Bu mesleği aşıyla yapan turist rehberlerine ve yapacak turist rehberi adaylarına ithafen...

Bu mesleği aşıyla yapan turist rehberlerine ve yapacak turist rehberi adaylarına ithafen...

Bu mesleği aşıyla yapan turist rehberlerine ve yapacak turist rehberi adaylarına ithafen...

ÖN SÖZ

Turist rehberliği mesleği aşkla, tutkuyla, büyük özveriyle yapılması gereken en güzel ve en önemli mesleklerden biridir. Turist rehberleri, misafirlerin ilk karşılandığı ve son uğurlandığı ana kadar olan süreçte sürekli onlarla vakit geçirilen, misafir memnuniyetinin ve motivasyonunun ön planda tutulduğu, misafire unutulmaz deneyimler sunmayı amaçlayarak tatil deneyimini oluşturan, farklı kültürler arasında köprüler inşa eden, ülkenin sahip olduğu çok kıymetli zenginliklerin tanıtılmasında değer sağlayan, ülkeye, yöreye, yerel halka, insana, çevreye, doğaya, misafire, sanata, kültüre ve topluma karşı sorumluluğu yüksek bir meslek icra etmektedirler. Daha kaliteli hizmet vermek amacıyla da kendilerini sürekli geliştirmeleri gerektiğinin farkındadırlar. Turist rehberleri sahnedeki turizm aktörleri olarak mesleklerini ilmek ilmek bir sanat gibi işlemektedirler.

Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği başlıklı kitabımızın amacı; önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyde turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilere, araştırmacılara, akademisyenlere, ülkemizin tanıtım elçileri olan turist rehberlerine, turist rehberliği meslek kuruluşlarına, turizm sektöründeki uygulayıcılara, alanla ilgili araştırma yürüten diğer kişi, kurum ve kuruluşlara fayda sağlamak, ışık tutmak ve yol göstermektir. Bu amaçla Türkiye'nin dört bir tarafında farklı üniversitelerde görev yapan çok değerli bölüm yazarları bir araya gelerek bu kitabın oluşumuna katkı sağlamışlardır.

Kitabımız *Turist Rehberliğine Giriş, Turist Rehberliğinde Tur Yönetimi ve Tur Yönetimi Başarısını Etkileyen Konular* olmak üzere üç ana bölümden ve bu bölümler altında yer alan on dokuz alt bölümden oluşmaktadır.

Turist Rehberliğine Giriş bölümünün içeriğinde yedi alt bölüm bulunmaktadır. Bu bölümde; turist rehberliği mesleği kavram ve etimolojik özellikleri çerçevesinde incelenerek, turist rehberliği mesleğinin özelliklerine yer verilmiş; turist rehberliği terminolojisi oluşturulmuş; turist rehberliği mesleğinin antik çağlardan başlayarak günümüze doğru geçirdiği tarihsel süreç detaylı olarak anlatılmış; dünyada ve Türkiye'de turist rehberliği eğitimi örnekler ve istatistikler yardımıyla incelenerek, mesleğe kabul, ruhsatname alma zorunluluğu ve bunların gerektirdiği koşullar ve mesleğin gerektirdiği standartlar hakkında bilgi verilmiş; turist rehberliği yasal mevzuatı ve mevzuatın gelişimi, turist rehberliğinde mesleki örgütlenme, odalara üyelik koşulları, mesleğin icrası, ücretler, disiplin ve cezalar, mesleğin korunması, meslekte sosyal haklar ve vergilendirme ile ilgili detaylı açıklamalar yapılmış; turist rehberlerinin sahip olması gereken genel özellikleri ve mesleki özellikleri irdelenmiş ve son olarak turist rehberlerinin meslek yaşamındaki rolleri hakkında bilgiler sunulurken bu rollerin en iyi şekilde gerçekleştirilmesine yönelik önemli ipuçları verilmiştir.

Turist Rehberliğinde Tur Yönetimi bölümünün içeriğinde altı alt bölüm bulunmaktadır. Bu bölümde; tur ve paket tur kavramları açıklanarak, turların tarihsel gelişimi, tur çeşitleri, turist tipleri, turların özellikleri ve Türkiye'de yapılan turların genel hatları, özellikleri ve güzergâhları hakkında bilgi verilmiş; tur yönetimi kavramının tanımı, önemi, tur

yönetiminde kimlerin görev aldığı ve bunların yetki ve sorumlulukları ve tur yönetiminde turist rehberlerinin rolleri detaylı olarak incelenmiş; iş organizasyonun yapılması ve turist rehberlerinin tur öncesi operasyon hazırlıkları ile ilgili olarak yapılması gerekenler tur yönetimine giriş başlığı altında detaylı olarak anlatılmış; turistlerin karşılanması ve ilk izlenim, tur oryantasyonu, kuralların aktarımı, tur rotasının aktarımı, ziyaret edilen yerler ile ilgili bilgi aktarımı, yerel kültürün aktarımı ve hikâye anlatımını kapsayan tur yönetimi uygulaması örneklerle açıklanmış; örnek evrakların yardımıyla turların sonunda hangi işlemlerin yapılması ve hangi belgelerin doldurulması gerektiği hakkında bilgi verilmiş ve turlarda yaşanabilecek sorunlara örnekler verilerek çözüm önerileri getirilmiştir.

Tur Yönetimi Başarısını Etkileyen Konular bölümünün içeriğinde altı alt bölüm bulunmaktadır. Bu bölümde; etik kavramı üzerinde durulmuş, turist rehberliği meslek etiği ve mesleğe yönelik uygulanan etik ilkeler vurgulanmış; turist rehberlerinin sorumlu davranışları sürdürülebilirlik bağlamında ele alınarak örneklerle zenginleştirilmiş; grup kavramı ve grupların oluşum süreci incelenerek, grup motivasyonunun oluşturulmasında uygulanabilecek stratejiler örnekler yardımıyla açıklanmış; turist rehberliği mesleğinde bireysel gelişimin önemi anlatılarak bireysel gelişim yöntemlerinin neler olduğu ve turist rehberlerinin bireysel gelişimlerini nasıl sağlayabilecekleri ile ilgili olarak bilgiler verilmiş; yeni nesil turist rehberliği ve uygulamaları hakkında detaylı bir içerik sunulmuş ve son olarak turist rehberliği mesleğinde şikâyet yönetimi irdelenmiştir.

Akademik görüşlerini, deneyimlerini ve uzmanlıklarını paylaşarak bu kitabın oluşumuna destek olan çok değerli hocalarımız; Prof. Dr. Ahmet Köroğlu'na, Prof. Dr. Cevdet Avcıkurt'a, Prof. Dr. Özlem Köroğlu'na, Prof. Dr. Zafer Öter'e, Doç. Dr. Ali Türker'e, Doç. Dr. Canan Tanrısever'e, Doç. Dr. Funda Ön'e, Doç. Dr. Hande Akyurt Kurnaz'a, Doç. Dr. Nurray Tetik Dinç'e, Doç. Dr. Özlem Güzel'e, Doç. Dr. Serkan Türkmen'e, Doç. Dr. Uğur Ceylan'a, Doç. Dr. Uysal Yenipınar'a, Doç. Dr. Tolga Fahri Çakmak'a, Dr. Öğr. Üyesi Ayşen Acun Köksalanlar'a, Dr. Öğr. Üyesi Caner Ünal'a, Dr. Öğr. Üyesi Gözde Oğuzbalaban'a, Dr. Öğr. Üyesi Nalan Albuz'a, Dr. Öğr. Üyesi Nermin Ayaz'a, Dr. Öğr. Üyesi Sonay Kaygalak Çelebi'ye, Öğr. Gör. Dr. Azade Özlem Çalık'a, Öğr. Gör. Gökhan Gökşal'a, Öğr. Gör. Gülbin Aytekin İnce'ye, Arş. Gör. Dr. Hasret Ulusoy Mutlu'ya, Arş. Gör. İlker Şahin'e ve Şeyma Özkan'a;

Çok değerli vaktini ayırıp kitabın sunuş bölümünü yazarak kitabımıza ayrı bir değer katan Nişantaşı Üniversitesi Öğretim Üyesi, Profesyonel Turist Rehberi sayın hocamız Dr. Sedat Bornovalı'ya;

Kitabımıza değerli görüşleri ve sektördeki deneyimleri ile katkı sağlayan profesyonel turist rehberlerine;

Kitabımızın basımını gerçekleştirip okuyucu ile buluşmasını sağlayan Nobel Akademik Yayıncılığa;

En içten teşekkürlerimizi ve saygılarımızı sunarız.

Editörler

Dr. Özlem Köroğlu / Dr. Özlem Güzel

İÇİNDEKİLER

SUNUŞ.....	v
ÖN SÖZ.....	ix
BİRİNCİ KISIM - TURİST REHBERLİĞİNE GİRİŞ	
1. BÖLÜM - TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ	1
Uysal Yenipınar	
Giriş.....	1
1.1. Turist Rehberi ve Turist Rehberliği Mesleği.....	3
1.2. Etimolojik Özellikler ve Turist Rehberliği Kavramı.....	7
1.3. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri.....	11
Sonuç ve Değerlendirme.....	18
2. BÖLÜM - TURİST REHBERLİĞİ TERMİNOLOJİSİ	27
Sonay Kaygalak Çelebi	
Giriş.....	27
2.1. Terminoloji Kavramı.....	28
2.2. Turist Rehberliğinde Terminolojinin Önemi.....	28
2.3. Turist Rehberliği Terminolojisi.....	29
3. BÖLÜM - TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN TARİHÇESİ	53
Canan Tannısever	
Giriş.....	53
3.1. Turist Rehberliğinin Etimolojisi.....	54
3.2. Dünyada Turist Rehberliğinin Tarihi Gelişimi.....	55
3.2.1. Antik Çağ.....	55
3.2.2. Orta Çağ.....	58
3.2.3. Rönesans.....	60
3.2.4. Modern Dönem.....	61
3.3. Türkiye'de Turist Rehberliğinin Tarihi Gelişimi.....	63
3.3.1. Cumhuriyet Öncesi Dönem.....	63
3.3.2. Cumhuriyet Dönemi.....	64
Sonuç ve Değerlendirme.....	67

4. Bölüm - TURİST REHBERİ OLMAK	75
Hasret Ulusoy Mutlu ve Cevdet Avcıkurt	
Giriş.....	75
4.1. Turist Rehberliği Eğitimi	76
4.1.1. Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi	77
4.1.2. Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitimi	83
4.1.2.1. Türkiye’de Örgün Turist Rehberliği Eğitimi.....	85
4.1.2.2. Türkiye’de Yaygın Turist Rehberliği Eğitimi.....	95
4.2. Turist Rehberliği Mesleğine Kabul	101
4.2.1. Turist Rehberliği Mesleğine Kabulde Aranacak Koşullar.....	101
4.2.2. Mesleğe Kabul Başvurusu ve Ruhsatname Alma Zorunluluğu.....	101
4.3. Mesleki Standartlar	102
Sonuç ve Değerlendirme.....	104
5. BÖLÜM - TURİST REHBERİNİN ÇALIŞMA ESASLARI	115
Zafer Öter	
Giriş.....	115
5.1. Yasal Mevzuat ve Mevzuatın Gelişimi	116
5.2. Turist Rehberliğinde Mesleki Örgütlenme.....	118
5.2.1. Turist Rehberleri Birliği (TUREB).....	119
5.3. Turist Rehberlerinin Meslek Odalarına Üyeliği.....	123
5.4. Turist Rehberliği Mesleğinin İcrası.....	126
5.5. Turist Rehberliği Mesleğinde Ücretler	127
5.6. Turist Rehberliği Mesleğinde Disiplin ve Cezalar	128
5.7. Turist Rehberliği Mesleğinin Korunması	131
5.8. Turist Rehberliği Mesleğinde Sosyal Haklar ve Vergilendirme	131
Sonuç ve Değerlendirme.....	133
6. BÖLÜM - TURİST REHBERLERİNİN ÖZELLİKLERİ	139
Uğur Ceylan	
Giriş.....	139
6.1. Turist Rehberlerinin Genel Özellikleri.....	140
6.2. Turist Rehberlerinin Mesleki Özellikleri	147
Sonuç ve Değerlendirme.....	153
7. BÖLÜM - TURİST REHBERLERİNİN ROLLERİ	159
Nuray Tetik Dinç	
Giriş.....	159

7.1. Turist Rehberlerinin Sergiledikleri Roller	161
7.1.1. Enstrümantal Liderlik Rolü	170
7.1.2. Sosyal Liderlik Rolü	173
7.1.3. Kültürel Ara Buluculuk Rolü	175
7.1.4. Yorumlayıcı Rol	179
7.1.5. Kaynak Yönetimi Rolü	184
Sonuç ve Değerlendirme	186

İKİNCİ KISIM - TURİST REHBERLİĞİNDE TUR YÖNETİMİ

1. BÖLÜM - TUR KAVRAMI	195
------------------------------	-----

Serkan Türkmen

Giriş	195
1.1. Turların Tarihsel Gelişimi	196
1.2. Tur ve Paket Tur Kavramları	198
1.3. Tur Çeşitleri	200
1.3.1. Süresine Göre Tur Çeşitleri	201
1.3.2. Ziyaret Edilen Mekânlara Göre Tur Çeşitleri	202
1.3.3. Turistlerin Katılım Amaçlarına Göre Tur Çeşitleri	203
1.4. Turist Tipleri	204
1.5. Turların Özellikleri	205
1.6. Paket Turların Tercih Nedenleri	206
1.7. Türkiye’de Yapılan Turların Genel Hatları, Özellikleri ve Güzergâhları	208
1.7.1. Yerli Turistlere Yönelik Turlar	208
1.7.2. Yabancı Turistlere Yönelik Turlar	210
Sonuç ve Değerlendirme	211

2. BÖLÜM - TUR YÖNETİMİ KAVRAMI	219
---------------------------------------	-----

İlker Şahin ve Caner Ünal

Giriş	219
2.1. Tur Yönetimi Kavramının Tanımı	222
2.2. Tur Yönetiminin Önemi	224
2.3. Tur Yönetiminde Görev Alan Elemanlar, Görevleri, Yetki ve Sorumlulukları	226
2.3.1. Operasyon Müdürü	226
2.3.2. Operasyon Sorumlusu	227
2.3.3. Rezervasyon Sorumlusu	227
2.3.4. Tur Lideri	228
2.3.5. Grup Başkanı	229

2.3.6. Turist Rehberi.....	230
2.3.7. Yerel Rehberler ve Müze Rehberleri.....	231
2.3.8. Apranti Rehber.....	232
2.3.9. Bölge Sorumlusu (Bölge Yöneticisi, Bölge Rehber Sorumlusu).....	232
2.3.10. Repler.....	233
2.3.11. Transfer Sorumlusu (Transfer Şefi).....	234
2.3.12. Transfermen (Transferci, Transfer Elemanı, Karşılayıcı).....	234
2.4. Tur Yönetiminde Turist Rehberlerinin Rolü ve Önemi.....	235
2.5. Rehberli Turların Tercih Nedenleri.....	239
2.6. Tur Yönetiminde Turist Rehberlerinin Yetki ve Sorumlulukları.....	240
2.6.1. Tur Yönetiminde Turist Rehberinin Turistlere Karşı Sorumlulukları.....	241
2.6.2. Tur Yönetiminde Turist Rehberinin Destinasyon Kaynaklarına Karşı Sorumlulukları.....	241
2.6.3. Tur Yönetiminde Turist Rehberinin Yerel Toplumlara Karşı Sorumlulukları.....	241
2.6.4. Tur Yönetiminde Turist Rehberinin İşverenlerine Karşı Sorumlulukları.....	242
2.6.5. Tur Yönetiminde Turist Rehberinin İdari Yönetimlere Karşı Sorumlulukları.....	242
2.6.6. Tur Yönetiminde Turist Rehberinin Kendilerine Karşı Sorumlulukları.....	242
2.7. Tur Yönetiminde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar.....	242
Sonuç ve Değerlendirme.....	246
3. BÖLÜM - TUR YÖNETİMİNE GİRİŞ.....	251
Nermin Ayaz	
Giriş.....	251
3.1. İş Organizasyonu Yapmak.....	253
3.1.1. Tur Yönetimi Açısından Tur Çeşitleri.....	253
3.1.2. Tur Operasyonu Çeşitleri.....	255
3.1.3. Tur Yönetimi Personeli Görev ve Sorumlulukları.....	256
3.2. Tur Öncesi Operasyon Hazırlıkları.....	257
3.3. Tur Öncesi Turist Rehberinin Hazırlığı.....	262
3.3.1. Gerekli Araç-Gereç ve Belgelerin Hazırlığı.....	264
3.3.2. İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Önlemlerin Alınması.....	269
3.3.3. Kişisel Bakım.....	270
3.3.4. Diğer İşletmeler ile Bağlantı Kurma, Koordinasyon, Rezervasyon ve İşbirliği.....	271
Sonuç ve Değerlendirme.....	273

4. BÖLÜM - TUR YÖNETİMİ UYGULAMASI.....	277
Ali Türker	
Giriş.....	277
4.1. Turistlerin Karşılama ve İlk İzlenim	278
4.2. Tur Oryantasyonu ve Kurallarının Aktarımı	283
4.2.1. Tur Oryantasyonu.....	284
4.2.2. Tur Kurallarının Aktarımı	286
4.3. Tur Rotasının Aktarımı	289
4.4. Ziyaret Edilen Yerler ile İlgili Bilgi Aktarımı	290
4.5. Yerel Kültürün Aktarımı.....	293
4.6. Hikâye Anlatımı	295
Sonuç ve Değerlendirme.....	297
5. BÖLÜM - TURUN SONLANDIRILMASI İŞLEMLERİ	301
Azade Özlem Çalık	
Giriş.....	301
5.1. Tur Sonu İşlemlerinin Yapılması.....	303
5.2. Tur Sonu İşlem Belgeleri	305
5.2.1. Harcama Formu / Tur Masraf Pusulası.....	306
5.2.2. Etkinlik Raporu	308
5.2.3. Tur Değerlendirme Anketi.....	309
5.2.4. Rehber Değerlendirme Anketi.....	310
5.3. Tur Sonrası İşlemler	312
5.3.1. Tur Sonrası Turist Rehberlerinin Yerine Getirmekle Yükümlü Olduğu İşlemler.....	312
5.3.2. Tur Sonrası Şikâyet Denetimi	315
5.3.3. Tur Sonrası Acenta İşlemleri	318
Sonuç ve Değerlendirme.....	319
6. BÖLÜM - TURLARDA YAŞANILABİLECEK SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ	323
Gülbin Aytekin İnce	
Giriş.....	323
6.1. Turistten Kaynaklanan Sorunlar	325
6.1.1. Hastalıklar ve Ufak Kazalar.....	325
6.1.2. Bagajların Kaybolması.....	328
6.1.3. Turistlerin Kişisel Eşyalarını Bir Yerlerde Unutmaları.....	328
6.1.4. Eğitim, Kültür ve Yaş Farklılıkları Gibi Sebepler Yüzünden Yaşanan Sorunlar.....	329

6.1.5. Turistlerin Kasıtlı Olarak Sordukları Rahatsız Edici Sorulardan Kaynaklanan Sorunlar	331
6.2. Tur Programının Tam Olarak Uygulanmamasından Kaynaklanan Sorunlar	332
6.3. Satıcıların Turistleri Rahatsız Etmelerinden Kaynaklanan Sorunlar	333
6.4. Hizmet Alınan İşletmelerden Kaynaklanan Sorunlar	335
6.4.1. Otellerle Karşılaşılan Sorunlar	336
6.4.1.1. Otelin Belirtilen Nitelikleri Taşımaması	336
6.4.1.2. Otel Personelinin Niteliksiz ve Yetersiz Olması	337
6.4.1.3. Otel Rezervasyonunda Yaşanan Sıkıntılar	339
6.4.2. Yiyecek İçecek İşletmelerinde Karşılaşılan Sorunlar	339
6.4.2.1. Yiyecek Kalitesinin Düşük Olması	339
6.4.2.2. Personelin Yetersiz Olması	340
6.4.3. Müze ve Ören Yerlerinde Karşılaşılan Sorunlar	341
6.4.4. Satış Yerleri ile İlgili Yaşanan Sorunlar	341
6.4.4.1. Fiyatların Birbirinden Farklı Olması	341
6.4.4.2. Ürünlerin Sonradan Defolu veya Hasarlı Çıkması	342
6.4.5. Acentalar ile Yaşanan Sorunlar	343
6.4.5.1. Parasal Sorunlar	344
6.4.5.2. Seyahat Acentalarının Rehberi Tam Olarak Bilgilendirmemesi	345
6.4.5.3. Mesleğin Acentalar Tarafından Ciddiye Alınmaması ve Komisyona Zorlanması	347
6.4.5.4. Sigorta Primlerinin Yatırılmaması veya Eksik Yatırılması	347
6.4.6. Ulaştırma Hizmetlerinde Karşılaşılan Sorunlar	348
6.4.6.1. Araçların Eski veya Bakımsız Olması	349
6.4.6.2. Sürücülerin Yolu Bilmemesi	349
6.4.6.3. Sürücülerin Turistlerden Bahşiş İstemesi İçin Rehberlere Baskı Yapmaları	349
6.4.6.4. Sürücülerin Eğitimsiz Olması ve Turistlere Karşı Uygunsuz Davranışları	350
6.4.6.5. Beklenmeyen Olağandışı Durumlar	351
6.5. Mesleğin Özelliğinden Kaynaklanan Sorunlar	352
6.5.1. Fiziki Güce Dayalı Olması	352
6.5.2. Mevsimsellik Özelliğinden Dolayı Gelir Düzeyinin Dengeli Olmaması	353
6.5.3. İş Güvencesinin Olmaması	353
6.5.4. Mesleğin Aile Hayatını Etkilemesi	354
6.6. Turist Rehberinden Kaynaklanan Sorunlar	354
6.6.1. Eğitim ve Bilgi Eksikliği	354

6.6.2. Tecrübe Eksikliği.....	355
6.6.3. İletişim ve Yönetim Becerisi Eksikliği.....	356
6.7. Kaçak ve Gölge Rehberlik Sorunu.....	357
6.7.1. Kaçak Rehberlik Sorunu	357
6.7.2. Gölge Rehberlik Sorunu	358
6.8. Diğer Bazı Sorunlar.....	358
Sonuç ve Değerlendirme.....	360

ÜÇÜNCÜ KISIM - TUR YÖNETİMİ BAŞARISINI ETKİLEYEN KONULAR

1. BÖLÜM - TURİST REHBERLİĞİNDE ETİK..... 369

Nalan Albuz ve Gözde Oğuzbalaban

Giriş.....	369
1.1. Etik Kavramı.....	370
1.2. Turizmde Etik.....	371
1.3. Turist Rehberliği Meslek Etiği	374
1.4. Dünyada Turist Rehberliği Mesleğine Yönelik Uygulanan Etik İlkeler	377
1.5. Turist Rehberlerinin Mesleki İlişkilerinde Etik İlkeler	379
1.5.1. Turist Rehberlerinin Misafirlerle İlişkilerinde Etik İlkeler	379
1.5.2. Turist Rehberlerinin Meslektaşlarıyla İlişkilerinde Etik İlkeler.....	381
1.5.3. Turist Rehberlerinin Tur Ekibiyle (Şoför ve Rehber Yardımcısı) İlişkilerinde Etik İlkeler	382
1.5.4. Turist Rehberlerinin Toplumla İlişkilerinde Etik İlkeler.....	383
1.5.5. Turist Rehberlerinin Turizm İşletmeleriyle İlişkilerinde Etik İlkeler	383
1.5.5.1. Seyahat İşletmeleriyle İlişkilerinde Etik İlkeler	383
1.5.5.2. Konaklama ve Yiyecek İçecek İşletmeleriyle İlişkilerinde Etik İlkeler.....	385
1.5.5.3. Alışveriş İşletmeleriyle İlişkilerinde Etik İlkeleri	386
Sonuç ve Değerlendirme.....	387

2. BÖLÜM - SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM YAKLAŞIMIYLA TURİST REHBERLERİNİN SORUMLU DAVRANIŞLARI..... 393

Özlem Güzel ve Gökhan Köksal

Giriş.....	393
2.1. Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımı	394
2.2. Sorumluluk, Sorumlu Turizm ve Sorumlu Davranış	396
2.3. Sürdürülebilirlik Bağlamında Sorumlu Rehber Davranışlarının Önemi	397
2.4. Sorumlu Rehber Davranışları	398
2.4.1. Saygı ve İlişkiler Bağlamında Rehber Davranışları.....	398

2.4.2. Sosyal ve Ekonomik Etkileşim Bağlamında Rehber Davranışları.....	402
2.4.3. Çevre ve Sürdürülebilirlik Bağlamında Rehber Davranışları.....	404
2.4.4. Yardım ve Bağışlar Bağlamında Rehber Davranışları.....	406
2.4.5. Turlarda Sorumlu Rehber Davranışları.....	407
Sonuç ve Değerlendirme.....	411
3.BÖLÜM - GRUP MOTİVASYONU	415
Özlem Köroğlu	
Giriş.....	415
3.1. Grup Kavramı	416
3.2. Grupların Oluşum Süreci	418
3.3. Grup Motivasyonu	422
3.3.1. Etkili Bir İletişim Kurmak ve Etkileşim Yaratmak	425
3.3.2. Grup Psikolojini Anlamak.....	427
3.3.3. Başarılı Liderlik Davranışı Sergilemek	428
3.3.4. Grup Uyumunu Motive Etmek.....	429
3.3.5. Grup Çatışmalarını Önlemek.....	432
3.3.6. Grup Morali Yüksek Tutmak.....	434
Sonuç ve Değerlendirme.....	435
4. BÖLÜM - BİREYSEL GELİŞİM	441
Ayşen Acun Köksalanlar ve Ahmet Köroğlu	
Giriş.....	441
4.1. Bireysel Gelişim ve Önemi.....	442
4.2. Turist Rehberliğinde Bireysel Gelişimin Önemi ve Nedeni.....	443
4.3. Turist Rehberliğinde Bireysel Gelişim Yöntemleri.....	445
4.3.1. Yaşam Boyu Öğrenme.....	445
4.3.2. Özgüven Geliştirme.....	448
4.3.3. İletişim Becerileri.....	450
4.3.4. İzlenim Yönetimi	450
4.3.5. Kişisel Marka Oluşturma.....	454
4.3.6. Zaman Yönetimi.....	456
4.3.7. Bireysel İmaj Yönetimi.....	459
4.3.8. Örgütsel Destek.....	461
4.4. Bireysel Gelişim Engelleri.....	464
Sonuç ve Değerlendirme.....	465

5. BÖLÜM - YENİ NESİL TURİST REHBERLİĞİ.....	477
Hande Akyurt Kurnaz ve Funda Ön	
Giriş.....	477
5.1. Yeni Nesil Turizm ve Yeni Nesil Turist	478
5.2. Turist Rehberliğinde Dijital Dünya.....	480
5.2.1. Mikrofon Sistemlerine Genel Bakış.....	481
5.2.2. Mobil Turist Rehberleri.....	482
5.2.3. Akıllı Şehirler	487
5.2.4. İnteraktif (Etkileşimli) Uygulamalar	489
5.3. Turist Rehberliğinde Sosyal Ağlar ve Örnekleri	495
5.3.1. Facebook.....	498
5.3.2. Instagram.....	500
5.3.3. Blog.....	502
5.3.4. Tripadvisor	504
5.3.5. LinkedIn	506
Sonuç ve Değerlendirme.....	507
6. BÖLÜM - ŞİKÂyet YÖNETİMİ.....	519
Tolga Fahri Çakmak ve Şeyma Özkan	
Giriş.....	519
6.1. Şikâyet Yönetimi Kavramı	520
6.1.1. Şikâyet Yönetim Süreci.....	522
6.1.2. Şikâyet Yönetiminin Amaçları ve Önemi	523
6.1.3. Müşteri Şikâyet Davranışı	524
6.1.3.1. Özelliklerine Göre Şikâyet Eden Müşteriler.....	525
6.1.3.2. Şikâyet Davranışında Bulunan Müşteri Türleri.....	526
6.1.4. Şikâyet Kanalları	527
6.1.4.1. Sözlü Şikâyetlerin İletildiği Kanallar.....	527
6.1.4.2. Yazılı Şikâyetlerin İletildiği Kanallar	527
6.1.4.3. Telefon Kanalıyla Şikâyetlerin İletildiği Kanallar.....	528
6.1.4.4. Elektronik Şikâyet Kanalları	528
6.2. Turist Rehberliği Mesleğinde Şikâyet Yönetimi.....	529
6.2.1. Turist Şikâyetleri	530
6.2.2. İşletme Şikâyetleri.....	531
6.2.3. Şikâyetlere Karşı Alınacak Önlemler.....	534
Sonuç ve Değerlendirme.....	535
BÖLÜM YAZARLARININ ÖZ GEÇMİŞLERİ.....	541