



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**PROFESYONEL TURİST REHBERİ**  
**SEVİYE 5**

**REFERANS KODU / 10UMS0076-5**

**RESMÎ GAZETE TARİH-SAYI: 16/7/2010 - 27643**

<b>Meslek:</b>	<b>PROFESYONEL TURİST REHBERİ</b>
<b>Seviye:</b>	<b>5<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>10UMS0076-5</b>
<b>Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):</b>	<b>T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ (TÜRSAB)</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b>	<b>MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:</b>	<b>29.06.2010 Tarihli ve 2010/37 Sayılı Karar</b>
<b>Resmî Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>16/7/2010 - 27643</b>
<b>Revizyon No:</b>	<b>00</b>

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

## TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

**ENFORMASYON:** Konuklara ihtiyaç duydukları konularda verilen ön bilgiyi,

**GPS (GLOBAL POSITIONING SYSTEM = KÜRESEL 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 Güvenliği'ni,

**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,

**LOLİPOP:** Konukların rehberi rahatça bulmalarını sağlayan takip levhasını,

**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 yer aldığı, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren turları,

**REHBERLİK KİMLİK KARTI (RKK):** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen Profesyonel Turist Rehberliği kimlik kartını,

**SATIŞ KUPONU (VOUCHER):** Bir otelde konaklaması veya bir restoranda yemek yiyebilmesi için ücreti karşılığında seyahat acentası tarafından konuğa 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 1618 Sayılı Kanuna tabi, Bakanlık belgeli, TÜRSAB üyesi ticarî kuruluşları,

**TRANSFER:** Turistin, düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirler arası 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 herhangi bir araçla, bir tarifeye bağlı kalmaksızın seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmetini,

**TUR:** Türkiye'nin tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerinden en az birini tanıtmaya ve ulaştırmaya 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,

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

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 İle İlgili Düzenlemeler .....	7
2.4. Meslek İle 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 .....	20
3.3. Bilgi ve Beceriler .....	21
3.4. Tutum ve Davranışlar .....	22
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME.....	23

## 1. GİRİŞ

Profesyonel 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.

Profesyonel 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

Profesyonel Turist Rehberi (Seviye 5), yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartında belirtilen dillerde rehberlik eden, Türkiye’de tanıttığı 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, Türkiye’nin imajını en iyi şekilde yansıtabilen, seyahat acentaları tarafından düzenlenen tur programlarını seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürüten, gezi programının tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan veya müze ve ören yerlerinde organize olmuş grup/kişilere rehberlik eden kişidir.

### 2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

**ISCO 08:** 5113 (Seyahat Rehberleri)

### 2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre İle İlgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu 2821 Sayılı Sendikalar Kanunu

Geçici veya Belirli Süreli İşlerde İş Sağlığı ve Güvenliği Hakkında Yönetmelik

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 İle İlgili Diğer Mevzuat

5253 Sayılı Dernekler Kanunu

5362 Sayılı Esnaf ve Sanatkarlar 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

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**

Profesyonel Turist Rehberi (Seviye 5) tur operatörleriyle, seyahat acenteleriyle, tur liderleriyle, yerli ve yabancı turistlerle, konaklama ve yiyecek-içecek 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 olur. Her türlü iklim koşullarında, açık veya kapalı mekânlarda, uzun ve değişken çalışma saatlerinde seyahat etmeyi gerektiren, hareketli ve değişken ortamlarda çalışılabilen bir meslektir. Mesleğin icrası esnasında kaza ve yaralanma riskine karşı gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemleri alınmalıdır.

## **2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler**

Profesyonel Turist Rehberi (Seviye 5) Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nde belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış 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 ve konukları 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 azaltılmasını sağlamak	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 iletilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	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 yönetimi eğitim faaliyetlerine katılır.
				C.1.3	Eğitimde öğrendiklerini işinde 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-konuktan) sistemini işletmek	C.3.1	Konuklardan ve çalışma arkadaşlarından gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve acentaya bildirir.
				C.3.2	Gelen konuk anket formlarında belirlenen öneri ve şikâyetlerden kendisi ile ilgili olanları çözümler ve anket sonuçlarını acenteye bildirir ve 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	Kullandığı malzemeleri tur programına uygun olacak şekilde hazırlar.
				D.1.3	Rehberlik kimlik kartını görülecek şekilde takar.
		D.2	İşi ile ilgili hazırlık yapmak	D.2.1	Tur programının hazırlık aşamasında seyahat acentası ile işbirliği yapar.
				D.2.2	Konuklarla acentanın talimatları doğrultusunda ilgilenir ve çalışma arkadaşlarının da bu talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler.
				D.2.3	Kendi iş programını hazırlar veya acenta tarafından hazırlanan programı öğrenir.
		D.3	Tur öncesi hazırlık yapmak	D.3.1	Acenta ile hizmet sözleşmesi imzalar.
				D.3.2	Turla ilgili zaman çizelgesini hazırlar veya acenta tarafından hazırlanan programa uyar.
				D.3.3	Acentadan aldığı tur dosyasını 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 bilgiler ile hava ve yol durumu gibi 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
<b>D</b>	İş organizasyonu yapmak	<b>D.4</b>	Acenta tarafından zimmetine verilen malzemeleri teslim almak	<b>D.4.1</b>	Malzemeleri kontrol ederek imza karşılığı alır.
				<b>D.4.2</b>	Teslim alınan araç ve gereçlerin doğru yerde ve şekilde kullanılmasını sağlar.
				<b>D.4.3</b>	Tura katılacak konuklara ait pasaport, kimlik belgesi gibi önemli evrakları acentadan imza karşılığı teslim alır ve tura başlamadan önce konuklara imza karşılığı teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Tur operasyonunu yürütmek (Devamı var)	E.1	Çalışanları denetlemek	E.1.1	Tur için otobüs şoförü, yardımcı personel gibi yeterli personel olup olmadığını denetler.
				E.1.2	Tur personelinin çalışma kurallarına uygunluğunu denetler.
				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 denetlemek	E.2.1	Otobüsün acenta tarafından kendisine bildirilen nitelikleri taşıyıp taşımadığını denetler.
				E.2.2	Tur aracının donanımlarının uygun olup olmadığını denetler.
				E.2.3	Tur esnasında konuklara verilecek yiyecek-içecek ikramlarının yeterli miktarda ve standartlara uygun olup olmadığını denetler.
				E.2.4	Tur esnasında turun niteliğine göre kullanılacak ve acenta tarafından temin edilecek araç ve gereçlerin tur aracında bulunup bulunmadığını denetler.
		E.3	Operasyonu denetlemek (Devamı var)	E.3.1	Tur aracının gelmemesi durumunda acenteyi bilgilendirir, yeni araç talebinde bulunur.
				E.3.2	Konukların geleceği ulaşım aracının gecikmesi halinde acentayı bilgilendirir.
				E.3.3	Konukları acentanın istekleri doğrultusunda karşılar.
				E.3.4	Tur yolcu listesine göre yolcu tam sayısının sağlanıp sağlanmadığını denetler.
				E.3.5	Konuklara 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 yolcuya veya acentaya ulaşarak durumlarını inceler. Tura katılamayacak olan konuk hakkında acentaya bilgi verir.
				E.3.7	Havaalanı, gar, terminal ve liman gibi mekânlarda karşılanacak konuklar için aracın hazır olup olmadığını denetler.
				E.3.8	Konukların karşılanacağı yere farklı araçlarla farklı zamanlarda gelenlerden ilk gruba ön bilgi verir.
				E.3.9	Acenta tarafından verilen yolcu oturma planına göre konukların tur aracına yerleşmelerini sağlar.
				E.3.10	Konuk bagajlarının doğru yerleştirilip yerleştirilmediğini denetler.
				E.3.11	Acenta tarafından konuklardan tahsilâtı eksik kalan tur ücretini imzalı belge karşılığı tahsil eder.
		E.3.12	Konukların karşılanacağı yere farklı araçlarla farklı zamanlarda gelen gruplardan ikincisinin beklenenden fazla gecikmesi halinde acentayı bilgilendirerek ilk gruba 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, kendisini ve tur boyunca beraber çalışacağı personeli konuklara tanıtır.
				E.4.2	Yabancı konuklara bulunulan yerin yerel saati, alfabetesi, toplum yapısı, döviz kuru ve yerel para birimi gibi 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	Güzergâh üzerindeki yerlerin tarihi, coğrafyası, kültürü gibi konularda detaylı bilgi verir.
				E.4.5	Paket tur/tur satın alırken vejetaryenlik, engelli veya kronik hastalık gibi kişiye özel durumlarını yazılı olarak bildiren konuklar 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	Restoran, otel gibi hizmet alınan tesislere, tesise muhtemel varış saati, kişi sayısı, yemek tercihi gibi konularda önceden bilgi verir.
				E.4.9	Hizmet alınan yerde konuk memnuniyetinin sağlanmasına özen gösterir, sağlanmadığı durumlarda tesisi ve acentayı bilgilendirir.
				E.4.10	Tur için acenta tarafından verilen avansın ve diğer materyallerin doğru kullanılmasını sağlar ve belgelendirir.
				E.4.11	Tur programını tam olarak uygulayarak konukları planlanan zamanda planlanan yere bırakarak turu tamamlar.
				E.4.12	Tur sonuna kadar acentanın diğer turları, Türk gecesi gibi ürünleri hakkında bilgi verir ve gerekirse satışını yapar.
		E.5	Konaklama ile ilgili işlemleri yürütmek (Devamı var)	E.5.1	Konaklanacak yer hakkında bilgi verir.
				E.5.2	Günlük otel girişlerinin ve valizlere nezaret gibi ayrıntıların konukların adına yapılmasını sağlar.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Tur operasyonunu yürütmek	E.5	Konaklama ile ilgili işlemleri yürütmek	E.5.3	Otelin bedelsiz hizmetlerini, bedelli hizmetlerin fiyatlarını, açık olduğu saatleri ve yararlanma koşullarını anlatır.
				E.5.4	Konukların odalara yerleştirilmelerinin ardından odalarla sorun yaşanması ihtimaline karşı bekler. Sorun olduğunda önlemlerin süratle alınmasını sağlar.
				E.5.5	Konaklanacak tesiste acentanın yaptığı rezervasyon dışında oluşan yerleşim sorunlarını tespit eder ve konuk memnuniyeti doğrultusunda çözer.
				E.5.6	Bir sonraki gün için gerekli teknik bilgileri verir.
		E.6	Yiyecek-içecek işletmeleri ile ilişkileri düzenlemek	E.6.1	İşletmenin hijyen kurallarına uyumunu gözlemler ve gerekirse acentaya geri bildirimde bulunur.
				E.6.2	Bir gün önceden muhtemel varış saatini, kişi sayısını ve özel yemek alması gereken kişilerin listesini işletmeye bildirir.
				E.6.3	Grup restorana geldiğinde yemeklerin ve servislerin hazır olup olmadığını denetler.
				E.6.4	Grup restorana geldiğinde lavabo ve tuvaletlerin yerini gösterir.
				E.6.5	Konuklara yiyecek ve içecek siparişlerini vermelerinde yardımcı olur.
		E.7	Tur sırasında oluşan istenmeyen durumlara çözüm bulmak	E.7.1	Kaza, hastalık, yaralanma, hırsızlık, ölüm gibi durumlarda polis, ambulans, acenta, sigorta şirketi gibi ilgili birimlere haber verir ve gerekli önlemleri alır.
				E.7.2	Acil durumlarda sağlık ekibi gelene kadar ilk yardım müdahalesinde bulunur ve sonucu acentaya bildirir.
				E.7.3	Tura devam edemeyecek konukların bakım koşullarının kalite yönetimine uygun olarak teminini sağlar ve acentaya bildirir.
				E.7.4	Tura devam eden yolcuların yaşanan olumsuzluklardan asgari düzeyde etkilenmesini sağlayarak turunu tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Tur sonu işlemlerini yürütmek	F.1	Tur sonu işlemlerini denetlemek	F.1.1	Anket formlarını dağıtır ve doldurulmasını sağlar.
				F.1.2	Tur sonunda teşekkür ve veda konuşması yapar.
				F.1.3	Tur aracında konuklar tarafından unutulmuş eşya olup olmadığını veya kullanılan malzemelerin hasar görüp görmediğini denetler.
				F.1.4	Turda kullanılan ve acentaya teslim edilmesi gereken araç ve gereçleri inceleyerek araçtan alır.
		F.2	Acenta ile bağlantı kurmak	F.2.1	Konuklar tarafından unutulmuş eşyaları acentaya teslim eder.
				F.2.2	Acentaya turla ilgili genel rapor verir.
				F.2.3	Acentadan aldığı araç ve gereç ile konuklardan tahsilâtını yaptığı ödemeleri imza karşılığı acentaya teslim eder.
				F.2.4	Matbu evrakları belgelere istinaden doldurarak acentaya teslim eder.
				F.2.5	Tur maliyetlerini düşürme yönünde yapılabilecekler hakkındaki fikirlerini acentaya aktarır.
				F.2.6	Konuk memnuniyetini arttırmaya yönelik görüş ve önerileri acentaya bildirir.

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	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	Acentanın ya da kendisinin istediği ve önerdiği kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, fuar, kurs, yönetmelikle belirlenen hizmet içi eğitim seminerleri) katılır.
				G.2.2	Öğrendiği bilgileri işinde uygular ve çalışma arkadaşlarını bu konularda bilgilendirir.

### 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Acenta plakası
2. Adaptör
3. Afiş
4. Ajanda
5. Anket formu
6. Bilgisayar
7. Broşür
8. CD
9. Çakmak
10. Çanta
11. Çok amaçlı çakı
12. Düdük
13. Dürbün
14. El feneri
15. Fotoğraf makinesi
16. Gerekli telefonlar rehberi
17. GPS cihazı
18. Harita
19. Hesap makinesi
20. İletişim araçları (Telsiz, telefon vb.)
21. İlk yardım çantası
22. İp
23. Kamera
24. Kapalı devre konuşma cihazı
25. Kırtasiye malzemeleri
26. Kişisel koruyucu donanım
27. Megafon
28. Mikrofon
29. Otel konaklama formu
30. Özel ilgi gruplarında (avcılık, dağcılık, dalış, doğa yürüyüşü) kullanılan ekipman
31. Pusula
32. Rehber kitap
33. Rehberlik kimlik kartı
34. Satış kuponu
35. Sigorta belgesi
36. Şapka
37. Şemsiye
38. Sözlük
39. Takip levhası (Lolipop)
40. Tur harcama formu
41. TÜRSAB belgesi ve turla ilgili gerekli diğer belgeleri içeren acentaya ait dosya
42. TÜRSAB bandrolü

43. Yağmurluk

**3.3. Bilgi ve Beceriler**

1. Anadolu uygarlıkları bilgisi
2. Anadolu'nun antik kentleri bilgisi
3. Anadolu'nun demografyası ve etnoloji bilgisi
4. Anlatım becerisi
5. Arkeoloji bilgisi
6. Atatürk ilkeleri ve inkılâp tarihi bilgisi
7. Bilgisayar bilgisi
8. Çevre düzenlemeleri bilgisi
9. Dinler tarihi bilgisi
10. Dünya uygarlık tarihi bilgisi
11. Edebiyat bilgisi
12. Eğlence ve boş zaman yönetimi bilgisi
13. Ekip çalışması yeteneği
14. Genel kültür bilgisi
15. Genel turizm bilgisi
16. Gezirdiği grubun ülkesine ilişkin genel bilgi
17. Haberleşme araçları bilgisi
18. Hijyen bilgisi
19. İkonografi bilgisi
20. İletişim becerisi
21. İlk yardım bilgisi
22. İnsan psikolojisi bilgisi
23. İş sağlığı ve güvenliği önlemleri bilgisi
24. Kentlerdeki alışveriş merkezleriyle ilgili bilgi
25. Öğrenme ve kendini geliştirme yeteneği
26. Protokol bilgisi
27. Raporlama bilgisi
28. Sanat tarihi bilgisi
29. Servis, bar ve mutfak temel bilgisi
30. Sosyoloji bilgisi
31. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
32. Tur planlaması ve yönetimi bilgisi
33. Turizm mevzuatı bilgisi
34. Turizm ekonomisi bilgisi
35. Turizm pazarlaması bilgisi
36. Türk kültürü ve sanatı bilgisi
37. Türk tarihi bilgisi
38. Türk ve Anadolu mitolojisi bilgisi
39. Türkiye coğrafyası bilgisi
40. Türkiye'nin flora ve faunası hakkında bilgi

41. Türkiye'deki müzeler hakkında bilgi
42. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
43. Yönetim ve organizasyon becerisi
44. Yunan ve Roma mitolojisi bilgisi
45. Zaman yönetimi bilgisi

### **3.4. Tutum ve Davranışlar**

1. Çalışmalarında disiplinli olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak
4. Gezdiği yerler ve gruplar hakkında araştırmacı olmak
5. Grubun yapısına uygun söylem ve davranışlarda bulunmak
6. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
7. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
8. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
9. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
10. İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına özen göstermek
11. Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
12. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
13. Meslek ahlakına sahip olmak
14. Mesleki bilgilerini geliştirmeye ve güncel olayları takip etmeye önem vermek
15. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
16. Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek

#### **4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME**

Profesyonel 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.