



Turizm Rehberliğinde Alan Uzmanlığı Önerisi: Sağlık Turizmi Rehberliği *Suggestion of Domain Expertise in Tourism Guidance: Health Tourism Guidance*

Dr. Öğr. Üyesi Uğur AKDU

Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Gümüşhane University, Tourism Faculty, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0003-0484-8976>
E-Mail: akduugur@hotmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Duygu KARAKAŞ

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0001-8274-5791>
E-Mail: duygukaratas92@gmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Esra ÇELİK

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0001-6544-951X>
E-Mail: esrclk11229@gmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Jalenur ZURNACI

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5277-1494>
E-Mail: jale_nur08@hotmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Öznur TABU

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0003-0113-8602>
E-Mail: oznur.t1994@gmail.com

Özet

Amaç ve Önem: Bu çalışma, sağlık turizmi için turist rehberliği mesleğinde uzmanlaşma konusuna odaklanmaktadır. Bu kapsamda giderek gelişen ve ileride daha da yaygınlaşacağı düşünülen sağlık turizmi için sağlık turizmi rehberliğini tartışmaya açmayı amaçlamaktadır. Sağlık turizmi kapsamında uzman sağlık turizmi rehberlerinin istihdam edilmesinin ülke ve sektör açısından konuya verilen önemi ve hizmet kalitesinin artırılma çabasını destekleyen önemli bir konu olduğu düşünülmektedir.

Yöntem: Araştırmanın amacı ve temel soruları için uygun olduğu düşünülen betimsel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırma sonucunda sağlık turizmi rehberliği ile uyumlu olduğu düşünülen derslerin kısıtlı olduğu, mevcut derslerin ilkyardım ve temel sağlık bilgisi kapsamlı olduğu görülmektedir. ‘Sağlık Turizmi’ adındaki ders ise sadece üç üniversitenin turizm rehberliği müfredatında yer almaktadır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Profesyonel turist rehberliği eğitiminde uzmanlaşma konusu gündeme yeni gelen bir konudur. Literatürde konuyla ilgili yapılan çalışmaların kısıtlı olduğu, özellikle sağlık



turizmi rehberliği hakkında herhangi bir çalışmaya ulaşamamıştır. Bu çalışmanın konuyla ilgili farkındalık oluşturacağı ve literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberliği, sağlık turizmi, medikal turizm, sağlık turizmi rehberliği

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: this study focuses on the education of field specialist in addition to basic education for tour guiding. It aims to discuss health tourism guidance which keeps developing and will keep developing in the future. It is considered that the employment of specialist health tourist guides within the scope of health tourism is an important issue that supports the effort to increase the quality and service quality of the country and the sector.

Methodology: The descriptive research method, which is considered to be suitable for the purpose and basic questions of the research, was used.

Findings: As a result of the study, it is seen that the courses which are thought to be compatible with the guidance of health tourism are limited, and that the current courses have a wide range of first aid and basic health information. At the same time, the course on Health Tourism is included in the tourism guidance curriculum of only three universities.

Originality/Value: The subject of specialization in professional tourist guidance education is a new issue. In the literature, no studies on the subject of health tourism guidance have been reached. It is thought that this study will make a significant contribution to the subject and awareness about the health tourism guidance.

Keywords: Tour guiding, health tourism, medical tourism, health tourism guidance

Paper Type: Research paper

Giriş

Günümüz turizm anlayışı geleneksel deniz, güneş, kum üçlemesi dışında farklı ve yeni turizm türlerine doğru gelişim göstermektedir. İnsanların özel ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda seyahat planları yapmasında ve alternatif turizm türlerine eğiliminin arttığı görülmektedir (Arslaner ve Erol, 2017; Butler, 1992; Kılıç ve Kurnaz, 2010; Lopez Guzman ve Sanchez Canizares, 2012; Pearce, 1992). Destinasyonlar bu kapsamda ürün çeşitlendirmeye giderek sahip oldukları arzlar doğrultusunda ve yeni turistik yatırımlar yaparak farklı turizm türleri geliştirmeye odaklanmaktadır. Bu eğilim sağlık turizmi, gastronomi turizmi, yaratıcı turizm, dark turizm, çiftlik turizmi, spor turizmi gibi yeni turizm türlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu bağlamda küreselleşme, teknolojik ilerleme gibi birçok faktörün etkisiyle sürekli değişim gösteren insan ihtiyaçlarının turizm yönü karşılanmaya çalışılmaktadır. Tabi bu değişim turizm meslek guruplarına da yansımaktadır. Bu kapsamda turist rehberlerinin de bu değişen ihtiyaçlar odaklı mesleki farklılaşmaya yönelmesinin gerekli olduğu düşünülmektedir. Mevcut turist rehberlerinin eğitim müfredatları incelendiğinde eğitimin daha çok kültür turizmi odaklı olduğu, güncel konularda ise müfredatın kısıtlı olduğu, bu gelişim seyrinde eksik yönlerin tamamlanmasının daha çok profesyonel turist rehberinin bireysel çabaları ve bakış açıları doğrultusunda şekillendiği söylenebilir. Bu amaçla bu çalışma, profesyonel turist rehberlerinin özel bir alanda uzmanlaşma sürecindeki eğitim müfredatının nasıl şekillenmesi gerektiğine odaklanmaktadır. Bu kapsamda da spesifik olarak dünya genelinde gittikçe önemi artan ve sürekli büyüyen sağlık turizmi pazarı için sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığını tartışmaya açmak amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle kavramsal açıdan turist rehberliği, dünyada ve Türkiye’de turist rehberliği mesleği ve eğitimi irdelenmiş akabinde sağlık turizmi ve sağlık turizmi rehberliği ile ilgili önerilerde bulunulmuştur.



1. Turist Rehberliği

Turist rehberi, önceden planlanmış programa uygun olarak yerli ve yabancı turistlere yol gösteren program dâhilinde ziyaret edilen destinasyonlar hakkında ilgili kitleye uygun dilde bilgi aktaran, turistlerin doğru bir şekilde sosyal ve kültürel izlenimler kazanmasına yardımcı olan kişidir (Mısırlı, 2010; Akdu, 2015). Türkiye Cumhuriyeti, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na dayanarak hazırlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'ne (2014) göre turist rehberliği hizmeti;

'Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi' şeklinde tanımlanmaktadır. Bu hizmeti yerine getirmekle yükümlü olan profesyonel turist rehberleri ise 'ilgili yönetmelikte 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, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişiler' olarak tanımlanmaktadır.

Rehberlik mesleği, mükemmeli yakalamanın zor olduğu mesleklerdendir (Kazoğlu, 2018). Ülkeye gelen turist grupları ülkeye geldikleri andan itibaren karşılaştıkları kişiler genellikle rehberlerdir. Böylece turist rehberleri ve turistler arasında iletişim başlamaktadır (Güzel, 2007; Ulusoy, 2017). Rehberler turun başından sonuna kadar, ziyaretçilere eşlik etmektedir. Turist rehberleri davranışı, konuşması, görüntüsü, bilgisi ve tavırları ile turistlere ülke hakkındaki ilk izlenimi oluşturacak olan kişilerdir (Yenipınar ve Zorkirişi, 2013).

Bowie ve Chang (2005)'e göre turist rehberlerinin çok çeşitli becerilere sahip olması gerektiğini belirtilmiştir. Turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerin başında farklı konularda bilgi sahibi olması gelmektedir. Bu konular genel hatlarıyla aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Tetik, 2006):

- Yabancı dil bilgisi
- Genel kültür bilgisi
- Diğer kültürler hakkında bilgi
- Yöre hakkında bilgi
- İlk yardım bilgisi

Turist rehberlerinin önemli görevlerinden biride ziyaret edilen bölgeyi tanıtmak ve bölge hakkında turistlere gerekli bilgi vermektir (İşler ve Güzel, 2014). Dolayısıyla turist rehberlerinin yukarıda sahip oldukları bilgilerin yanında becerilere de sahip olmaları gerekmektedir. Bunlar; özellikle anlatım becerisi ve iletişim becerisidir. Zira turist rehberinin sahip olduğu bilgileri turiste nasıl aktardığı da büyük bir önem arz etmektedir. Çünkü bir turist rehberi ne kadar iyi bilgi birikimine sahip olsa da turistlerle kurduğu iletişim şekli, bilgiyi anlatım becerisi, beden dilini en etkin bir biçimde kullanabilmesi, kişisel imajı (fiziksel görünüş, giyim tarzı vb) turistlerin hizmet kalite algısını etkileyecek önemli etmenlerdendir (Temizkan, 2010). Nitekim Ryan ve Dewar (1995) da rehberin etkili iletişim becerisine sahip olmasının turist memnuniyetini arttırdığını ifade etmişlerdir (Tetik, 2012).



Profesyonel turist rehberi, sadece bilgisiyile değil anlatımı, vücut dili, görünümü, kişiliği ile de turisti etkiler. Ayrımcılık yapmamalı, güvenilir, soğukkanlı ve nazik olmalıdır. Tanıtma, bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm getirici olmalıdır. Diğer rehberlerle, araç sürücüsü ile müze-otel-mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmelidir (<http://iro.org.tr/tr/56>).

2. Dünyada ve Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Gün geçtikçe önem kazanan turizm karşısında, profesyonel turist rehberliği eğitimi, hızla gelişen, aynı zamanda da tartışılan konular arasında bulunmaktadır. Rehberlik çok güçlü bir bilgi birikimi ile onunda ötesinde çok taraflı bir eğitim gerektirmektedir (Güzel, 2007, s.39). Turizm eğitim kalitesinin belirtilerinden biri de rehberlerin bilgi ve beceri seviyeleridir. Bu seviye, turistlere sunulan toplam hizmet kalitesinin de başta gelen göstergelerinden biridir. Bir turist rehberinin genel kültürü yüksek olmalı, yenilikleri izlemeli ve sıkça hizmet içi eğitimden geçirilmelidir. Çünkü turistlerin algıladığı rehber, ülkeyi temsil eden kişi, bir bilge, bir örnek, bir büyükelçidir (Tetik, 2006, s.36).

Rehberlerin sahip olması gereken nitelikler ve eğitim standartları ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir. Avrupalı rehberlerin çoğu daha sık seyahat eden, üst düzey sertifikalara sahip ve en azından birkaç dili çok iyi derecede konuşabilen rehberlerden oluşmaktadır. Avrupa’nın her ülkesinde rehberlerin sahip olması gereken niteliklerin ve eğitimin standartları oldukça yüksek olabilmektedir (Yenipınar ve Zorkirişi, 2013).

Profesyonel turist rehberliği mesleğine kabul için Avusturya, Kıbrıs, Yunanistan, Macaristan, İrlanda, Hollanda ve İskoçya’da ulusal lisans gereklidir. Danimarka, Fransa, Portekiz ve Slovenya’da ise hem ulusal, hem de bölgesel lisans uygulaması bulunmaktadır. Bütün ülkelerde değerlendirme işlemi, bakanlık ve turizm müdürlüğü gibi resmi bir kurum bünyesinde ve genellikle üniversite veya bir başka eğitim kurumu ile birlikte yürütülmekte, bunun sonucunda yeterlilik belgesi verilmektedir. Finlandiya, Hollanda ve İskoçya gibi birkaç ülkede lisans konusu ulusal düzeydeki meslek kuruluşuna bırakılmıştır. Birçok ülkede profesyonel turist eğitimini sonrasında bir yazılı değerlendirme ile ölçme ve değerlendirme yapılmaktadır. Bazı ülkelerde de yazılı değerlendirme ile birlikte anlatım, mülakat vb. yoluyla sözlü değerlendirme de yapılmakta ve alınan eğitim neticesindeki mesleki kazanımlar ölçülmektedir. Yunanistan, İtalya, Portekiz ve İspanya’da sözlü değerlendirme sadece anlatıma dayalı iken, sözlü değerlendirmenin uygulandığı diğer ülkelerde anlatımın yanı sıra adaylar pratiklerini sergiledikleri bir sınavdan da geçmektedirler.

Dünya Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonu (WFTGA) tarafından yapılan araştırmaya göre dünya genelinde sadece 29 ülkede (Ermenistan, Arjantin, Avusturya, Brezilya, Kanada (Montréal), Kıbrıs, Mısır, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Irak, İsrail, İtalya, Japonya, Letonya, Malezya, Nepal, Peru, Singapur, Güney Afrika, İsveç, Tayland, Türkiye, Amerika Birleşik Devletleri (Bazı eyaletler), Hırvatistan, Sri Lanka, Butan, Ürdün.) turist rehberliği mesleğini yapabilmek için ruhsatname şartı bulunmaktadır (WFTGA, 2011; Akdu, Akdu ve Kamber Taş, 2018). Dünyadaki turist rehberliği eğitiminden örnekler şöyledir;

İspanya: İspanya’da lisans verme yetkilisi olan kurum İspanya Resmi Turizm Rehberleri Konfederasyonu (Confederación de Guías Oficiales de Turismo de España) olup adaylar 1500 saat teorik 500 saat uygulamalı eğitim almaktadır (WFTGA, 2011). İspanya’da her bölge ve özerk topluluğun tur rehberliği lisansı için ayrı resmi sınavları vardır. Örneğin Katalonya için sınavlar yıllık düzenlenmekte ve sınavlara başarılı olanlara Resmi Sarı Rozet



verilmektedir. Sarı rozetli rehberler sadece müze ve turistik mekânlar içinde rehberlik yapma hakkına sahiptir. Resmi sınava başvuru yapabilmek için ön koşullar: Avrupa Birliğine üye bir ülkenin vatandaşı olmak ve uluslararası geçerlilikte diploma, 18 yaşını doldurmuş olmak, Resmi kuruluşlar ya da sayılan enstitüler tarafından yeterli derecede İspanyolca dilbilgisi ile en az bir yabancı dil bildiğini belgelemek gerekmektedir. Ek olarak üniversite diploması ya da eş değer bir belgeye sahip olmak, turistik şirket veya kuruluşlarda teknik yeterlilik, turistik ve ticari konularla ilgili bilgilerde yeterlilik sahibi olması, ilgili yeterliliklerin idari kurul tarafından kabul edilmesi gerekmektedir (Gorenak ve Gorenak, 2012, s.289).

Washington, D.C. : Washington, D.C.’de rehberlik belgesi alabilmek için öncelikle, taksi şoförleri, sokak satıcıları ve rehberlere belge vermekle yükümlü Müşteri İlişkileri Düzenleme Dairesi’ne başvurmak gerekmektedir. Uygun formların doldurulması, parmak izi alınması, sağlık muayenesi yapılması ve referans mektuplarının sunulması gibi birkaç bürokratik işlemden sonra rehber adayına bir sınav tarihi verilmektedir. Yazılı olan bu sınavlarda bir konuda kısa bir makale yazılması istenmekte, fotoğraf betimlenmesi ve doğruyanlış tarzında sorular sorulmaktadır. Sınavda 70 ya da daha yüksek bir derece alan adaylar Washington, D.C.’de rehberlik yapabilmek için belge alıp, belgelerini 28 Dolar karşılığında kontrolü sağlandıktan sonra her yıl yenileyebilmektedirler. Belgelerini zamanında yenilemeyen rehberlerin belgeleri iptal edilmekte, ancak, tekrar bu aşamalardan geçerek yeniden belge alabilmektedirler (Tangüler, 2002).

Avusturya: Avusturya’da rehberlik lisansı vermek için üç farklı kurum yetkilendirilmiş olup (Vienna Chamber of Commerce & Federal State of Austria) Viyana Ticaret Odası ve Avusturya Federal Eyaleti bunlardan birisidir. Ülkede turist rehberliği ruhsatnamesi alabilmek için adayların 960 saatlik teorik ve uygulamalı eğitim alması ve yabancı dil bilgisini kanıtlaması gerekmektedir (Akdu ve diğ., 2018).

Adayların en az iki dili (Almanca ve 2. Yabancı dil) akıcı bir şekilde konuşmaları istenmektedir. Kent hakkında temel bilgileri ve sağlıklı olmaları gibi öncelikli koşullar aranmaktadır. Kurum içerisinde yapılan değerlendirmelerden sonra adayın 3 yıl süren ve yaklaşık 900 saatlik kursa kaydının yapıp yapılmayacağına karar verilmektedir. Kursta alınacak dersler Avusturya Federal Cumhuriyeti Turizm Bakanlığınca belirlenmektedir. Kaydı yapılan adaylara konularında uzman kişiler tarafından Viyana, Avrupa ve dünya tarihi, mimari, müzik, sanat ve tiyatro tarihi, Avusturya edebiyatı, politika, tıp ve endüstri tarihi, grup psikolojisi, coğrafya ve konuşma teknikleri konularında dersler verilmektedir. Rehber adaylarının ilkyardım derslerinden muaf olabilmeleri için tıp veya veteriner diplomasına sahip olmaları gerekmektedir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013, s.132).

İngiltere: İngiltere’nin her yerinde rehberler, resmi olarak tur yönetebilmelerine olanak tanıyan, rehber loncasına üye olduklarını gösteren ve herkes tarafından saygı duyulan “Blue Badge”, diğer bir ifadeyle “Mavi Nişan” adı verilen uniformaları giymek zorundadırlar. Mavi nişan alabilmek için rehberler 28 hafta veya 320 saatlik, çok yoğun bir kursa tabi tutulmaktadır. Bütün rehberlerin bu nişanı alabilmesi için temel eğitimi ile birlikte yazılı ve sözlü sınavlarını başarıyla tamamlamaları gerekmektedir (Tangüler, 2002; Güzel, 2007, s.40).

2.1. Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliğinin Eğitimi

Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği esaslarınca, 1995 yılına kadar turist rehberliği eğitimi kısa süreli kurslarla, Turizm Bakanlığı tarafından yürütülmekteydi. Zamanla üniversite düzeyinde eğitimin çeşitlendirilmesi ile birlikte üniversiteler de rehberlik programı açmışlar ve konuya akademik boyut kazandırmışlardır (Polat, 2001; Güzel, 2007,



s.43). Türkiye’de turist rehberliği mesleği bir kanunla düzenlenen ve korunan bir meslektir. 25 Kasım 2005 tarihli ve 16004 sayılı Resmi Gazete’de yeni “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” yayımlanmıştır. Turist rehberliği mesleğini tam anlamıyla tanımlayan 6326 Sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” 7 Haziran 2012 tarihinde kabul edilmiş, kanun 22 Haziran 2012 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Hacıoğlu ve Demirbulat, 2012: 172). İlgili yasaya göre Türkiye’de ülkesel çapta profesyonel turist rehberi olabilmek için ilgili alanda ön lisans veya lisans eğitimi almış olmak veya T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı onayı ve denetimiyle açılacak sertifika programında başarılı olmak, gerekmektedir. Adayların ayrıca yabancı dil yeterliliğini belgelemeleri ve Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığın denetimi ve gözetiminde düzenlenen 36 günlük uygulama gezisine katılarak başarılı olması gerekmektedir.

2. Sağlık Turizmi

Dünya Sağlık Örgütü (WHO/World Health Organization) tanımına göre: Sağlık yalnızca hastalıklı olmama durumu değil aynı zamanda zihinsel, fiziksel ve toplumsal konum olarak iyi olma durumudur (Jones, 2005, İçöz, 2009). İnsanları turistik amaçlı seyahate yönelten sebeplerden birisi de sağlıktır. Kaybolan sağlığını tekrardan kazanma, çeşitli estetik cerrahi operasyonlar, organ nakli, ilik nakli, diş tedavisi, fizik tedavi, rehabilitasyon vb. konularda tedavi görmek amacı ile turistlerin başka ülkelere veya bölgelere seyahat gerçekleştirmeleridir (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2012, Sağlık turizmi el kitabı, 2012). İnsanların sağlıklarını koruyabilme, geliştirebilme, ameliyat olma imkânı ve hastalıkların tedavi edilmesi amacı ile ikamet ettikleri yerden başka bir ülke veya şehre seyahat ederek oradaki tüm sağlık ve turizm olanaklarından yararlanmasıdır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2013:5, Sülkü, 2017:103).

Özetle, sağlık turizmini ‘Sağlığını korumak, daha sağlıklı olmak veya sağlığını yeniden kazanmak isteyen bireylerin sürekli yaşadığı yer dışına gerçekleştirdikleri konaklamalı seyahatlerdir’ şeklinde tanımlamak mümkündür (Akdu, 2014).

Tedavi olmak, sağlık hizmeti almak amacıyla başka bir ülkeye giden kişiye ise sağlık turisti denilmektedir. Sağlık turizmi, turizmin özel bir alt koludur (Aslanova, 2013). Konusu itibarıyla diğer turizm alanlarından farklılaşan sağlık turizminin özelliklerini Özalp (2005) aşağıdaki şekilde beş madde altında özetlemiştir;

- Sağlık turizmi teknik donanım ve iş gücü gerektiren bir turizm türüdür.
- Sağlık turizminde, hizmeti sunan sağlık kuruluşunun uluslararası standartlara uygun hizmet sunması önem taşımaktadır.
- Hizmet sunan sağlık kuruluşunda, ortak yabancı dili bilen personelin mutlaka olması gerekmektedir.
- Hasta ve refakatçileri için farklı turizm türlerinin geliştirilmesini destekleyen, katma değeri yüksek bir turizm türüdür.
- Seçilmiş olan hedef pazara yönelik devlet destekli, farklı dillerde, tanıtım ve pazarlama faaliyetleri gerekmektedir. Yapılan bu tanıtımlarda hedef olarak öncelikle hastalarının yurt dışında hizmet almasını destekleyecek sigorta ve sağlık kuruluşları seçilmelidir.

2.1. Sağlık Turizmi Çeşitleri



Sağlık turizminde temel motivasyon kişisel sağlık açısından faydalı olacak hizmetlerin satın alınması olduğundan, sağlık turizmi farklı biçimlerde ortaya çıkabilmektedir. Bu kapsamda sağlık turizmi 3 başlık altında incelenebilir (Akdu, 2014):

- Termal ve spa-wellness turizmi,
- İleri yaş ve engelli turizmi,
- Medikal turizm.

Termal ve Spa-Wellness Turizmi: Turizm Bakanlığı Termal Turizmi '*Mineralize termal sular ile çamurların, kaynağın yöresindeki çevre ve iklim faktörleri birleşiminde, insan sağlığına olumlu katkı sağlamak üzere, uzman hekim denetim ve programında; fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destek tedavilerle koordineli kür uygulamaları için yapılan turizm hareketidir*' şeklinde tanımlamıştır (Turizm Bakanlığı, 1993, s.13).

Termal turizm, termal sudan banyo, içme, solunum yolu ve aynı zamanda rehabilitasyon fizik tedavi gibi çeşitli hastalıkların tedavilerinde kullanılması amacı ile yapılan seyahatlerdir. Bu uygulamaların yapıldığı tesislere ise termal kür merkezi veya kaplıca tedavi merkezi denilmektedir. Dinlenme, kendini daha rahat ve iyi hissetme ihtiyacı nedeniyle aynı zamanda otelcilik hizmetlerini de kapsayacak şekilde termal kaynaklardan yararlanmak adına sağlık turistinin bir başka ülkeye seyahatini ifade etmektedir (Akdu, 2014; Aydın ve diğ. 2011).

Spa terimi 19. yüzyılın ilk başlarında su içerek veya sıcak, soğuk ve farklı biçimlerde uygulanarak kullanılması sonucunda iyileşme, suyun kullanımından gelen sağlık ve su yolu ile kazanılan dinlenme ve ferahlama gibi duyguların edinildiği bütüncü tedavi anlamında kullanılmaktadır (Çetinkaya ve Zengin, 2009). Wellness kelimesi ise akıl, vücut, ruh ve ilişkilerde zinde olmayı ifade etmektedir. Bu bağlamda insanın kendisini ruhsal, bedensel, zihinsel ve ilişkisel olarak iyi ve zinde hissetmesine yarayan her türlü masaj, cilt bakımı, çamur ve yosun banyoları, küvet bakımları, thalasso terapi gibi doğa ve doğal ürünlerle sağlıklı yaşam yöntemleri ile yapılan vücut bakımları wellness kapsamına girmektedir (Özsarı ve Karatana, 2013).

İleri Yaş ve Engelli Turizmi: Yaşlı ve engelli turistlerin bakım ve rehabilitasyonunu yapılması amacı ile konuk evleri, tedavi merkezleri ve bakım evlerinde sertifikalı personel tarafından yapılan uygulamalar için bu insanların bakım ihtiyaçlarını karşılayabilmek vasıtası ile başka şehir veya ülkelere seyahat etmeleridir (Özer ve Songur, 2012, Çetinkaya ve Zengin, 2009, Özsarı ve Karatana, 2013, Yardan, Dikmetaş ve Us, 2014).

Birleşmiş Milletler verilerine göre bugün dünyada 500 milyondan fazla insan fiziki ya da zihinsel bir engel ile yaşamaktadır. Birleşmiş Milletler (BM) raporuna göre, dünya nüfusunun yaklaşık %12,5'ini 60 yaş ve üstü bireylerin oluşturduğu, 2030 yılı itibarı ile bu oranın %16,6'ya çıkacağı öngörülmektedir (Ataman ve diğerleri, 2017). Özellikle engelli insanların da sağlıklı insanlar gibi istihdam, seyahat, turizm, alışveriş, boş zaman uğraşları gibi yaşamın birçok kesitlerinde yer alabileceği düşüncesinin artması ve aynı düşüncenin turizme de yansıtılması oldukça önemlidir. Günümüzde turizm alt yapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin engelli insanlar tarafından da kullanılabilir halde olacak şekilde planlanıyor olması artık engellilerinde turizmde bir potansiyel oluşturduğunun kanıtıdır. Dolayısıyla yaşlı ve engelli turizmüne yönelik yatırımların giderek artması gerektiği önerilmektedir.

Medikal Turizm: Sağlık turizmi ve medikal turizmi kavramları çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılsa da medikal turizm sağlık turizminin bir alt türüdür (Şahin ve



Tuzlukaya, 2013; Kılınç, 2017). İnsanların başka ülkelere ve bölgelere tıbbi tedavi alabilmek amacıyla ile seyahat etmesini kapsamaktadır. Medikal turizm kavramını ‘Sağlığını yeniden kazanmak ve/veya korumak isteyen insanların sürekli ikamet ettikleri yer dışında başka yerlere en az 24 saat en fazla 1 yıl olmak üzere, herhangi bir ticari amaç güdülmeksizin ve tıbbi tedavi almak, tedavi süreci ve şekline göre turistik faaliyetlere katılmak koşuluyla yapılan seyahatlerdir.’ şeklinde açıklamak mümkündür (Akdu, 2014).

Medikal turizmde turistin gezme, eğlenme, dinlenme gibi ihtiyaçlarını karşılamasının yanı sıra tıbbi tedavi olma amacını da taşımaktadır. Tıp endüstrisinin gelişmesi ile ortaya çıkan medikal turizm, ulusal ve uluslararası alanda tıbbi tedavi ile tatil yapmayı bir arada ele alan yaklaşımdır. Medikal turizmde seyahatin gerçekleşmesinde rol oynayan diğer etken de maliyet unsurudur (Aydın ve diğerleri, 2011, Connell, 2006, Özşarı ve Karatana, 2013).

2.2. Dünya’da ve Türkiye’de Sağlık Turizmi

Gelişmiş ülkelerde yaşayan insanlar, turizmin, internetin, medyanın ve diğer kitle iletişim araçlarının etkisi sonucu diğer ülkelerdeki alternatif tıp imkânları, kaliteli ve ekonomik sağlık hizmetleri konusunda daha fazla bilgiye ulaşabilmektedirler. Her geçen gün, sağlık turizmi imkânları ve pazarı genişlemekte ve yatırımcılar tarafından ilgi görmektedir. Üst düzey teknolojinin insanlara yeterli düzeyde sağlık hizmeti sağlaması, düşük maliyet avantajı, bekleme listeleri ve ulaşımın gelişmesi ile seyahatin kolaylaşması sağlık turizmi dünyanın birçok bölgesine yayılmasına katkıda bulunmuştur (Aydın, 2012).

Dünya genelinde sağlık turizmi ile ön plana çıkan ülkeler, Panama, Brezilya, Malezya, Kosta Rika, Tayland, Hindistan, Türkiye, Malezya, Macaristan, Dubai, Amerika, Meksika, Brezilya ve Singapur’dur (Akdu, 2014; Özer ve Songur, 2012; Yardan ve diğerleri, 2014, Temizkan, 2015).

Gelişmiş ülkelerde sağlık hizmetleri sunumu yüksek maliyetli olmaktadır. Bu ülkelerde yaşanan nüfusun sağlık ihtiyaçları ve sağlık giderlerinin payı her geçen gün artmakla birlikte artan bu sosyal güvenlik giderleri sosyal güvenlik kurumlarını zorlamaktadır. Bu maliyet sıkıntılarını aşabilmek için, gelişmiş ülkelerde bulunan sosyal güvenlik kurumları ve özel sigorta kurumlarının kaliteli tıbbi hizmet sunan ve yakında yer alan ülkelerle paket anlaşmalar yaparak düşük maliyetli sağlık hizmetleri sunma çabaları görülmektedir. Özellikle, coğrafi yakınlık, ülkelerinde bulunmayan doğa ve iklim şartları sebebi ile kültürel benzerlik faktörleri de göz önünde bulundurulduğunda Türkiye Ortadoğu ülkeleri için de önemli bir sağlık turizm destinasyonu olabilecek konumda yer almaktadır (Yardan ve diğerleri, 2014).

Tedavi amaçlı turizm kapsamında, ülkemizde yüksek kalitede sağlık hizmeti veren ve teknolojik altyapıya sahip sağlık kurumlarının artması ile uluslararası sağlık turizmi hareketliliğinden alınan payın yükseltilmesi de hedeflerimiz arasındadır. Halen uluslararası JCI akredite olmuş sağlık kuruluşları ve hastane sayısı 44 olup bu sayının ülkemizdeki sağlık sektörünün gelişmişliğine paralel olarak artırılması gerekmektedir. Bu konuda kamu kuruluşları ve özel sektör ile işbirliği yapılması gerekmektedir (www.kultur.gov.tr; www.jointcommissioninternational.org/).

Türkiye, turizmin dış pazarda değişen tüketici tercihlerine yönelik yeni potansiyel alanlar yaratmak için sağlık turizmine önem göstermektedir. Son yıllarda, Türkiye’nin de gelişmiş ülkelerdeki nitelikli sağlık hizmetleri sunması, ülkemizin sağlık turizm potansiyelini arttırmıştır (Aydın, 2012). Sağlık turizminin gelişmesiyle birlikte ülkemizde bu alandaki yatırımlar hız kazanmaya başlamıştır. Özellikle lazer ile göz ameliyatlarına yabancı



turistlerin ilgi göstermesiyle birçok göz hastanesi Akdeniz ve Ege’de yeni projelere başlamıştır (İçöz, 2009, Yardan ve diğerleri, 2014). Kurum ve kuruluşların sağlık turizminin gelişimine yönelik tutundurma faaliyetleri, reklamcılık, alt-üst yapının iyileştirilmesi, nitelikli personel istihdamı gibi konular önem arz etmektedir.

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Dünya genelinde turizm eğilimleri giderek değişmekte ve çeşitlenmektedir. Bu kapsamda bireylerin özel istek ve ihtiyaçları doğrultusunda farklı turizm türleri önem kazanmakta giderek gelişmektedir. Sağlık turizmi de bu turizm çeşitlerinden biri olup giderek büyüyen bir sektör haline gelmiştir. Yaşanan bu değişim mevcut turizm sektörünün ihtiyaçlarını da çeşitlendirmektedir. Bu kapsamda turizm sektörünün farklı meslek gurupları için alternatif uzmanlık alanları önerilmektedir. Bu çalışma, sağlık turizmi için turist rehberliği mesleğinde uzmanlaşma konusuna odaklanmaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığı konusunu gündeme getirmek ve tartışmaya açmaktır. Zira gelişen ve değişen sektörün ihtiyaçlarının karşılanması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından önemli bir konu olan hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde uzman personel istihdamı son derece önemlidir. Sağlık turizmi kapsamında uzman sağlık turisti rehberlerinin istihdam edilmesinin, ülke ve sektör açısından hizmet kalitesinin artırılma çabasını destekleyen önemli bir konu olduğu düşünülmektedir.

4. Araştırmanın Metodolojisi

Bu araştırmanın temel soruları;

1. Turizm rehberliği bölümlerindeki mevcut eğitim-öğretim programlarında verilen sağlık, sağlık turizmi dersleri bulunmakta mıdır? Varsa derslerin içeriği sağlık turizmi ve sağlık turizmi rehberliği için yeterli midir?

2. Turist rehberliği mesleğinde uzmanlaşma alanı olarak sağlık turizmi rehberliği önerilebilir mi?

Bu kapsamda araştırmanın evreni Türkiye’deki üniversitelerde lisans düzeyinde aktif olarak Turist (Turizm) Rehberliği eğitimi veren bölümler ve 6326 numaralı ‘Turist Rehberliği Meslek Kanunu’ çerçevesinde düzenlenen sertifika programı olarak belirlenmiştir. Türkiye’de aktif olarak eğitim öğretime devam eden ilgili bölümler ÖSYM tarafından ilan edilen kılavuzlarda taranmış ve ilgili üniversitelerin web siteleri ve Bologna sayfalarından ilgili bölümün müfredatlarına ulaşılmıştır. Bu kapsamda özel ve kamu üniversiteleri olarak toplam 30 üniversite ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na istinaden hazırlanan turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nde yer alan sertifika programında okutulan dersler incelenmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı ve temel soruları için uygun olduğu düşünülen betimsel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, mevcut bir durumu değiştirmeden, var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan bir modeldir (Karasar, 2013, s.77). Bu kapsamda araştırmada öncelikle Türkiye’de aktif bir şekilde eğitim öğretime devam eden turizm rehberliği, turist rehberliği, seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği bölümlerinin ders içeriklerine ulaşılmış, mevcut müfredatta sağlık turizmi rehberliği için uygun olabilecek ‘sağlık’ kelime köklü tarama yapılmıştır. Ayrıca yine Türkiye’deki üniversitelerde sağlık



turizmi rehberliği için uygun derslerin müfredatlarında yer alabileceği düşüncesiyle ‘Sağlık Yönetimi’, ‘Hemşirelik’ gibi sağlık tabanlı bölümlerin ders içerikleri aynı yöntemle incelenmiş ve sağlık turizmi rehberliği eğitimi için uygun olduğu düşünülen dersler gerekçeleriyle birlikte ortaya çıkarılmıştır. İlgili sonuçlar araştırmanın bulguları bölümünde yer almaktadır.

5. Bulgular

Araştırmanın metodolojisi bölümünde verilen bilgiler doğrultusunda Türkiye’deki özel üniversitelerin ve devlet üniversitelerinin lisans düzeyinde eğitim-öğretim veren Turizm Fakülteleri ve Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarındaki ‘Turist Rehberliği’, ‘Turizm Rehberliği’ ve Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği bölümlerinin müfredatlarında yer alan ve sağlık turizmi ile ilişkili olduğu düşünülen dersler ortaya çıkarılarak gruplandırılmıştır. Akabinde ilgili bölümün müfredatında bulunuyorsa ‘Evet’ anlamına gelen ‘+’ işareti ve yoksa ise ‘Hayır’ anlamına gelen ‘-’ işaretiyle tablolaştırılmıştır. Bulgular Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1 turizm rehberliği bölüm müfredatlarındaki sağlık turizmi rehberliği ile uyumlu derslerin bulunma durumuna yönelik tarama sonuçlarını göstermektedir. Tablo incelendiğinde müfredatlar da sağlık turizmi rehberliği ile uyumlu olduğu düşünülen derslerin kısıtlı olduğu, mevcut derslerin ilkyardım ve temel sağlık bilgisi kapsamlı olduğu görülmektedir. Sağlık Turizmi adındaki ders ise sadece Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi ve Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi olmak üzere 3 üniversitenin turizm rehberliği müfredatında yer almaktadır. Bunun dışında Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünün müfredatına ‘Hastane Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği’ dersi eklenmiştir. Bununla Birlikte diğer seçeneği altında ‘Sağlık İletişimi’, ‘Sağlık sosyolojisi’, ‘Sağlık Psikolojisi’ ve ‘Hijyen ve Sanitasyon’ gibi dersler yer almaktadır. İlgili taramada üç üniversitenin ilgili bölümünün müfredatına ise ulaşılamamıştır.”

Yapılan incelemede derslerin ismiyle birlikte içerikleri de incelenmiş olup genel olarak temel düzeyde sağlık ve ilkyardım bilgisine odaklanıldığı, bunun önemli olduğu lakin sağlık turizmi rehberliği alan uzmanı için yeterli olmadığı düşünülmektedir. Bu doğrultuda sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığı için önerilebilecek derslerin ortaya çıkarılabilmesi amacıyla Türkiye’de eğitim öğretimin devam ettiği ‘Sağlık Yönetimi’, ‘Hemşirelik’ ve ‘Acil Afet Yönetimi ve İlk Yardım’ gibi bölümlerin müfredatları detaylı olarak taranmış ve ilişkili dersler ortaya çıkarılmıştır. Tarama sonucunda ortaya çıkarılan dersler aşağıda gerekçeleriyle birlikte sunulmuştur.

Sağlık Kurumları Mevzuatı: Bu dersin amacı, sağlık kurumlarının hizmet sunumu, çalışan sağlık personelinin hak ve yükümlülükleri ve hizmet sunulan bireylerin hakları gibi pek çok konudaki kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik, tebliğ ve yönerge gibi hukuki düzenlemeleri kapsamaktadır. Turist rehberlerinin bu ders kapsamında alacakları eğitim ile gereken yerlerde turistlere hakları hakkında bilgiler verebilecektir.

Sağlık Kurumlarında İletişim: İletişim süreci, iletişim teorileri, iletişim yöntemleri, sözlü, sözsüz, yazılı iletişim, örgütsel iletişim, sunum teknikleri dersin içeriğini kapsamaktadır. Sağlık kurumları iletişim dersinde, iletişim sürecini anlayabilmek, kendini iyi tanımanın önemini kavrayarak, toplumu kendini anlatabilmek amaçlanmaktadır. Sağlık kurumlarında iletişim konusunun daha hassas durumlarda gerçekleştiği, kendini ve



hastalığını tanımlayabilme gibi farklılıkları bulunduğundan turist rehberlerinin yönlendirici kimliği için önemli olduğu düşünülmektedir.

Tablo 1: Turizm Rehberliği Bölüm Müfredatlarındaki Sağlık Turizmi Rehberliği İle Uyumlu Derslerin Bulunma Durumuna Yönelik Tarama Sonuçları

ÜNİVERSİTE	Sağlık Turizmi Rehberliği İle Uyumlu Olduğu Düşünülen Dersler					
Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	-	-	+
Adıyaman Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	+	-	-
Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Aksaray Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	+	-
Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	-	-	-
Batman Ün., Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O.	+	-	-	-	-	-
Çanakkale, 18 Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi	<i>Müfredatına ulaşmamıştır</i>					
Çankırı Karatekin Ün., Ilgaz Turizm İşl. Otel. Y.O.	-	-	-	-	-	-
Ege Üniversitesi, Çeşme Turizm ve Otelcilik Y.O.	-	-	-	-	-	-
Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	+	-	-
Harran Üniversitesi, Turizm ve Otel İşl. Y.O.	-	-	-	-	-	-
İskenderun Teknik Ün., Turizm İşl. Otel. Y.O.	+	-	-	-	-	-
İstanbul Gelişim Ün., İktisadi, İdari ve Sosyal B.F.	-	+	-	-	-	+
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi	<i>Müfredatına ulaşmamıştır</i>					
Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Ün., Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Niğantaşı Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Y.O.	-	-	+	-	-	-
19 Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	-	-	-
Sakarya Uygulamalı Bilimler Ün.	<i>Müfredatına ulaşmamıştır</i>					
Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	-	-	-	-
Selçuk Ün., Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi	-	-	-	+	-	-
Yaşar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Y.O.	+	-	-	-	-	-
TUREB-T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı	+	-	+	+	-	+

Tıbbi Terminoloji: Tıbbi terminolojiye giriş dersinde sözcüklerin temel yapısı, latince telaffuz ve vurgu ve çeşitli tıbbi terimler öğretilmektedir. Sağlık turizmi rehberinin tıbbi terminolojiye hakim olması süreç içinde ona büyük yardım sağlayacaktır.

Temel Sağlık Hizmetleri: Sağlık ve temel sağlık hizmeti kavramlarını tanımlayabilmek, sağlık hizmetlerini açıklayabilmek dersin temel amaçlarındandır. Turist rehberi sağlık hizmetleri hakkında donanımlı bir bilgiye sahip olması gerekmektedir. Temel sağlık hizmetleri hakkında bilgi sahibi olan sağlık turizmi rehberleri, acil ve anlık müdahalelerde süreci de anlayabileceğinden turistlere en iyi hizmeti sunacaktır.

Sağlık Turizmi: Bu dersin temel amaçları arasında, sağlık turizmi ile ilgili kavramların bilinmesi, sağlık turizminin gelişiminin ve sağlık turizmi sektörünün incelenmesidir. Türkiye ve dünyadaki sağlık turizminin hakkında bilgiler öğrenilmesi



hedeflenmektedir. Dolayısıyla sektörü tanınması ve incelikleri, süreci öğrenebilmesi açısından sağlık turizmi rehberinin temel dersi sayılabilecek önemde bir ders olduğu düşünülmektedir.

Sağlık Birimlerinde ve Yönetiminde Etik: Bu ders kapsamında sağlık birimlerinde olması gereken etik kuralların açıklanması amaçlanmaktadır. Turist rehberleri turistlere karşı etik davranmak zorundadır. Sağlık turist rehberi bu ders kapsamında sağlık birimlerinde ve yönetiminde etik olunacak kural ve davranışları öğrenmektedir.

İlk ve Acil yardım: Turist rehberleri acil durumlarda (örneğin, olay yerinin ve Hasta/Yaralının değerlendirilmesi, temel yaşam desteği, kanamalar, yaralanmalar, kırık, çıkık ve burkulmalar, yanıklar, donma, zehirlenmeler, hayvan ve insan ısırılmaları, yabancı cisim kaçması, boğulmalar, yaralının kaza yerinden çıkarılması ve taşınması, diğer acil durumlar) turistlere ilk yardım müdahalesinde bulunması gerekir ve bunun içinde ilk ve acil yardım eğitimini alması gerekmektedir.

Kaza ve Afet Yönetimi: Seyahat esnasında herhangi bir kaza veya afet olaylarında turist rehberlerinin soğukkanlı olması, insanları bir araya toplayabilmesi ve psikolojik olarak sakinleştirebilmesi gibi yardımları yapabilmeleri için bu konuda da eğitim alması gerektiği düşünülmektedir.

Temel Afet Bilgisi: Doğal ya da insan kaynaklı tehlikeler dünyanın her yerinde çokça yer almaktadır. Bu tehlikelerin bazıları afetlere yol açabilmektedir. Afetler can kaybı, yaralanma, kalıcı sakatlık ev ve iş yeri kaybı toplumsal ve kültürel mirasın zarar görmesi gibi çeşitli boyutlarda zararlara yol açabilirler. Temel afet bilgisi dersinde afet tanımı, afet çeşitleri, doğal afetler, insan kaynaklı afetler, afet eğitiminin gerekliliği, risk tablosu gibi konularda bilgi vermektedir. Sağlık turizmi rehberlerinin afete karşı risk azaltma bilgi ve becerilerine sahip olması gerekmektedir. Bunlar;

- Bilinen riskleri ortadan kaldırmak için gereksinimlerin saptanması ve plan yapmak.
- Can kaybı, yaralanma ve yıkımlardan korunmak önceden fiziksel koruyucu önlemler almak.
- Afet sırasın da ki doğru davranışı öğrenmek, önceden pratik yapmak.
- Rehberin kendine ve başkalarına afet sonrasında yardım edebilmek için müdahale ve iyileşme becerilerini öğrenmek ve geliştirmek.

Bu bağlamda sağlık turizmi rehberlerinin profesyonel bir biçimde sağlık turizmi rehberliği hizmetini sunabilmesi için temel afet bilgisi dersinin içeriklerini en iyi şekilde öğrenilmesi öngörülmektedir.

Farmakoloji: Bu ders süresinde öğrencilerin, farmakoloji konusundaki temel bilgilerin, ilaç ve ilaç ile ilgili fizyolojik olayların geliştirilmesi, ağrı kesici ilaçlar, kullanım alanlarının öğrenilmesi, otakoid, yapıdaki fizyolojik maddeler ve analogların etkilerinin anlatılması amaçlanmaktadır. Sağlık turizmi rehberlerinin bu ders kapsamında ilaçların uygulama şekillerinin nasıl yapıldığı, fonksiyonların öneminin öğrenilmesi, ilaçların dokulara nasıl dağıldığını anlatabilmeleri, ilaçların etkisini değiştiren faktörlerin öğrenilmesi gibi kazanımlara sahip olması olası durumlarda ilgili ekip olay yerine ulaşana kadar müdahale etmesine veya kişiye yardım etmesine olanak sağlayacaktır.

Acil Hasta Bakımı: Acil hasta bakımı dersi ile sağlık turizm rehberlerine insan-çevre-sağlık ve hastalık kavramları, ülkemizde acil hasta bakımı, vücut dengesizlikleri, triyaj, ilaç uygulamaları yaşamsal bulguların değerlendirilmesi gibi konularının kavratılması gerektiği düşünülmektedir.



Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın temel soruları doğrultusunda yapılan analizlerin sonuçları değerlendirildiğinde Türkiye’de bulunan lisans düzeyindeki turist/turizm rehberliği bölümleri ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile TUREB işbirliğinde tasarlanan sertifika programı müfredatlarında sağlık turizmi, sağlık bilgisi vb. konularda verilen derslerin olduğu görülsede tüm derslerin tek bir başlık altında ele alındığı ve içerikle ilgili bilgi verilmediği görülmektedir. Doğrudan ‘Sağlık Turizmi’ içeren dersin sadece üç üniversitenin turizm rehberliği bölümünde okutulduğu görülmektedir. Mevcut derslerin ise temel düzeyde sağlık ve ilkyardım bilgisini kapsadığı görülmektedir. Verilen bu derslerin de birçok üniversitede seçmeli olduğu dolayısıyla eğer öğrenci seçmez ise konuyla ilgili hiç eğitim alamayacağı ortaya çıkarılmıştır.

Sağlık turizmi konusunun dünya genelinde oldukça önemli görüldüğü ve giderek geliştiği görülmektedir. Bu bağlamda turizm sektörünün farklı ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda önemli bir ihtiyaç da sağlık turizmi rehberliği konusudur. Sağlık turizmi konusu termal turizm, spa, wellness uygulamaları, yaşlı ve engelli turizmi, medikal turizm gibi farklı turizm türlerini kapsayan geniş bir alandır. Dolayısıyla sözü geçen tüm turizm türlerinde aktif rol alacak bireyleri ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda yönlendirebilecek ve süreç içerisinde sürekli yardım edebilecek uzman turist rehberlerin istihdam edilmesi önemli bir konudur. Mevcut turizm rehberliği bölümlerinden mezun olan turist rehberlerinin genellikle kültür turizmi odaklı yetiştirildiği düşünüldüğünde diğer alanlarda giderek alan uzmanı rehber eksikliği hissedilecektir. Dolayısıyla rehberlik mesleği için alan uzmanlığı konusunun gündeme getirilmesi oldukça önemlidir.

Yukarıda verilen dersler öneri niteliğinde olup çeşitlendirilebilir. Sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığı eğitiminde sadece bu derslerin verilmesi elbette yeterli olmayacaktır. Önerilen bu dersler mevcut turizm rehberliği eğitimi akabinde şartları sağlayarak turist rehberi unvanı almış kişilere alan uzmanlığı konusunda katkı sağlamak amacıyla sertifikasyon, yüksek lisans, kurs, seminer vb. şekillerde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Üniversiteler, TUREB ve TÜRSAB işbirliği içinde belirlenecek program kapsamında ele alınmalıdır.

Kaynakça

- Akdu, U., ve Akdu, S. (2014). Medikal turistlerin Türkiye’yi tercih etme nedenlerini memnuniyet ve sadakat düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma Antalya örneği. 8. *Sağlık Ve Hastane İdaresi Kongresi*, Girne.
- Akdu, U., ve Akdu, S. (2015). Sağlık turizmi kavramlar uygulamalar ve pazarlama önerileri. I. Euroasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends and Indicators, Konya.
- Akdu, U., Akdu, S. ve Kamber Taş, S.S. (2018). *Turizm rehberliği eğitim sürecinde uzmanlaşma: gastrorehberlik. Turist rehberliği üzerine güncel araştırmalar*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akdu, U. (2014). Medikal turizmde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakatının değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya
- Akdu, U., (2015). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü; tur planlaması ve yönetimi*. Edt. Yasin Keleş, Grafiker Yayınevi, Ankara.
- Arslaner, E. ve Erol, G. (2017). Alternatif turizmin bazı türleri üzerine bir değerlendirme. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 5/4, s. 422-438



- Aslanova, K. (2013). Türkiye’de sağlık turizmi ve sağlık turizmi hukuku. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 129-145.
- Ataman, H., Esen, M. F., ve Vatan, A. (2017). Medikal turizm kapsamında sunulan sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(1), 28-44.
- Aydın, O. (2012). Türkiye’de alternatif bir turizm; sağlık turizmi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2012(2), 91-96.
- Aydın, D., Aktepe, C., Şahbaz, R. P., ve Arslan, S. (2011). Türkiye’de medikal turizmin geleceği. T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, Mart, Ankara.
- Bowie, D. ve Chang, J.C. (2005). Tourist satisfaction: a view from a mixed international guided package tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11 (4), 303322.
- Butler, R. (1992). Alternative tourism: the thin edge of the wedge. Tourism alternatives: potentials and problems in the development of tourism. Edts: Smith V.L. and Eadington W.R. University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Connell J. (2006). Medical tourism: sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management* 27(4): 1093-100.
- Çetinkaya, T ve Zengin B. (2009). *Yaşlı bakımı ve turizm*. Panel Bildiri Kitapçığı; Sakarya: s. 172-81.
- Gorenak, M. ve Gorenak, I. (2012). Challenges in education of tour guides and tour managers. *Informatologia*, 45(4), 287-296..
- Güzel, Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü; Alman turistler üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Hacıoğlu, Necdet ve Demirbulat, Özge Güdü (2012). Türkiye’de turizm rehberliği eğitiminin ilgili mevzuat çerçevesinde kavramsal analizi. *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri*, Engelsiz Turizm, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 2014, 170-185.
- İçöz, O. (2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal (tıbbi) turizm ve Türkiye’nin olanakları. *Journal of Yasar University*, 4 (14).
- İşler, B. D. ve Güzel, Ö. (2014). *Tur yönetiminde profesyonel turist rehberlerinin deneysel rolü: alman turistlerin kültür turu satın alma davranışına yönelik bir değerlendirme*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 19 (1), 125-138.
- Jones, P.Hunter (2005): “*Cancer and Tourism*”, *Annals of Tourism Research*, Vol. 32, No. 1, ss. 70-92.
- Karasar, Niyazi (2013), Bilimsel araştırma yöntemi, 25. Basım. Nobel Akademi Yayıncılık Eğitim Danışmanlık, Ankara.
- Kazoğlu, İ.,H. (2018). Toplum temelli turizm yaklaşımı: *turist rehberlerinin algılamaları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kılıç, B. ve Kurnaz, A. (2010). Alternatif turizm ve ürün çeşitliliği oluşturmada ekolojik çiftlikler: pastoral vadi örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 2/4, 39-56.
- Kılınç, İ. (2017). Türkiye medikal turizm sektöründe hizmet kalitesi ve memnuniyet üzerine bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 130-143.
- Lopez-Guzman, T. ve Sanchez-Canizares, S. (2012). Gastronomy, tourism and destination differentiation: a case study in spain. *Review of Economics & Finance*, 2, 63-72.
- Mısırlı, İ. (2010). Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özalp, G. (2005). Sağlık turizmi, *Hastane Dergisi*, Sayı: 7, Ankara.
- Özer, Ö. ve Songur C. (2012). Türkiye’nin dünya sağlık turizmindeki yeri ve ekonomik boyutu. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, s. 69-81.



- Özsarı, S. H., ve Karatana, Ö. (2013). Sağlık turizmi açısından Türkiye'nin durumu. *Journal of Kartal Training & Research Hospital/Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 24(2).
- Öztürk, Y. ve Yazıcıoğlu, İ. (2002). Gelişmekte olan ülkeler için alternatif turizm faaliyetleri üzerine teorik bir çalışma, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:2, S. 183-195.
- Pearce, D. (1992). *Alternative tourism: concepts, classifications and questions. Tourism alternatives: potentials and problems in the development of tourism*. Edts: Smith V.L. and Eadington W.R. University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Polat, T. (2001). Seyahat işletmelerinde profesyonel turist rehberliği. 48.
- Ryan, C., & Dewar, K. (1995). Evaluating the communication process between interpreter and visitor. *Tourism Management*, 16(4), 295–303.
- Sülkü, S. N. (2017). Sağlık turizminde Türkiye'nin Dünyadaki yeri ve potansiyeli. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 99-133.
- Şahin, G., ve Tuzlukaya, Ş. (2013). Turizm türleri ve turizm politikaları, dünyada ve türkiye'de sağlık turizmi, D. Tengilimoğlu (Ed.), Sağlık Turizmi, içinde (47-70), Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Tangüler, A. (2002). Profesyonel turist rehberliği ve turist rehberlerinin seyahat acentası ve müşteri ilişkileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2013). Türkiye medikal turizm değerlendirme raporu. Sağlık hizmetleri genel müdürlüğü, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı, Ankara, 19.
- Temizkan, S. P. (2010). *Profesyonel turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi açısından hizmet içi eğitim seminerleri*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Temizkan, S.P. (2015). *Sağlık Turizmi*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye'de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (kuşadası örneği)*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tetik, N. (2012). *Turist rehberlerinin ekoturizm alanındaki yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, R.G. 26.12.2014/29217 (7/6/2012/6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na istinaden hazırlanmıştır)
- Ulusoy, H. (2017). *Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ve özyeterlilik inançlarının hizmet sunumuna etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- WFTGA (WORLD FEDERATION OF TOURIST GUIDE ASSOCIATIONS). (2011). Jane Orde Guiding Document Worldwide <http://www.wftga.org/> (29.11.2018).
- Yardan, E. D., Dikmetaş, H., Us, N. C., ve Yabana, B. (2014). Türkiye ve Dünya'da sağlık turizmi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 8(2), 27-42.
- Yenipınar, Uysal ve Zorkirişçi, Ayşe. (2013). *Türkiye ve Avrupa birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi*. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10 (2), 111136. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR-50679/turist-rehberligi-meslek-yonetmeligi-yurutmeyi-durdurma.html> (25.11.2018).
- <http://www.kaplicalderneği.com> erişim tarihi: 23.10.2018
- <http://www.kultur.gov.tr> erişim tarihi: 25.10.2018
- <https://www.jointcommissioninternational.org/> 20.10.2018
- <http://iro.org.tr/tr/56-> (24.11.2018).