

**T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

**PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ:
MEVCUT DURUM, MESLEK SORUNLARININ
TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ**

**Hazırlayan
Bilgehan KILIÇHAN**

**Danışman
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA**

Yüksek Lisans Tezi

**Haziran 2019
KAYSERİ**

**T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

**PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ:
MEVCUT DURUM, MESLEK SORUNLARININ
TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

**Hazırlayan
Bilgehan KILIÇHAN**

**Danışman
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA**

**Haziran 2019
KAYSERİ**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Bilgehan KILIÇHAN

İmza:





T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Tez Başlığı: **PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ:
MEVCUT DURUM, MESLEK SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM
ÖNERİLERİ**

Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Giriş, b) Ana bölümler ve c) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 115 sayfalık kısmına ilişkin, 25/06/2019 tarihinde *Turnitin* intihal programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan özgünlük raporuna göre, tezimin benzerlik oranı: %15'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

- 1- Giriş dâhil
- 2- Ana Bölümler dâhil
- 3- Sonuç dâhil
- 4- Alıntılar dâhil/hariç
- 5- Kapak hariç
- 6- Önsöz ve Teşekkür hariç
- 7- İçindekiler hariç
- 8- Kaynakça hariç
- 9- Özet hariç
- 10- Yedi (7) kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez İntihal Raporu Uygulama Esaslarını inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim. 25/06/2019

Adı Soyadı: Bilgehan KILIÇHAN
Öğrenci No: 4033431606
Ana Bilim Dalı: Turizm İşletmeciliği
Bilim Dalı: Turizm İşletmeciliği
Program Adı: Tezli Yüksek Lisans


Danışman
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA


Öğrenci
Bilgehan KILIÇHAN

YÖNERGEYE UYGUNLUK

“Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri” adlı Yüksek Lisans tezi, Erciyes Üniversitesi Lisansüstü Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi’ne uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan
Bilgehan KILIÇHAN

İmza

Danışman
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

İmza

Turizm İşletmeciliği ABD Başkanı
Prof. Dr. Ömer SANLIOĞLU

İmza

KABUL VE ONAY SAYFASI

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA danışmanlığında Bilgehan KILIÇHAN tarafından hazırlanan “**Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri**” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

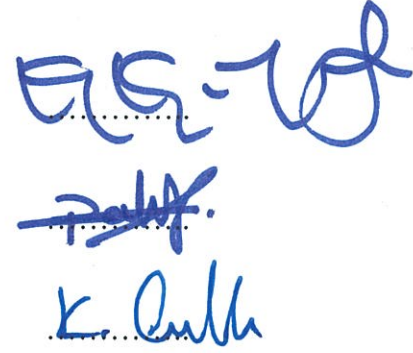
24 / 06 / 2019

JÜRİ:

Danışman : Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

Üye : Prof. Dr. Ramazan Pars ŞAHBAZ

Üye : Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ

**ONAY :**

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 24/06/2019 tarih ve 26 sayılı kararı ile onaylanmıştır.


Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ
Enstitü Müdür V.

24/06/2019

TEŞEKKÜR

Öncelikle yüksek lisans eğitimim ve tezimin hazırlanması süresince danışmanlığımı üstlenen, bilgi ve tecrübeleriyle bana rehberlik eden, çalışmanın başından sonuna kadar engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendiren, değerli zamanlarını esirgemeyerek bana her fırsatta yardımcı olan saygıdeğer danışmanım Kayseri Üniversitesi Rektörü Sayın Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA hocama;

Yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve deneyimleriyle bana yardımcı olan hocalarım Prof. Dr. Ömer ŞANLIOĞLU ve Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ'ye;

Tezin veri toplama sürecinde araştırmaya katılan, yardımlarını esirgemeyen çok değerli profesyonel turist rehberi meslektaşlarıma ve meslektaşlarıma ulaşmamda rehber veri tabanından faydalandığım Turist Rehberleri Birliği'ne;

Hayatım boyunca aldığım her kararda ve bütün zorluklarda yanımda olan, her türlü desteği esirgemeyen, bana güven duyan ve destek olan değerli annem Ayşe YILMAZ'a, babam Kerim YILMAZ'a ve kardeşlerim Nagahan YILMAZ ile Muharrem Hamit YILMAZ'a;

Beni akademik hayata teşvik eden ve yalnız bırakmayan, değerli yardımları ve deneyimleri ile fikirlerimin gelişmesinde katkıda bulunan canım eşim Dr. Öğr. Üyesi Reha KILIÇHAN'a ve tez çalışması sürecinde yeterince ilgilenemediğim oğlum Yaman KILIÇHAN'a;

Son olarak her zaman manevi desteklerini hissettiren, motivasyonumu yüksek tutmaya çalışan ve tez çalışma sürecimde beni mutfağa sokmayan sevgili kayınvalidem Neriman KILIÇHAN'a

Teşekkürlerimi sunuyorum.

Bilgehan KILIÇHAN
Kayseri, Haziran 2019

**PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ:
MEVCUT DURUM, MESLEK SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM
ÖNERİLERİ**

Bilgehan KILIÇHAN
Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tezi, Haziran 2019
Danışman: Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

ÖZET

Tez çalışmasında profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmak amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda (a) Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları nelerdir? ve (b) Profesyonel turist rehberlerinin tespit edilen meslek sorunlarına ilişkin çözüm önerileri nelerdir? şeklinde iki araştırma sorusu geliştirilmiştir.

Tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen araştırmada veri toplama yöntemi olarak *Delphi* yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda, Mart-Nisan 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilen araştırmanın birinci turunda araştırmacının araştırma sorularına cevap bulacağına inandığı 30 kişilik uzman grubu ile araştırmaya başlanmış ve dördüncü tur 19 kişi ile sonuçlandırılmıştır.

Delphi yöntemi ile toplanan verilerin analizi neticesinde, profesyonel turist rehberlerinin mesleğin doğasından kaynaklı, seyahat acentaları, konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, müze ve ören yerleri, turistler, meslek örgütleri, meslektaşlar ile yaşanan sorunlar ile diğer meslek sorunlarından oluşan dokuz farklı kategoride toplam 43 meslek sorununun olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu sorunlara ilişkin profesyonel turist rehberleri ile görüşülerek geliştirilen çözüm önerileri sunulmuştur. Araştırma sonucunda akademik çıktılar ile uygulamaya dönük çıktılar tartışılırken gelecek araştırmalara yönelik önerilerde de bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Profesyonel Turist Rehberi, Meslek Sorunları, Turizm.

**TOUR GUIDING AS A PROFESSION:
CURRENT SITUATION, DETERMINATION OF VOCATIONAL PROBLEMS
AND SOLUTION PROPOSALS**

Bilgehan KILIÇHAN
Erciyes University, Institute for Social Sciences
M.Sc. Thesis, June 2019
Supervisor: Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA

ABSTRACT

In this thesis, it is aimed to determine the vocational problems of professional tourist guides and to offer solutions to these problems. In accordance with this purpose, the main questions of the research can be listed as; (a) What are the vocational problems of professional tourist guides? and (b) What are the solutions of professional tourist guides regarding the identified vocational problems?

Delphi method was used as data collection method in the research conducted within the scope of thesis study. In this context, in the first round of the study conducted between March and April 2019, the research was started with a group of 30 experts who was believed that the researcher would find answers to the research questions and the fourth round was concluded with 19 people.

As a result of the analysis of the data collected by Delphi method, it has been determined that professional tourist guides have a total of 43 vocational problems in nine different categories consisting of travel agencies, accommodation businesses, transportation businesses, museums and ruins, tourists, professional associations, colleagues and other vocational problems. In addition, professional tourist guides were interviewed and solutions were proposed for these problems. As a result of the research, theoretical and practical implications have been discussed and suggestions for future research have been presented.

Keywords: Professional Tour Guide, Vocational Problems, Tourism.

İÇİNDEKİLER

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ: MEVCUT DURUM, MESLEK SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

	<u>Sayfa</u>
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	i
YÖNERGEYE UYGUNLUK.....	ii
KABUL VE ONAY SAYFASI	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ: MEVCUT DURUM

1.1. Meslek Kavramı ve Meslek ile İlgili Diğer Önemli Kavramlar	5
1.2. Mesleklerin Tarihsel Gelişimi	7
1.2.1. Fütüvvet Kavramı	8
1.2.2. Ahilik Kavramı	8
1.2.3. Gedik Kavramı	9
1.3. Meslek Seçiminde Rol Oynayan Faktörler	9
1.4. Meslekte Profesyonelleşme	10

1.5. Profesyonel Bir Meslek Olarak Turist Rehberliği	11
1.5.1. Profesyonel Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi	12
1.5.2. Profesyonel Turist Rehberliğinin Tanımı	18
1.5.3. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri.....	20
1.5.4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Nitelikleri ve Görevleri.....	21
1.5.5. Profesyonel Turist Rehberliği Türleri	24
1.5.6. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Etik İlkeleri	25
1.5.7. Profesyonel Turist Rehberleri ile İlgili Meslek Örgütleri	27
1.5.8. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu.....	28
1.6. Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi	31
1.6.1. Dünyada Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi	31
1.6.2. Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi.....	33
1.6.2.1. Yükseköğretim Kurumlarında Eğitimler.....	34
1.6.2.2. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Tarafından Verilen Eğitimler	35
1.7. Profesyonel Turist Rehberlerinin Kariyer Olanakları.....	37
1.8. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğine Özgü Başlıca Sorunlar	38

İKİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİNE İLİŞKİN

ALANYAZIN İNCELEMESİ

2.1. Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi	43
2.2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Rollerini	50
2.3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Performansları.....	57
2.4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları	61
2.5. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Kanunu	66
2.6. Profesyonel Turist Rehberliğinde Diğer Önemli Konular	67

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEK SORUNLARININ
TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Tanıtma	71
3.1.1. Araştırma Probleminin Tanımı	71
3.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	72
3.1.3. Araştırma Soruları	73
3.1.4. Araştırmanın Varsayımları	74
3.1.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	74
3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	76
3.2.1. Araştırma Yaklaşımı.....	76
3.2.2. Veri Toplama Aracı Olarak <i>Delphi</i> Yöntemi.....	76
3.2.3. <i>Delphi</i> Yöntemi ile Veri Toplama Süreci	80
3.2.3.1. Soru Formunun Oluşturulması ve Pilot Test Uygulaması.....	80
3.2.3.2. Uzman Grubunun Oluşturulması	80
3.2.3.3. Birinci Tur <i>Delphi</i> Uygulaması.....	81
3.2.3.4. İkinci Tur <i>Delphi</i> Uygulaması	82
3.2.3.5. Üçüncü Tur <i>Delphi</i> Uygulaması	82
3.2.3.6. Dördüncü Tur <i>Delphi</i> Uygulaması	83
3.3. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlanması.....	84
3.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	84
3.3.2. Katılımcıların Mesleki Niteliklerine İlişkin Bulgular	84
3.3.3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunlarına İlişkin Bulgular ve Çözüm Önerileri	86
3.3.3.1. Mesleğin Doğasından Kaynaklı Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	87
3.3.3.2. Seyahat Acentaları ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri.....	91

3.3.3.3. Konaklama İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	95
3.3.3.4. Ulaştırma İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	96
3.3.3.5. Müze ve Ören Yerleri ile İlgili Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	98
3.3.3.6. Turistler ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	99
3.3.3.7. Meslek Örgütleri ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	99
3.3.3.8. Meslektaşlarla Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri	100
3.3.3.9. Diğer Meslek Sorunları ve Çözüm Önerileri	102
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	106
KAYNAKÇA	115
EKLER.....	132
EK 1. Turist Rehberliği Eğitimine İlişkin Alanyazın İncelemesi.....	132
EK 2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Rollerine İlişkin Alanyazın İncelemesi	138
EK 3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarına İlişkin Alanyazın İncelemesi	144
EK 4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunlarına İlişkin Alanyazın İncelemesi	148
EK 5. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Kanununa İlişkin Alanyazın İncelemesi	153
EK 6. Profesyonel Turist Rehberliğinde Diğer Önemli Konulara İlişkin Alanyazın İncelemesi.....	154
EK 7. Birinci Tur <i>Delphi</i> Soru Formu.....	157
EK 8. İkinci Tur <i>Delphi</i> Soru Formu	158
EK 9. Üçüncü Tur <i>Delphi</i> Soru Formu	159
EK 10. Dördüncü Tur <i>Delphi</i> Soru Formu	160
EK 11. <i>Delphi</i> Süreci Analiz Tablosu	161
ÖZ GEÇMİŞ.....	162

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Meslek ve İş Kavramları Arasındaki Farklar	6
Tablo 2. Turist Rehberlerine İlişkin Kullanılan Diğer Tanımlamalar	20
Tablo 3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Temel İşlevleri ve Nitelikleri.....	21
Tablo 4. TUREB'e Bağlı Turist Rehberleri Odaları	28
Tablo 5. Ruhsatname Sahibi Turist Rehberlerinin Odalara Göre Dağılımı	29
Tablo 6. Profesyonel Turist Rehberleri Taban Ücret Tarifeleri	29
Tablo 7. Dünyada Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi.....	32
Tablo 8. Turist Rehberliği Meslek Kanunuyla Gelen Değişiklikler.....	36
Tablo 9. Profesyonel Turist Rehberliğine İlişkin Önemli Konular ve Çalışmalar	42
Tablo 10. Profesyonel Turist Rehberlerinin Rollerini	56
Tablo 11. Turizm Alanında <i>Delphi</i> Yöntemi Kullanılan Bazı Çalışmalar ve Özellikleri.....	77
Tablo 12. <i>Delphi</i> Yönteminin Olumlu ve Olumsuz Yönleri	78
Tablo 13. <i>Delphi</i> Yöntemi Uygulama Süreci	78
Tablo 14. Katılımcıların Demografik Özellikleri	84
Tablo 15. Katılımcıların Mesleki Nitelikleri	85
Tablo 16. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları	86

ŒEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Œekil 1. Profesyonel Turist Rehberlerinin Nitelikleri 22



GİRİŞ

Dünya Turizm Örgütü'nün verilerine göre 2018 yılında dünya genelinde 1.4 milyar kişinin turistik faaliyetlere katıldığı ve bir önceki yıla oranla yaklaşık 74 milyon turist artışı (%5.6) olduğu görülmektedir. Ayrıca 2017 yılında dünya genelinde turizm faaliyetlerine katılan turist sayısında yaşanan %7'lik artışla birlikte 2010 yılından bu yana üst üste en kuvvetli artışın olduğu gözlemlenmektedir (UNWTO, 2019). Dünya Turizm Örgütü'nün kıtalar bazında turizm hareketleri verilerine göre 2018 yılında bir önceki yıla kıyasla Orta Doğu'da %10, Afrika'da %7, Asya Pasifik ve Avrupa'da %6 ve Amerika'da %3 oranında artış görülmektedir. Aynı zaman diliminde dünya genelinde turistlerin harcama miktarlarının Rus turistler için %15.6, Fransız turistler için %10.3 ve Avustralyalı turistler için ise %8.8 oranında artış gösterdiği gözlemlenmektedir (UNWTO, 2019). Ayrıca, Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği'nin verilerine göre 2018 yılında Türkiye'ye 39.5 milyon yabancı uyruklu turist geldiği ve bir önceki yıla oranla yaklaşık 7 milyon turist artışı (%21.8) olduğu görülmektedir (TTYD, 2019). Bu artışta Rusya ile yaşanan krizin son bulmasının ardından Rus turistlerin yeniden Türkiye'ye seyahat etmeye başlamalarının etkisi olsa da Almanya, Bulgaristan ve Birleşik Krallık'tan gelen turist sayılarının artmasının da etkili olduğu düşünülmektedir. Öyle ki, Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği'nin verilerine göre 2018 yılında bir önceki yıla kıyasla Rus turistlerin (%15.1), Alman turistlerin (%11.43), Bulgar turistlerin (%6) ve Birleşik Krallık'tan gelen turistlerin (%5.7) oranında artış gösterdiği gözlemlenmektedir (TTYD, 2019). Bu bilgiler ışığında, Asya ve Avrupa kıtalarını birbirine bağlayan önemli bir turistik destinasyon olan Türkiye'nin dünya genelinde yaşanan turist sayısındaki artıştan olumlu yönde etkilendiği söylenebilir. Ayrıca Türkiye'ye gelen 39.5 milyon yabancı turiste ilaveten yurtdışında yaşayan Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı 6.6 milyon turist de dâhil edildiği verilere göre 2018 yılında toplam 46.1 milyon turist ile Türkiye'nin dünya genelinde turist sayısı bakımından sekizinci sırada yer aldığı da görülmektedir (TTYD, 2019). Bununla birlikte, Dünya

Turizm Örgütü'nün 2019 yılı turist sayısı tahminlerine göre (UNWTO, 2019) dünya genelinde yaşanması beklenen yaklaşık %3-4 oranındaki artıştan olumlu yönde etkilenmesi beklenen Türkiye'nin 2019 yılında da turist sayısında artış göstermesi beklenmektedir. Bu bağlamda, dünya genelindeki turizm hareketleri dikkate alındığında, Türkiye'nin son yıllarda deniz-kum-güneş üçlüsünün yanısıra tarihi çekicilikleri, kültürel değerleri, eğitilmiş ve kalifiye çalışanlarıyla rakiplerine oranla modern olarak değerlendirilebilecek turizm işletmelerinde yüksek hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti sağlayarak dünya turizminin en önemli destinasyonlardan biri haline geldiği ve gelecekte de bu eğilimin devam edebileceği söylenebilir.

Türkiye'nin turizm sektöründeki başarısının devamlılığı pek tabii ki sektörün paydaşlarının verimli çalışmalarına bağlıdır. Dünya genelinde turizm sektörü, çatısı altında pek çok paydaşı barındıran önemli sektörlerden birisi olup, bu sektörün en önemli paydaşlarından biri de kuşkusuz profesyonel turist rehberleridir. Profesyonel turist rehberlerinin turistlerin deneyimlerinde olumlu izler bırakabilmesi hususunda son derece önemli rolleri bulunmaktadır (Cohen, 1985; McDonnell, 2001; Randall ve Rollins, 2009; Köroğlu, 2013; Güzel ve Köroğlu, 2014; İşler ve Güzel, 2014; Tan, 2017). Bu noktada profesyonel turist rehberlerinin performansının turistlerin memnuniyetleri ya da memnuniyetsizlikleri üzerinde etkili olabileceği söylenebilir (McDonnell, 2001; Kuşluyan ve Çeşmeci, 2002; Huang, Hsu ve Chan, 2009; Chang, 2014; Çetinkaya ve Öter, 2015; Büyükkuru, 2015; Bak, 2015; Lin, Lin ve Chen, 2017). Profesyonel turist rehberlerinin performanslarını etkileyen pek çok faktör olabileceği gibi henüz ortaya çıkmamış ama gerçekte uygulamada var olan birtakım sorunlar da olabilir. Bu sorunlar profesyonel turist rehberlerinin mesleğin doğası gereği ya da turistler ile ilgili yaşadıkları sorunlar olabilirken kimi zaman da seyahat acentaları ya da tur operatörleri ile de yaşanabilmektedir. Profesyonel turist rehberleri diğer paydaşlar ile de ilişki içerisinde olduklarından ulaştırma işletmeleri, yiyecek ve içecek işletmeleri, alışveriş merkezleri, müze ve öğrenim yerleri gibi uğrak noktalarda da sorunlar yaşayabilmektedirler. Uzun çalışma saatleri içerisinde çalışan turist rehberleri kimi zaman gün ağarmadan kimi zaman ise çok geç saatlerde işlerini tamamlayıp evlerine dönmektedirler. Bu durum da ailevi sorunları beraberinde getirmektedir. Aile fertleri ile yeterince zaman geçiremeyen ve aile içerisinde üstlendiği rolün gereklerini yerine getiremeyen bireyler zamanla iş-aile çatışması yaşayabilmektedirler (Tsaur ve Lin, 2014, s. 28). Tüm bu sorunlardan da anlaşılacağı üzere her meslekte olduğu gibi

profesyonel turist rehberliği mesleğinde de pek çok meslek sorunu yaşanmakta ve bu sorunların çözümü için yeterince çaba sarf edilmemektedir. Daha da önemlisi profesyonel turist rehberlerinin yaşadığı meslek sorunlarının tespitine yönelik çalışmalar olsa da (Ap ve Wong, 2001; Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Mak, Wong ve Chang, 2011; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Xu ve McGehee, 2017; Ababneh, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Meged, 2017) meslek sorunlarının tespitine ve çözüm önerileri sunmaya yönelik yeterli düzeyde güncel bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Alanyazındaki bu boşluktan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin mevcut durumunun değerlendirildiği, yaşanan meslek sorunlarının tespitine ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerinin ortaya konulduğu bu çalışmanın; (a) profesyonel turist rehberlerine ve ilgili sivil toplum örgütlerine güncel veri sağlaması, (b) sorunlara çözüm getirme konusunda karar verici konumda olan kurum ve kuruluşlara yol gösterici bir kaynak olması ve (c) turist rehberliği alanında çalışmalar gerçekleştiren akademik çevreler ile alanyazına katkı sağlaması mümkündür. Bu bağlamda, tez çalışması kapsamında geliştirilen temel araştırma sorularını şu şekilde sıralamak mümkündür:

A.S.1: Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları nelerdir?

A.S.2: Profesyonel turist rehberlerinin tespit edilen mesleki sorunlara ilişkin çözüm önerileri nelerdir?

Tez çalışması toplam beş bölümden oluşmaktadır. Tez çalışmasının giriş bölümünde araştırmanın konusuna, nedenselliğine, önemine, amacına, araştırma sorularına ve ilgili alanyazına kısaca yer verilmiş olup araştırmanın genel bir tanıtımı yapılmıştır.

Birinci bölümde, profesyonel turist rehberliği mesleğinin mevcut durumu hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda, profesyonel turist rehberliğinin tarihsel gelişimi, mesleğin özellikleri, rehberlerin sahip olması gereken nitelikler ile görevleri, rehberlik türleri, mesleki etik ilkeleri, meslek örgütleri, meslek kanunu, profesyonel turist rehberliği eğitimi, kariyer olanakları ile mesleğe özgü başlıca sorunlara değinilmiştir.

İkinci bölümde, profesyonel turist rehberliğine ilişkin gerçekleştirilen alanyazın incelemesine yer verilmiştir. Bu kapsamda gerçekleştirilen alanyazın

incelemesi; profesyonel turist rehberliği eğitimi, profesyonel turist rehberlerinin rolleri, profesyonel turist rehberlerinin performansları, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları, profesyonel turist rehberliği meslek kanunu ve diğer önemli konular olmak üzere altı alt başlıkta sunulmuştur.

Üçüncü bölümde ise, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik olarak gerçekleştirilen araştırmanın detaylarına yer verilmiştir. Bu bölümde, öncelikle tanıtma başlığı altında araştırma probleminin tanımı, araştırmanın amacı ve önemi, araştırma soruları, araştırmanın varsayımları, araştırmanın sınır ve sınırlılıklarına değinilmiş, ardından araştırmanın yöntemine ilişkin olarak araştırma modeli, araştırma evreni, örnekleme ve örnekleme yöntemi, *Delphi* yönteminin tüm aşamaları ile araştırmanın güvenilirliği ve geçerliliğine tüm detaylarıyla yer verilmiştir. Ardından araştırmada elde edilen bulgular; (a) katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular, (b) katılımcıların mesleki niteliklerine ilişkin bulgular ve (c) profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarına ilişkin bulgular ve çözüm önerileri başlıkları altında irdelenmiştir.

Son olarak, sonuç bölümünde *Delphi* yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen alan araştırması sonunda ulaşılan bulgulardan hareketle, akademik çıktıları, uygulamaya dönük çıktıları ve gelecek araştırmalara yönelik önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ: MEVCUT DURUM

Bu bölümde, (a) meslek kavramı ve meslek seçiminde rol oynayan faktörler, (b) meslekte profesyonelleşme, (c) profesyonel bir meslek olarak turist rehberliği, (d) profesyonel turist rehberliği eğitimi, (e) profesyonel turist rehberlerinin kariyer olanakları ve (f) profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunları ile ilgili konulara yer verilmektedir.

1.1. Meslek Kavramı ve Meslek ile İlgili Diğer Önemli Kavramlar

İnsanoğlu varoluşundan bu yana geçen zaman içerisinde hayatını idame ettirmek için sürekli uğraş içerisinde olmuştur. Öyle ki çoğu insan hayatının belirli döneminde ya da tamamında mesleki bir faaliyette bulunmuştur. Bu noktada, günlük hayatta sıklıkla kullanılan bir mesleğe ilişkin kavramların doğru tanımlanması benzer kavramlar ile anlam karmaşası yaşanmaması adına son derece önemlidir.

Meslek kavramı Türk Dil Kurumu (2019) sözlüğünde “belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş” şeklinde açıklanmaktadır. İlgili çalışmalar incelendiğinde meslek kavramının çok farklı şekillerde tanımlandığı görülmektedir. Örneğin; Arda, Kılıçgedik, Bakan ve Kemer (2003, s. 412) mesleği "kişinin düzenli bir biçimde çalıştığı herhangi bir ücretli istihdam biçimi" olarak tanımlarken, Marshall (2005, s. 491) "emek piyasalarının büyümesinin bir sonucu olarak ev eksenli işlerden ayrılan iktisadi bir rol" olarak açıklamaktadır. Şentürk'ün (2013, s. 3) "bireyin yaşamını sürdürmesi açısından yerine getirmesi gerekli, araştırma ve deney, uygulama süreci üzerine temellenmiş yoğun bilgi birikimi, etik ilkeleri-kodları olan, görev, yetki ve sorumlulukları yasalarla belirlenmiş, otonom yapıya sahip, belirli bir parasal kazanç karşılığı yapılan hizmet" olarak tanımladığı hizmet kavramı diğer bir tanımda "belirli düzeyde beceri, teorik bilgi, eğitim ve diploma

gerektiren, niteliği toplumdan topluma değişmekle beraber yüksek statü, prestij ve gelir kazandıran iş" şeklinde açıklanmaktadır (Demir ve Acar, 2002, s. 282).

Bu noktada meslek ve iş kavramları arasındaki farkı ortaya koymak birbiri yerine kullanılan bu kavramların yanlış kullanılmasının da önüne geçecektir. İş kavramı Türk Dil Kurumu (2019) tarafından "bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik, çalışma" şeklinde tanımlanmaktadır. Karadağ (2002, s. 1) ise iş kavramını "herhangi bir şey üretmek, ortaya koymak, bir verim, sonuç elde etmek için güç harcayarak yapılan çalışma, etkinlik veya bir ürün ortaya koyan, bir değer yaratan emek" olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlar incelendiğinde meslek ve iş kavramlarının taşıdıkları özellikler açısından birbirinden farklı kavramlar oldukları görülmektedir. Bu özellikleri Tablo 1'de gösterildiği şekilde özetlemek mümkündür.

Tablo 1. Meslek ve İş Kavramları Arasındaki Farklar

Meslek	İş
Eğitim üniversitede gerçekleşir.	Eğitim işbaşında yapılır.
Uzun bir eğitim süresi vardır.	Eğitimin süresi değişebilir.
Değerler, inanç ve etik hazırlığın bir parçasıdır.	Değerler, inanç ve etik hazırlıkta ön planda değildir.
Mesleğe bağlılık güçlüdür.	İşe bağlılık değişebilir.
Çalışanlar bağımsızdır.	Çalışanların gözlenmesi gerekir.
Kişiler mesleği değiştirmeye eğilimli değildir.	Kişiler sıklıkla işi değiştirir.
Sorumluluk bireylere aittir.	Sorumluluk işverene aittir.

Kaynak: Karadağ, 2002, s. 3.

Meslek ve iş kavramları hakkında yapılan tanımlardan anlaşılacağı üzere, iş insanın sahip olduğu mesleğini icra etmesi iken, meslek bir kişinin bir iş yapabilmesi için diğer kişilere fayda sağlayabilecek özellikte, belirli bir eğitim sonucunda edindiği nitelik ve kabiliyetlerin toplamıdır.

Her mesleğin kendine has geliştirmiş olduğu değerler sistemi ve toplum içerisinde belirli bir statüsü vardır. Statü, bireylerin ve sosyal grupların toplum içindeki makam ve yerleri olarak tanımlanmaktadır (Erkal, 2004, s. 16). Başka bir tanımda ise "insanın toplum içindeki hiyerarşisinde sahip olduğu sosyal pozisyonu" olarak tanımlanmaktadır (Özkalp, 1993, s. 8). Bu makam ve yerler zamanla hareketlilik gösterebildiğinden statünün değişmeyeceğini söylemek doğru olmaz. Hatta statü doğuştan elde edilebildiği gibi günümüzde sıklıkla görüldüğü üzere sonradan da kazanılabilmektedir (Erkal, 2004, s. 16).

Meslek ve statü kavramlarının tamamlayıcısı niteliğinde olan rol kavramı Erkal (2004, s. 15) tarafından "belirli sosyal durumlardaki kişilerden beklenen sosyal davranış şekilleri" olarak tanımlanmaktadır. Örneğin, bir profesyonel turist rehberinin, bir öğretim üyesinin ve bir babanın farklı rolleri bulunmaktadır. Demir ve Acar (2002, s. 351) ise rolü, "kişinin sahip olduğu sosyal statü veya çeşitli kurumlar içerisinde bulunduğu konum gereği kendisinden göstermesi beklenen davranış örüntüsü" olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlardan yola çıkarak statü insanlara başkaları ile kıyaslandığında kişinin sosyal yerinin neresi olduğunu anlatırken rol ise kişinin ne görev üstlendiğini anlatmaktadır (Fichter, 1990, s. 96).

1.2. Mesleklerin Tarihsel Gelişimi

Mesleklerin ortaya çıkışı, insanoğlunun küçük topluluklar halinde yaşamaya başladığı günlerden bu yana giderek kalabalıklaşan toplumların oluşumundaki temel taşlardan birini oluşturmuştur. Efsanelere göre, insanoğluna meslekleri öğretenler tanrılardır. Mezopotamyalılardan Çinlilere, Mısırlılardan Yunanlara uzanan her coğrafya, mesleklerin gelişimine büyük katkılarda bulunmuş, zamanla pek çok alanda sayısız teknik keşfedilmiştir (Tez, 2016). Tarihsel süreç içerisinde mesleklerin gelişimini şu şekilde özetlemek mümkündür (Dayı, 2007, s. 7-8):

- Orta Çağda meslekler loncalarda örgütlenmiştir. Loncalar her meslek dalında pir ve ruhsal önder saydıkları bir aziz ya da din büyüğüne bağlanmış esnaf ve zanaatkâr örgütleri olarak belirli bir kentte aynı zanaatı yapan kimseler arasında kurulmuştur. Loncaların en temel özelliği dinî ön planda tutmaları ile işçi, kalfa ve ustaları bir arada bulundurmalarıdır.
- Teknolojik yeniliklerin üretim alanında kullanılmasıyla ekonomik, sosyal, politik ve kültürel değişimleri kapsayan bir süreç olarak gerçekleşen sanayi devriminin etkisiyle loncalar ortadan kalkmıştır.
- Geleneksel hayatta tarıma dayalı ve evlerde el tezgâhlarında yürütülen üretim söz konusu iken sanayi devrimi sonrasında fabrikalara taşınmıştır. Kitle üretimi ile birlikte kentleşme gelişim göstermiş ve bu durum beraberinde geniş aileden çekirdek aileye dönüşümü beraberinde getirmiştir. Sanayileşme ile birlikte zenginler ve fakirler arasında ciddi anlamda bir uçurum oluşmuş, sanayileşmenin ilk yüzyılında ikiye bölünmüş bir sosyal yapı meydana gelmiştir.

- Birinci Dünya Savaşı'ndan sonra meslekler hızlıca gelişim göstermiştir. Bütün çalışma alanlarında hızlı bir değişiklik olmuş, yeni meslekler ortaya çıkmış, bazı meslek alanları daralmış, bazıları genişlemiş ve bazı mesleklerde hem nicelik, hem de nitelik bakımından büyük gelişmeler olmuştur.

1.2.1. Fütüvvet Kavramı

Sekizinci yüzyılda ortaya çıktığı bilinen fütüvvet kavramı Türk Dil Kurumu (2019) tarafından "dinî ve mesleki birlik, esnaf teşkilatı" şeklinde tanımlanırken, Ceylan (2013, s. 16) bu kavramın "genç, yiğit, cömert" anlamına gelen "feta" kelimesinden türetildiğini ve "gençlik, kahramanlık ve cömertlik" anlamında kullanıldığını belirtmektedir. Terim olarak ise fütüvvet "dünya ve ahirette halkı nefesine tercih etmek, cömertçe vermek, başkasını rahatsız etmemek, şikâyet ve sızlanmayı terk etmek, haramdan uzaklaşmak ve ahlaki değerlere sahip olmak" anlamlarında kullanılmaktadır (Ceylan, 2013, s. 16). Fütüvvetçilik ise ahilikten önce ortaya çıkmış bir kuruluş olup, mesleki anlamda "başlarında bir şeyh bulunan ve özel bir yerde toplanan, belirli bir inanç ve davranışa sahip kişilerden meydana gelen mesleki birlik ve esnaf teşkilatı" olarak tanımlanmaktadır (Dayı, 2007, s. 8).

1.2.2. Ahilik Kavramı

Ahilik kavramı Türk Dil Kurumu (2019) tarafından "kökleri eski Türk törelerine dayanan ve Anadolu'da yüksek bir gelişim gösteren esnaf, zanaatçı, çiftçi gibi usta-çırak ilişkisine dayalı bütün çalışma kollarını içine alan ocak" olarak tanımlanmaktadır. Erdem (2009, s. 1) ise "genel olarak birbirini seven, sayan, yardım eden, fakiri ve yoksulu gözetken, iş hayatında ahlaki kuralları esas alan esnaf ve sanatkârlardan oluşan bir teşkilat" olarak tanımlamıştır. Başka bir deyişle, Ahilik 13. yüzyılda Orta Asya'dan Anadolu'ya gelerek yerleşen Müslüman Türklerin hayatlarını idame ettirebilmeleri için gerekli ortamı oluşturan bir teşkilatlanmadır (Erdem, 2009, s. 1). Ahilik başlangıçta birkaç esnaf kolunu kapsayan bir teşkilatlanmaya sahip iken zamanla Anadolu'nun her şehir ve kasabasında hatta köylerinde yaygınlık kazanmış, bütün esnaf ve çalışanları bünyesinde toplayan çok yönlü sosyal bir kuruluş hüviyetine bürünmüştür (Ekinci, 1990, s. 23). Tarihi süreç içerisinde, Ahilikte eğitim, idare, sosyal, kültürel, iktisadi, ticari ve askeri alanlarda yeni sistemler kurulmuştur. Ahilikin diğer bütün sistemlerden farkı özüne "Eşref-i Mahlûkat" (varlıkların en şerefli/hayırlısı)

olan insanı yerleştirerek “Hakk’a hizmet, halka hizmet” anlayışıyla hem dünyevi hem de uhrevi (ahiretle ilgili) bir yapı oluşturmasıdır. Temelinde “hiç ölmeyecekmiş gibi bu dünya için, yarın ölecekmiş gibi ahiret için çalışan” ve “dünyayı bir imtihan yeri” kabul eden bir hayat felsefesi vardır. Buna dayalı olarak ahiret anlayışı, bir yandan kendi kuruluşunu tamamlarken diğer taraftan da yeni sistemler kurarak adeta “sistemler kuran sistem” haline dönüşmüştür (Ceylan, 2013, s. 12).

1.2.3. Gedik Kavramı

Osmanlı döneminde 15. yüzyılın sonlarına doğru askeri, siyasi ve idari işlevlerinden arındırılan ahiliğin, sosyal ve ekonomik işlevleri belirginleşmiş ve 18. yüzyıldan itibaren isim değiştirerek "gedik" (esnaf birliği) şeklinde kurumsallaşmıştır (Mahiroğulları, 2008, s. 139). Türk Dil Kurumu (2019) gedik kavramını "belli bir iş kolunda usta, kalfa ve çırakları içine alan dernek, lonca" şeklinde tanımlamaktadır. Ahilikin Osmanlı İmparatorluğu'nun gerileme döneminden itibaren çözülmeye başlamasıyla, 18. yüzyılın ilk çeyreğinde bu örgütlerin yerine, özü terk edilmeden "tekel" ve "imtiyaz" anlamına gelen "gedik"ler devreye sokulmuştur. Gedik teşkilatında, ahilikin temelindeki "ihtiyaca göre üretim" ilkesi doğrultusunda "ihtiyaç kadar iş yeri" mantığıyla hareket edilmiştir. Bu bağlamda bir yörede yeni bir işyerinin açılması, ya o yörede nüfusun artması ya da mevcut işyerlerinden birinin sahibinin vefat etmesi sonucunda kapanıp "gedik" açılmasıyla mümkün olabilmektedir. Esnaf örgütlenmesinde, 20. yüzyılın başlarına kadar gediklerin varlıkları sürdürülmüş; fakat teşkilatın gücü ve ticari hayattaki etkisi, 19. yüzyılın ortalarına doğru İngiltere ve Fransa'yla yapılan ticaret anlaşmalarındaki olumsuzluklar nedeniyle iyice zayıflamıştır. Bunun sonucu olarak 19. yüzyılın başlarında yeni işyeri açma yasal düzenlemeler ile serbest bırakılmıştır. Söz konusu yasal düzenleme, gedikleri kaldırmamakla birlikte, yeni esnaf teşkilatlarının oluşturulmasında etkili olmuş; bu bağlamda sancak ve kaza merkezlerinde 19. yüzyılın son çeyreğine doğru "ticaret meclisleri" kurulmuştur. Gedik teşkilatları 20. yüzyılın başlarında çıkarılan bir yasayla tamamen kaldırılmıştır (Mahiroğulları, 2008, s. 143).

1.3. Meslek Seçiminde Rol Oynayan Faktörler

Bireylerin kariyer gelişim süreçlerinin en önemli safhalarından biri meslek seçim kararının verilmesidir. Bu kararda aile fertleri, arkadaşlar, öğretmenler, sosyo-demografik özellikler, iş avantajları, yetenek ve ilgi gibi çeşitli faktörlerin etkisi

bulunmaktadır (Çelik ve Üzmez, 2014, s. 95). Kepçeoğlu (2004, s. 65) meslek seçimini etkileyen etmenleri şu şekilde sınıflandırmıştır:

- **Biyolojik Etmenler** (bireyin fiziksel özellikleri, cinsiyet, beden yapısı, görme ve işitme durumu gibi),
- **Sosyolojik Etmenler** (duygular, değerler, aile ilişkileri, arkadaş çevresinin beklentileri ve baskıları, ailenin sosyal düzeyi, yakın ilişki kurulan kişiler gibi),
- **Psikolojik ya da Kişisel Etmenler** (bireyin ihtiyaçları, duyguları, tutumları, değerleri, ilgileri ve yetenekleri gibi),
- **Ekonomik Etmenler** (ailenin ekonomik düzeyi, çevrenin ya da ülkenin genel ekonomik durumu, otomasyon ve teknik gelişmeler, bunların, toplumun insan gücü ihtiyacı üzerindeki etkileri gibi),
- **Politik Etmenler** (mesleğe girme olanakları, iş bulma olanakları, değişik eğitim ve yetişme fırsatları gibi),
- **Şans ile İlgili Etmenler** (doğal afetler, işleri ve iş yerlerini etkileyen beklenmedik olaylar, iç ve dış savaşlar gibi).

Bu faktörlerin yanı sıra meslek seçimi için sırasıyla iş sahaları analiz edilmeli, ilgili sektörün olumlu ve olumsuz yönleri hakkında bilgi sahibi olunmalı, hâlihazırda çalışanların meslek hakkındaki görüşleri alınmalı, mesleğin kişiye uygunluğu tespit edilmeye çalışılmalı ve bu doğrultuda kariyer planlaması gerçekleştirilmelidir (Çelik ve Üzmez, 2014, s. 95).

1.4. Meslekte Profesyonelleşme

Profesyonelleşme kavramı açıklanmadan önce kökeninin ne anlama geldiğini açıklamak doğru olacaktır. İngilizce’de “*professionalization*” olarak kullanılan profesyonelleşme kelimesinin kökeni “*profess*” sözcüğüne dayanmaktadır. Bu sözcük “dinsel düzen adına yemin etmek” anlamında kullanılırken zamanla anlamını yitirmiş ve 1675 yılından itibaren “yeteri kadar nitelikli olma” anlamında kullanılmaya başlanmıştır. Bu kelimedenden türeyen “*profession*” kelimesi ise “bir mesleğe girmek isteyen bir kişinin işi iyi bildiğini ve gerekli niteliklere sahip olduğunu” anlatmada kullanılırken, İngilizce “*professional*” kelimesi Türkçe’ye “profesyonel” olarak geçmiş ve “bir işi kazanç sağlamak amacıyla yapan kimse” anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Türk Dil Kurumu, 2019).

İngilizce “*professionalization*” kavramına karşılık gelen “profesyonelleşme” sözcüğü Vollmer ve Mills (1966, s. 7-8) tarafından “birçok uğraşta meslek olmaya yönelik olarak görülen ve belirli kritik özelliklerin değiştiği dinamik bir süreç” olarak tanımlanmıştır. Diğer bir tanımda Bilginoğlu (2013, s. 15) “uğraşların belli özelliklerini bir mesleğin sahip olduğu özellikler doğrultusunda değiştirmesini ifade eden dinamik bir süreç” şeklinde tanımlamıştır. Ozankaya (1995, s. 145) ise Türkçede kimi zaman “uğraşlaşma” veya “meslekleşme” kimi zaman da “profesyonelleşme” olarak çevrilen bu kavramı, “bir işin, onu yapan herkese kimi haklar, ödevler ve işlevler sağlanması yoluyla bir uğraş durumuna gelmesi” şeklinde açıklamaktadır.

Mesleki profesyonellik kavramı ise “kişisel profesyonelliği kurumsal profesyonelliğe dönüştürmek” olarak açıklanırken (Kacaroğlu Vicdan, 2010, s. 262), bir mesleğin standartlarının oluşturulmasında ve kaliteli hizmet sunulmasında mesleki profesyonelliğin oldukça önemli olduğu vurgulanmaktadır (Karamanoğlu vd, 2009, s. 13). Bu bağlamda, mesleğin toplumda cazip duruma gelerek prestijli hale gelmesiyle çalışanların saygı görmesi ve iş doyumuna ulaşmalarında mesleki profesyonelliğin önem arz ettiğini söylemek mümkündür.

1.5. Profesyonel Bir Meslek Olarak Turist Rehberliği

Profesyonel meslek kavramını Abbott (1988) “bir örgütlenme biçimi”, “saygıdan kaynaklanan sosyal bir itaat düzeyi”, “bilgi ile kurulmuş bir kurum” ve “bireysel kariyerleri organize etme yolu” gibi çeşitli anlamları barındıran tanımlanması güç bir kavram olarak açıklamaktadır. Bununla birlikte, Goode (1957) profesyonel mesleklerin çağımızda önemli bir role sahip olduğunu ve özellikle sanayileşmiş ülkelerde doktorların, hukukçuların, mühendislerin ve öğretmenlerin meslekle ilgili örgütlenmelerde büyük rol aldıklarını belirtmekte ve insanların sorunlarına uygulanabilecek bilimsel ve teknik buluşların, baş döndürücü teknolojik değişimlerin ve sosyal taleplerin yeni profesyonel meslekleri gündeme getirebileceğini savunmaktadır. Bu bağlamda, Velioğlu ve Babadağ (1993) profesyonel mesleğin özelliklerini (a) kendi işini kontrol etme otoritesi, (b) uzmanlaşmış özel bilgi, (c) geniş kapsamlı eğitim süreci, (d) özel yetenek, (e) iş performansını kontrol etme, (f) topluma hizmet, (g) kredilendirme sistemi, (h) profesyonel standartları belirleyen yasakların olması, (i) etik

uygulamalar, (j) ödüllendirme, (k) alt yapısının olması ve (l) kabul görme şeklinde belirtmektedirler.

Profesyonel bir meslek olarak turist rehberliği başlığı altında, sırasıyla (a) profesyonel turist rehberliğinin tarihsel gelişimi, (b) profesyonel turist rehberliğinin tanımı, (c) profesyonel turist rehberliği mesleğinin özellikleri, (d) profesyonel turist rehberlerinin nitelikleri ve görevleri, (e) profesyonel turist rehberliği türleri, (f) profesyonel turist rehberliği mesleği etik ilkeleri, (g) profesyonel turist rehberliği meslek örgütleri ve (h) 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu hakkında detaylı bilgilere yer verilmektedir.

1.5.1. Profesyonel Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi

Meslekler insanların günlük yaşamlarında gereksinim duydukları çeşitli hizmetleri birbirine sağlamak için ortaya çıkmıştır. Öyle ki turist rehberliği mesleği de ilk çağlardan beri var olan ve özellikle kıtalar arası göçler, savaşlar, ticaret kervanları, kutsal yerlerin ziyaretleri, kara ve deniz yolculuklarında kendini ön planda göstermiş bir meslektir (Çimrin, 1995, s. 9). Bu sebeplerin haricinde insanlar ilk çağlardan bu yana kültür, din, spor, sağlık, keşif ve askeri gibi birçok farklı amaçlarla seyahat etmişlerdir. Bu bağlamda, günümüzdeki turizm çeşitlerinin ve turizmi ilgilendiren faaliyetlerin kaynağını da geçmişin derinliklerinde bulmak mümkündür (Dinçer ve Kızılırmak, 1997, s. 124). Profesyonel turist rehberliğinin tarihsel gelişimini; (a) eski çağlarda rehberlik, (b) Orta Çağda rehberlik, (c) Yakın Çağda rehberlik, (d) Osmanlı İmparatorluğu döneminde rehberlik ve (e) Türkiye Cumhuriyeti döneminde turist rehberliği olmak üzere beş aşamada incelemek mümkündür.

a) Eski Çağlarda Rehberlik: Eski çağlarda insanlar ticaret, spor, din, sağlık ve eğlence gibi amaçlarla seyahat etmişlerdir. Ticaret amacıyla gerçekleştirilen seyahatlerin ilki M.Ö. 2000'li yıllarda Sümerler ve Akadlar tarafından Mezopotamya ile Anadolu coğrafyası arasında bakır ve demir ticareti için kervanların gelip gitmesiyle gerçekleştirilmiştir (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2003, s. 2). Çinliler de İpekyolu aracılığıyla öncelikle Türkistan'a ve ardından Fenikeliler aracılığıyla Akdeniz'e ve deniz yoluyla tüm dünyaya ipek ticareti yapmışlardır (Çimrin, 1995, s. 27). Herhangi bir kanıt olmamasına karşın ticaretin doğal olarak ilk seyahat, kent aşırı ulaşım ve belki de ilk turizmi doğurduğu düşünülmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 5). Romalılar döneminde

ticaretteki artış, refah düzeyinin yükselmesi, yol ağının gelişmesi, güvenliğin artması, Roma parasının birçok yerde geçerli bir mübadele aracı olması ve yaz aylarında aşırı sıcaklar gibi nedenlerle de turistik amaçlı seyahatlerde artış görülmüş, özellikle Yunanistan, Anadolu ve Mısır bölgelerine seyahatler gerçekleştirilmiştir. Bu seyahatlerde Romalılara eşlik eden Mısırlı rahipler, dünyanın yazılı kaynaklara geçmiş ilk rehberleri olarak anılmaktadır (Saruhan, 1989). Spor amacıyla gerçekleştirilen seyahatlerin temeli M.Ö. 700'lü yıllarda gerçekleştirilen olimpiyat oyunlarının başlamasına dayanmaktadır (Dinçer ve Kızılırmak, 1997, s. 124). Günümüzde olimpiyat oyunları olarak gerçekleştirilen organizasyonlar o devirlerde de büyük bir ilgi çekmiş (Çimrin, 1995, s. 26), Anadolu'nun, Yunanistan'ın, İtalya'nın ve Kuzey Afrika'nın çeşitli yerlerine birçok stadyum ve/veya amfiteatr yaptırılmıştır. Bu alanlarda gerçekleştirilen gerek bölgesel oyunlar gerekse olimpiyatlar düzenlendiği kentler ve civarında turistik amaçlı hazırlıkların ve organizasyonların yapılmasına yol açmış ve insanların buralara seyahat etmelerini sağlamıştır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 9). Bu dönemde gerçekleştirilen din amaçlı seyahatler hac, tapınak ziyaretleri ve kutsal topraklara gezilerden oluşurken; sağlık ve kür amaçlı seyahatler de kaplıcalara ve şifa yerlerine ziyaretlerden oluşmuştur (Peköz ve Yarcın, 1994, s. 3). Eski çağlarda Delphi, Olympia, Ephesos, Didyma, Perge, Side ve benzeri kentlerdeki tapınaklarda düzenlenen bayramlar büyük kitlesel yer değiştirmelere sahne olmuş, özellikle din amacıyla gerçekleştirilen bu seyahatler, hemen hemen her yıl tekrarlanmış ve bunlara kaplıca kürleri de eklenmiştir. Ziyaret edilen tapınaklar genellikle kaplıcaların yanında inşa edilmiş, tanrıların yardımı ve koruması altında bazı hastalıklara iyi geldiğine inanılan bu kaplıcalara Pamukkale'deki Hierapolis antik kentinde olduğu gibi şifa aramak için de gelinmiştir (Çimrin, 1995, s. 27). Ayrıca Eski Yunan'da hem tapınak, hem de hastane niteliği taşıyan *asklepion*ların sağlık turizmine öncülük yaptığı bilinmekle birlikte resmi iş gezilerinde gezginlere yol gösteren, yardım eden kişi anlamına gelen tur liderliği geleneğini başlatanlar da Yunanlılardır. Öyle ki "*Praxemos*" adı verilen ilk rehber kitap da bu dönemde yazılmıştır. Deri veya papirüs üzerine yazılmış bu kitapların adları "*The Athenian Acropolis*" ve "*Guidebook to Troy*"dur. Anadolu'da doğup büyüyen ve uygarlık tarihinde ilk eserleri veren tarihin babası Herodot, coğrafyacı Strabon ve lirik şair Homeros bıraktıkları eserlerinde dönemleri hakkında tarihsel bilgiler ile Anadolu yarımadası hakkında detaylı bilgiler vermişlerdir. Hatta Halikarnas balıkçısına göre bu kişiler ilk tercüman rehberler ve kültür turizminin öncüleri olarak görülmüştür. Bu

dönemde önemli bir turizm merkezi olan Truva'da İlyada'dan bölümler okuyan eğitilmiş ve ayrıntıları gözden kaçırmayan rehberler eşliğinde geziler düzenlenmiş, ancak genel olarak rehberlik henüz kişinin geçimini sağlayabileceği bir iş olarak görülmemiştir. Rehberlerin anlatımları gerçeklere değil eğlencelere ve kulaktan dolma bilgilere dayandırılmıştır (Çavuş, Ege ve Çolakoğlu, 2009, s. 164).

b) Orta Çağ'da Rehberlik: Orta Çağ'da haclı seferlerinin etkisiyle kitlesel seyahatler başlamış olup, bu seyahatlerde ulaşım, konaklama, güvenlik ve ilkel şartlarda rehberlik organizasyonu görülmektedir. İlerleyen zamanlarda seyahatler masraflı olduğundan zenginlerin yararlanabildiği ayrıcalıklı bir zevk ve statü kaynağına dönüşmüştür (MEGEP, 2013, s. 4). Orta Çağ, Roma İmparatorluğu'nun dağılmasından sonra uzunca bir süre derebeyliklerin din tabanlı devlet yönetimlerinin egemen olduğu dönemi kapsadığından, bu dönemde din amaçlı seyahatler gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen seyahatler yalnızca Kudüs'ü kapsamamış, hacca gidecek gücü olmayanlar her ülkenin içinde var olan ve Hıristiyanlık açısından kutsal sayılan mekânlara giderek bir anlamda umre seyahatleri gerçekleştirmişlerdir. Seyahat edenler artık yol üstündeki uygun yerlerde konaklamamış, kalelerde ve özel evlerde konaklamışlardır. Özellikle manastırlar ve düşkünler evlerinde yatak ve yemekten bir hayli ötede hizmet sunulmuş; doktor, ilaç ve eskimiş giysileri yenileme imkânı sağlanmış ve hatta çevreyi gezdirecek rehberler bile hazır bulunmuştur (Ahipaşaoğlu, 2002, s. 8). Orta Çağ'da Marko Polo, Kristof Kolomb, Vasco de Gama, Arap İbrahim ve İbni Yakup'un keşif gezileri ile seyahat kitapları da bu döneme damga vurmuş, Rönesansın devreye girmesiyle birlikte, toplum dini ve mistik havadan kurtulmuş ve yazarlar doğaya yönelik yapıtlar ortaya koymuşlardır. Kraliçe Elizabeth'in İngiliz tahtına çıkmasıyla birlikte, 16. yüzyılda İngiltere'den Kıta Avrupa'sına yapılan seyahatler, "*Grand Tour*"u (Büyük Tur) başlatmış (Çolakoğlu, Epik ve Efendi., 2014, s. 29) ve modern tur rehberlerine duyulan ihtiyaç ortaya çıkmıştır (Cohen, 1985, s. 6). Bu turlarda Fransa'da "*voiturin*", İtalya'da "*vetturino*" adını taşıyan seyahat acentaları, daha önceden peşin bir miktar ödeyen kişilere ulaşım, konaklama ve yemek hizmetlerini bir bütün olarak sunmuşlardır. Kıta Avrupa'sında zengin ziyaretçilerin mimari yapıtları, antik şehirleri ve kültür merkezlerini gezmeleri rehberlere ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur (Çolakoğlu vd., 2014, s. 29).

c) Yakın Çağda Rehberlik: Sanayi devrimiyle birlikte, zenginleşen Avrupa ülkelerinde seyahat edenlerin çoğalmasa, ulaşımın ve konaklamanın gelişimiyle, seyahat acentaları fikri gündeme gelmiş ve ilk organize turu 1840 yılında İngiltere'de Thomas Cook gerçekleştirmiştir. Cook, 1856'da ilk seyahat acentasını kurmuş ve ilk rehberli geziyi yapmıştır. Benzer şekilde Bennett, 1863 yılında özel paket turu tertipleyen ilk gezi organizatörü olmuştur. Cook'un İngiltere'de gerçekleştirdiği bu hareketi Almanya'da Stangen yapmıştır. Cook, Bennett ve Stangen'den sonra, Avrupa'da organize turlar yaygınlaşmaya başlamış ve rehber kitaplar çoğalmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda İngiltere'de Oxford ve Cambridge çevrelerinde yerel rehberler (çoğunlukla kilise görevlileri, öğretmenler ve öğrenciler) ziyaretçilere ünlü abideleri, kaleleri, kiliseleri bulmaları konusunda yardımcı olmuşlardır. 19. yüzyılda rehberli organize turlarla ilgili bilgi veren herhangi bir kayıt olmamakla birlikte, bu dönemde Cook'un faaliyetleri modern anlamda tur liderliği kavramının öncüsü olmuştur. 20 yüzyılın başında, İngiltere'de Londra Kulesi ve Windsor Şatosu gibi mekânlarda bu mekânlara ait birer rehber bulundurulmaya başlanmış ve bazı seyahat acentaları rehber çalıştırmaya başlamışlardır (Cross, D. A. E., 1980'den aktaran Dinçer ve Kızılırmak, 1997).

d) Osmanlı İmparatorluğu Döneminde Rehberlik: Cumhuriyetin birçok kurumu gibi turist rehberliği de temellerini Osmanlı'nın son dönem uygulamalarından almaktadır. Birçok kurumda olduğu gibi rehberlikte de zaman içerisinde kavramlar ve yaklaşımlar değişmiş, daha çağdaş noktalara ulaşılmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 15). 1839'da Tanzimat'ın ilanıyla birlikte eğitim, güzel sanatlar ve ticaret alanında Avrupa ile ilişkiler gelişmiş ve İstanbul'da yaşayan yabancı sayısında artış yaşanmıştır. Paris-İstanbul arasında *Orient-Express* tren seferlerinin 5 Haziran 1883'te başlaması ve Kırım Savaşı'nda Osmanlıların Batılı güçleri desteklemesi neticesinde Batılılar ülkeye sempati duymuş, ticaret ve gezi gibi amaçlarla ziyaretler yoğunlaşmıştır. Bu gelişmelerin ardından, Osmanlı'da 19. yüzyıl sonunda görülmeye başlanan turist rehberliği, ülkenin tanıtımı ve ulusal güvenlik açısından büyük önem taşımaya başlamıştır. Rehberlik mesleğinin kurumsallaştırılması çabalarının ilk örneği, 29 Ekim 1890 tarih ve 190 sayılı tüzüktür. Rehberliği belli kurallara bağlayan bu tüzüğün yürütülmesi görevi T.C. İçişleri Bakanlığı tarafından belediyelere verilmiştir. Tüzükte mesleğin icrası sırasında gerekli iyi niyet ve ahlak kurallarını önde tutarak, düzgün bir Türkçe ve yabancı dil bilgisi yeterliliğinin sınavla tespiti öngörülmüştür (MEGEP, 2013).

Türkiye'de "tercüman rehberlik" ile ilgili belgelere ilk kez 29 Ekim 1890 tarihinde rastlanılmış olup, bu tarihe kadar "turist tercümanlığı" ve "turist rehberliği" gibi bir konu gündeme gelmemiş ve bu meslek biraz yabancı dil bilen gayrimüslimlere özgü bir meslek olarak sürdürülmüştür. 1890 yılında yayınlanan 190 sayılı tüzüğün birinci maddesinde; "Seyahat amacıyla ve başka şekilde Türkiye'ye gelen yabancılara rehberlik ve çevirmenlik yapmak isteyenler bu yönetmelik hükümlerine göre şehremanetinden veya belediyelerden belge almak zorundadırlar. Emanet ve belediye belgelerine sahip olmayanlar rehberlik ve çevirmenlik yapamazlar" denilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 19). Ancak, Osmanlı hükümeti bu tüzüğü yürürlüğe koymasına rağmen uygulanması ile hemen hemen hiç ilgilenilmemiş, tercüman ve rehberler başıboş bırakılmıştır. Ayrıca, 1914 yılında Birinci Dünya Savaşı'nın çıkması ile tercüman-rehberlik mesleği, yeni Türkiye Cumhuriyeti kuruluncaya kadar tamamen denetimsiz kalmıştır. Ancak savaş sıralarında, Esat Tomruk (ünlü Türk casusu İngiliz Kemal), Kıbrıslı Hayri Bey ve daha pek çok vatansever aydınlar, kolej öğrencileri, yabancı dil bilen emekli subaylardan oluşan kadın ve erkek gönüllü rehberlerin, gerektiğinde yabancılara amatörce tercüman rehberlik hizmetleri verdiği bilinmektedir (Çimrin, 1995, s. 10-12).

e) Türkiye Cumhuriyeti Döneminde Turist Rehberliği: Birinci Dünya Savaşı'ndan sonra motorlu araçların, İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra sivil havacılığın gelişimi, kitle turizminin yaygınlaşması, tur operatörleri ve seyahat acentalarının çoğalması turizm hacminin büyümesine neden olmuş, bu gelişmelere bağlı olarak yerel rehberlerin eğitimi ve organizasyonu 1930'lu yıllardan sonra gerçekleşmiş ve kitle turizmi, profesyonel tercüman rehberliğin organizasyonunu zorunlu kılmıştır (Dinçer ve Kızılırmak, 1997, s. 128).

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasından bir süre sonra 8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname" ile tercüman rehberlik mesleği yeniden ele alınmış, yeni bir kimliğe kavuşturulmuş ve bu kararname ile tercüman rehberlere belediyelerden belge alma zorunluluğu getirilmiştir (Çimrin, 1995, s. 12). Takip eden zamanlarda tüm dünyada etkili olan ekonomik kriz, turizm faaliyetlerini Türkiye'de durma noktasına getirmiş, bu yıllarda tercüman rehberlerin birçoğu işsizlikten mesleğini terk etmek zorunda kalmış, çok azı ise seyahat ve vapur acentelerinde iş bularak krizi atlattığı başarımlardır.

Belgeli tercüman rehberlerin iş bulamadığı bu dönemde (Aralık 1928'de) İstanbul Vilayeti İktisat Müdürlüğü tarafından yeni bir tercüman rehber kursunun açılacağı çok ilginç bir şekilde gazeteler aracılığıyla kamuoyuna duyurulmuş ve bu kursu 50'ye yakın tercüman rehber tamamlamıştır. 1930 yılında turizmde biraz kıpırdanma olmuş ve bu kez tercüman rehberlerin vergilendirilmesi konusu ortaya çıkmış ve rehberlik ilk kez bir meslek olarak kabul edilmeye başlamıştır. 1935 yılında belediyelerde turizm şubelerinin kurulmasıyla birlikte bir rehberlik kursu daha açılmış ve bu kursu da 53 kişi tamamlamıştır (Çimrin, 1995, s. 14). Ancak, 1940'lı yıllarda İkinci Dünya Savaşı'nın etkisi ile turizm durma noktasına gelmiş ve rehberlerin büyük kısmı mesleği bırakmıştır (MEGEP, 2013). 1950'li yıllarda modern turizm önem kazanmış ve 1950 yılında İkinci Turizm Danışma Kurulu'na Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından "Turist Tercüman Rehberliği" başlıklı bir rapor sunulmuştur. 1951 yılında Türkiye Milli Talebe Federasyonu rehberliğin günün koşullarına uygun hale getirilmesi için bir çalışma yaparak üniversite öğrencilerine yönelik rehberlik kursu açmış ve kursu tamamlayan 129 üniversiteli mesleğe adım atmıştır. 20 Ağustos 1963 tarihinde kurulan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nın 265 sayılı Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nın Kuruluş Kanunu'nun 26. maddesinde "bakanlık, çalışma alanına giren konularda personel yetiştirmek için kurslar ve uzman okulları açabilir" denilmiştir. Diğer yandan 5643 sayılı Turizm İşbirliği Nizamnamesi'nin 5. maddesinin "m" fıkrasına göre de "rehber ve tercümanların yetiştirilmesi, bunların kontrolü ve ücretlerinin tespiti" Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nın görev ve sorumluluk alanı içine alınmış ve 1965 yılında Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nca İstanbul, İzmir ve Antalya'da açılan ilk kapsamlı tercüman rehber kursları ilk mezunlarını vermiş, ayrıca daha önce mesleklerini başarı ile sürdüren tercüman rehberler de bu kurslarla yeni kimliklerine kavuşmuşlardır (Çimrin, 1995, s. 16).

İlk kez 3 Eylül 1971 tarihli ve 13945 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği", 21 Mart 1974 tarihinde değiştirilerek "Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" adını almış ve bu yıllar içinde açılan tercüman rehber kurslarının eğitim süresi altı aya yükseltilerek kurslarda verilen dersler çağdaş bir turist rehberi yetiştirmeyi amaçlayacak şekilde güncellenmiştir. Daha sonraları bu yönetmelik 1981 ve 1983 yıllarında birkaç kez daha değişikliğe uğramış (Çimrin, 1995, s. 16) ve 2005

yılında son kez üzerinde değişiklikler yapılan “Turist Rehberliği Yönetmeliği” 2012 yılına kadar yürürlükte kalmıştır. 22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanan 6326 Sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile birlikte yeni bir döneme girilmiş ve profesyonel turist rehberliği mesleğinin bu yasa ile beraber kanunlar ile çerçevesi çizilmiş ve tam anlamıyla bir meslek haline gelmiştir (Acar, 2014, s. 6-7).

1.5.2. Profesyonel Turist Rehberliğinin Tanımı

Profesyonel turist rehberliğinin tanımı yapılmadan öncelikle "rehber" ve "profesyonel turist rehberi" kavramlarının ne anlama geldiğini açıklamak gerekmektedir. Rehber kelimesi Türk Dil Kurumu (2019) tarafından “birinin doğruyu bulmasına yardımcı olan, yol gösteren kimse veya şey, delil” şeklinde tanımlanmaktadır. "Profesyonel turist rehberi" kavramı resmi kurumlarca da tanımlanmıştır. Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu (*World Federation of Tourist Guiding Associations-WFTGA*, 2017) turist rehberini “yurt içi ya da yurt dışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran, yetkili otoriteler tarafından tanınan kişi” olarak tanımlarken, T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Mesleki Yeterlilik Kurumu (2017) "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 kişi" olarak tanımlamaktadır.

Profesyonel turist rehberi kavramının pek çok farklı tanımı bulunmaktadır. Örneğin; Hacıoğlu (1989, s. 135) “verilen seyahat programını uygulayan, ülkeye gelen turist gruplarına yardımcı olan, yöre/bölge ve tarihi eserlerle ilgili onlara bilgi veren ve turun yönetiminden birinci derecede sorumlu olan kişi” olarak tanımlarken, Çimrin (1995, s. 9) “turistlere, ziyaretçilere ve konuklara eşlik ederek; anıtlar, türbeler,

mabetler, sanat eserleri, tarihi eserler, tarihi yerler, kalıntılar, folklor, doğal güzellikler, ulaştırma, konaklama, eğlence yerleri, avcılık, kayakçılık, hatıra eşyaları hakkında bilgiler veren, gezdiren, temaslar sağlayan kimse” olarak tanımlamaktadır. Bir başka tanımda Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt (1997, s. 10) profesyonel turist rehberini “turistlerin seyahatleri sürecinde, turistlerle iletişim kuran, turistlerin seyahatin başlangıcından bitişine kadar olan seyahat organizasyonunu kolaylaştıran, ziyaret edilen mahalli tüm yönleriyle turistlere tanıtan, turistlerin turizm mahallinde hoş vakit geçirmesini sağlayan, olağan dışı durumlarda turistlere yardımcı olan ve turistlerin seyahati sürecinde haklarını koruyan kimse” olarak açıklamaktadır.

Profesyonel turist rehberi, konuksever bir elçi, konuğa rahat bir ortam sağlayan, gezilen yerlerin ziyaretçi tarafından anlaşılmasına yardımcı olan ve görevlerini birbirleriyle bağdaştırabilen bir çalışan olarak da tanımlanmaktadır (Dahles, 2002). Tosun ve Temizkan (2004, s. 353) turist rehberini "yönetmeliğe uygun olarak meslek icra etme yetkisi kazanmış, yerli ve yabancı turistlere, gezi öncesinde seçmiş oldukları dilde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, tur operatörü veya seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımlanan gezi programının, tüketici tarafından satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve bu programı seyahat acentası adına yöneten kişi" olarak açıklarken, Ahıpaşaoğlu (2006, s. 121) "belirli bir program dâhilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal-ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişi” olarak tanımlamaktadır. Alanyazında profesyonel turist rehberi kavramına ilişkin benzetme niteliğinde pek çok farklı tanımlama daha bulunmaktadır (Tablo 2).

Farklı tanımlamaların yapılması, turist rehberlerinin önemli bir paydaşı olduğu turizm sektörünün karmaşık yapısından kaynaklanmaktadır. İnsanlar birbirinden farklı amaçlarla, sürelerle ve şekillerle turizm faaliyetlerine katılabilmektedir. Bireysel özelliklerdeki farklılıklar da düşünüldüğünde, giderilmesi beklenen büyük bir ihtiyaç yelpazesi ortaya çıkmakta ve turist rehberlerine bu mesleği icra ederken önemli görevler düşmektedir (Kozak, Yılmaz ve Çakır, 2017, s. 118).

Tablo 2. Turist Rehberlerine İlişkin Kullanılan Diğer Tanımlamalar

Pond (1993)	<i>Tour manager</i> /Tur yöneticisi <i>Escort -Tour escort</i> /Tur eşlikçisi <i>Tour leader</i> /Tur lideri <i>Tour guide</i> /Tur rehberi <i>City guide</i> /Şehir rehberi <i>Step-on guide</i> /Nokta rehber
Tang (1989)	<i>Travel director</i> /Seyahat yöneticisi <i>Advisor of group traveller</i> /Grup danışmanı <i>Performer</i> /Oyuncu <i>Tour conductor</i> /Tur yöneticisi <i>Guide-Tour guide</i> /Tur rehberi <i>Escort -Tour escort</i> /Tur eşlikçisi <i>Tour leader</i> /Tur lideri
Holloway (1981)	<i>Courier</i> /Kurye-Eşlik eden <i>Missionary</i> /Misyoner <i>Ambassador</i> /Elçi <i>Shepherd</i> /Çoban-Önder <i>Ministering angel</i> /Kollayıcı melek <i>Disciplinarian</i> /Disiplin sağlayıcı-Amir

Kaynak: Bak, 2015, s. 15.

Profesyonel turist rehberi tanımlarından sonra icra edilen bu mesleğin yani profesyonel turist rehberliğinin tanımının yapılması uygun olacaktır. Bu bağlamda, 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu”nda 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” olarak ifade edilmektedir (Turist Rehberleri Birliği, 2018).

1.5.3. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri

Profesyonel turist rehberleri çalıştıkları süre boyunca farklı kültürlerden insanlarla tanışmakta ve etkileşim yaşamaktadırlar. İnsan ilişkilerinin gelişmesini ve özgüvenin artmasını sağlayan bu etkileşim sosyal çevrenin gelişmesinde de etkili olmaktadır. Meslek gereği özgür ve hareketli bir ortamda çalışan turist rehberleri gezilecek yeni yerler de keşfedebilmektedirler. Bu bakımdan mesleğin eğlenceli olduğu da söylenebilir. Bununla birlikte profesyonel turist rehberleri gezerken meslek bilgilerini ve genel kültürlerini de geliştirmektedirler. İyi eğitim almış ve kendini geliştirmiş donanımlı bir profesyonel turist rehberinin turizm sektörünün diğer

paydaşlarına oranla iyi gelirler (yevmiye/bahşiş/komisyon) elde ettiklerini söylemek de mümkündür. Bu nedenle profesyonel turist rehberliği mesleği popüler bir meslek olarak görülmektedir (Güzel, 2014, s. 55). Popüler bir meslek olan profesyonel turist rehberliğinin kendine has özellikleri de bulunmaktadır. Ahipaşaoğlu (2006, s. 145) bu özellikleri; (a) fiziki güce dayalı olması, (b) dışsal faktörlere bağımlı olması, (c) mevsimlik bir iş olması, (d) sürekli kendini yenileme zorunluluğu, (e) iş güvencesinin olmaması, (f) emekliliğinin olmaması veya çok gecikmesi ve (g) disiplinler arası donanım gerektirmesi şeklinde özetlemektedir. Bu özellikler değerlendirildiğinde, esasen, turizm sektörünün temel özellikleri ile benzerlik gösterdiği görülmektedir.

1.5.4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Nitelikleri ve Görevleri

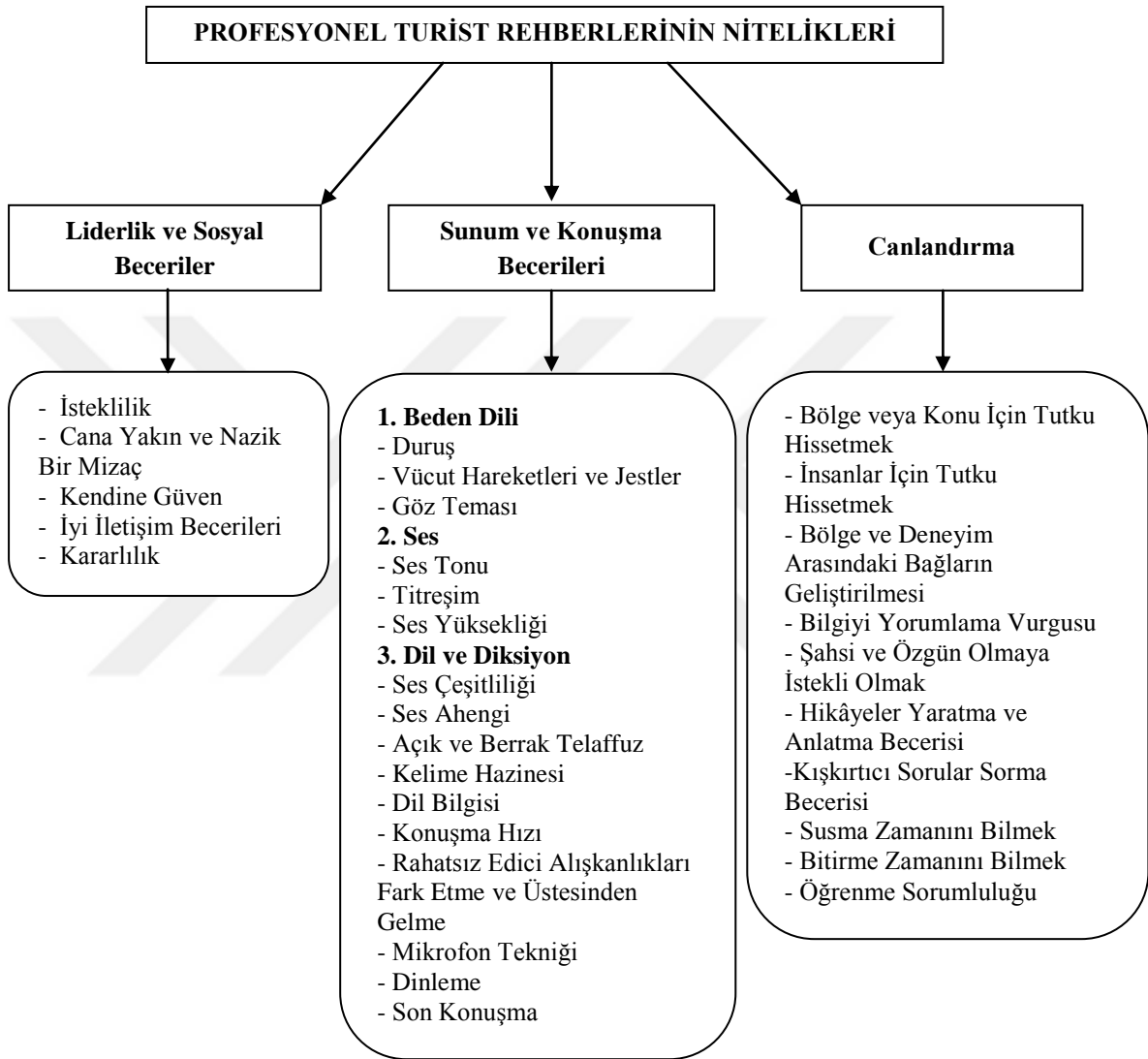
Seyahatlerinin büyük bir kısmında ziyaretçilere eşlik eden turist rehberleri, turistlerin seyahat organizasyonlarını kolaylaştırmakta, seyahatlerinin sorunsuz ve zevkli geçmesini sağlamak ve gezilen yerlerle ilgili bilgiler vermektedirler. Turist rehberleri bu görevleri yerine getirmekle birlikte, ziyaretçilerin seyahat deneyimlerinden tatmin düzeylerini belirlerken; beceri, tutum ve davranışları ile bir model oluşturarak Türkiye ve Türk imajını yansıtmakta ve belirlemektedirler (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002, s. 235–242). Ayrıca turist rehberlerinin birtakım işlevleri ve bu işlevlere bağlı birtakım nitelikleri bulunmaktadır. Bu temel işlev ve nitelikler Tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Temel İşlevleri ve Nitelikleri

Temel İşlevler	Nitelikler
İletişim	Sözlü ve yazılı iletişim becerisi kurabilme
Yönetim	Planlama yapabilme Organizasyon yapabilme Koordinasyon sağlayabilme Liderlik yapabilme Denetim becerilerine sahip olma
Tanıtma ve Bilgilendirme	Tanıttığı turizm mahallini tüm yönleriyle tanıma, anlama ve sevme
Eğlendirme	İnsanları anlama ve hoş görme Dışa dönük ve sosyal olma Esprili olma
Olağanüstü Durumlarda Baş Edebilme	Teknik bilgi ve beceriler Soğukkanlı ve dayanıklı olma
Hakkaniyeti Sağlama	Hukuk bilgisi Hakkaniyet ve iş ahlakı duygusu Dürüst davranma

Kaynak: Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt, 1997, s. 11.

Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt'un (1997) yapmış oldukları sınıflandırmadan hariç olarak Çolakoğlu, Epik ve Efendi'nin (2014) profesyonel turist rehberlerinin niteliklerini ortaya koydukları bir sınıflandırma daha bulunmaktadır (Şekil 1).



Şekil 1. Profesyonel Turist Rehberlerinin Nitelikleri

Kaynak: Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2014, s. 147-156.

Çolakoğlu, Epik ve Efendi'ye (2014) göre profesyonel turist rehberlerinin nitelikleri (a) liderlik ve sosyal beceriler, (b) sunum ve konuşma becerileri ve (c) canlandırma olmak üzere üç boyutta incelenebilir. Liderlik ve sosyal beceriler kapsamında isteklilik, cana yakın ve nazik bir mizaç, kendine güven, iyi iletişim becerileri ve kararlılık söz konusu iken, sunum ve konuşma becerileri kapsamında beden dili, ses ile dil ve diksiyon ön plana çıkmaktadır. Canlandırma boyutunda ise

tutku, bilgiyi yorumlama, özgünlük, hikâye anlatma becerisi, zamanlama, sorma ve öğrenme gibi noktalar önemli nitelikler olarak vurgulanmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken yerine getirmesi gereken bazı görevler bulunmaktadır. Bu görevler, ziyaretçi gruplarına ya da bireysel ziyaretçilere ziyaret edilen yerlerde, bölge ya da şehirde rehberlik yapmak; ziyaretçilerin tercih ettikleri dilde kültürel ve doğal mirası ve çevreyi yorumlayıcı ve eğlenceli bir biçimde aktarmak olarak ifade edilmektedir (Kozak ve Yetgin, 2013, s. 412). Bunlarla birlikte, Gündüz (2002) turist rehberlerinin Türkiye’yi doğası ve tarihsel zenginlikleri ile birlikte turistlere en iyi biçimde tanıtmının ve sevdirmenin yanı sıra Türkiye’nin iç ve dış siyasetinden sosyal ve etnik yapısına kadar çok değişik yönlerini, zenginliklerini de doğru bir şekilde anlatmak ve görsel kılmak gibi çok önemli görevler üstlendiklerini belirtmektedir.

Cohen (1985), turist rehberinin asıl görevinin kılavuzluk ve danışmanlık hizmeti olduğunu savunmakta, kılavuzluğun rehberin liderlik rolünü, danışmanlığın ise aracılık rolünü ortaya çıkardığını öne sürmektedir. Bununla birlikte turist rehberlerinin rollerini yardımcı, sosyal, etkileşimsel ve iletişimsel olarak dört ana gruba ayırmaktadır. Yardımcı rolü, rehberin eşlik ettiği gruba karşı olan sorumluluklarını; sosyal rolü, rehberin turla bütünleşmesini ve davranışlarını; etkileşimsel rolü, turist ile yerel halk, şehir, kurum ve turistik imkânlar arasındaki aracılık yönünü; iletişimsel rolü ise turistlere ziyaret edilen yer/bölge/ülke hakkında bilgi verme şeklini ifade etmektedir.

Turist rehberlerinin turistlerle olan ilişkileri ve ziyaret edilen bölgelerin kültürünü turistlere doğru bir şekilde aktarabilmeleri, turistlerin o kültür ve yerli toplum hakkındaki fikirlerini değiştirmektedir. Turistik bir bölgedeki neredeyse tüm hizmeti, turist rehberlerinin nezaretinde alan turistlerin seyahatlerinden aldıkları zevk, rehberlerin sunumları ile yakından ilgilidir. Ayrıca, bir bölge veya ülke kültürünün sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi, turist rehberlerinin kültür elçiliği rolünü doğru bir şekilde anlayıp uygulamasına bağlıdır. Diğer bir deyişle turist rehberleri, mesleklerinin gerektirdiği işlev ve niteliklere sahip olmalarının yanı sıra, ülkesi adına bir kültür elçisi olduğunun da bilincinde olmalıdır (Toker, 2011, s. 51-52). Alanyazındaki çalışmaların haricinde çeşitli kurum ve meslek örgütlerinin öne sürdüğü birtakım görevler de bulunmaktadır.

T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Mesleki Yeterlilik Kurumu (2017), Ulusal Meslek Standartlarına göre turist rehberlerinin görevlerini;

- iş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek,
- çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak,
- kalite yönetim sistemini uygulamak,
- iş organizasyonu yapmak,
- tur operasyonunu yürütmek ve
- mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek şeklinde açıklamıştır.

İstanbul Rehberler Odası ise turist rehberlerinin görevlerini;

- güçlü liderlik ile grup ruhu oluşturmak,
- öğrenme ortamı yaratmak,
- turu başarılı bir biçimde yönetmek, sorunları çözmek,
- keşif, eğlence, dostluk ruhu yaratmak ve
- grubu getiren seyahat işletmesinin kurallarına uymak olarak özetlemektedir.

1.5.5. Profesyonel Turist Rehberliği Türleri

Profesyonel turist rehberleri aktif olarak çalışıp çalışmama durumlarına göre eylemli turist rehberi ve eylemsiz turist rehberi olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Eylemli turist rehberi, çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberlerini kapsarken, eylemsiz turist rehberi ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberlerini kapsamaktadır (Turist Rehberleri Birliği, 2018). Ayrıca turist rehberliği türlerini verdikleri hizmetin kapsadığı alana göre de üç grupta sınıflandırmak mümkündür (Ahipaşaoğlu, 2001, s. 130):

Genel Kültür Rehberleri: Daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi etraflı bilgi sahibi olan, ancak hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir. Ortalama bir turistin beklentilerini karşılamak üzere yetiştirilirler. Müze ve ören yerlerini anlatan, yol gösteren, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapan kişidir.

Konferansçı Rehberler: Genel kültür rehberleri ile aynı işi yapmakla birlikte; özellikle kentler arası uzun etaplarda ve akşam yemekleri sonrasında, gruba programlarında öngörülen konularda seminerler veren kişilerdir. Seminer konuları, ülkenin politik yapısından komşularla ilişkilere veya anadolu el sanatlarına kadar

değişik yelpazelerde olabilmektedir. Konferansçı rehberler genel kültür rehberleri arasından, ilgili konularda eğitim almış veya kendisini o konuda yetiştirmiş olanlardan seçilip, genellikle kapalı gruplar ve özel programlar için görevlendirilmektedirler.

Uzman Rehberler: Belirli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Belirli bir konu derken kastedilen hititoloji, Hıristiyanlık tarihi, fauna, kuşların göçü gibi alanlardır. Belirli bir etkinlik alanı derken kastedilen ise; sörf, avcılık, sualtı araştırmaları, yürüyüş gibi daha çok sportif yanı ağır basan etkinliklerdir. Uzmanlık alanlarındaki rehberlik gereksinimi daha çok genel kültür rehberleri arasından konuyla ilgili kişilerin seçilmeleri ile giderilmeye çalışılmaktadır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda ise doğrudan doğruya konunun profesyonellerinin hizmetlerinden yararlanma yoluna gidilmektedir.

Ahipaşaoğlu'nun (2001) sınıflandırmasında yer almayan ancak uygulamada var olan bir rehberlik türü de şehir rehberliğidir. Şehir rehberleri bir şehri tanıtan, gezdiren ve bu yerler hakkında yorum yapan rehberlerdir. Profesyonel turist rehberleri bu rehberlik türünü otobüs, minibüs, fayton, kamyonet gibi araçlarla ya da yaya olarak gerçekleştirebilmektedir (Tangüler, 2002). Oldukça yorucu olabilen bu rehberlik türü, diğer rehberlik türlerine nazaran ziyaretçiler tarafından sorulma ihtimali olan soruların önceden tahmin edilmesine imkân sağlayabilmesi açısından da profesyonel turist rehberleri tarafından olumlu olarak görülmektedir.

1.5.6. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Etik İlkeleri

Turist rehberinin mesleki etik sorumluluklarının bilincinde olması ve bunları yerine getirmesi son derece önemlidir. Bu bağlamda, Çeşmeci (2004, s. 87), (a) turist rehberinin turist grubuna doğru, nesnel ve güvenilir bilgiler sunarak, yazılı belgelerle efsaneler arasında açık bir ayırım yapmasının, (b) turist gruplarının sağlığının ve güvenliğini sağlamasının, (c) yaşam tarzlarına, dini inanışlarına felsefi ve ahlaki görüşlerine karşı hoşgörü ve sevgiyle yaklaşılması gerektiğinin mesleki etik bilincinin sağlanmasında önemli bir faktör olduğunu vurgulamaktadır.

Turist rehberliği mesleğinin özelliğinden ve öneminden dolayı bu meslekte mesleki etik ilkelerin oluşturulması dünyada ve Türkiye'de zorunlu hale gelmiştir. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu ve Avrupa Turist Rehberleri Birliği

Federasyonu tarafından belirlenen meslek etik ilkeleri şu şekildedir (Nebioğlu, 2013, s. 72):

- Turistlere ziyaret edilen yer hakkında propaganda ve ön yargılarından uzak objektif bir biçimde anlatım yapmak, hizmet taahhütlerine bağlı kalarak, ilgili ve profesyonel bir hizmet sunmak,
- Doğru gibi anlatılan hikâyeler, efsaneler, gelenekler ve fikirlerle gerçekler arasındaki bariz farkı mümkün olduğunca ortaya koymak,
- Turizm sektöründe çalışan tüm kesimlerle, meslektaşlarıyla ve rehberlerle temas halinde olan herkesle tüm ilişkilerinde adil ve makul davranmak,
- Rehber eşliğinde yapılan turların çevreye, doğal hayata, tarihi ve turistik yerlere ve yerel gelenek ve göreneklere karşı saygılı olduğunu her şart altında temin ederek, ülkenin turizmdeki itibarını korumak,
- Turist ağırlayan ülkenin bir temsilcisi olarak ziyaretçilerin hoş vakit geçirmelerini sağlamak ve ülkenin turistik bir destinasyon olarak kabul görmesini sağlamak.

Türkiye'de turist rehberliği meslek etik ilkeleri Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'nin (2014) 29. maddesinde şu şekilde belirtilmektedir:

- Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmak,
- Yasal kurallara ve hizmet standartlarına uygun davranmak,
- Dürüst, tarafsız, insan ve toplum değerlerine saygılı ve nezaketli olmak,
- Güvenilir ve sorumluluk sahibi olmak,
- Görev ve yetkilerini haksız çıkar sağlamak amacıyla kullanmamak,
- Tarihi, kültürel, doğal varlıkları ve çevreyi korumak,
- Görev ve yetkisi dışında veya gerçek dışı beyanda bulunmamak, kişilere ve gruplara karşı her türlü ayrımcılıktan kaçınmak,
- Mesleğin güven ve saygınlığını zedeleyici tutum ve davranışlardan özenle sakınmak.

Türkiye'de, meslek etik ilkelerine uymayan turist rehberlerine 2005 tarihli mülga yönetmelikte üç aydan altı aya kadar meslekten men cezası verilmekte iken, 2012 yılında yürürlüğe giren 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre kınama cezası verilmektedir.

1.5.7. Profesyonel Turist Rehberleri ile İlgili Meslek Örgütleri

Türkiye'de turizm sektörünün gösterdiği gelişmelere bağlı olarak pek çok sivil toplum kuruluşu oluşturulmuştur. Bugün gerek ulusal gerekse uluslararası platformlarda işçi, işveren, meslek örgütü, yöresel dernekler olmak üzere çok farklı alanlarda sivil toplum kuruluşları çalışmalarda bulunmaktadır. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin uluslararası çaptaki meslek örgütleri hakkındaki açıklamalar şu şekildedir:

Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu: İsrail Rehberler Birliği'nin öncülüğünde 1985 yılında toplanan Birinci Uluslararası Turist Rehberleri Konvansiyonu sırasında, yine İsraili rehberlerin önerileri ile kurulmuş olan bir birliktir. Federasyon resmen 1987 yılında Viyana'da toplanan ikinci kongre sonrasında Avusturya yasalarına göre, kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olarak kurulmuştur. Üç ayda bir elektronik ortamda yayımlanan *Guidelines International* adlı bir yayın organına sahiptir (Kozak, Yılmaz ve Çakır, 2017, s. 118).

Avrupa Turist Rehberleri Birliği: Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği standartlarının belirlenmesi, turist rehberlerinin eğitim kriterleri, çalışma koşulları, hizmetlerin serbest dolaşımı prensibi çerçevesinde sorunların nasıl çözüleceği konularında çalışmalar sürdürmek üzere 1986 yılında Paris'te kurulmuştur. Birliğin temel amaçlarını (a) Avrupa turist rehberlerinin sesini duyurmak, (b) turist rehberliğini tanıtmak, (c) yüksek standartlarda ve kalitede hizmet sunumu için turist rehberi yetiştirmek ve eğitmek, (d) kalite ve davranış standartlarını yükseltmek, (e) karşılıklı yarar sağlamak için üyelerini bir araya getirmek olarak sıralamak mümkündür (Avrupa Turist Rehberleri Birliği, 2018).

Profesyonel turist rehberlerinin ulusal çaptaki meslek örgütleri Turist Rehberleri Birliği (TUREB) çatısı altında toplanmıştır. TUREB 22.06.2012 tarihinde 28331 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 6326 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" uyarınca kurulmuştur. Bünyesindeki yedi meslek odası ve altı bölgesel meslek odası olmak üzere Türkiye genelinde örgütlenmiştir ve on üç odanın kamu kurumu niteliğinde meslek üst kuruluşudur. 18.07.2013 tarihinde yapılan I. Olağan Genel Kurulu'nda birlik merkezi olarak Ankara seçilmiş, 01.10.2013 tarihinden bu yana da şu anki adresinde kuruluşunu tamamlayarak hizmet vermektedir (Turist Rehberleri Birliği, 2018). Turist rehberliği meslek kanununda belirtildiği gibi belirli bir ilde en az yüz elli

rehberin bulunması ve toplam meslek mensubunun %33'ünün başvurusuyla ve bakanlık izniyle meslek odaları kurulmaktadır. Bu kapsamda turist hareketlerinin ve dolayısıyla turist rehberlerinin de yoğun olduğu illerde TUREB'e bağlı rehber odaları kurulmuştur (Kozak, Yılmaz ve Çakır, 2017, s. 118). Kurulan bu odalar ve kapsadıkları iller Tablo 4'de gösterilmektedir.

Tablo 4. TUREB'e Bağlı Turist Rehberleri Odaları

Meslek Odası	Kapsadığı İller
Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ADRO)	Adana, Osmaniye, Mersin
Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO)	Ankara, Bartın, Çankırı, Çorum, Eskişehir, Karabük, Karaman, Kastamonu, Kırıkkale, Konya, Zonguldak, Afyonkarahisar
Antalya Turist Rehberleri Odası (ARO)	Antalya, Burdur, Isparta
Aydın Turist Rehberleri Odası (ATRO)	Aydın, Denizli
Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (BURO)	Bursa, Kütahya
Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ÇARO)	Balıkesir, Çanakkale, Tekirdağ
Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası (GARO)	Gaziantep, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Hatay
İstanbul Turist Rehberleri Odası (İRO)	Bolu, Düzce, Edirne, İstanbul, Kocaeli, Sakarya, Yalova, Kırklareli
İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO)	İzmir, Manisa, Uşak
Muğla Turist Rehberleri Odası (MURO)	Muğla
Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO)	Aksaray, Kayseri, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Sivas, Tokat
Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ŞURO)	Adıyaman, Ağrı, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Elazığ, Hakkâri, Mardin, Muş, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak, Tunceli, Van
Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası (TRO)	Amasya, Ardahan, Artvin, Bayburt, Erzincan, Erzurum, Giresun, Gümüşhane, Iğdır, Kars, Ordu, Rize, Samsun, Sinop, Tokat, Trabzon

Kaynak: Turist Rehberleri Birliği (TUREB), 2019.

1.5.8. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu

Turist Rehberliği Meslek Kanunu Tasarısı, 7 Haziran 2012'de TBMM Genel Kurulunda kabul edildikten sonra, 23.02.2013 tarihinde 'Turist Rehberleri Meslek Yönetmeliği' yürürlüğe girmiştir. Böylece "Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu" ile turizm sektöründe yasa sahibi tek meslek kuruluşu olan Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nden sonra rehberlik mesleği de artık "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile turistlere hizmet vermenin ötesine giderek yasa ile meslek haline gelmiştir. İlgili yönetmelik ile birlikte Turist Rehberleri Birliği'nin resmi yönetim kurulu oluşturulmuş, daha önce rehberlerin oda veya derneklere üye olma zorunluluğu yok iken yeni yönetmelik ile her rehberin aktif ya da pasif olmak üzere odalara üye olması zorunluluğu getirilmiş ve yeni odalar kurulmuştur. Turist Rehberleri Birliği'nden alınan

veriler ışığında 6326 sayılı ‘Turist Rehberliği Meslek Kanunu’ gereğince kurulan turist rehberleri odaları İstanbul, Antalya, İzmir, Ankara, Aydın, Muğla ve Nevşehir’de yer alırken, bölgesel turist rehberleri odaları ise Adana, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, Şanlıurfa ve Trabzon’da yer almaktadır. Tablo 5’de söz konusu odalara üye olan ruhsatname sahibi turist rehberlerinin dağılımına yer verilmektedir.

Tablo 5. Ruhsatname Sahibi Turist Rehberlerinin Odalara Göre Dağılımı

Meslek Odası	Ülkesel	Ülkesel Eylemli	Ülkesel Eylemsiz	Bölgesel	Bölgesel Eylemli	Bölgesel Eylemsiz	Eylemli	Eylemsiz	Oda Toplam Rehber
Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası	147	91	56	13	9	4	100	60	160
Ankara Turist Rehberleri Odası	719	363	356	51	42	9	405	365	770
Antalya Turist Rehberleri Odası	1633	1171	462	52	37	15	1208	477	1685
Aydın Turist Rehberleri Odası	537	430	107	74	62	12	492	119	611
Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	103	69	34	24	20	4	89	38	127
Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası	137	101	36	32	27	5	128	41	169
Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası	108	81	27	38	23	15	104	42	146
İstanbul Turist Rehberleri Odası	4263	2961	1302	260	212	48	3173	1350	4523
İzmir Turist Rehberleri Odası	1007	664	343	64	56	8	720	351	1071
Muğla Turist Rehberleri Odası	378	258	120	23	17	6	275	126	401
Nevşehir Turist Rehberleri Odası	548	442	106	103	90	13	532	119	651
Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	106	73	33	21	18	3	91	36	127
Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası	94	61	33	20	18	2	79	35	114
Toplam	9780	6765	3015	775	631	144	7396	3159	10555

Kaynak: Turist Rehberleri Birliği (TUREB), 2019.

Meslek kanunu ile birlikte gelen en önemli hususlardan biri de taban ücret tarifesidir. Taban ücret tarifeleri TUREB ve TÜRSAB’ın görüşleri alınarak Bakanlık tarafından net ücret üzerinden belirlenerek en geç Aralık ayında ilan edilmektedir. Geçmişten günümüze belirlenen taban ücretleri Tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Profesyonel Turist Rehberleri Taban Ücret Tarifeleri

Hizmet Grubu	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
A- Günlük Tur	270 TL	281 TL	309 TL	326 TL	338 TL	387 TL	479 TL
B- Transfer	135 TL	141 TL	155 TL	164 TL	170 TL	195 TL	241 TL
C- Gece Turu	135 TL	141 TL	155 TL	164 TL	170 TL	195 TL	241 TL
D- Paket Tur	325 TL	338 TL	372 TL	393 TL	408 TL	467 TL	578 TL
E- Aylık Ücret	-	-	3090 TL	3260 TL	3380 TL	3870 TL	4790 TL

Kaynak: Turist Rehberleri Birliği (TUREB), 2019.

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun meslekle ilgili getirdiği temel düzenlemelerden bazıları şunlardır (Turist Rehberleri Birliği, 2018):

- Daha önce T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen rehberlik sertifika programları yasa ile bakanlığın gözetimi ve denetiminde olmak koşulu ile Turist Rehberleri Birliği'ne devredilmiştir.
- Uygulama gezilerini düzenleme ve gezi sonundaki sınavları yapma yetkisi T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetiminde olmak koşulu ile Turist Rehberleri Birliği'ne devredilmiştir.
- Rehberlik kimlik kartının kalıcılığını sağlamak amacıyla ruhsatname alınması zorunlu hale getirilmiştir.
- Zorunlu seminerler kaldırılarak isteğe bağlı hale getirilmiştir.
- Eylemli ve eylemsiz rehberlik getirilmiştir.
- Acenta ve rehber arasında sözleşme yapma zorunluluğu getirilmiştir.
- Kaçak rehber denetimleri meslek odaları tarafından yapılmaya başlanmıştır.
- Taban ücretin altında çalışan rehberlere idari para cezası getirilmiştir.
- Devlet memurlarının da kurumlarından izin almak koşulu ile rehberlik yapabileceğine dair madde konulmuştur.
- Rehberlerin sicil ve disiplin işlemleri meslek odalarına devredilmiştir.
- Meslek kuruluşlarını denetleme yetkisi bakanlığa verilmiştir.

Yapılan diğer değişiklikler (a) yabancı dil şartının en az 70 puandan en az 75 puana yükseltilmiş olması, (b) zorunlu uygulama gezisinin 36 günden 45 güne çıkarılması, (c) kursa katılmak için asgari eğitim şartının ön lisans düzeyinden lisans düzeyine çıkarılması ve ders saatlerinin ülkesel düzeyde rehberlik için 560 saatten 700 saate çıkarılmasıdır. Her ne kadar olumlu yönde değişiklikler yapılsa da, Temizkan, Temizkan ve Tokay (2013) Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve turist rehberliği eğitimini değerlendirdikleri çalışmalarında, ders saatlerini arttırmak gibi iyileştirmelerin üniversite düzeyindeki eğitim ile sertifika programındaki eğitim arasındaki adaletsizliği ortadan kaldıramayacağını ve yakınmaların devam edeceğini belirtmişlerdir. Diğer bir çalışmada Yenipınar, Bak ve Çapar (2014) meslek kanununun sorunların çözümü konusunda yeterli olmadığını vurgulamışlar ve tıpkı Temizkan, Temizkan ve Tokay'ın (2013) çalışmalarında belirttikleri gibi eğitim saatleri ile ilgili sorunun ciddi bir adaletsizliğe sebebiyet verdiğini belirtmişlerdir. Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na

ilişkin yapılan alanyazın incelemesi neticesinde erişilebilen diğer çalışmalar ilgili kanun hakkında farklı açılardan bakarak değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Çetin ve Kızılırmak (2012) kokartlı turist rehberlerinin mevcut durumunu araştırdıkları çalışmalarında mevcut kanunda çeşitli değişiklikler yapılarak işlerlik kazandırılması gerektiğini önermişler ve bu sayede kaçak rehberliğin önüne geçilebileceğini, rehber taban ücretlerinin korunmasının sağlanabileceğini belirtmişlerdir. Benzer şekilde Zengin ve Eker (2016) söz konusu kanun ve bu yasaya istinaden çıkarılan yönetmeliğin rehberlerce nasıl değerlendirildiğini ortaya koymak amacıyla 228 turist rehberine anket uygulayarak gerçekleştirdiği araştırmada meslek kanununun turist rehberliği mesleğini bir statüye kavuşturduğunu, ancak denetim yetersizliği nedeniyle kimi sorunların önüne geçilemediğini tespit etmişlerdir. Diğer taraftan, Güzel (2014) Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile değişen hususları açıkladığı çalışmada rehberlik mesleğinin olumsuz olarak algılanabilecek birçok özelliğine vurgu yaparak meslek kanunu sayesinde bu olumsuzlukların çoğunun ortadan kalkacağını belirtmektedir.

1.6. Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Turist rehberleri ziyaret edilen destinasyonlarda turistlerin ilk karşılaştığı ve ülke hakkındaki ilk izlenimlerinde rol alan turizm profesyonelleri oldukları için turist rehberlerinin ülkeyi ve destinasyonu iyi tanıtması özellikle ziyaretçilerin tatil memnuniyetlerini ve sadakatlerini olumlu yönde etkileyebilmesi açısından son derece önemlidir. Bu nedenle turist rehberlerinin yeterli bilgi, beceri ve donanıma sahip nitelikli profesyoneller olması etkin ve kaliteli bir eğitim ile mümkün olabilir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013, s. 111-112). Bilgisi, becerisi, kültürü, tutum ve davranışları ile çalıştıkları ülkeyi ve ülke insanını temsil edecek ve doğru tanıtacak, ziyaretçilerin memnun ve olumlu izlenimlerle ülkelerine geri dönmesini sağlayacak, nitelikli turist rehberlerinin eğitimi, hassas ve ciddi bir biçimde ele alınması gereken bir konudur (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002, s. 235). Bu bağlamda, profesyonel turist rehberliği eğitimi konusunu (a) dünyada profesyonel turist rehberliği ve (b) Türkiye'de profesyonel turist rehberliği eğitimi başlıkları altında incelemek mümkündür.

1.6.1. Dünyada Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Turist rehberlerinin mesleki eğitimi Türkiye'de yükseköğretim kurumları ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilmekte iken bu durum dünya genelinde

lkeler bazında farklılık göstermektedir. Dünya genelinde bazı ülkelerdeki turist rehberliği eğitimi hakkında bilgiler Tablo 7'de özetlemiştir.

Tablo 7. Dünyada Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

lke	Eğitim
Yunanistan	Turist rehberliği mesleğini Yunanistan genelinde icra edebilmek için Kalkınma Bakanlığı'na bağlı Turist Rehberliği Okullarından (Atina ve Selanik) mezun olmak gerekmektedir. Mezuniyet için yazılı ve sözlü sınavlarda başarılı olmak ve uygulamalı eğitimleri tamamlamak gerekmektedir.
İspanya	Turist rehberliği mesleğini Avrupa Birliği yesi bir ülkenin milliyetine dâhil olan, uluslararası geçerli diplomaya sahip, 18 yaşını bitirmiş, resmi kuruluşlar ya da saygın enstitüler tarafından yeterli derecede İspanyolca dilbilgisi ile en az bir yabancı dil bildiğini belgeleyen ve turizm alanında yeterlilik sahibi kişiler icra edebilmektedir. Turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için her bölgede farklı resmi sınavlar uygulanmaktadır. Örneğin, Katalonya bölgesi için sınavlar yıllık düzenlenmekte ve sınavda başarılı olanlara Resmi Sarı Rozet verilmektedir. Sarı rozetli rehberler müze ve turistik meknlar içinde rehberlik yapma hakkına sahiptir.
İngiltere	Turist rehberliği mesleğini icra eden kişilerin üç farklı düzeyde kokartı bulunmaktadır. Bunlar (a) sabit rotalarda, (b) belirli bir Şehirde ve (c) lke genelinde çalışmak üzere verilmektedir. Rehberler bir loncaya bağlıdır. Loncaya bağlı olan Turist Rehberliği Enstitüsü aracılığı ile çeşitli yükseköğretim kurumlarında rehberlik eğitimleri düzenlenmektedir. Alınan dersler ve uygulamalı eğitimler sonrasında yazılı ve sözlü sınavların başarıyla tamamlaması gerekmektedir.
İtalya	Turist rehberliği mesleğini niversite mezunu olan, devlet tarafından düzenlenen bir sınavda başarılı olan ve hiçbir sabıka kaydı olmayan kişiler kokart olarak icra edebilmektedirler.
Fransa	Turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için iki tip turist rehberi lisansı mevcuttur: (a) belirli bir bölgede uzmanlaşan rehberler ve (b) ulusal düzeyde uzmanlaşan rehberler. Fransa'da profesyonel lisans sahibi rehberler kanunlarca korunmaktadır. Ulusal düzeyde uzman rehber diploması almak için Fransızcaya mükemmel biçimde hâkim olmak ve bunun yanında en az iki yabancı dil bilmek ve ilgili diplomayı veren yükseköğretim kurumlarında bir yıl eğitim almak gereklidir. Diplomaya hak kazanan rehberlere kokart verilir. Bu eğitim en az 600 ders saati içerir ve profesyonel çalışma ortamında yapılan uygulamalarla desteklenir. Bölgesel düzeyde uzman rehber diploması almak için adaylar yerel yetkililer tarafından açılan sınavlara katılmak zorundadır. Bu sınavı geçebilmek için Fransızcaya mükemmel biçimde hâkim olmak, bunun yanında en az bir yabancı dil bilmek ve bir yükseköğretim kurumunda en az iki yıl eğitim almış olmak gerekmektedir.
Avusturya	Turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için, öncelikle adayların Ticaret Odası'na başvurmaları gerekmekte ve adaylar sözlü ve yazılı sınava tabi tutulmaktadır. Adayların en az iki dili (Almanca ve ikinci yabancı dil) akıcı bir Şekilde konuşmaları istenmektedir. Kurum içerisinde yapılan değerlendirmelerden sonra adayın 3 yıl süren ve yaklaşık 900 saatlik kursa kaydının yapılıp yapılmayacağına karar verilmektedir. Kursta okutulacak dersler Avusturya Federal Cumhuriyeti Turizm Bakanlığınca belirlenmekte ve adayların bu dersleri başarıyla tamamlamaları gerekmektedir.
Amerika Birleşik Devletleri	Turist rehberliği mesleğini icra eden kişilerin herhangi bir lisans sahibi olması ülkenin doğusundaki belirli eyaletler dışında zorunlu değildir. Zorunlu eyaletlerde adaylara 150 boşluk doldurma sorusundan oluşan sınav yapılmaktadır ve sınavı geçenlere uyulşturucu testi ile güvenlik amaçlı soruşturma yapılmaktadır.
Çin	Turist rehberliği mesleğini Çin Ulusal Turizm İdaresi tarafından gerçekleştirilen yıllık tur rehberi sertifika sınavına giren ve bu sınavda başarılı olarak lisans almaya hak kazanan kişiler icra edebilmektedir. Ayrıca tüm rehberlerin turizm acentalarına bağlı olması gerekmektedir.

Kaynak: Değirmencioğlu, 1998; Ahipaşaoğlu, 2006; akır, 2010; Gl, 2012; Eker, 2015 ve Kalamboukidou, 2018 kaynaklarından derlenerek oluşturulmuştur.

Dünya genelinde farklı ülkelerde turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için çoğu ülkenin lisans diplomasına sahip olma şartı aradığı, bununla birlikte en az bir dile (tercihen iki dile) hâkim olma, yükseköğretim kurumlarından ders alma veya ilgili mevzuatlarla belirlenen kursları tamamlamış olma, uygulama gezilerine katılma ve herhangi bir sabıka kaydına sahip olmama gibi kriterlerin arandığı görülmektedir. Buradan hareketle turist rehberliği mesleği için eğitimin ne denli önemli olduğunu söylemek mümkündür. Türkiye ile diğer dünya ülkeleri açısından benzerliklerin oldukça fazla olduğu da görülmektedir. Ancak Türkiye'de yükseköğretim kurumları tarafından verilen eğitim düzeylerinin (lisans ve lisansüstü) diğer ülkelere oranla daha yüksek seviyede ve daha fazla ders saati ile programlanarak gerçekleştirildiği de görülmektedir.

1.6.2. Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Türkiye gibi çok kültürlü ve uluslararası imaj sorunu olan ülkelerde turist rehberliği mesleği kilit öneme sahip bir meslektir. Turist rehberliği tarihi yönden insanlığın en eski faaliyetlerinden biridir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013, s. 112). Turizm sektörü için böylesine önemli bir mesleğin eğitimi ülkemizde (a) Yükseköğretim kurumları ile (b) T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilmektedir. Türkiye'de 1990'lı yıllara kadar turist rehberlerinin eğitimini sadece Turizm Bakanlığı üstlenmiştir. Bu tarihe kadar turist rehberleri yabancı dil bilen lise veya üniversite mezunlarının sınavla alındıkları üç veya altı aylık kurslar vasıtasıyla yetiştirilmiştir (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002, s. 236). Yükseköğretim düzeyinde 1970'li yıllarda yapılanmaya başlayan turizm eğitimi, 1990'lı yıllardan itibaren turizmde branşlaşmaya yönelmiş, yükseköğretim kurumları bünyesinde genel bir turizm personeli yetiştirmek yerine otel işletmeciliği, seyahat acentacılığı, yiyecek ve içecek hizmetleri, rehberlik ve animasyon hizmetleri gibi alanlarda uzmanlaşmış mezunlar vermek üzere bölümler kurulmuştur. Bu süreç içerisinde turist rehberliği eğitimi ilk olarak iki yıllık meslek yüksekokulları bünyesinde yapılandırılmış, daha sonra lisans düzeyine taşınmış (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2014, s. 180) ve günümüzde lisansüstü düzeyde eğitim programları açılarak gerek sektörde daha donanımlı profesyonel turist rehberleri yetiştirmek gerekse bu alanda ihtiyaç duyulan akademik personel ihtiyacını karşılamak amaçlanmıştır.

Yükseköğretim kurumlarının turist rehberliği bölümlerinden mezun olan öğrenciler, yabancı dil bilgilerini YDS sınavı ile belgelendirmek veya T.C. Kültür ve

Turizm Bakanlığı'nın açtığı yabancı dil sınavlarında başarılı olmak koşulu ve Türkiye turu uygulama gezisine katıldıklarına ve başarıyla tamamladıklarına dair belgelerini T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na ibraz ettiklerinde ruhsatnamelerini alabilmektedirler (Çolakoğlu, Epik, Efendi, 2014, s. 181). Buradaki amaç yerli ve yabancı turistlere Türkiye'nin çeşitli kültürlerini ve değerlerini anlatıp tanıtabilecek güvenilir, bilgili, Atatürk ilke ve inkılabları doğrultusunda hareket eden çağdaş rehberler yetiştirmektedir (Değirmencioglu, 2001, s. 192).

Türkiye'de turist rehberliği eğitimi örgün öğretim ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde düzenlenmektedir. Örgün öğretim ön lisans düzeyinde üniversitelerin meslek yüksekokulları bünyelerinde iki yıllık programlarda, lisans düzeyinde fakülte veya yüksekokullar bünyesinde ve lisansüstü düzeyde sosyal bilimler enstitüleri bünyelerinde yürütülmektedir. Yaygın eğitim ise 2012 yılına kadar T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca açılan kurslar kapsamında verilmekte iken, 2012 yılında meslek yasasının yürürlüğe girmesiyle birlikte ihtiyaç görülen bölge ve dilde Turist Rehberleri Birliği (TUREB) tarafından düzenlenen sertifika programları ile verilmektedir (Eker, 2015, s. 46).

1.6.2.1. Yükseköğretim Kurumlarında Eğitimler

Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarında turist rehberliği alanındaki eğitimler (a) ön lisans düzeyinde, (b) lisans düzeyinde ve (c) lisansüstü düzeyde verilmekte olup, verilen eğitimler hakkında detaylı bilgiler aşağıda özetlenmektedir.

a) Ön Lisans Düzeyinde Eğitim: Türkiye'de 1990'lı yıllardan itibaren ön lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi verilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001, s. 30). Turist rehberliğinin ön lisans düzeyindeki ilk mezunlarını 1992 yılında Ankara Üniversitesi Başkent Meslek Yüksekokulu bünyesinde vermesi ile turist rehberliği eğitiminin üniversiteler tarafından verilmesinin önü açılmıştır. Ankara Üniversitesi'nden sonra farklı üniversitelerin meslek yüksekokulları bünyesinde turist rehberliği bölümleri açılmaya devam etmiş ve 2018 yılı itibariyle 16 farklı üniversite bünyesinde 19 meslek yüksekokulunda ön lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi örgün ve uzaktan eğitim şeklinde verilmektedir (YÖK Program Atlası, 2018).

b) Lisans Düzeyinde Eğitim: Türkiye’de turist rehberliği eğitiminin lisans düzeyinde verilmeye başlaması mesleğin daha kaliteli olarak icra edilmesi ve saygınlığını arttırmak adına son derece önemlidir. Turist rehberliği alanında lisans düzeyindeki ilk eğitim 1997 yılında Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bünyesinde verilmeye başlamıştır. Daha sonrasında gerçekleştirilen birtakım değişikliklerin ardından turist rehberliği bölümlerinin isimlerinin "turizm rehberliği" olarak değiştirildiği ve hatta bazı üniversitelerde "seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği" ismi ile eğitim verilmeye devam edildiği görülmektedir. 2018 yılı itibariyle Türkiye’de on dokuz üniversitede çeşitli fakülte ve yüksekokullar bünyesinde lisans düzeyinde "turizm rehberliği" bölümü ve dört üniversitede "seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği" bölümü bulunmaktadır (YÖK Program Atlası, 2018).

c) Lisansüstü Düzeyde Eğitim: Turizm rehberliği eğitiminde hem niteliği arttırmak hem de üniversitelerin rehberlik bölümlerine alanında uzman akademik personeller yetiştirmek amacıyla rehberlik eğitiminin lisansüstü düzeyde de verilmesi uygun görülmüştür (Eker, 2015, s. 59). 2018 yılı itibariyle Türkiye genelinde sekiz üniversitede sosyal bilimler enstitülerinin bünyesinde lisansüstü düzeyde turizm rehberliği eğitimi verilmekte ve bu programların sayısının zamanla artacağı tahmin edilmektedir. Bu noktada, turizm rehberliği yüksek lisans ve doktora programlarında eğitim alan veya eğitim almayı planlayan kişilerin, özellikle Türkiye’nin gelecek turizm vizyonu çerçevesinde rehberlerin rolünü belirleyecek yönde konulara odaklanan çalışmalar gerçekleştirme potansiyeli düşünüldüğünde mesleğin gelecekte çok daha prestijli hale gelmesi mümkündür.

1.6.2.2. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Tarafından Verilen Eğitimler

Daha önce profesyonel turist rehberliğinin tarihsel gelişimi başlığı altında da belirtildiği üzere T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı turizmin henüz yeni gelişmeye başladığı dönemlerde önemli bir eksikliğin giderilmesi yönünde sorumluluğunu yerine getirmek için rehberlik kursları düzenlemeye başlamış ve bu kurslara katılıp mezun olan kişiler dışında rehberlik yapılmasını engelleyen düzenlemeler getirmiştir. Bu bağlamda çıkarılan 25 Kasım 2005 tarihli 26004 sayılı "Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği"nin 5. maddesine göre T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı turist rehberliği kursu açma ve rehberlik kimlik kartı verme konusunda tek yetkili kurum olarak

belirlenmiştir. Ancak, 22 Haziran 2012 tarihli ve 28331 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile bugüne kadar bakanlık tarafından açılan kurslar kaldırılıp yerine sertifika programları açılması kararlaştırılmıştır. Bu kanunun beraberinde getirdiği değişiklikler Tablo 8'de gösterilmektedir.

Tablo 8. Turist Rehberliği Meslek Kanunuyla Gelen Değişiklikler

	Meslek Kanunundan Önce	Kurum	Meslek Kanunundan Sonra	Kurum
Eğitim	Herhangi bir ön lisans eğitimi sonrasında ülkesel ve bölgesel kurslar (560 saat ders)	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı	Herhangi bir lisans eğitimi sonrasında ülkesel ve bölgesel kurslar (700 saat ders)	Meslek odaları
	Turist rehberliği ön lisans eğitimi (1500 saat ders)	Üniversiteler (YÖK)	Turist rehberliği ön lisans eğitimi (1500 saat ders)	Üniversiteler (YÖK)
	Turizm rehberliği lisans eğitimi (2800 saat ders)	Üniversiteler (YÖK)	Turizm rehberliği lisans eğitimi (2800 saat ders)	Üniversiteler (YÖK)
Belge	Yabancı dil seviye tespit sınavı (YDS) C düzeyi	ÖSYM	Yabancı dil seviye tespit sınavı (YDS) B düzeyi	ÖSYM
	Kokart	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı	Ruhsatname	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
	Yıllık Vize	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı	Yıllık Çalışma Kartı	Meslek odaları

Kaynak: Temizkan, Temizkan ve Tokay, 2013, s. 479.

Meslek kanunun çıkmasının ardından 23.02.2013 tarihli ve 28568 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği" yürürlüğe girmiş ve belirtilen değişiklikler ilgili yönetmeliğin 3. ve 4. maddelerinde "T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın gözetimi ve denetimi altında Turist Rehberleri Birliği tarafından dersler, konferanslar ve uygulama gezileri organize edilebileceği", "ülkesel veya bir ya da birden fazla bölgede bölgesel turist rehberi yetiştirme programları açılabilir" ve "Turist Rehberleri Birliği ile Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin ortak önerileri, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenen dillerde birlik tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenebileceği" şeklinde açıkça belirtilmiştir. Bunlarla birlikte sertifika programı katılımcılarının, sertifika programı kapsamında belirlenen tarihi ve turistik alanları tanımak ve bilgi sahibi olmak amacıyla bakanlığın gözetimi ve denetimi altında yapılan yurt içi uygulama gezilerine katılmalarının zorunlu olduğu belirtilmiştir. Bu bağlamda, bakanlığın gözetimi ve denetimi altında yürütülen uygulama gezilerinin haricinde, hâlihazırda profesyonel turist rehberliği mesleğini icra eden kişilerin mesleklerinde

uzmanlaşmalarını (gastronomi, kuş gözlemciliği gibi çeşitli konularda ve özel bölgeler hakkında) sağlamak amacıyla, Turist Rehberleri Birliği veya meslek odaları tarafından ücretli/ücretsiz uzmanlık eğitimi programları da düzenlenmektedir.

1.7. Profesyonel Turist Rehberlerinin Kariyer Olanakları

Türkiye'de profesyonel turist rehberleri, kanunlar çerçevesinde (a) serbest eylemli turist rehberliği ve (b) seyahat acentasına bağlı eylemli turist rehberliği yapma ile (c) seyahat acentası kurma ve işletme, (d) devlet kadrolarında istihdam edilme, (e) akademik kariyer yapma ve (f) diğer turizm işletmelerinde çalışma gibi imkânlara sahiptirler.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre profesyonel turist rehberleri eylemsiz ve eylemli olmak üzere mesleklerini icra edebilmektedirler. Mesleğine bir süre ara vermek isteyen rehberler eylemsiz turist rehberliğine geçiş yaparak geçici bir süreliğine ara verebilmektedirler. Eylemli turist rehberliği ise herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmadan serbest bir şekilde çalışılan (*freelance*) rehberlik ve daimi olarak bir seyahat acentasına bağlı olarak çalışılan rehberlik olmak üzere iki şekilde yapılmaktadır. Bu iki farklı rehberlik türünün beraberinde getirdiği sorumluluklar da bulunmaktadır. Örneğin bir seyahat acentasına bağlı olarak çalışan profesyonel turist rehberinin mesleği ile ilgili tüm yasal sorumlulukları ilgili acentayı ilgilendirirken, serbest olarak mesleğini icra eden bir rehberin vergi mükellefiyeti ve sigorta ödemelerine ilişkin sorumluluklar tamamen şahsına aittir. Son yıllarda turist rehberlerinin vergi mükellefiyetleri ile ilgili gerçekleştirilen yasal düzenlemelerin ardından çoğu turist rehberi vergi mükellefi olmuş, turizm sektöründeki dalgalanmalar ile baş edemeyen turist rehberleri ise gerek seyahat acentalarına bağlı olarak çalışmaya başlamış gerekse bir süreliğine de olsa eylemsiz turist rehberliğine geçiş yapmayı tercih etmiştir. Bu kariyer imkânları ile birlikte profesyonel turist rehberlerinin belirli bir sermaye ile birlikte kanunlar çerçevesinde seyahat acentası kurma ve işletme şansı da bulunmaktadır. Ayrıca diğer turizm işletmelerinde çalışmanın yanı sıra Kamu Personeli Seçme Sınavı'na (KPSS) girerek ve başarılı olarak devlet kadrolarında istihdam edilme imkânına da sahiptirler. Türkiye'de profesyonel turist rehberliği eğitimi başlığı altında da belirtildiği gibi gittikçe artan eğitim programlarının ihtiyacını karşılamak üzere Akademik Lisansüstü Eğitim Sınavı'na (ALES) ve yabancı dil sınavlarına (YDS, YÖKDİL, TOEFL gibi) girerek akademik personel olma imkânları da bulunmaktadır.

1.8. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğine Özgü Başlıca Sorunlar

Her meslekte olduğu gibi profesyonel turist rehberlerinin de birtakım meslek sorunları bulunmaktadır. Bir kısmı mesleğin gereği olarak karşılaşılan sorunlar olmakla birlikte bir kısmı da alınacak tedbirler ile aşılabilecek sorunlar olan bu sorunlar ana hatları ile aşığıda gruplandırılmaktadır.

Vergi mükellefiyeti olmanın getirdiği bürokrasi ve taban yevmiye sorunu:

Profesyonel turist rehberleri arasında vergi mükellefiyeti olması gereken ama denetimsizlikten faydalanıp vergisini ödemeyen çokça turist rehberi bulunmakta ve bu durum turist rehberleri arasında adaletsizliğe sebebiyet vermektedir (Çakmak, 2018, s. 291). Bu durum aynı şekilde bakanlığın açıkladığı taban yevmiye ücretinin altında tura çıkan profesyonel turist rehberleri ile taban yevmiye ücretinde ısrarcı davranan ve mesleğine sahip çıkan turist rehberleri arasında da adaletsizliğe sebep olmaktadır (Çakmak, 2018, s. 294). Özellikle devletine karşı sorumluluklarının bilincinde olan ve elde ettiği gelirin karşılığı olarak vergisini veren turist rehberleri taban yevmiye ücretinin altında tura çıkamazken, denetimsizlik sonucu vergisini ödemeyen turist rehberlerinin taban yevmiye ücretinin çok daha altında ücret karşılığı turlara çıkmaları en büyük sorunlardan birini teşkil etmektedir. Bununla birlikte, mesleğin sezonluk bir özelliğe sahip olması nedeniyle yıl boyu iş imkânı olmayan turist rehberlerinin günlük taban yevmiye ücretlerinin, ödemeleri gereken vergiler, sağlık ve emeklilik güvence primleri de hesaba katıldığında oldukça düşük olması da turist rehberlerinin önemli sorunlarından biridir.

Kaçak rehberlik sorunu: Diğer önemli mesleki sorunlardan biri gerekli denetimlerin yeterli sıklıkta gerçekleştirilmemesinden kaçak rehberlik faaliyetlerinin önüne geçilememiş olmasıdır (Çakmak, 2018, s. 289). Ne yazık ki denetimlerin yoğun sezonda ve özel günlerde sıklaştırıldığı, sezonun sakin olduğu dönemlerde ise neredeyse denetim yapılmıyor denilecek kadar az olması kaçak rehberliğin önünü açmaktadır. Bu noktada mesleğin dürüst ve adil bir şekilde icrası için yetkililere önemli roller düşmekte ve sorununun çözümü konusunda etkin bir denetleme mekanizmasının kurulması, cezaların artırılması ve hiç bir kimseyi ayırt etmeden uygulanması, eğitim ve meslek ahlakının geliştirilmesi önerilmektedir (Batman, 2003, s. 127).

Seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar: Profesyonel turist rehberlerinin seyahat acentaları ile de birtakım sorunları olmaktadır. Bu sorunların en önemlileri parasal sorunlar, mesleğin ciddiye alınmaması ve sosyal haklar üzerinde yoğunlaşmaktadır (Batman, 2003, s. 127). Mesleğin doğası gereği acentalar ile turist rehberleri arasında taban yevmiye ücreti haricinde komisyon konusunda da anlaşmalar gerçekleştirilmektedir. Bu anlaşmalar seyahat acentaları tarafından bir tehdit mekanizması olarak da kullanılabilmekte ve taban yevmiye ücreti verilmesi karşılığında komisyona rehberin ortak olamayacağı ya da komisyon verildiği takdirde taban yevmiye ücretinden daha düşük bir ücret ödeme yapılması yollarına gidilebilmektedir. Ayrıca turizm sektörünün sürdürülebilirliği açısından son derece önemli bir görevi üstlenen turist rehberlerinin mesleğinin ciddiye alınmadığı ve seyahat acentalarına bağlı olarak çalışan turist rehberlerine sosyal haklar tanınmadan çalıştırılmaya çalışıldığı da görülmektedir. Ayrıca seyahat acentaları ve tur operatörlerinin satmış oldukları tur paketleri ve tur planlarının içeriklerini misafirlere açık bir şekilde aktarmamaları sonucu turist rehberleri misafirler ile karşı karşıya kalmakta ve memnuniyeti sağlamak adına çoğu zaman arabuluculuk görevi üstlenmek zorunda da kalmaktadırlar.

Mesleğin doğasından kaynaklı yaşanan sorunlar: Turist rehberliği mesleğinin doğası gereği gerçekleştirilen uzun süreli seyahatler özel yaşamı sınırlamakta ve ailevi ilişkileri de genelde olumsuz yönde etkilemektedir. Devamlı iş garantisinin olmayışı, sosyal hakların eksikliği, yorucu bir meslek olması ve seyahatlerden dolayı kaza riskinin yüksekliği de bu mesleğin sorunları arasında sayılabilir (Batman, 2003, s. 133).

Turizm sektörünün diğer paydaşları ile yaşanan sorunlar: Turist rehberleri, turizm sektörünün diğer paydaşları olan oteller, yiyecek ve içecek işletmeleri, eğlence merkezleri, alışveriş noktaları, müze ve ören yerleri, ulaşım araçları ve şoförler gibi işletmeler ile de birtakım sorunlar yaşamaktadırlar. Bunlardan ilki ve en temel sorun, ziyaret edilen işletmelerin personelinin gerek niteliksel açıdan gerekse niceliksel açıdan misafirleri ağırlamak konusunda yetersiz olmasıdır. Diğer önemli konu müze ve ören yerlerinin açılış-kapanış saatlerinin turizmin doğasına göre düzenlenmemesi ve temizlik ve bakım konusunda yetersiz olmasıdır. Ulaştırma araçları için kanun ve yönetmelikler belirli standartlar getirirse de operasyonlarda sıklıkla karşılaşılan önemli sorunlardan birkaçı eski araçlar, bozuk mikrofon ve havalandırma sistemine sahip olmayan araçlarla

taşımacılığın yapılması da mesleğin icrasını zorlaştıran diğer bir sorundur. Bu sorunların misafirlerin öncelikli olarak tur ve daha geniş perspektifte seyahat memnuniyetleri ile destinasyonu tekrar ziyaret etme ihtimallerini olumsuz yönde etkilediğini söylemek mümkündür.



İKİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİNE İLİŞKİN ALANYAZIN İNCELEMESİ

Bu bölümde, profesyonel turist rehberliğine ilişkin alanyazın incelemesine detaylı bir şekilde yer verilmektedir. Bahsi geçen alanyazın incelemesi 15.01.2018-15.07.2018 tarihleri arasında Erciyes Üniversitesi tarafından erişim imkânı sunulan *EBSCOHOST, Emerald, JSTOR, ScienceDirect, Scopus, Taylor & Francis, Web of Science, Ebrary* ve *Wiley Online Library* veri tabanları kullanılarak yapılmıştır. Alanyazın incelemesi esnasında profesyonel turist rehberliğine ilişkin çalışmaların tespit edilmesinde “turist rehberi”, “turizm rehberi”, “profesyonel turist rehberi”, “turist rehberliği”, “*tourist guide*”, “*tourism guide*”, “*professional tourist guide*”, “*tour guide*”, “*tour leader*” ve “*tourism guiding*” gibi çeşitli anahtar sözcükler kullanılmıştır.

Yukarıda açıklandığı şekilde gerçekleştirilen alanyazın incelemesi neticesinde, profesyonel turist rehberliğine ilişkin çalışmaların geniş bir yelpazede ele alındığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda profesyonel turist rehberliği alanında gerçekleştirilen çalışmaların ağırlıklı olarak turist rehberliği eğitimi, turist rehberlerinin rolleri, turist rehberlerinin performansları ve turist rehberlerinin meslek sorunları üzerine yoğunlaştığı dikkat çekmektedir. Bununla birlikte, son yıllarda Türkiye özelinde profesyonel turist rehberliği meslek kanununa yönelik çalışmaların gerçekleştirildiği ve turist rehberliği ile ilgili farklı konularda çalışmaların da yürütüldüğü görülmektedir. Bu çalışmalar Tablo 9'da tek bir çerçeve altında altı kategoride özetlenmiştir.

Tablo 9. Profesyonel Turist Rehberliğine İlişkin Önemli Konular ve Çalışmalar

Önemli Konular	Çalışmalar	
Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi	Jacobson ve Robles, 1992 Değirmencioğlu, 1998 Değirmencioğlu, 2001 Kuşlivan ve Çeşmeci, 2002 Weiler ve Ham, 2002 Şahin ve Balta, 2007 Avcıkurt, Alper ve Geyik, 2009 Prakash ve Chowdhary, 2010 Çakır, 2010 Arslantürk, 2010 Temizkan, Temizkan ve Köz, 2012 Gül, 2012 Arslantürk ve Altunöz, 2012	Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013 Türker, Güzel ve Türker, 2014 Hacıoğlu ve Demirbulat, 2014 Eker, 2015 Lovrentjev, 2015 Hsu, Luo ve Ho, 2016 Arslantürk, Küçükergin ve Apalı, 2016 Kürkçü, 2016 Carmody, 2017 Christie ve Mason, 2017 Kürkçü, 2017 Çokişler, 2017
Profesyonel Turist Rehberlerinin Rollerini	Schmidt, 1979 Holloway, 1981 Pearce, 1984 Cohen, 1985 Fine ve Speer, 1985 McDonnell, 2001 Güzel, 2007 Randall ve Rollins, 2009 Rabotic, 2009 Korkmaz, Temizkan ve Temizkan, 2010 Toker, 2011 Köroğlu, Köroğlu ve Alper, 2012	Solmaz, 2012 Poudel ve Nyaupane, 2013 Köroğlu, 2013 Güzel ve Köroğlu, 2014 Chilembwe ve Mweiwa, 2014 Weiler ve Walker, 2014 İşler ve Güzel, 2014 Ferguson ve Walby, 2015 Özoğul, İlbay ve Kozak, 2016 Hshiong ve Teng, 2017 Weiler ve Kim, 2017 Tan, 2017
Profesyonel Turist Rehberlerinin Performansları	Leclerc ve Martin, 2004 Zhang ve Chow, 2004 El-Sharkawy, 2007 Huang, Hsu ve Chan, 2009 Mak, Wong ve Chang, 2009 Chang, 2014 Çetinkaya ve Öter, 2015 Kuo, Chang, Cheng ve Lin, 2015	Tsai, Wang ve Tseng, 2015 Büyükkuru, 2015 Bak, 2015 Hansen ve Mossberg, 2016 Lin, Lin ve Chen, 2017 Liu, 2017 Sezgin ve Düz, 2018
Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları	Ap ve Wong, 2001 Batman, 2003 Karamustafa ve Çeşmeci, 2006 Akbulut, 2006 Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008 Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010 Mak, Wong ve Chang, 2011 Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011 Çetin ve Kızılırmak, 2012	Güzel, Türker ve Şahin, 2014 Zengin, Erkol ve Eker, 2014 Güzel ve Köroğlu, 2015 Xu ve McGehee, 2017 Ababneh, 2017 Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017 Taştan ve Genç, 2017 Meged, 2017
Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Kanunu	Temizkan, Temizkan ve Tokay, 2013 Yenipınar, Bak ve Çapar, 2014	Eker ve Zengin, 2016 Zengin, Eker ve Erkol Bayram, 2017
Profesyonel Turist Rehberliğine İlişkin Diğer Önemli Konular	Dahles, 2002 Salazar, 2005 Temizkan, 2005 Demircan, 2007 Arslantürk ve Altunöz, 2012 Kaya ve Özhan, 2012	Demirbulat ve Karaman, 2014 Avcıkurt ve Demirbulat, 2016 Ulusoy, Manav ve Köroğlu, 2016 Çetin ve Yarcan, 2017 Çakıcı ve Eser, 2017 Aloudat, 2017

2.1. Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Profesyonel turist rehberliği eğitimine ilişkin yapılan araştırmalar özellikle Türkiye'de turist rehberliği eğitiminde baş aktör olan kurum ve kuruluşlara yol gösterebilmekte ve geleceğe yönelik yapıcı adımlar atılmasında önemli rol oynayabilmektedir. Bu bağlamda profesyonel turist rehberliği eğitimine ilişkin çalışmalar bu başlık altında irdelenmiştir. Özellikle 2000'li yıllardan sonra gerçekleştirilen profesyonel turist rehberliği eğitimine yönelik çalışmaları üç grupta incelemek mümkündür. Bunlar;

a) profesyonel turist rehberliği eğitim programlarının değerlendirilmesi ile ilgili alışmalar (Jacobson ve Robles, 1992; Değerimencioğlu, 1998; Değerimencioğlu, 2001; Weiler ve Ham, 2002; şahin ve Balta, 2007; Prakash ve Chowdhary, 2010; Temizkan, Temizkan ve Kz, 2012; Gl, 2012; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Hacıoğlu ve Demirbulat, 2014; Eker, 2015; Lovrentjev, 2015; Hsu, Luo ve Ho, 2016; Kürkçü, 2016; Carmody, 2017; Christie ve Mason, 2017),

b) profesyonel turist rehberliği eğitimindeki sorunlar ile ilgili alışmalar (Kuşluvan ve eşmeci, 2002; Avcıkurt, Alper ve Geyik, 2009; Türker, Güzel ve Türker, 2014; Arslantürk, Kkergin ve Apalı, 2016; Kürkçü, 2017; okişler, 2017) ve

c) profesyonel turist rehberliği eğitimi ve iş tatmini ilişkisi (akır, 2010) ile profesyonel turist rehberliği eğitim kalitesi (Arslantürk, 2010) gibi konularda gerçekleştirilen çalışmalardır. Turist rehberliği eğitimine yönelik ilgili alanyazın incelemesi aşağıda sunulmaktadır:

Profesyonel Turist Rehberliği Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi ile İlgili alışmalar

Jacobson ve Robles (1992), Kosta Rika/Tortuguero'da turist rehberliği eğitim programını geliştirmek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 18 turist rehberi ile 400 turiste anket uygulaması ve altı otel sahibi, milli park yetkilileri ile mülakatlar gerçekleştirmişlerdir. İlgili paydaşlardan toplanan veriler ışığında bir turist rehberliği programı geliştirilmiştir. Bu program ile (a) turizmin Tortuguero Milli Parkı'nın doğal kaynakları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak, (b) toplumun önemli

bir kesimine çevre eğitimi sağlanmak, (c) turistlere çevre ile ilgili bilgi vermek ve ziyaretçi sayısını arttırmak ve (d) daha fazla gelir elde etmek hedeflenmiştir. Ayrıca yerel halkın turizm sistemine daha fazla katılımı sağlanmıştır. Değirmencioğlu (1998), Türkiye'de turist rehberliği eğitimini değerlendirmek amacıyla 288 turist rehberine anket uygulaması gerçekleştirmiştir. Araştırmada turist rehberliği eğitiminin dört yıla çıkarılması önerilmiş, böylelikle kısa zaman aralığında birçok bilgiyi sığdırma zorunluluğu ortadan kaldırılabileceği ve yabancı dil seviyesinin de arttırılabileceği belirtilmiştir. Ancak araştırmanın sadece turist rehberliği kurslarını başarıyla tamamlayan rehberler üzerinde yapılmasının araştırma sonuçlarının genellenmesi açısından bir sınırlılık olduğu da vurgulanmıştır. Farklı bir çalışmada, Değirmencioğlu (2001), Türkiye'deki turizm rehberliği eğitiminin genel durumunu ortaya koymak amacıyla 288 turist rehberine anket uygulaması gerçekleştirdiği araştırmasında turist rehberlerinin büyük bir kısmının teorik eğitim kapsamındaki dersleri (flora-fauna, mimari, Türkiye'nin uluslar arası sorunları gibi) yetersiz gördüğü tespit edilmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin çoğunun uygulama gezilerinin amacını yerine getirdiğine inandığı diğer kalan kısmının ise bazı müze ve sit alanlarının uygulama gezilerinde yer almadığından yakındıkları belirtilmiştir.

Weiler ve Ham (2002), eğitim programlarına eleştirel yaklaşarak, turist rehberliği eğitimi için bir model geliştirmek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında eğitim programlarına katılan kişilere kurs öncesi ve sonrası 41 ifadeden oluşan anket uygulaması gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında (a) turizme giriş ve rehberlerin rolü, (b) eko turizm ilkeleri, (c) ziyaretçi profilleri ve beklentileri, (d) iletişimin yorumlayıcı yaklaşımı, (e) müşteri hizmetleri, (f) liderlik ve grup yönetimi ve (g) kültürler arası ve özel ihtiyaçları olan insanlarla iletişim kurmak temellerine dayanan bir model geliştirmişlerdir. Şahin ve Balta (2007), geleneksel turist rehberliği eğitim yöntemlerini uzaktan eğitim teknikleriyle desteklemenin daha etkili bir eğitim imkânı sağlayabileceğini vurgulamak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. 60 öğrenciye anket uygulanan araştırma kapsamında uzaktan eğitim teknikleri aracılığıyla turist rehberliği eğitimini desteklemenin mümkün hale geldiği belirtilmiştir. Ayrıca turist rehberliği eğitiminde teknolojik ürünler kullanımının eğitimin kalitesini arttırdığı, ayrıca maliyetleri ve süresini azalttığı tespit edilmiştir.

Prakash ve Chowdhary (2010), turist rehberlerinin nasıl eğitildiğini ortaya koymak amacıyla kavramsal bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma kapsamında Hindistan'daki turist rehberliği eğitim programının içeriği incelenmiş ve (a) uygulamalı rehberlik becerileri, (b) duyarlılık, (c) kişilerarası/davranışsal beceriler, (d) yönetim, (e) turizm ürünleri bilgisi ve (f) turizm bağlamı ana başlıklarında eğitim verildiği tespit edilmiştir. Temizkan, Temizkan ve K z (2012), turizm fakültelerinin turizm rehberliği bölümü  ğrencilerinin aldıkları eğitim hakkındaki değerlendirmelerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında Gazi  niversitesi ve Nevşehir  niversitesi'nde okuyan 350 öğrenciye anket uygulamışlardır. Katılımcıların özellikle yabancı dil dersini (İngilizce) ve mesleki dersleri içerik ile ders saati sayıları açısından iyi bir profesyonel turist rehberi olmak için yetersiz buldukları tespit edilmiştir. G l (2012), Türkiye'de yükseköğretim düzeyindeki turizm rehberliği  ğretim programlarını eğitim paydaşları perspektifinden ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırmada eğitim paydaşlarının  ğretim programlarını değerlendirme algılarında tüm gruplar arasında farklılıklar tespit etmiştir. Eğitim paydaşlarının  ğretim programlarını yükseköğretim yeterlilikler çerçevesinde değerlendirmeleri üzerine algılarında, bilgi ve beceri boyutlarında yalnızca öğrencilerin değerlendirmelerinin farklılaştığı gözlenmiş, ölçeğin kişisel ve mesleki yetkinlikler boyutunda grupların değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir.

Yenipınar ve Zorkirişçi (2013), turist rehberlerinin birikiminde olması gereken temel konuları belirlemek ve eğitimde fark yaratacak yeni bilgi alanlarını saptamak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmalarında öncelikle Avrupa standardında turist rehberliği eğitim programı ders içeriğini incelemişler, ardından Türkiye'de lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren üniversitelerin ders programlarında teknik derslerin yeterli düzeyde olmadığını tespit etmişlerdir. Ayrıca müfredatların Türkiye'ye gelen yabancı (*incoming*) turistlere yönelik olduğu saptanmıştır. Hacıoğlu ve Demirbulat (2014), Türkiye'de turizm rehberliği eğitiminin ilgili mevzuat çerçevesinde kavramsal analizini yapmak üzere teorik bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada Türkiye'deki turist rehberliği eğitimi konusunda üç farklı eğitim sisteminden mezun olanlara aynı haklar verilmesi hususuna Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun da bir açıklık getiremediği belirtilmiştir. Ayrıca Türk vatandaşlarına yönelik turlara çıkacak

rehberler için yabancı dil bilme zorunluluğunu kaldıracak bir düzenlemeye ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir.

Eker (2015), turist rehberliği kursları ile üniversite müfredatlarının mesleki uygulama konusundaki yeterliliklerini rehberlerin bakış açılarıyla ortaya koymak amacıyla 12 oda başkanı ve 28 aktif turist rehberi ile mülakat yaparak bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında (a) ders programlarının rehberlik mesleğinin icrası için teorik olarak yeterli düzeyde olduğu, (b) öğretim elemanlarının yeterliliğinin kurumlara göre değişiklik gösterdiği, (c) uygulama gezilerinin eğitimin bir parçası olarak düşünülmesi gerektiği ve (d) dil sınavına ilişkin sorunlar olduğu tespit edilmiştir. Lovrentjev (2015), Hırvatistan'daki turist rehberliği eğitim sistemini turist rehberlerinin geri bildirimleri doğrultusunda ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiş ve araştırma sonucunda teorik bulgularla verilen eğitim programı ile hükümetin ve örgütlerin çabaları arasında güçlü bir uyumsuzluk olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun nedenleri olarak da gecikmiş gelişme ve turizm gelişimine yetersiz bir yaklaşım gibi sebepler gösterilmiştir.

Hsu, Luo ve Ho (2016), turist rehberlerinin lisans eğitimi sınavına dâhil edilen konuları sınıflandırmak ve turist rehberliği eğitimini araştırmak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. *Delphi* tekniği kullanılarak gerçekleştirilen araştırma kapsamında Çince konuşan turist rehberleri Tayvan'daki turist rehberliği kurslarının (a) profesyonelliği birleştirmek, (b) ilgili düzenlemeleri anlamak, (c) ilgili işlemleri bilmek ve bunları tamamlamak ve (d) yerel Tayvan kültürünü tanımak konularına son derece önem verdiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca pratik deneyime daha fazla önem verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Kürkçü (2016), turist rehberliği eğitimi konusunda değerlendirmeler yapmak amacıyla gerçekleştirdiği teorik çalışmada turist rehberliği eğitiminin lisans seviyesinde verilmesi ve öğrencilerin en az bir konuda uzmanlaşmalarının sağlanması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca kısa süreli kurslar sonrasında katılımcılara verilen uzmanlık sertifikalarının yeniden değerlendirilmesi gerekliliği ile bunun sadece yüksek lisansla mümkün olabileceği savunulmuştur. Bunlarla birlikte turist rehberliği eğitimi veren kurumların program içeriklerinin sık sık denetlenmesi önerilmiştir.

Carmody (2017), *Savannah Guides Limited* (SGL) ve Profesyonel Gelişim Okulları tarafından sağlanan pratik eğitim, öğrenme, danışmanlık, sertifikasyon ve mesleki standartlarının bileşenlerini incelemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında Savannah rehberlerinin eğitim, danışmanlık, sürekli öğrenme, sertifikasyon ve profesyonellik yapısı detaylıca incelenmiş ve bu bileşenlerin başarıyla uygulanarak Avustralya tur rehberliği hareketinin ve dolayısıyla genel olarak turizm endüstrisinin profesyonelliğine önemli katkılar sağladığı tespit edilmiştir. Christie ve Mason (2017), iyi bir eğitimin sadece bilgi ve beceriler açısından değil, aynı zamanda tutum ve davranışlar açısından da değişime yol açabileceğini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında sadece rehberlik becerileri edinmeyi değil, aynı zamanda yetişkinlerin nasıl öğrendiğini, farklı değerlerin nasıl takdir edildiğini ve turistlerin kendi değerlerini nasıl değiştirme şansı sunduğunu anlamalarını da içeren yeni bir kılavuz eğitimi modeli önerilmiş ve uygulamada kabul görmesinin umut edildiği belirtilmiştir.

Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimindeki Sorunlar ile İlgili Çalışmalar

Kuşlivan ve Çeşmeci (2002), turist rehberliği eğitiminin yeniden yapılandırılması gerektiğini vurgulamak ve turist rehberliği eğitiminde yeni bir model ortaya koymak amacıyla kavramsal bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma kapsamında önerilen eğitim modelinde; filoloji ve yabancı dil öğretmenliği bölümleri mezunları ile dil bildiğini kanıtlayan diğer üniversite mezunlarının mezuniyetlerinden sonra yüksek lisans düzeyinde 1-1,5 yıllık yoğun meslek derslerinin verildiği bir programı başarıyla tamamlamaları ve Türkiye turuna katılmaları koşulu ile turist rehberleri olmaları önerisi getirilmiştir. Avcıkurt, Alper ve Geyik (2009), Türkiye'deki turist rehberlerinin eğitimleri hakkında değerlendirmelerde bulunmak amacıyla gerçekleştirdikleri kavramsal çalışmada öncelikle Türkiye'deki turist rehberliği eğitiminin detaylarına yer vermişler ve ardından turist rehberliği eğitiminin sorunlarını ortaya koymuşlardır. Bu sorunlar (a) eğitim sürelerinde ve kalitelerinde belirli standardın olmayışı, (b) nadir dillerde rehberlik eğitiminin verilmeyip rehber fazlası olan dillerde eğitime devam edilmesi ve (c) uzmanlık eğitimlerinin yetersizliği olarak belirtilmiştir.

Türker, Güzel ve Türker (2014), profesyonel turist rehberliği kokartı almaya hak kazanan ve sektörde çalışan profesyonel turist rehberlerinin Türkiye'deki rehberlik eğitimi sistemine bakışlarını ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında rehberlerle odak grup çalışması gerçekleştirilmiş ve (a) eğitim farklılıkları, (b) alanında yetişmiş akademisyen eksikliği, (c) uygulama eksikliği, (d) nadir dil, (e) meslek odaları ile ilişkiler, (f) yabancı dil eğitimi uzmanlaşma, (g) rehberlerin bilgilerinin güncel tutulması ve (h) uluslararası çalışmalar gibi konularda sorunlar tespit edilmiştir. Arslantürk, Küçükergin ve Apalı (2016), Türkiye'de turist rehberliği eğitimindeki sorunları ve çelişkileri ortaya koymak amacıyla teorik bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma kapsamında turist rehberliği bölümlerinden mezun olanlar hariç diğer bölümlerden mezun olanların da yüksek lisans programları sayesinde turist rehberi olmalarının önünün açıldığı belirtilmiştir. Ayrıca 2007 yılında turist rehberliği alanındaki lisans eğitimi veren kurum sayısı altı iken, bu sayının 2016 yılında 21'e yükseldiği, lisansüstü eğitim veren kurum sayısının artış gösterdiği ve bu durumun rehberlik mesleğini, getirilmek istenen kariyer mesleği noktasından ziyade kaosa sürüklediği açıklanmıştır.

Kürkçü (2017), turist rehberliği eğitiminin sorunları, bu sorunların sektöre etkilerini belirlemek ve çözüm önerileri sunmak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında (a) derslerin yönetmeliklerle uyumsuzluğu, (b) meslekle alakasız konuların çokluğu, (c) ders ad ve içeriklerinin farklı olması, (d) uygulama derslerinin eksikliği, (e) hiçbir fakültede, rehberlikte uzmanlık eğitiminin bulunmaması, (f) İngilizce eğitimde ısrar edilmesi, (g) uzmanlık alanı dışında eğitim veren akademisyenlerin varlığı, (h) alan tecrübesine sahip akademisyen eksikliği, (ı) rehberlik bölümlerinin gün geçtikçe plansızca artışı gibi sorunlar tespit edilmiş ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri sunulmuştur. Çoşşler (2017), turist rehberliği eğitiminin geçmişten günümüzdeki durumuna nasıl geldiğini ortaya koymak amacıyla kavramsal bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, üniversiteler, Turist Rehberleri Birliğı, Yükseköğretim Kurumu gibi dört önemli paydaş arasındaki koordinasyonsuzluk ve güç çatışması gibi sebepler yüzünden turist rehberliği eğitiminin parçalanmış yapısına çözüm bulunamadığı ve günümüzde daha da parçalı bir hal aldığı belirtilmiştir.

Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi ile Profesyonel Turist Rehberliği Eğitim Kalitesine İlişkin Çalışmalar

Çakır (2010), profesyonel turist rehberlerinin çalışma biçimleri ve aldıkları mesleki eğitimlerin süreleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla 217 turist rehberine anket uygulaması gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda turist rehberlerinin çalışma biçimleri ile mesleki eğitim sürelerinin iş tatminleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Arslantürk (2010), yükseköğretim seviyesinde turist rehberliği eğitimi gören öğrencilerin aldıkları eğitime yönelik hizmet kalitesi algılamalarını belirlemek amacıyla 960 öğrenci üzerinde anket uygulayarak bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında hizmet kalitesi alt boyutlarının hepsinde iki yıllık öğretim veren meslek yüksekokulları aleyhine göreceli bir algılama saptanmıştır.

Profesyonel turist rehberliği eğitimine ilişkin alanyazın incelendiğinde, eğitim programlarına ilişkin olarak; (a) Türkiye'de ve dünyada belirli bir standart olmadığı (Jacobson ve Robles, 1992; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013), (b) yeni eğitim modelleri geliştirilmesi gerektiği (Kuşlvan ve Çeşmeci, 2002; Temizkan, Temizkan ve Köz, 2012), (c) Türkiye'de üç farklı düzeyde eğitim alınarak kokart sahibi olma imkânının bulunduğu (Hacıoğlu ve Demirbulat, 2014), (d) müfredatların uygulamaya yönelik dersler açısından yetersiz kaldığı (Değirmencioğlu, 2001; Türker, Güzel ve Türker, 2014; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Kürkçü, 2017) ve (e) turist rehberliği eğitimi veren programların sayısının her geçen gün plansızca arttığı (Arslantürk, Küçükergin ve Apalı, 2016; Kürkçü, 2017) belirtilmiştir. Bu bağlamda, Türkiye'de turist rehberliği eğitim sisteminin ciddi sorunlarının olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca turist rehberliği eğitiminin sorunlarına ilişkin olarak; (a) eğitim kurumlarında uzman akademisyen eksikliği yaşandığı (Türker, Güzel ve Türker, 2012; Kürkçü, 2017), (b) müfredatlardaki derslerin çoğunun meslekle alakasız ve pratikten uzak derslerden oluştuğu (Kürkçü, 2017), (c) nadir dillerde rehber yetiştirmeye önem verilmediği (Avcıkurt, Alper ve Geyik, 2009; Türker, Güzel ve Türker, 2014), (d) uygulama gezilerinin eğitimin bir parçası olarak görülmediği (Eker, 2015) tespit edilmiştir.

Turist rehberliği eğitim sistemindeki sorunlar özelinde gerçekleştirilen çalışmalar değerlendirildiğinde, sorunların insan kaynakları ve müfredatlarla ilgili olarak yaşandığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda eğitim kurumlarında karar verici konumda olan yöneticilere ilgili sorunların çözümüne yönelik birtakım iyileştirici

düzenlemeler gerçekleştirme görevi düştüğü söylenebilir. Turist rehberliği eğitimi üzerine gerçekleştirilen farklı çalışmalarda, öğrencilerde iki yıllık öğretim veren meslek yüksekokullarının turist rehberliği programlarındaki eğitim kalitesinin diğer eğitim kurumlarında verilen eğitime oranla daha düşük düzeyde olduğuna yönelik bir algının olduğu tespit edilmiştir (Arslantürk, 2010). Bu sonuç dört yıllık eğitim veren turizm fakültelerinde daha çok sayıda ve daha uzun periyotta eğitim verilmesinin doğal bir sonucu olarak yorumlanabilir. Diğer bir çalışmada ise, Çakır (2010), turist rehberlerinin çalışma biçimleri ile mesleki eğitim sürelerinin iş tatminleri üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Bu sonuç uzun süren mesleki eğitim sonucunda çalışma hayatına atılan profesyonel turist rehberlerinin turizm sektöründeki mevsimsellikten son derece etkilenmesi neticesinde iş tatminlerinin olumsuz yönde etkilenme olasılığı dikkate alınarak açıklanabilir.

Genel olarak turist rehberliği eğitimi ile ilgili çalışmalar incelendiğinde, çalışmaların son 20 yılda yoğunlaştığı ve eğitim sisteminde birtakım sorunların yaşandığı görülmektedir. Turizm sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan profesyonel turist rehberlerinin yetiştirildiği bu eğitim programlarında ilgili sorunların ivedilikle çözülmesi gerekliliği ortadadır. Bu konuda turizm sektörünün paydaşları ile eğitim kurumlarının karar verici konumda olan yöneticilerinin ortak bir paydada buluşup geleceğe dönük çözüm önerileri üretmesi gerekmektedir söylenebilir.

2.2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Roller

Turist rehberleri davranışları, yetenekleri ve sahip oldukları bilgiler ile toplum ve ülke hakkında ziyaretçileri bilgilendiren, kendilerini, çalışma arkadaşlarını, işletmelerini, ülkelerini ve ülke halkını yabancılara karşı temsil eden turizm profesyonelleridir. Öyle ki bir ülkeye gelen yabancı ziyaretçiler, her ne kadar rehber kitaplara ve tanıtıcı bilgilere sahip olsalar da o ülkenin dilini, kültürünü ve geleneklerini bilmedikleri için turist rehberlerine ihtiyaç duymaktadırlar. Çeşitli tanıtım ve tutundurma araçlarıyla kazanılan turistlerin satın aldığı turların güzel ve unutulmaz bir deneyime dönüşmesinde, bu turistlerin sürekli ve sadık ziyaretçiler haline gelmesinde, çalışılan ülke ve o ülkede yaşayan halkın kalkınmasında ve turizm faaliyetlerinin sürdürülebilir nitelik taşımasında turist rehberlerinin rolü oldukça büyüktür. Bu bağlamda, turizm sektörü açısından saymakla bitmeyecek kadar önemli rolleri olan

profesyonel turist rehberlerinin bu rollerine ilişkin olarak gerçekleştirilen çalışmalar bu başlık altında irdelenmiş ve ilgili alanyazın aşağıda sunulmuştur.

Schmidt (1979), turizmi ve turist rehberliğini farklı pencerelerden ele aldığı çalışmada turistler, turist rehberleri, seyahat acentaları, turizm büroları ve araştırmacılarla mülakatlar gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında gerçekleştirilen mülakatlar sonucunda turist rehberlerinin rolleri, turist rehberliğinin yapı taşları, turist rehberlerinin coğrafi, sosyal, kültürel, teknolojik ve kutsal vurguları ile turizmin turistler üzerindeki sosyo-psikolojik etkileri ortaya konulmuştur. Turist rehberlerinin ana rolleri (a) problem çözücü, (b) bilgilendirici ve (c) zamanı verimli kullandırıcı olarak belirtilmiştir. Holloway (1981), turist rehberliği perspektifinde rehber, sürücü ve yolcu ilişkilerini ortaya koymak üzere gerçekleştirdiği araştırmasında rehberlerin yolcularının eşsiz bir turistik deneyim arayışını tatmin etmek için manipülatif ve dramaturjik beceriler geliştirdiklerini ortaya çıkarmıştır. Ayrıca, turist rehberlerinin “kültür komisyoncusu” olarak aracılık etmesinin, turistler ve ev sahibi halk arasındaki ilişkiyi daha anlamlı hale getirebileceği belirtilmiştir. Ancak araştırmanın sadece Londra özelinde gerçekleştirilmiş olmasının araştırma sonuçlarının genellenmesi açısından bir sınırlılık olduğu da vurgulanmıştır.

Pearce (1984), turist ve rehber etkileşimlerini kavramsal olarak ortaya koyduğu çalışmada turistlerin ve turist rehberlerinin sosyal ilişkileri (a) amaçlar, (b) kurallar, (c) roller, (d) öge, (e) diziler, (f) bilişsel yapılar, (g) çevresel ortam ve (h) dil olmak üzere sekiz boyutta ele alınmıştır. Turist rehberlerinin en önemli rolünün “net ve kesin bilgilendirici” olma olduğu belirtilmiştir. Cohen (1985), turist rehberliğinin kökenleri, yapısı ve rollerinin dinamiklerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği kavramsal çalışmada “liderlik”, “arabuluculuk”, “yol gösterici” ve “danışman” gibi günümüz modern turist rehberlerinin kökenini oluşturan terimleri açıklamıştır. Ayrıca temelde turist rehberlerinin (a) enstrümantal, (b) sosyal, (c) etkileşimli ve (d) iletişimsel bileşenleri olduğunu belirtmiş, zamanla bunlara “animatör” ve “tur lideri” bileşenlerinin eklendiği vurgulamıştır.

Fine ve Speer (1985), mekâna değer katma aşamalarının tur rehberlerinin performansları ile ilişkisini ortaya koymak amacıyla şehir tarihçileri ile mülakatlar gerçekleştirdiği araştırmalarında "mekâna değer katma"nın (a) adlandırma, (b) kadraj ve

yükselme, (c) tanıtılma ve kutsallaştırılma, (d) mekanik çoğalma ve (e) toplumsal çoğalma olmak üzere beş aşamada gerçekleştiğini belirtmişlerdir. Ayrıca turist rehberlerinin mekâna değer katarak turistik çekicilik oluşturduklarını vurgulamışlardır. Ancak araştırmanın sadece ünlü bir kişinin evine gerçekleştirilen tarihi turdaki performansın incelenmesi üzerinde yapılmasının araştırma sonuçlarının genellenmesi açısından bir sınırlılık olduğu da belirtilmiştir. McDonnell (2001), turist rehberinin rolünün önemli bir yönünün ziyaretçilerin ev sahibi kültürünün kültürel anlayışını kolaylaştırmak olduğunu ortaya koymayı amaçladığı çalışma kapsamında Sydney’i ziyaret eden 323 turiste anket uygulaması gerçekleştirmiştir. Araştırmada ev sahibi kültürünü anlamının ziyaretçi memnuniyetinin önemli bir belirleyicisi olduğu açıklanmış ve kültürel aktarım için en önemli aracın turist rehberleri olduğu belirtilmiştir. Bu bağlamda, Sydney’de gerçekleştirilen turlarda yüksek derecede memnuniyet sağlandığı belirtilmiştir.

Güzel (2007), profesyonel turist rehberlerinin Türkiye imajının geliştirilmesindeki rolü ve etkilerini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. 335 Alman turiste anket uyguladığı araştırmada profesyonel turist rehberlerinin turistlerin Türkiye imajını algılamalarını olumlu yönde geliştirebilecek etkileri olduğu tespit edilmiştir. Ancak kış mevsimine tekabül etmesi nedeniyle, anket uygulamasının sadece kapalı gruplara uygulanması da bir sınırlılık olarak belirtilmiştir. Randall ve Rollins (2009), turist rehberlerinin misafirleri anlatım yoluyla eğiterek ve çevreye duyarlı uygun davranışları modelleyerek doğal alanların korunmasına katkıda bulunma rollerini ortaya koymayı amaçladıkları çalışmalarında turist rehberlerinin doğal alanların korunmasındaki (a) enstrümantal, (b) sosyal, (c) etkileşim, (d) sorumlu davranış motivasyonu ve (e) çevre tercümanı rollerinin önem derecesinin yüksek olduğu, ancak iletişim rolünün diğerleri kadar önemli olmadığı tespit edilmiştir. Ancak, araştırma sadece *Broken Group Islands*'da gerçekleştirildiğinden sonuçların tüm turist rehberlerine genellenemeyeceği de vurgulanmıştır.

Rabotic (2009), turist rehberlerinin yaratıcı rolünü açıkladığı kavramsal çalışmada turist rehberlerinin misafirlerle olan temasları gereği olarak her şeyden önce üst düzeyde etkileşim düzeyinde olmaları, rehberlerin kişisel özelliklerine ilişkin misafir algılamalarının ve hizmet kalitesinin ayrılmaz bir parçası olarak yorumlamalarını etkilediği belirtilmiştir. Ayrıca başarı, coşku ve iş yaratıcılığı arzusunun kaliteli turist

rehberliğinin başlıca tetikleyicisi olduğu vurgulanmıştır. Korkmaz, Temizkan ve Temizkan (2010), hizmet içi eğitim seminerlerinde rehberlerin pazarlama rollerini destekleyen seminerlerin verilip verilmediğini tespit etmeyi amaçladıkları kavramsal çalışmada 2001 ve 2010 yılları arasında gerçekleştirilen hizmet içi eğitim seminerleri konuları incelenmiş ve rehberlerin hizmet içi eğitimlerinde pazarlama konusunda yeterince seminer verilmediği tespit edilmiştir. Bu bağlamda pazarlama konusunda bilgi sahibi olmayan turist rehberlerinin pazarlama ile ilgili üzerlerine düşen görevleri bilinçli ve profesyonel bir şekilde yerine getiremeyecekleri vurgulanmıştır.

Toker (2011), turist rehberlerinin kültür elçisi olarak algılanıp algılanmadıklarını araştırmayı amaçladıkları çalışmalarında seyahat acentası yöneticilerine, turistlere ve turist rehberlerine anket uygulaması gerçekleştirmiştir. Araştırmada her örneklem grubunun turist rehberlerini bir kültür elçisi olarak algıladığı belirlenmiştir. Ancak turist rehberlerinin kendileri ile ilgili algılamalarının, turistler ve acenta yöneticilerine göre daha yüksek tercih sıralamasında yer almasının dikkat çekici bir bulgu olduğu vurgulanmıştır. Köroğlu, Köroğlu ve Alper (2012), doğaya dayalı gerçekleştirilen turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin üstlenmesi gereken rolleri inceledikleri kavramsal çalışmada turist rehberlerinin liderlik, arabuluculuk ve kaynak yönetimi rolleri ile doğaya dayalı gerçekleştirilebilecek faaliyetlerde son derece önemli bir unsur oldukları açıkça belirtilmiştir. Solmaz (2012), turist rehberlerinin turizm politikalarına katkılarını ortaya koymayı amaçladığı araştırma kapsamında 374 turist rehberine anket uygulaması ve 15 turist rehberi ile mülakat gerçekleştirmiştir. Araştırmada turist rehberleri, acentalar ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı arasındaki işbirliği ve görüş alışverişinin yetersiz olduğu, alınan görüşlerin uygulamaya geçirilemediği gibi sorunların çözülemediği de tespit edilmiştir.

Poudel ve Nyaupane (2013), yorumlayıcı turist rehberliğinin sürdürülebilir turizm yönetimindeki rolünü ortaya koymayı amaçladıkları araştırmalarında 230 ziyaretçiye anket uygulaması gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada yorumlayıcı turist rehberliğinin etkililiğinin bir takım ekolojik ve sosyokültürel tutum ve davranışlarla bağlantılı olarak değiştiği tespit edilmiş, tutum ve davranışlardaki olumlu değişimin sonucu olarak yorumun sürdürülebilir turizmde etkili ve istenen bir araç olabileceği vurgulanmıştır. Köroğlu (2013), turist rehberlerinin iş yaşamlarında üstlendiği/üstlenmesi gerekli olan rollerini ortaya koyduğu kavramsal çalışmada turist

rehberlerinin iş yaşamlarında en fazla kaynak yöneticiliği ve liderlik rollerinin ön planda olduğu, bununla birlikte kültürel arabuluculuk ve yorumlayıcı rollerinin de önemli olduğu vurgulanmıştır.

Güzel ve Köroğlu (2014), turist rehberlerinin liderlik ve aracılık rollerinin öncelikle rehber performansı ve sonrasında bütünsel tur deneyiminin değerlendirilmesine yönelik etkilerini incelemeyi amaçladıkları araştırma kapsamında 284 yabancı turiste anket uygulaması gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada turist rehberlerinin liderlik ve aracılık rollerinin rehber performansının değerlendirmesinde önemli bir faktör olduğu ve algılanan rehber performansının da bütünsel tur deneyimi üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Ancak araştırmanın sadece doğa turları üzerine gerçekleştirilmiş olması da bir sınırlılık olarak vurgulanmıştır.

Chilembwe ve Mweiwa (2014), Malawi'de turizm tanıtımına katkıda bulunan tur rehberlerinin rollerini incelemeyi amaçladıkları araştırmaları kapsamında turist rehberleri ile mülakat gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada turist rehberlerinin liderlik, yorumlama, eğitim, bilgi verme, arabuluculuk ve temsil gibi rollerinin destinasyon imajı oluşturulmasında önemli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu bölgedeki turist rehberlerinin profesyonel eğitimden yoksun olduğu vurgulanmıştır. Weiler ve Walker (2014), ziyaretçi deneyimini geliştirmek açısından turist rehberlerinin iletişim rolünü inceledikleri araştırmada *Tonga Whale* Rehber Eğitim Programı'nın (TWGTP) rehberlerin fiziksel olarak erişilebilirliklerini, karşılaşmalarını, anlayışlarını ve tur gruplarına karşı empati kurma yeteneklerini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. İşler ve Güzel (2014), turistlerin rehberli turlara yönelim nedenlerini değerlendirmeyi ve rehberlerin deneyimsel rolleri ile tur deneyimini zenginleştirme derecelerini ölçmeyi amaçladıkları araştırmaya kapsamında 350 Alman turiste anket uygulaması gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada turist rehberlerinin tur deneyimleri üzerindeki öğretici rollerinin ve beklentinin üzerinde deneyim yaratma etkilerinin müşterilerin turu satın aldıktan sonraki eğilimlerinin açıklanmasında önemli olduğu tespit edilmiştir.

Ferguson ve Walby (2015), Kanada'daki ceza tarihi müzelerinde çalışan tur rehberlerinin tarzlarını değerlendirdikleri kavramsal çalışmada çağdaş tur rehberi tipolojilerine kavramsal bir katkı yapılmıştır. Özoğul, İlbaý ve Kozak (2016), turist rehberlerinin rekreasyonel liderlikle ilgili hangi işlevleri karşıladıklarını, bu

benzerliklerin hangi düzeyde olduğunu ve bu iki kavram arasındaki örtüşmeleri belirlemeyi amaçlayan kavramsal bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada turist rehberlerinin ve rekreasyonel liderlerin rollerinin ve özelliklerinin önemli ölçüde örtüştüğü ortaya konulmuş, turist rehberliği için aynı zamanda rekreasyonel liderlik özelliğinin de taşınması gerektiği vurgulanmıştır.

Tsaur ve Teng (2017), tur liderlerinin rolleri açısından turist rehberleri stillerini değerlendirmek için güvenilir ve geçerli bir ölçek geliştirmeyi amaçladıkları çalışmaları kapsamında 243 tur lideri ile mülakat gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada tur liderlerinin rolleri açısından tur rehberleri stillerini değerlendirmek amacıyla bir ölçek geliştirilmiştir. Öncelikle derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiş ve içerik analizi yapılmıştır. Ardından madde havuzu oluşturulup elemelerden sonra ölçek nihai halini almıştır. Ayrıca 12 farklı tur lideri rehberlik stilleri (a) sürekli hatırlatan, (b) tamamen hazırlanmış, (c) esprili, (d) anlayışlı, (e) üyeliğe öncelik veren, (f) kültür elçisi, (g) güzel konuşan, (h) detaylı, (i) hızlı, sorumlu, (j) düşünceli ve (k) müşteri odaklı olarak belirtilmiştir. Weiler ve Kim (2017), sürdürülebilirlik temsilcileri olarak turist rehberlerinin etkili konuşma, gerçekçi olma rollerinin etkilerini ortaya koymayı amaçladıkları kavramsal çalışmada turist rehberlerinin sürdürülebilirlik konusunda (a) turist ne düşünür?, (b) turist ne hisseder?, (c) turist gönüllü olarak ne yapar? ve (d) yönlendirme sonrası turist ne yapar? sorularına ilişkin olarak etkili konuşma ve gerçekçi olma rollerinin etkili olduğu vurgulanmıştır.

Tan (2017), turist rehberlerinin farklı rolleri ile turist deneyimi arasındaki etkileşimleri incelemeyi amaçladığı araştırma kapsamında eğitim gezisine katılan 116 öğrenciye anket uygulaması gerçekleştirmiştir. Araştırmada turist rehberinin etkileşim kalitesinin turistlerin algılanan değeri üzerinde olumlu bir etkisi olduğu, ayrıca, sosyal değer, duygusal değer, temel değer ve ekonomi değerinin turistlerin yeniden seyahat etme ve tavsiye etme niyetleri üzerinde büyük etkilere aracılık etkisi yaptığı tespit edilmiştir. Ancak, araştırma sadece tek bir yurt içi eğitim gezisine katılan katılımcılar üzerinde gerçekleştirildiğinden sonuçların tüm turist rehberlerine genellenemeyeceği de bir sınırlılık olarak vurgulanmıştır.

Profesyonel turist rehberlerinin rollerine yönelik çalışmaların 1970'li yıllarda başladığı ve günümüzde hala popüler bir konu olarak araştırılmaya devam ettiği

görülmektedir. Alanyazın incelemesi neticesinde profesyonel turist rehberlerinin pek çok rolü üstlendikleri anlaşılmakta olup bu roller Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 10. Profesyonel Turist Rehberlerinin Rollerini

Roller	Çalışmalar
Kültür elçisi/kültür komisyoncusu rolü	Holloway, 1981 McDonnell, 2001 Toker, 2011 Köroğlu, 2013 Tsaur ve Teng, 2017
Liderlik/yol gösterici rolü	Cohen, 1985 Köroğlu, 2013 Güzel ve Köroğlu, 2014 Chilembwe ve Mweiwa, 2014 Özoğul, İlbay ve Kozak, 2016
Bilgilendirici rolü	Schmidt, 1979 Pearce, 1984 Chilembwe ve Mweiwa, 2014 Ferguson ve Walby, 2015
Doğal alanların korunmasındaki rolü	Randall ve Rollins, 2009 Köroğlu, Köroğlu ve Alper, 2012
Arabulucu rolü	Cohen, 1985 Güzel ve Köroğlu, 2014 Chilembwe ve Mweiwa, 2014
Yorumlayıcı rolü	Poudel ve Nyaupane, 2013 Köroğlu, 2013 Chilembwe ve Mweiwa, 2014
Mekâna değer katma rolü	Fine ve Speer, 1985 Tan, 2017
Danışman rolü	Cohen, 1985
İmaj geliştirici rolü	Güzel, 2007
Yaratıcı rolü	Rabotic, 2009
Pazarlamacı rolü	Korkmaz, Temizkan ve Temizkan, 2010
Turizm politikalarına katkı rolü	Solmaz, 2012
Problem çözücü rolü	Schmidt, 1979
İletişim rolü	Weiler ve Walker, 2014
Deneyimsel rolü	İşler ve Güzel, 2014
Etkili konuşma rolü	Weiler ve Kim, 2017
Gerçekçi olma rolü	Weiler ve Kim, 2017

Turizm sektörü açısından çok önemli görevleri üstlenen profesyonel turist rehberlerinin rolleri pek tabiki bu roller ile sınırlı olmayıp, alanyazında ele alınmamış daha pek çok rolleri bulunmaktadır. Bu bağlamda profesyonel turist rehberlerinin rollerine yönelik çalışmaların gelecekte de artarak devam edeceğini söylemek mümkündür. Ayrıca profesyonel turist rehberlerinin ülke turizmi açısından önemi düşünüldüğünde bu rollerin mesleki yeterlilik açısından ve başarının yakalanması adına etkili olduğu söylenebilir. Bununla birlikte, turistlerin ülkeye girişinden çıkışına dek yaşadıkları tüm süreçte profesyonel turist rehberlerinin üstlenmiş oldukları bu rollerin öneminin oldukça fazla olduğu göz ardı edilmemelidir.

2.3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Performansları

Turizm sektörünün önemli aktörlerinden biri olan profesyonel turist rehberleri mesleklerinin gereği olarak bilgi birikimleri, kişisel becerileri ve davranışları ile ülkelerini ve milletlerini temsil etmektedirler. Bu vazife profesyonel turist rehberlerine büyük sorumluluklar yüklemektedir. Öyle ki turistler yabancı oldukları ülke, millet ve kültürle profesyonel turist rehberleri aracılığı ile uyum sağlamakta ya da sağlayamamaktadırlar. Bu durum turistlerin gözünde ülke ve millet adına olumlu ya da olumsuz imajın oluşmasına ve tatil deneyimlerinin memnuniyetle ya da memnuniyetsizlikle sonuçlanmasına neden olmaktadır. Bu bilgiler ışığında, özellikle ziyaret edilen ülkenin/bölgenin tanıtılmasında, toplumun kültürünün doğru olarak aktarılmasında ve turist tatminin sağlanmasında profesyonel turist rehberlerinin performanslarının son derece önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, turizm sektörü açısından son derece önemli bir paydaş olan profesyonel turist rehberlerinin performanslarına ilişkin olarak gerçekleştirilen çalışmalar bu başlık altında irdelenmiş ve ilgili alanyazın aşağıda sunulmuştur.

Leclerc ve Martin (2004), turist rehberlerinin iletişim yeterliliğinin önemini uluslararası çapta incelemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında toplamda 441 Fransız, Alman ve Amerikan turiste anket uygulamışlardır. Araştırmada, Amerikalıların çoğunluğunun sözlü ve sözsüz yeterlilik davranışını Avrupalı turistlere nazaran daha önemli olarak gördüğü belirlenmiş ve bu sonucun ABD ve Avrupa iletişim modellerini araştıran önceki araştırmalarla teorik olarak da uyduğu tespit edilmiştir. Zhang ve Chow (2004), Hong Kong'da çalışan profesyonel turist rehberlerinin Çin kökenli ziyaretçiler tarafından algılanan performanslarını değerlendirmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında 438 Çinli turiste anket uygulamışlar, analiz neticesinde Hong Kong'da çalışan turist rehberlerinin mesleki becerileri, güvenilirlikleri ve dil yetenekleri ile ilgili alanlarda belirlenen 20 adet hizmet kalitesi niteliklerinden 11'inde iyi performans gösterdikleri belirlenmiş ancak turist rehberlerinin sorun çözme yeteneklerinin çok düşük olduğu tespit edilmiştir.

El-Sharkawy (2007), Mısır'daki profesyonel turist rehberlerinin bilgi birikimlerini ve kişisel becerilerini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirdiği araştırma

kapsamında 200 turist rehberine anket uygulamıştır. Araştırmada turist rehberlerinin farklı devirlerde "Mısır Tarihi", "Mısır Sanat Tarihi", "Eski Mısır Uygarlığı" ve "Mısır Anıtları" gibi derslerin yer aldığı yoğun bir ders programında eğitim aldıkları ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, bilgi birikimi ve kişisel beceriler arasında bir etkileşim bağlantısı tespit edilmiştir. Ayrıca, turist rehberlerinin sağlıklı ve duygusal olarak istikrarlı olmalarının yanı sıra, mizah, coşku ve enerji hissi ile esnek ve yaratıcı olarak çalıştıkları da tespit edilmiştir. Huang, Hsu ve Chan (2009), Shanghai'deki paket turlar kapsamında turist rehberi performansının turist memnuniyeti ile olan ilişkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 708 kişiye anket uygulamışlardır. Turist rehberlerinin performansları ile turist memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada turist memnuniyeti üç boyutta incelenmiştir. Bunlar; (a) rehberlik hizmeti memnuniyeti, (b) tur hizmetlerinden memnuniyet ve (c) toplam tur deneyimine ilişkin memnuniyet olup, performans ile bu boyutlar arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Mak, Wong ve Chang (2009), Makao'da profesyonel turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini etkileyen faktörleri incelemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini etkileyen faktörleri (a) sağlıksız iş uygulamaları, (b) pazar hâkimiyeti, (c) turist pazarının olgunlaşması, (d) turist davranışının değişmesi, (e) gelen tur operatörleri arasındaki yoğun rekabet ve (f) insan kaynakları sorunları olmak üzere altı faktör olarak tespit etmişlerdir. Chang (2014), profesyonel turist rehberlerinin performanslarının turistlerin güvenine, turistlerin memnuniyetine ve turistlerin alışveriş davranışlarına etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 550 Çinli turiste anket uygulamışlardır. Araştırmada turist rehberlerinin performanslarının, turistlerin güvenine, turist memnuniyetine olumlu yönde etkisi olduğu tespit edilmiş, ayrıca algılanan güven ve turist memnuniyetinin, turist rehberlerinin performansları ile turistlerin alışveriş davranışları arasındaki ilişkilere aracılık ettiği görülmüştür.

Çetinkaya ve Öter (2015), profesyonel turist rehberlerinin İstanbul'daki rehberli gezilere katılan turistlerin memnuniyet düzeylerinin tekrar ziyaret etme niyetleri üzerindeki rolünü araştırmak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 600 turiste anket uygulamışlardır. Araştırma sonucunda turist memnuniyeti, yeniden ziyaret niyeti ve tur rehberliği hizmeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kuo,

Chang, Chang ve Lin (2015), Tayvan'daki Kinmen savaş alanlarını ziyaret eden turistler için turist rehberliği yorumu ve destinasyon sadakati arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 453 ziyaretçiye anket uygulamışlardır. Araştırmada turist memnuniyetinin turist rehberinin yorumu ve destinasyon sadakati arasında aracı olduğu tespit edilmiştir.

Tsai, Wang ve Tseng (2015), profesyonel turist rehberlerinin fiziksel çekiciliğinin, mizahın ve kıymet algısının rehber dikkati ve verimliliği üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada fiziksel çekiciliğin ve mizahın birleştirildiğinde yorumlama etkinliği üzerinde ilave etkileri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bazı turist rehberleri fiziksel olarak çekici olmasa da deneyim yorumlama etkinliği üzerinde ilave bir etki sağladığı tespit edilmiştir. Büyükkuru (2015), profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerilerinin, turistlerin tur deneyimi üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 650 turiste anket uygulamıştır. Araştırmada turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. İletişim becerilerinin, tur deneyiminin alt boyutlarından 'öğrenme' ve 'eğlence' deneyimi üzerinde, 'estetik' ve 'kaçış' deneyimine göre daha fazla etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Bak (2015), profesyonel turist rehberlerinin performansının, Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin tatminine etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 450 turiste anket uygulamıştır. Araştırmada turist rehberlerinin performansının turistlerin tatminleri üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiş, ayrıca turist rehberlerinin performansları ile ilgili kavramsal ve uygulamaya yönelik önemli çıktılar elde edilmiştir. Hansen ve Mossberg (2016), profesyonel turist rehberlerinin performanslarının turistlerin katılımı üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırmada etkili bir turist rehberinin, turist katılımını artırabileceği tespit edilmiş ve böylece sıradan bir deneyimi olağanüstü bir deneyim haline getirebileceği vurgulanmıştır. Lin, Lin ve Chen (2017), profesyonel turist rehberlerinin profesyonel yeterliliklerinin hizmet kalitesi ve turist memnuniyeti üzerindeki etkilerini açıklayan kavramsal bir çerçeve önermek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 360 turiste anket uygulamışlardır. Araştırmada turist rehberlerinin profesyonel yeterliliklerinin hizmet kalitesi ve turist memnuniyetini olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

Liu ve Deng (2017), profesyonel turist rehberlerinin etkileşim kalitesi ile yeniden seyahat etme ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında Bali adasına seyahat eden 260 turiste anket uygulamıştır. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin işleri gereği turistlerin bilişsel, algısal ve duygusal iç durumlarını kaçınılmaz olarak etkiledikleri ve çeşitli rolleri yerine getirdikleri belirtilmiş, ayrıca bu durumun sonucu olarak da rehberlerin etkileşim kalitesinin turistlerin yeniden seyahat etme ve tavsiye etme niyetlerini etkilediği tespit edilmiştir. Sezgin ve Düz (2018), çeşitli seviyelerde turist rehberliği diplomasına sahip olan turist rehberleri ile performansları arasındaki bağlantıyı test etmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışma kapsamında turist rehberlerinin performanslarını değerlendirmek üzere ölçek geliştirmişlerdir. Ayrıca iki yıllık meslek yüksekokullarından, dört yıllık yüksekokul/fakültelerden ve bakanlık sertifika programlarından mezun olan turist rehberleri arasında performans açısından farklılıklar incelenmiştir. Buna göre sertifika programlarından mezun olarak rehber olanlar daha uzman gibi bir sonuç ortaya çıkarken iki ve dört yıllık bölümlerden mezun olan rehberlerin ise kişilik ve liyakat yönünden ve düzgün görünüşlülük/takdim edilebilirlik açısından üstün olduğu tespit edilmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin performanslarına yönelik çalışmaların 2000'li yıllarda başladığı ve günümüzde hala popüler bir konu olarak araştırılmaya devam ettiği görülmektedir. Alanyazın incelemesi neticesinde profesyonel turist rehberlerinin;

(a) performansları ile turist memnuniyeti arasındaki ilişki (Huang, Hsu ve Chan, 2009; Chang, 2014; Çetinkaya ve Öter, 2015; Büyükkuru, 2015; Bak, 2015; Lin, Lin ve Chen, 2017),

(b) hizmet kaliteleri (Zhang ve Chow, 2004; Mak, Wong ve Chang, 2009; Lin, Lin ve Chen, 2017),

(c) performanslarına ilişkin turistlerin memnuniyet düzeylerinin tekrar ziyaret etme niyetlerine etkisi (Çetinkaya ve Öter, 2015; Liu, 2017),

(d) iletişim yeterlilikleri ve performansları arasındaki ilişki (Leclerc ve Martin, 2004; Büyükkuru, 2015),

(e) yorumları ve destinasyon sadakati arasındaki ilişki (Kuo, Chang, Chang ve Lin, 2015; Liu ve Deng, 2017),

(f) performanslarının turistlerin güvenine, turistlerin memnuniyetine ve turistlerin alışveriş davranışlarına etkisi (Chang, 2014),

(g) bilgi birikimleri ve kişisel becerileri ile performansları arasındaki ilişki (El-Sharkawy, 2007),

(h) fiziksel çekiciliklerinin, mizahın ve kıymet algısının rehber dikkati ve verimliliği üzerindeki etkisi (Tsai, Wang ve Tseng, 2015),

(i) performanslarının turistlerin katılımı üzerindeki etkisi (Hansen ve Mossberg, 2016),

(j) etkileşim kalitesi ile yeniden seyahat etme ve tavsiye niyeti arasındaki ilişki (Liu ve Deng, 2017) ve

(k) aldıkları eğitim türleri ile performansları arasındaki ilişki (Sezgin ve Düz, 2018) gibi performanslarına yönelik çalışmaların gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır.

Bu bağlamda, turizm sektörünün önemli paydaşlarından profesyonel turist rehberlerinin performanslarına yönelik çalışmaların farklı destinasyonlarda farklı değişkenlerle ele alınarak gelecekte artarak devam edebileceğini söylemek mümkündür.

2.4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları

Her meslek dalında olduğu gibi turizm sektörünün pek çok alanında meslek sorunları mevcuttur. Profesyonel turist rehberleri de turizm sektörünün önemli bir paydaşı olarak tıpkı turizm sektöründe çalışan pek çok meslek erbabı gibi birtakım meslek sorunları ile boğuşmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları bu meslek sorunlarına ilişkin olarak gerçekleştirilen alanyazın incelemesinden hareketle ilgili çalışmalar bu başlık altında irdelenmiş ve aşağıda sunulmuştur.

Ap ve Wong (2001), Hong Kong'daki turist rehberliğinin niteliği ile mevcut profesyonel hizmet standartları seviyesini değerlendirmek ve 21. yüzyılda mesleğin karşılaştığı sorunlar ile zorlukları tanımlamak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında Hong Kong'daki turist rehberlerinin temel sorunları incelenmiş ve (a) değişken profesyonellik seviyelerinin olması, (b) sağlıksız endüstri uygulamalarının olması, (c) sertifikaya ihtiyaç olması, (d) kayıt veya lisans sisteminin oturmaması ve (e) turist rehberlerinin performanslarının izlenememesi gibi

sorunlar tespit edilmiştir. Batman (2003), ülke tanıtımı açısından stratejik önem taşıyan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarını belirlemek ve çözüm önerileri sunmak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 240 turist rehberine anket uygulamıştır. Araştırma kapsamında (a) seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar, (b) turist gruplarıyla yaşanan sorunlar, (c) otellerde karşılaşılan sorunlar, (d) müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar, (e) ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar ve (f) mesleğin özelliğinden kaynaklanan sorunlar tespit edilmiş ve bu sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir.

Karamustafa ve Çeşmeci (2006), tur yönetiminde profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunların (a) turist rehberlerinin tecrübelerine, (b) tura çıkma sıklıklarına, (c) rehberlik hizmeti verdikleri turların sürelerine ve (d) tura katılan kişi sayılarına göre birtakım farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Akbulut (2006), Ege bölgesinde çalışan turist rehberlerinin meslek sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri getirmek amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 225 turist rehberine anket uygulamıştır. Araştırma kapsamında Ege bölgesinde çalışan turist rehberlerinin meslek sorunları (a) eğitim sorunları, (b) yasal düzenlemeler ile ilgili sorunlar, (c) kaçak rehberlik sorunu, (d) mesleğin özelliklerinden ve çalışma koşullarından kaynaklanan sorunlar, (e) yönetilen gruplarla karşılaşılan sorunlar, (f) seyahat, konaklama ve ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar, (g) meslek odaları ve derneklerle karşılaşılan sorunlar ve (h) müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar olarak tespit edilmiştir.

Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun (2008), turist rehberlerinin meslekleri ile ilgili sorunlarını, görüşlerini ve yaşadıkları problemlerle ilgili değerlendirmelerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 240 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırmada turist rehberlerinin meslek sorunları (a) mesleki kurs ve seminerlerin yetersizliği, (b) kaçak rehberlik, (c) seyahat acentaları ile ilgili sorunlar, (d) tur grupları ile ilgili sorunlar ve (e) otel işletmeleri ile ilgili sorunlar olarak belirtilmiştir. Doğan, Üngüren ve Kesgin (2010), profesyonel turist rehberlerinin meslek ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. 219 profesyonel turist rehberine anket uygulaması gerçekleştirilen

araştırmada profesyonel turist rehberlerinin evlilik ve meslek ilişkisine yönelik algılama ve tutumlarının medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerine bağlı olarak farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Mak, Wong ve Chang (2011), Hong Kong ve Makau'da turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini ve profesyonelliğini etkileyen kritik konuları incelemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 10 sektör profesyoneli ile derinlemesine mülakat gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini ve profesyonelliğini etkileyen konular (a) seyahat acentalarının sağlıksız iş uygulamaları, (b) Çin turizm pazarının olgunlaşmaması, (c) gelen tur operatörleri tarafından sömürü tedbirleri, (d) insan kaynakları sorunları, (e) rol çatışması ve (f) hizmet kalitesi güvence mekanizmasının olmayışı olarak belirtilmiştir. Prakash, Chowdhary ve Sunayana (2011), kuzey ve doğu bölgelerinden gelen stajyer turist rehberleri için önemli olan endişeleri tespit etmek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 100 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırma kapsamında Hindistan'daki turist rehberleri için (a) işin niteliği, (b) beceri eksikliği, (c) genel çalışma ortamının sorunları, (d) acil turizm bağlamında zorluklar, (e) turist rehberliği mesleğinin algılanan çekiciliği ve (f) turizm altyapısının kalitesi olmak üzere altı önemli endişe unsuru belirlenmiştir.

Çetin ve Kızılırmak (2012), Türkiye'de kokartlı turist rehberliği hizmetlerinin mevcut durumunu araştırmak amacıyla kavramsal bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada (a) rehberlik ile ilgili hizmet standartlarının artırılması, (b) mevcut arzın sınırlandırılarak nadir dillerde rehber yetiştirilmesi ve (c) uzmanlık alanlarına yönelik eğitime önem verilerek rehberlerin sahip olduğu niteliklerinin artırılması gibi gereklilikler vurgulanmıştır. Güzel, Türker ve Şahin (2014), profesyonel turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları mesleki engelleri ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 273 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin karşılaştığı mesleki engeller "yasal engeller", "gelire ilişkin engeller", "mesleğe ilişkin engeller", "sektöre ilişkin engeller", "rehbere ilişkin engeller" ve "turiste ilişkin engeller" olmak üzere altı boyutta ortaya konulmuştur. Zengin, Erkol ve Eker (2014), kadın turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken cinsiyetlerine yönelik herhangi bir engel ile karşılaşp karşılaşmadıklarını tespit etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Gözlem,

mülakat ve doküman analizinin kullanıldığı araştırmada kadın turist rehberlerinin paylaştıkları engellerin (a) cinsel taciz, (b) ailevi sorunlar, (c) bireylerin kaba davranışları ve (d) personelle ilgili konular olduğu tespit edilmiştir.

Güzel ve Köroğlu (2015), tatil deneyimini zenginleştirme hususunda turizm sektörünün en önemli çalışanlarından birisi olarak kabul edilen turist rehberlerinin mesleklerine yönelik pozitif ve negatif yönlü algılamalarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 136 profesyonel turist rehberi ile mülakat gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında pozitif yönlü algılamaların çoğunluğunu mesleğin farklı kültürlerle ve yeni insanlarla tanışma imkânı yaratması ve maddi yönden doyum sağlayan bir meslek olması oluştururken, negatif yönlü algılamaların çoğunluğunu ise düzensiz yaşam tarzının ortaya çıkması ve rehberliğin sezonluk bir iş olması temaları oluşturmaktadır. Ayrıca pozitif yönlü çıkarımların çoğunlukta olduğu gözlemlenirken, negatif yönlü algılamalara yönelik önerilerde bulunulmuştur. Xu ve McGehee (2017), sıfır-ücret grubu turist rehberlerinin daha önce duyulmamış seslerini turistlerin, tur operatörleri ve turizm yöneticileri ile ilişkilerini ve tutumlarını incelemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin sıfır-ücret turuna ve onun içinde yer almasına yol açan duygularla mücadele ettiği vurgulanmıştır. Örneğin, bilgi veren turist rehberlerinin kendilerini sıfır-ücret tur modunun günah keçisi olarak tanımladıkları, ancak aynı zamanda mesleğin sunduğu özgürlük ve fırsattan da yararlandıkları belirtilmiştir.

Ababneh (2017), profesyonel turist rehberlerinin çalışma zorlukları ve koşullarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında turist rehberleri ile mülakat gerçekleştirmiştir. Araştırmada turist rehberliği mesleği hakkında (a) mevsimselliğin tutarsızlıklarına, (b) ekonomik güvensizlik korkusuna ve (c) farklı risklere karşı çok hassas olduğuna ilişkin sorunların olduğu belirtilmiştir. Yenipınar, Çınar ve Bak (2017), profesyonel turist rehberliği mesleğinin güncel içsel ve dışsal meslek sorunlarını tespit etmek ve çözüm önerileri sunmak amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada turist rehberlerinin sorunları (a) acentalarla ilgili, (b) istihdamla ilgili, (c) mevzuat ile ilgili, (d) iş birliği ile ilgili, (e) dil sorunu ve (f) akademik ve sektörel sorunlar olarak tespit edilmiş ve çözüm önerileri getirilmiştir. Taştan ve Genç (2017), profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları zorlukları yıllara göre belirlemek ve bu zorluklara ilişkin çözüm önerileri getirmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada

zorluklar 28 ana başlıkta toplanmış ve yıllar itibariye en çok karşılaşılan zorluklar (a) odalar ve birlikler, (b) kaçak rehberlik, (c) seyahat acentaları ve (d) rehberlik eğitimiyle ilgili zorluklar olarak sıralanmıştır.

Meged (2017), esnek çalışma hayatında turist rehberliği mesleğini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 13 profesyonel turist rehberi ile mülakat gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında turist rehberliği mesleği esnek çalışma imkânı açısından değerlendirilmiş ve rehberlerin iş imkânlarının stresli ve ikinci iş yapmayı gerektiren nitelikte olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca meslekte kıdemli olanların yeni başlayanlara oranla daha fazla iş bulmakta sıkıntı çektiği tespit edilmiştir. Tüm bunların alt yapısında ekonomik sıkıntıların da var olduğunun altı çizilmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarını tespit etmek amacıyla gerçekleştirilen bu tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen alanyazın incelemesi neticesinde ilgili sorunların;

(a) misafirler ile ilgili sorunlar (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Zengin, Erkol ve Eker, 2014),

(b) seyahat acentaları ve tur operatörleri ile ilgili sorunlar (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Mak, Wong ve Chang, 2011; Xu ve McGehee, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017),

(c) diğer paydaşlar ile ilgili sorunlar (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017),

(d) ailevi sorunlar (Batman, 2003; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015) ve

(e) eğitim, altyapı, çalışma ortamı, ücret, yasal sorunlar, mevsimsellik, kaçak rehberlik (Ap ve Wong, 2001; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Xu ve MxGehee, 2017; Ababneh, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Meged, 2017) gibi diğer sorunlar olduğu anlaşılmaktadır.

Gerek sektör deneyimi gerekse alanyazındaki çalışmalardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının çok daha derinlemesine inilerek çalışılması gereken akademik bir konu olduğu anlaşılmış ve bu tez çalışmasının konusu olmuştur. Tez çalışmasının üçüncü bölümünde, tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen alan araştırmasından hareketle tespit edilen meslek sorunları tüm detaylarıyla ortaya konulmaktadır. Bu çalışmanın ardından, turizm sektörünün önemli paydaşlarından profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarına yönelik çalışmaların sektörün dinamik yapısından kaynaklı olarak farklı zaman dilimlerinde ve farklı coğrafyalarda ele alınarak gelecekte artarak devam edebileceğini söylemek mümkündür.

2.5. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Kanunu

Profesyonel turist rehberleri çalıştıkları destinasyonların tanıtım elçileri olarak çok büyük sorumluluklar üstlenmekte ve çok ağır çalışma koşullarında bu mesleği icra etmektedirler. Türkiye’de çok ağır çalışma şartlarında mesleklerini sürdüren turist rehberleri 22 Haziran 2012 tarihinde çıkan 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile biraz olsun nefes almış ve uzun yıllar süren meslek kanunu mücadeleleri sonuç vermiştir. Ancak çıkarılan kanunun uygulamadaki sorunlara çözüm getirmesi gerekirken profesyonel turist rehberlerinin devam eden mağduriyetleri kanunun çeşitli eleştirilere açık olduğunu göstermiştir. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberliği meslek kanununa ilişkin olarak gerçekleştirilen az sayıdaki çalışma bu başlık altında irdelenmiş ve ilgili alanyazın aşağıda sunulmuştur.

Temizkan, Temizkan ve Tokay (2013), “Turist Rehberliği Meslek Kanunu”nun ve “Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği”nin turist rehberliği eğitimi ile ilgili boyutunu değerlendirmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada mevcut durum bir paradoks olarak nitelendirilmiş, turist rehberliği eğitiminde yaşanmaya devam eden çelişkili durumun ortadan kaldırılması, meslek ve rehberlerle ilgili diğer sorunların da çözümünü sağlamak üzere bir eğitim modeli önerisi verilmiştir. Yenipınar, Bak ve Çapar (2014), “Turist Rehberliği Meslek Kanunu”na dönük düşünceleri meslek örgütleri yöneticileri ve turist rehberliği bölümü öğretim elemanları gözüyle ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 20 meslek örgütü yöneticisi ve öğretim elemanına anket uygulamışlardır. Araştırmada kanunun yürürlüğe girmesi ile beraber mesleki mağduriyetleri gidermesi beklentilerini mevcut haliyle karşılamadığı tespit edilmiştir. Eker ve Zengin (2016), “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ve “Turist

Rehberliği Meslek Yönetmeliği”nin rehberlerce nasıl değerlendirildiğini ortaya koymak amacıyla gerçekteştirdikleri araştırma kapsamında 228 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırmada meslek kanununun rehberlik mesleğini bir statüye kavuşturduğu, ancak denetim yetersizliği nedeniyle kimi sorunların önüne geçemediği tespit edilmiştir. Zengin, Eker ve Erkol Bayram (2017), “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ve “Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği”ni rehberlerin bakış açısıyla değerlendirmek üzere 345 turist rehberine anket uygulayarak bir araştırma gerçekteştirmişlerdir. Araştırma kapsamında katılımcıların cinsiyetleri, eğitim durumları, gelir düzeyleri, rehberlik statüsü, ruhsatname alma yeri, bildikleri yabancı diller, mesleki tecrübe ile meslek kanuna ilişkin tutumları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Türkiye’de profesyonel turist rehberlerinin meslek kanunlarına ilişkin çıkartılan kanun ile bu kanuna istinaden hazırlanan yönetmeliğe ilişkin gerçekteştirilen akademik çalışmalar incelendiğinde mevcut kanunun meslek sorunlarına çözümler getiren bir nitelik taşımadığı ve pek çok konuda çelişkiler doğurduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca ilgili kanunun mesleğin statüsünü yükselttiği görüşünü ortaya atan bir çalışmanın var olduğu da olumlu olarak görülmesi gereken bir sonuç olarak dikkat çekmektedir. Ancak günümüzde profesyonel turist rehberlerinin boğuştuğu pek çok mesleki sorun çözümler beklemektedir. Bu bağlamda, turizm sektörünün önemli paydaşlarından profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunları sürdüğu sürece meslek kanununa ve ilgili kanunda revizyon önerilerine yönelik olarak gelecekte pek çok çalışmanın gerçekteştirilebileceğini söylemek mümkündür.

2.6. Profesyonel Turist Rehberliğinde Diğer Önemli Konular

Bu bölümde profesyonel turist rehberliği eğitimi, profesyonel turist rehberlerinin rolleri, profesyonel turist rehberlerinin performansları, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları ve profesyonel turist rehberliği meslek kanununa ilişkin olarak gerçekteştirilen detaylı alanyazın incelemesine yer verilmiştir. Bu başlık altında ise profesyonel turist rehberliği alanında gerçekteştirilen diğer önemli konulara ilişkin alanyazın özetine yer verilmektedir.

Dahles (2002), Endonezya’nın devlet propagandasının orada bulunan turist rehberlerinin anlatıları üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekteştirdiği araştırma kapsamında 50 turist rehberi ile mülakat gerçekteştirmiştir. Araştırmada

sürmekte olan siyasi karışıklığa bağlı olarak (a) uluslararası turist sayısının gerilediği, (b) taşra bölgelerinde birçok seyahat acentesinin kapılarını kapattığı ve (c) uçuşların sayısının azaldığı tespit edilmiştir. Salazar (2005), turist rehberlerinin turizm ve küreyerelleşme çerçevesindeki pozisyonlarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği çalışma kapsamında gözlem ve doküman taraması yöntemlerini kullanmıştır. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin bir yandan meslekleri gereği küreselleşen dünyanın gereklerini yerine getiren bireyler olduğunu bir yandan da çalıştıkları yerel destinasyonlara hâkim olup turistlere yerelliği anlatıp deneyim elde etmelerini sağlamaya çalıştıkları belirtilmiştir.

Temizkan (2005), turist rehberlerinin Türkiye imajını nasıl algıladıklarını tespit etmek amacıyla gerçekleştirdiği araştırmasında turist rehberleri ile mülakatlar gerçekleştirmiş, anket uygulamış ve gözlem yönteminden faydalanmıştır. Araştırmada turist rehberlerinin gözünde Türkiye'nin genel imajının kararsızlık düzeyinde kaldığı, karmaşık ve çelişkili bir genel imaja sahip olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Türkiye'nin turistik imajının genel olarak olumlu yönde olduğu ancak bunun tersi olarak genel imajının turistik imajı olumsuz yönde etkilediği vurgulanmıştır. Demircan (2007), profesyonel turist rehberlerinin hukuki statüsünü belirlemek amacıyla yapmış olduğu kavramsal çalışmada turizm sektörü açısından turist rehberleri, turist rehberlerinin hukuki statüsü ve vergi hukuku açısından turist rehberliği hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir.

Arslantürk ve Altınöz (2012), uygulama gezileri hakkında öğrencilerin görüşlerini almak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 137 öğrenciye anket uygulamıştır. Araştırmada lisans öğrencilerinin uygulama gezilerindeki turist rehberlerinin algıladıkları performansı ve kalite algılarının meslek yüksekokulu öğrencilerine oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Kaya ve Özhan (2012), turist rehberlerinin harcadıkları duygusal emek ile tükenmişlik durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada 147 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişlik boyutlarından olan duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca mesleği asıl iş olarak icra edenlerin daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri belirlenmiştir.

Demirbulat ve Karaman (2014), Trabzon ili için önemli bir kültürel değer olan Ayasofya Müzesi'nin camiye dönüştürülmesinin etkilerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 90 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin Ayasofya Müzesi'nin cami olarak kalması gerektiğini düşündükleri, ancak kararsızlık içerisinde oldukları ve Ayasofya Müzesi'nin tam olarak cami formunda düzenlenmediği noktasında görüş birliği içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Avcıkurt ve Demirbulat (2016), turist rehberlerinin sürdürülebilir turizme yönelik tutumlarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 73 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin sürdürülebilir turizm hakkında olumlu düşüncelere sahip olduğu tespit edilmiştir. Ulusoy, Manav ve Köroğlu (2016), turist rehberliği meslek kuruluşları tarafından turist rehberlerine sağlanan destekleri incelemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 13 meslek kuruluşu ile mülakat gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında (a) meslek kuruluşlarının rehberlere/üyelere eğitim gezileri, (b) uzmanlaşma eğitimleri, kurslar, söyleşiler/konferanslar, (c) sosyal etkinlikler ve (d) meslek problemlerine ilişkin destekler sağladıkları tespit edilmiştir. Çetin ve Yarcan (2017), turist rehberleri ile tur operatörleri arasındaki profesyonel ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 110 turist rehberi ve 56 tur operatörüne anket uygulamışlardır. Araştırmada turist rehberleri ile tur operatörleri arasında (a) yabancı dil becerileri, (b) grup uyumu, (c) tatil deneyimi yaratma, (d) eğlence, (e) temsil becerileri, (f) sözleşme uyumu, (g) imaj oluşturma ve (h) güzergâh uyumluluğu gibi konularda çok sayıda farklılık tespit edilmiştir.

Çakıcı ve Eser (2017), turist rehberliği ve alan kılavuzluğuna ilişkin esasları ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri kavramsal çalışmada alan kılavuzluğu uygulamasını icra eden kişilerin rehberlik belgelerinin olmadığı ve rehberlik faaliyetinde bulunamayacakları belirtilmiştir. Özellikle Çanakkale Savaş Alanları gibi tarih ve kültür açısından son derece önem arz eden yerlerde alan kılavuzluğu uygulamasının doğru ve yeterli bir uygulama olmadığı vurgulanmış, bu alanlardaki bilgilendirme hizmetinin beraberinde turist rehberinin refakati olmadan uygulanmasının kabul edilemez olduğu belirtilmiştir. Aloudat (2017), öğrencilerin iş dünyasına girmeden önce turist rehberliğine ilişkin kariyer algılarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 89 öğrenciye anket uygulamıştır. Araştırmada öğrencilerin turist rehberliği mesleğine ilişkin kariyer algılarının olumlu yönde olduğu

tespit edilmiştir. Öğrencilerin çoğunun turist rehberliğine ilk tercih olarak başlamayı tercih ettiği ve bu durumun onları özgürlük, yeni şeyler öğrenme ve yabancı insanlarla tanışma fırsatı sunan ilginç bir kariyer olduğuna inandığı belirtilmiştir.

Profesyonel turist rehberliğinde diğer önemli konulara ilişkin gerçekleştirilen alanyazın incelemesi neticesinde çalışmaların;

(a) devlet propagandaları ile turist rehberlerinin anlatıları arasındaki ilişkiyi incelemek (Dahles, 2002),

(b) turist rehberlerinin turizm ve küreyerelleşme çerçevesindeki pozisyonlarını incelemek (Salazar, 2005),

(c) turist rehberlerinin Türkiye imajını algılamaları incelemek (Temizkan, 2005),

(d) profesyonel turist rehberlerinin hukuki statüsünü incelemek (Demircan, 2007),

(e) öğrencilerin uygulama gezileri hakkındaki görüşlerini incelemek (Arslantürk ve Altınöz, 2012),

(f) turist rehberlerinin harcadıkları duygusal emek ile tükenmişlik durumları arasındaki ilişkiyi incelemek (Kaya ve Özhan, 2012),

(g) Ayasofya Müzesi'nin Camiye dönüştürülmesinin etkilerini incelemek (Demirbulat ve Karaman, 2014),

(h) turist rehberlerinin sürdürülebilir turizme yönelik tutumlarını incelemek (Avcıkurt ve Demirbulat, 2016),

(i) turist rehberliği meslek kuruluşları tarafından turist rehberlerine sağlanan destekleri incelemek (Ulusoy, Manav ve Köroğlu, 2016),

(j) turist rehberleri ile tur operatörleri arasındaki profesyonel ilişkiyi incelemek (Çetin ve Yarcan, 2017),

(k) turist rehberliği ve alan kılavuzluğuna ilişkin esasları ortaya koymak (Çakıcı ve Eser, 2017) ve

(l) öğrencilerin iş dünyasına girmeden önce turist rehberliğine ilişkin kariyer algılarını ortaya koymak (Aloudat, 2017) gibi konularda yoğunlaştığı görülmektedir.

Bu bağlamda, turizm sektörünün önemli paydaşlarından profesyonel turist rehberliğinde diğer önemli konulara ilişkin çalışmaların sektörün dinamik yapısından kaynaklı olarak farklı değişkenler ile farklı zaman dilimlerinde ve farklı coğrafyalarda ele alınarak gelecekte artarak devam edebileceğini söylemek mümkündür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEK SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde, araştırmanın tanıtımı ve araştırma yöntemine ilişkin detaylı bilgiler ile araştırma kapsamında elde edilen bulgulara ve bu bulguların yorumlanmasına yer verilmektedir.

3.1. Tanıtma

Bu başlık altında; araştırma probleminin tanımı, araştırmanın amacı ve önemi, araştırma soruları, araştırmanın varsayımları ile araştırmanın sınırları ve sınırlılıklarına ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

3.1.1. Araştırma Probleminin Tanımı

Turizm sektörü, çatısı altında pek çok paydaşı barındıran önemli lokomotif sektörlerden birisidir. Bu sektörün en önemli paydaşlarından biri de kuşkusuz profesyonel turist rehberleridir. Profesyonel turist rehberleri turizm olgusunun vazgeçilmez bir parçası olan turistlerin turistik deneyimlerinde olumlu izler bırakabilmeleri hususunda son derece önemli kilit bir rol üstlenmektedirler (Cohen, 1985; McDonnell, 2001; Randall ve Rollins, 2009; Köroğlu, 2013; Güzel ve Köroğlu, 2014; İşler ve Güzel, 2014; Tan, 2017). Bu noktada profesyonel turist rehberlerinin performansının turistlerin tatmini ya da tatminsizlikleri üzerinde etkili olabileceği söylenebilir (McDonnell, 2001; Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002; Huang, Hsu ve Chan, 2009; Chang, 2014; Çetinkaya ve Öter, 2015; Büyükkuru, 2015; Bak, 2015; Lin, Lin ve Chen, 2017). Performansı etkileyen pek çok içsel ve dışsal faktör olabileceği gibi henüz ortaya çıkmamış ama gerçekte uygulamada var olan birtakım sorunlar da olabilir. Bu

sorunlar profesyonel turist rehberlerinin bizzat turistler ile ilgili yaşadıkları sorunlar olabileceken kimi zaman turist rehberlerine turlarda görev yapmaları için olanak sağlayan aracı acentalar ya da tur operatörleri ile yaşanan sorunlar olabilmektedir. Çok fonksiyonlu görevi olan profesyonel turist rehberleri destinasyonlarda diğer paydaşlar ile de ilişki içerisinde olduğundan kimi zaman yiyecek ve içecek işletmeleri, alışveriş merkezleri, müze ve ören yerleri gibi uğrak noktaların çalışan ve yöneticileri ile de sorunlar yaşayabilmektedirler. Uzun çalışma saatleri içerisinde çalışan turist rehberleri kimi zaman gün ağarmadan kimi zaman ise çok geç saatlerde işlerini tamamlayıp evlerine dönmektedirler. Bu durum da ailevi sorunları beraberinde getirmektedir. Aile fertleri ile yeterince zaman geçiremeyen ve aile içerisinde üstlendiği rolün gereklerini yerine getiremeyen bireyler zamanla iş-aile çatışması yaşayabilmektedirler (Tsaur ve Lin, 2014, s. 28). Tüm bu sorunlardan da anlaşılacağı üzere her meslekte olduğu gibi profesyonel turist rehberliği mesleğinde de pek çok meslek sorunu yaşanmakta ve bu sorunların çözümü için yeterince çaba sarf edilmemektedir. Daha da önemlisi profesyonel turist rehberlerinin yaşadığı meslek sorunlarının tespitine yönelik çalışmalar olsa da (Ap ve Wong, 2001; Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Mak, Wong ve Chang, 2011; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Xu ve McGehee, 2017; Ababneh, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Meged, 2017) meslek sorunlarının tespitine ve çözüm önerileri sunmaya yönelik yeterli düzeyde güncel bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

3.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik olarak gerçekleştirilen bu tez çalışmasının kuramsal ve uygulamaya yönelik amaçlar olmak üzere bir dizi amacı bulunmaktadır. Tezin kuramsal amacı; alanyazın incelemesi neticesinde güncel çalışmalara olan ihtiyacı karşılayarak profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik yeterli düzeyde güncel çalışma eksikliğini gidermek ve böylece alan yazına katkı sağlamaktır. Yapılan alan araştırması sonucu elde edilen verinin turizm sektörünün önemli bir parçası olan profesyonel turist rehberleri özelinde ve diğer paydaşlar genelinde sağlıklı bilgiler sunduğu düşünülmektedir. Ayrıca, tez çalışmasından elde

edilen veri ile tespit edilen meslek sorunlarının çözümü konusunda paydaşlara yol gösterici bilgiler sunulması da tezin uygulamaya yönelik amaçlarındandır.

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerileri konusu; sınımlanabilir ve denetlenebilir veri elde edilebilme, kuramsal ve pratik katkı sağlama, henüz yeterince aydınlatılmamış konuları barındırma gibi özel ölçütler dikkate alındığında araştırılması olanaklı bir konu olarak araştırmacının ilgisini çekmiştir. Konunun alanyazında daha önce nadiren ele alınması kuramsal olarak bir boşluğa işaret etmektedir. Alanyazındaki bu boşluktan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin mevcut durumunun değerlendirildiği, yaşanan meslek sorunlarının tespitine ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerinin ortaya konulduğu bu çalışmanın; (a) profesyonel turist rehberlerine ve ilgili sivil toplum örgütlerine güncel veri sağlaması, (b) sorunlara çözüm getirme konusunda karar verici konumda olan kurum ve kuruluşlara yol gösterici bir kaynak olması ve (c) turist rehberliği alanında çalışmalar gerçekleştiren akademik çevreler ile alanyazına katkı sağlaması mümkündür. Bu bağlamda, tez çalışmasından elde edilen veriyle profesyonel turist rehberleri ile ilgili sivil toplum kuruluşları ve turizm alanında karar verici konumda olan kurum ve kuruluşlara, tespit edilen meslek sorunlarının çözümü konusunda yol gösterici bir çalışma olması bakımından son derece önemli güncel bir kaynak olduğunu söylemek mümkündür. Sonuç olarak, çalışmanın gerek akademik çevreler gerekse sahadaki uygulayıcılar açısından yol gösterici veya ışık tutucu nitelikte olduğu söylenebilir.

3.1.3. Araştırma Soruları

Araştırmanın yöntemi başlığı altında kapsamlı olarak ele alınan *Delphi* tekniğinin araştırma kapsamında veri toplama tekniği olarak kullanılmasından dolayı araştırmadaki katılımcı sayısı istatistiksel analizler yapabilecek sayıya ulaşmamıştır. Bu gibi durumlarda araştırmalarda hipotez kurmak yerine araştırma sorusu veya soruları oluşturmak önerilmektedir. Bu araştırma soruları adı üzerinde soru formunda olup hipotezlerden daha geniş ifadeleri kapsamaktadır (Altunışık, Coşkun; Bayraktaroğlu vd., 2010, s. 61). İfade ediliş kolaylığı ve hipotezinkine benzer bir varsayıma dayanma zorunluluğunun olmayışı da araştırma sorularının birçok araştırmada kullanılmasına neden olmaktadır (Karasar, 2012, s. 67).

Araştırma probleminin tanımı ile araştırmanın amacı başlıkları altında vurgulanan ve araştırma neticesinde cevabı merakla beklenen araştırma soruları (A.S.) aşağıda belirtilmektedir.

A.S.1: Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları nelerdir?

A.S.2: Profesyonel turist rehberlerinin tespit edilen mesleki sorunlara ilişkin çözüm önerileri nelerdir?

3.1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmalarda kanıtlanmasına gerek görülmeden doğru olarak nitelendirilen ve varsayım olarak tanımlanan bazı kabuller bulunabilir (Karasar, 2012, s. 71). Bu araştırma kapsamındaki varsayımlar aşağıda belirtilmektedir:

- a) Araştırma kapsamında kullanılan *Delphi* yönteminin toplanan verinin analizi için uygun olduğu varsayılmıştır.
- b) Seçilen örneklem grubunun, araştırmaya veri sağlamada ve evreni temsil etmede yeterli olduğu varsayılmıştır.
- c) Katılımcıların *Delphi* yöntemini anladıkları ve veri toplama sürecine dürüstçe ve doğru yanıtlar vererek katıldıkları varsayılmıştır.

Bu varsayımın desteklenmesi için soru formunda yer alan ifadeler pilot araştırma kapsamında profesyonel turist rehberleri ile kontrol edilmiş ve anlaşılmayan ifadeler düzeltilmiştir. Gönüllü olan katılımcılara kimliklerini ortaya çıkaracak sorular sorulmamıştır. Ayrıca profesyonel turist rehberleri kimliklerinin gizli tutulacağı ve cevaplarının sadece bilimsel amaçlı kullanılacağı konusunda bilgilendirilmiştir.

3.1.5. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Tez çalışması, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine ve çözüm önerileri sunmaya yönelik gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, öncelikle profesyonel turist rehberliği mesleğinin mevcut durumu ortaya konulmakta, ardından profesyonel turist rehberlerine yönelik alanyazındaki çalışmalar irdelenmekte, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri ortaya konulmaktadır.

Her çalışmanın olduğu gibi bu tez çalışmasının da birtakım sınırları bulunmaktadır. Bu sınırları aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür;

a) Araştırmanın evrenini, Türkiye'de eylemli profesyonel turist rehberi olarak çalışan kişiler oluşturmaktadır.

b) Araştırmada veri toplama yöntemi olarak *Delphi* yöntemi kullanıldığından, bir uzman grubu oluşturulmuştur. Her ne kadar uzman grubuna dayalı veri elde edilmiş olsa da bu çalışma, çalışmaya katılan uzmanların görüşleri ile sınırlıdır.

c) Analiz sonuçlarından hareketle, elde edilen bulgular Türkiye'de çalışan eylemli profesyonel turist rehberleri ile sınırlı tutulmuştur.

Araştırmalarda yapılmak istenen ancak çeşitli nedenlerle yapılması mümkün olmayan bazı sınırlılıklar bulunabilmektedir. Bu sınırlılıklar bazen araştırmacının kontrol ve etki alanının dışında olabileceği gibi bazen de fayda ve maliyet açısından uygun olmadığı için ortaya çıkabilir (Karasar, 2012, s. 73). Bu araştırmanın sınırlılıkları aşağıda belirtilmektedir;

a) Araştırmada veri toplama yöntemi olarak *Delphi* yöntemi kullanıldığından, araştırmanın bu yöntemin getirdiği sınırlılıkları taşıdığı söylenebilir.

b) Elde edilen veri kişisel beyanlara dayalı olduğundan, araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin kendilerine yöneltilen sorulara ideal olduğunu düşündükleri cevapları vererek gerçekte olanı yansıtmamış olabildikleri unutulmamalıdır.

c) Araştırma profesyonel turist rehberlerinin yoğun olarak çalıştıkları bir dönem olan Mart ve Nisan ayları içerisinde gerçekleştirildiğinden, farklı dönemlerde gerçekleştirilecek araştırmalar ile farklı bulgular elde edilebileceği dikkate alınmalıdır.

d) Keşifsel bir araştırma özelliği taşıyan tez çalışması, nitel araştırma yöntemlerinden *Delphi* yöntemi kullanılarak Türkiye'de eylemli profesyonel turist rehberi olarak çalışan bir uzman grubunun katılımı ile gerçekleştirildiğinden, araştırmanın bulguları farklı gruplara genellenemez.

e) Araştırmanın gerçekleştirildiği esnada profesyonel turist rehberlerinin çevresel faktörlerden etkilenebilecekleri unutulmamalıdır.

Yukarıda belirtilen kapsam ve sınırlılıklar çerçevesinde gerçekleştirilen araştırmanın yöntemine tüm detayları ile bir sonraki başlıkta yer verilmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu başlık altında; araştırma yaklaşımı, araştırmada kullanılan veri toplama yöntemi ve süreci ile araştırmanın bulguları ve yorumlanmasına yer verilmektedir.

3.2.1. Araştırma Yaklaşımı

Problemlere güvenilir çözümler aramak amacıyla, planlı ve sistemli olarak, verilerin toplanması, analizi, yorumlanarak değerlendirilmesi ve rapor edilmesi süreci “araştırma” olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle, temelde bir arama, öğrenme, bilinmeyeni biliniyor yapma, karanlığa ışık tutma ve kısaca bir aydınlanma sürecidir (Karasar, 2012, s. 22). Araştırma yöntemleri de, bilimsel gerçekliğe ulaşılması için gerekli olan verinin toplanması ve analiz edilmesi sürecini belirli bir sistem dâhilinde kontrol etmektedir. Araştırma yöntemlerinde yaklaşımlar da, ilgili alandaki kuramsal bilginin ne ölçüde var olduğuna göre tümdengelim ve tümevarım olmak üzere iki farklı şekilde ele alınmaktadır (Kozak, 2014, s. 24). Tümevarım, sınırlı sayıda örneğe bakarak genel hakkında kanaat sahibi olunmasını sağlarken; tümdengelim, genele bakarak özel hakkında fikir sahibi olunmasını sağlayan bir yaklaşımdır (Altunışık vd., 2010, s. 22; İslamoğlu, 2009, s. 36). Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik olarak gerçekleştirilen, keşfedici araştırma niteliği taşıyan ve nitel araştırma yöntemlerinden *Delphi* yönteminin kullanıldığı bu tez çalışmasında araştırma yöntemi olarak tümevarım yaklaşımı benimsenmiş olup, sonraki başlıklarda araştırmanın yöntemine ilişkin detaylı bilgilere yer verilmektedir.

3.2.2. Veri Toplama Aracı Olarak *Delphi* Yöntemi

Önceki başlıklar altında da belirtildiği üzere tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen araştırmada *Delphi* yönteminden faydalanılmıştır. Bu yöntemin adı geleceğe ilişkin kehanetlerde bulunan ünlü bir Yunanlı kâhinin yaşadığı Delphi isimli yerleşim yerinden gelmektedir (Miller 1990, s. 39). Amerika’da 1950’li yıllarda RAND isimli şirkette çalışan Olaf Helmer ve Norman Dalkey adlarındaki iki araştırmacı tarafından özellikle askeri konulara ilişkin değerlendirmelerde bulunmak amacıyla geliştirilen bu yöntem ilerleyen zamanla birlikte tıp ve eğitim alanlarında da yaygın

şekilde kullanılmıştır (Dalkey ve Helmer, 1969, s. 15; Wounderberg, 1991, s. 132). Bu alanlar haricinde özellikle teknolojik gelişmeler, çevresel sorunlar ve turizm araştırmaları (turizmin çevresel etkileri, sürdürülebilir turizm göstergeleri ve turizmde problem tespiti gibi konularda) alanlarında kullanım alanı bulmuş ve uzmanlardan araştırma konusu hakkındaki görüşlerin ve düşüncelerin alınması ile çalışmalar yürütülmüştür (İçöz, 2005, s. 342).

Turizm alanında *Delphi* yöntemi kullanarak gerçekleştirilen çalışmaların sayısının azlığı dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, turizm alanında *Delphi* yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen bazı çalışmalar ile bu çalışmaların özelliklerine Tablo 11’de yer verilmektedir.

Tablo 11. Turizm Alanında *Delphi* Yöntemi Kullanılan Bazı Çalışmalar ve Özellikleri

Çalışmanın Künyesi	Uzman Grubunun Büyüklüğü ve Tur Sayısı	Uygulama Şekli
Kaynak ve Macaulay, 1984	44 kişi ile 3 turda	Posta yoluyla
Kaynak, Bloom ve Leibold, 1994	37 kişi ile 2 turda	Posta yoluyla
Birdir ve Pearson, 2000	25 kişi ile 2 turda	Posta yoluyla
Miller, 2001	37 kişi ile 2 turda	Posta yoluyla
Şimşek, 2004	34 kişi ile 2 turda	Posta, faks, mektup, elektronik posta yollarıyla
Briedenhann ve Butts, 2006	60 kişi ile 4 turda	Elektronik posta yoluyla
Lee ve King, 2009	26 kişi ile 3 turda	Posta yoluyla
Şengür, 2010	27 kişi ile 3 turda	İnternet tabanlı bir sistem yoluyla
Şengül, 2016	14 kişi ile 2 turda	Yüz yüze görüşme ve elektronik posta yoluyla

Tablo 11 incelendiğinde, turizm alanında *Delphi* yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen araştırmalarda uzman grubundaki katılımcı sayılarının 14 ile 60 kişi arasında değiştiği ve uygulama şekillerinin 2000’li yıllara kadar posta yoluyla, sonraki yıllarda ise elektronik posta, internet tabanlı sistemler ve yüz yüze görüşme yollarıyla gerçekleştirildiği görülmektedir. Ayrıca *Delphi* yönteminde önemli olanın uzman grubunun kaç kişiden oluştuğundan ziyade araştırmaya sağlıklı veri sağlayabilecek uzman kişilerin katılmasının sağlanması olduğu da belirtilmelidir (Kaynak, Bloom ve Leibold, 1994; Miller, 2001). Bu bağlamda, *Delphi* yönteminde uzmanlar deneyimleri ve nitelikleri neticesinde araştırma konusuna derin bir bakış sağlayabilmeli, konu hakkında önemli görüşlere sahip olmalıdırlar. Alanyazında farklı alanlarda kullanıldığı görülen *Delphi* yönteminin olumlu ve olumsuz yönlerine ilişkin birtakım görüşlere de yer verilmektedir. Bu görüşler Tablo 12’de özetlenmiştir.

Tablo 12. *Delphi* Yönteminin Olumlu ve Olumsuz Yönleri

Olumlu Yönleri	Olumsuz Yönleri
Uzmanların seçimiyle yanıtların birbirine benzer özellikler göstermesi	Başarının uzmanların seçimine bağlı olması
Az maliyetli olması	Sonuçların geri bildiriminin zaman alması
Uzmanlar üzerinde baskının az olması	Sürecin uzamasıyla birlikte katılımın azalması
Sürü etkisinin (<i>bandwagon</i>) olmaması	Sürecin zaman alıcı olması ve uzmanların katılmaması
Geleneksel yöntemlerin yetersiz olduğu alanlarda kritik olan soruları sorma imkânını vermesi	Sonuçların, araştırmacının cevapları yorumlama biçimlerinden ve panel üyelerine verdikleri geri bildirimlerden etkilenebilmesi
Turizm gelişmelerinin tahmin edilmesinde hızlı ve ucuz bir yol sunması	Belirli olayların bir bütünü birbirine bağlı parçaları olarak değil, ayrı ayrı ele alınabilmesi
Kamu politika yapıcılarından özel sektör işletmecilerine kadar farklı bakış açılarını ortaya koymaya olanak vermesi	Uzmanların yanıt verme oranının çok düşük olabilmesi

Kaynak: İçöz, 2005, s. 342; Kaynak, 1994, s. 20; Kaynak ve Macaulay, 1984, s. 92 ve Vanhove, 1980, s. 6 kaynaklarından derlenerek oluşturulmuştur.

Delphi yönteminde karmaşık problemlerin üstesinden gelebilmek için bir grup bireyin içerisinde etkili olarak iletişim kurabileceği bir yapı oluşturulmaktadır (Limestone ve Turoff, 1975, s. 22). Bu yöntemin mantığı; birden fazla anket formunun gönderilmesi sonucunda, “geri besleme” yoluyla grup üyelerinin ortak bir görüş birliğine varmalarını sağlamaktır. Bu nedenle bu yöntem uzmanların yüz yüze gelmeden grup kararı almalarını sağlamaktadır. Bu süreç, uzmanların çoğunluğunun belirli bir ortak görüşe ulaşması ve anlaşmalarıyla son bulmaktadır (İçöz, 2005, s. 342). Bahsi geçen bu süreç Tablo 13’de özetlenmektedir.

Tablo 13. *Delphi* Yöntemi Uygulama Süreci

I. Bölüm
Araştırma probleminin tanımlanması
Araştırma konusuna ilişkin alanyazın incelemesinin yapılması
Pilot çalışma için anketin hazırlanması ve uygulanması
Uzman grubunun belirlenmesi
II. Bölüm
1. Tur anketin dağıtımı
1. Tur yanıtların analizi
III. Bölüm (Geri besleme)
2. Tur anketlerin dağıtımı
2. Tur yanıtların analizi
IV. Bölüm (İhtiyaç halinde)
3. Tur anketin dağıtımı
3. Tur yanıtların analizi
V. Bölüm
Verilerin Analizi

Kaynak: İçöz, 2005, s. 345-346’den yararlanılarak oluşturulmuştur.

Yukarıdaki tablodaki bilgilere benzer şekilde, Seaton ve Bennet (1996, s. 108) *Delphi* yönteminin işleyişini şu şekilde sıralamaktadırlar:

- a) Uzman grubunun belirlenmesi ve katılım sağlanması,
- b) Anket formunda yer alacak soruların tartışmaya sunulması,
- c) İlk tur anket formunun uzmanlara gönderilmesi,
- d) Sonuçların değerlendirilmesi,
- e) Uzmanların konu hakkındaki görüşlerini tekrar gözden geçirmeleri için ikinci tur anket formunun uzmanlara gönderilmesi,
- f) Yanıtların değerlendirilmesi,
- g) Sonuçların özet halinde uzman grubuna gönderilmesi ve
- h) Sorunun çözüme kavuşması.

Her araştırma yönteminin olduğu gibi *Delphi* yönteminin de kendine özgü birtakım temel özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler alanyazında şu şekilde belirtilmektedir (Dalkey, 1969, s. 16; Paykoç ve Ok, 1990, s. 15; Şahin, 2001, s. 216; Rowe ve Wright, 1990, s. 354):

- a) *Uzmanların kimliğinin gizliliği*: Uzman grubunu oluşturan kişiler hiçbir zaman karşı karşıya gelmemekte ve uzman grubunda kimlerin olduğu üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır.
- b) *Kontrollü geri bildirim ile yineleme imkânı*: Uzmanlara grubun genel görüşü hakkında bilgi vererek cevaplarını gözden geçirme imkânı verilmektedir.
- c) *Uzman grubunun cevaplarının istatistiksel olarak ifade edilebilirliği*: Uzmanların her birinin vermiş olduğu cevaplar istatistiksel olarak işleme tabi tutulmaktadır.

Delphi yönteminin bu temel özelliklerinin yanında spesifik birtakım özellikleri daha bulunmaktadır. Bu özellikleri şu şekilde özetlemek mümkündür. Soru formu posta yoluyla, yüzyüze görüşme şeklinde veya internet aracılığıyla uygulanabilmektedir. Soru formunda izlenmesi gereken yola ilişkin bir dizi talimat ile anket soruları bulunmaktadır. Soru formunda yer alan sorular açık uçlu sorulardan oluşabilmekte ve araştırmacı, uzmanlar veya her ikisi tarafından da üretilebilmektedir. Süreç iki veya daha fazla turdan oluşabilmekte ve her tur sonucunda gerçekleştirilen geri besleme genellikle merkezi eğilim ve dağılım ölçütlerini içeren, istatistiksel geri bildirim

şeklinde olmaktadır. Ayrıca her turun sonundaki geri besleme, seçilmiş metinsel bilgileri de içerebilmektedir. Aykırı görüşe sahip uzmanların verdikleri cevapları haklı göstermeleri istenebilmekte ve sorulara verilen bireysel cevaplar gizli tutulmaktadır. Geri besleme ile tekrarlamalar, uzmanlar arasında görüş birliği sağlanana kadar devam ettirilmektedir (Sackman, 1974, s. 7-8).

3.2.3. Delphi Yöntemi ile Veri Toplama Süreci

Bu başlık altında *Delphi* yönteminde veri toplama süreci ile ilgili aşamalara detaylıca yer verilmektedir.

3.2.3.1. Soru Formunun Oluşturulması ve Pilot Test Uygulaması

Tez çalışması kapsamında veri toplama yöntemi olarak tercih edilen *Delphi* yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen önceki çalışmalar incelendiğinde, ilgili sürecin araştırma problemine dayalı olarak soru formunun oluşturulmasıyla başladığını söylemek mümkündür. Bu bağlamda, tez çalışması kapsamında öncelikle katılımcılara veri toplama sürecini anlatan bir elektronik posta örneği oluşturulmuş, katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri ortaya koyan ve profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik tek bir sorudan oluşan çevrimiçi soru formu hazırlanmıştır. Hazırlanan bu soru formu EK 7'de sunulmaktadır. Geçerlilik ve güvenilirliğin gözleme dayalı verilerle sorgulandığı bir aşama olan pilot test aşamasında (Büyüköztürk, 2005, s. 142; Altunışık vd., 2010, s. 90), hazırlanan taslak soru formundaki olası problemler ile cevaplayıcıların soruları ne kadar sürede cevapladıklarının ve hangi sorulara cevap vermekten kaçındıklarının tespiti gerçekleştirilebilmektedir. Bu bağlamda, hazırlanan soru formu 15 Mart 2019 tarihinde araştırmanın hedef kitleleriyle benzer özelliklere sahip beş kişilik bir grup üzerinde uygulanarak tespit edilmeye çalışılmış ve pilot test sonucunda cevaplayıcıların cevap vermekten kaçındıkları ya da anlaşılmayan ifadelerin olmadığı tespit edilmiştir.

3.2.3.2. Uzman Grubunun Oluşturulması

Delphi yönteminde soru formunun oluşturulmasından sonraki aşama araştırma problemine dayalı olarak oluşturulan soru formunu cevaplaması istenen uzman grubunun oluşturulmasıdır. Bu süreç içerisinde yapılanları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

a) Turist Rehberleri Birliği'nin verilerine göre 2018 yılında Türkiye'de profesyonel turist rehberliği mesleğini icra etme hakkına sahip toplam 10555 kişinin bulunduğu ve bunların yaklaşık %70'ine tekabül eden 7396'sının eylemli profesyonel turist rehberi olduğu tespit edilmiştir.

b) Tespit edilen bu turist rehberlerinin iletişim bilgilerine ihtiyaç duyulduğundan Turist Rehberleri Birliği'nin Rehber Veritabanı aracılığı ile 13 farklı meslek odasından birinin yesi olan 930 profesyonel turist rehberinin iletişim bilgilerine erişilmiştir.

c) Erişilen iletişim bilgileri kullanılarak 18 Mart 2019 tarihinde tüm profesyonel turist rehberlerine araştırmayı ve veri toplama sürecini anlatan, araştırmaya destek vermeleri konusunda bir rica elektronik postası gönderilmiş ve gönüllü olanların  gün içerisinde cevap vermeleri istenmiştir.

d) Araştırmaya katılmaya gönüllü profesyonel turist rehberi sayısı ilk üç gün sonunda 16 olurken, bu srenin sonucunda bir kez daha hatırlatma elektronik postası gönderilmiştir. Arzu edilen sayıya ulaşılana dek toplamda üç kez hatırlatma elektronik postası gönderilmiş ve toplam 40 profesyonel turist rehberinden oluşan bir uzman grubu oluşturulmuştur.

Uzman grubunun oluşturulmasının ardından sürecin devamı niteliğinde birinci tur *Delphi* uygulamasına geçilmiştir.

3.2.3.3. Birinci Tur *Delphi* Uygulaması

Birinci tur *Delphi* uygulaması sürecinde, daha önceden hazırlanıp pilot test uygulaması gerçekleştirilen soru formu (EK 7) araştırmaya katılmaya gönüllü olan 40 profesyonel turist rehberine 23 Mart 2019 tarihinde elektronik posta yoluyla gönderilmiş ve 27 Mart 2019 tarihine kadar cevaplanması istenmiştir. Bu süreçte katılımcılara hatırlatıcı elektronik postalar da gönderilmiş olup toplamda 30 profesyonel turist rehberinden geri dönüş olmuştur. Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin demografik ve mesleki özelliklerini ortaya koyan toplamda 17 adet soru ile profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik olarak sorulan bir adet açık uçlu soruya vermiş oldukları cevaplar analiz edilmiş ve gruplandırılmıştır. Yapılan analizler ve gruplandırmalar neticesinde, profesyonel turist rehberlerinin

toplam 46 meslek sorunu olduğu tespit edilmiş ve bu sorunlar dokuz grupta toplanmıştır.

3.2.3.4. İkinci Tur *Delphi* Uygulaması

İkinci tur *Delphi* uygulaması sürecinde, birinci tura katılarak araştırmaya destek veren profesyonel turist rehberlerinin cevaplarından hareketle yeni bir soru formu oluşturulmuştur (EK 8). Bu soru formunda profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları maddeler halinde sunulmuş ve katılımcıların ilgili sorunlara katılıp katılmadıkları belirlenmek istenmiştir. Ayrıca 29 Mart 2019 tarihinde ikinci tur *Delphi* soru formunun elektronik posta yoluyla gönderilmesi esnasında, katılımcıların birinci turdaki ifadeleri önerme sıklıkları ve demografik profili geri bildirim amaçlı olarak elektronik posta ekinde gönderilmiştir. Katılımcıların cevaplarını 1 Nisan 2019 tarihine kadar elektronik posta yoluyla göndermeleri istense de birkaç hatırlatma elektronik postasından sonra 5 Nisan 2019 tarihinde 25 profesyonel turist rehberinin katılımı ile bu tur sonlandırılmıştır.

Katılımcıların vermiş olduğu cevapların frekans ve yüzde dağılımları incelendiğinde, diğer meslek sorunları kategorisinde yer alan “taban yevmiyenin düşük olması” sorununa katılanların oranının %36 olduğu tespit edilmiştir. Bu oranın, araştırmanın başlangıcında belirlenen %50 uzlaşma yüzdesinin altında olmasından dolayı, bu sorun bir sonraki turda kullanılacak olan soru formundan çıkarılmıştır. Ayrıca bu sonuç, profesyonel turist rehberlerinin 2019 yılı itibari ile 479 Türk Lirası olan günlük taban yevmiye ücretlerini günümüz şartlarında düşük bir miktar olarak görmediklerini göstermektedir.

3.2.3.5. Üçüncü Tur *Delphi* Uygulaması

Üçüncü tur *Delphi* uygulaması sürecinde, ikinci turda soru formundan çıkarılan bir sorunun yer almadığı toplam 45 sorundan oluşan yeni bir soru formu oluşturulmuştur (EK 9). Bu soru formunda da tıpkı ikinci turda olduğu gibi profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları maddeler halinde sunulmuş ve katılımcıların ilgili sorunlara katılıp katılmadıkları belirlenmek istenmiştir. Bu bağlamda, 8 Nisan 2019 tarihinde araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerine elektronik posta yoluyla soru formu ve bir önceki turda katılımcıların meslek sorunlarına katılımlarına ilişkin frekans ve yüzde dağılımları geri bildirim olarak gönderilmiştir. Katılımcıların

cevaplarını 12 Nisan 2019 tarihine kadar göndermeleri istenmiş ancak birkaç hatırlatmadan sonra 15 Nisan 2019 tarihinde 21 profesyonel turist rehberinin katılımı ile üçüncü tur sonlandırılmıştır.

Üçüncü turda katılımcıların vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde uzlaşma yüzdesi olan %50'nin altında kalan iki meslek sorununun olduğu tespit edilmiştir. Bu sorunlar, seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar kategorisinde yer alan “acentaların yolcular için seyahat sigortası yapmaması” (%33.3) ve “acentaların farklı dillerde anlatım talepleri” (%47.6) sorunları olup, bir sonraki turda kullanılacak olan soru formundan çıkarılmıştır. Esasen, bu sonuçların, seyahat acentalarının yolcular için seyahat sigortası yapmaması profesyonel turist rehberlerini doğrudan ilgilendiren bir sorun olarak görülmemesinden ve seyahat acentalarının farklı dillerde anlatım taleplerinin bazı profesyonel turist rehberlerince makul bir talep olarak değerlendirilmesinden dolayı ortaya çıktığı söylenebilir.

3.2.3.6. Dördüncü Tur *Delphi* Uygulaması

Dördüncü tur *Delphi* uygulaması sürecinde, üçüncü turda soru formundan çıkarılan iki sorunun yer almadığı toplam 43 sorundan oluşan yeni bir soru formu oluşturulmuştur (EK 10). Bu turda da meslek sorunları maddeler halinde sunulmuş ve katılımcıların ilgili sorunlara katılıp katılmadıkları belirlenmek istenmiştir. İlgili soru formu ve üçüncü tura ilişkin geri bildirim 17 Nisan 2019 tarihinde elektronik posta yoluyla profesyonel turist rehberlerine gönderilmiş ve cevapları 21 Nisan 2019 tarihine dek göndermeleri istenmiştir. Ancak bu dönemin profesyonel turist rehberleri için yoğun sezon olarak değerlendirilen bir döneme denk gelmesinden ötürü katılımcıların çoğunluğunun geri dönüş yapamadıkları anlaşılmıştır. Ardından gerek telefon ile kendilerine ulaşılarak gerekse hatırlatma elektronik postaları ile cevaplarını 24 Nisan 2019 tarihine dek göndermeleri rica edilmiştir. Hatırlatmaların ardından bu tarihte geri dönüş yapan katılımcı sayısı 19 ile sınırlı kalmış, araştırmanın dördüncü ve son aşaması olan bu tur sonlandırılmıştır.

Dördüncü ve son turda katılımcı profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarına ilişkin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde, uzlaşma yüzdesi olan %50'nin altında kalan herhangi bir sorunun olmadığı ve toplamda 43 soruna ilişkin uzlaşma yüzdelerinin önceki turlara oranla oldukça yüksek düzeye ulaştığı tespit

edilmiştir (EK 11). Bu bağlamda, uzman grubunun ortak bir görüş birliğine vardıkları anlaşılmış ve *Delphi* süreci sonlandırılmıştır.

3.3. Araştırmanın Bulguları ve Yorumlanması

Bu başlık altında araştırmanın bulguları ve yorumlanmasına detaylıca yer verilmektedir.

3.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılmaya gönüllü olarak destek veren profesyonel turist rehberlerinin demografik özellikleri Tablo 14’de gösterilmektedir.

Tablo 14. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)	Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Eğitim Durumu		
Kadın	8	26.7	Lise	2	6.7
Erkek	22	73.3	Ön Lisans	6	20
<i>Toplam</i>	30	100	Lisans	15	50
Yaş			Yüksek Lisans	4	13.3
35 Yaş ve altı	17	56.7	Doktora	3	10
36-45 Yaş Arası	9	30	<i>Toplam</i>	30	100
46 Yaş ve üzeri	3	10	Yıllık Toplam Kazanca Göre Ortalama Aylık Gelir		
Belirtmek istemeyen	1	3.3	2500 TL ve altı	4	13.3
<i>Toplam</i>	30	100	2501 TL - 5000 TL arası	13	43.3
Medeni Durum			5001 TL ve üzeri	11	36.7
Evli	21	70	Belirtmek istemeyen	2	6.7
Bekâr	9	30	<i>Toplam</i>	30	100
<i>Toplam</i>	30	100			

Tablo 14’de araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin demografik profili incelendiğinde, katılımcıların ağırlıklı olarak 35 yaş ve altında (%56.7), evli (%70), lisans mezunu (%50), aylık ortalama 2501-5000 TL arasında geliri olan (%43.3) erkeklerden (%73.3) oluştuğu söylenebilir.

3.3.2. Katılımcıların Mesleki Niteliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılmaya gönüllü olarak destek veren profesyonel turist rehberlerinin mesleki nitelikleri Tablo 15’de gösterilmektedir. Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin mesleki nitelikleri incelendiğinde, katılımcıların ağırlıklı olarak İngilizce kokarta sahip (%66.7), İstanbul’da yaşayan (%26.7), ülke geneli turlara çıkan (%60), İstanbul ve Nevşehir Rehberler Odalarına kayıtlı (%60), serbest olarak çalışan (%80) ve profesyonel turist rehberliği mesleğini asıl iş olarak icra eden (%76.7)

kişilerden oluştuğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların ağırlıklı olarak 6-10 yıl arasında tecrübeye (%40) ve ülkesel rehberlik lisansına sahip (%96.7), yılda ortalama 50 tur ve altında tura çıkan (%66.7) ve bir yıl içerisinde ortalama 100 gün ve altında çalışan (%53.3) profesyonel turist rehberlerinden oluştuğu anlaşılmaktadır. Bu bilgilerle birlikte, katılımcıların bir yıl içerisinde 5 ve daha az sayıda seyahat acentası ile çalışan (%60) ve SSK emeklilik güvencesine sahip (%43.3) oldukları görülmektedir.

Tablo 15. Katılımcıların Mesleki Nitelikleri

Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)	Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kokartta Belirtilen Yabancı Diller			Çalışma Şekli		
İngilizce	20	66.7	Serbest	24	80
Rusça	2	6.7	Seyahat Acentasına Bağlı	6	20
İngilizce - Almanca	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
İngilizce - İspanyolca	1	3.3	Turist Rehberliği Mesleğini İcra Şekli		
İngilizce - İsveççe	1	3.3	Asıl İş	23	76.7
İngilizce - Rusça - Bulgarca	1	3.3	Ek İş	7	23.3
Fransızca	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
Yunanca	1	3.3	Meslekteki Tecrübe Yılı		
Arapça	1	3.3	5 yıl ve altı	6	20
Bulgarca	1	3.3	6-10 yıl arası	12	40
<i>Toplam</i>	30	100	11-15 yıl arası	6	20
Yaşanılan Şehir			16 yıl ve üzeri	6	30
İstanbul	8	26.7	<i>Toplam</i>	20	100
Kayseri	6	20	Rehberlik Lisans Türü		
Antalya	4	13.3	Ülkesel	29	96.7
Nevşehir	3	10	Bölgesel	1	3.3
Ankara	2	6.7	<i>Toplam</i>	30	100
Konya	1	3.3	Bir Yıl İçerisinde Çıkan Tur Sayısı (Ortalama)		
İzmir	1	3.3	50 tur ve altı	20	66.7
Bursa	1	3.3	51 tur ve üzeri	10	33.3
Çanakkale	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
Erzincan	1	3.3	Bir Yıl İçerisinde Çalışılan Seyahat Acentası Sayısı		
Van	1	3.3	5 ve altı	18	60
Helsinki	1	3.3	6-10 arası	6	20
<i>Toplam</i>	30	100	11 ve üzeri	6	20
Çalışılan Bölge			<i>Toplam</i>	30	100
Ülke Geneli	18	60	Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalışılan Gün Sayısı		
İç Anadolu	4	13.3	100 gün ve altı	16	53.3
Akdeniz	3	10	101 gün ve üzeri	14	46.7
İstanbul	3	10	<i>Toplam</i>	30	100
Kapadokya	2	6.7	Emeklilik Güvencesi		
<i>Toplam</i>	30	100	SSK	13	43.3
Üyesi Olunan Meslek Odası			BAĞ-KUR	8	26.7
İRO (İstanbul)	9	30	Emekli Sandığı	4	13.3
NERO (Nevşehir)	9	30	Bireysel Emeklilik	1	3.3
ARO (Antalya)	4	13.3	Emekli	1	3.3
ANRO (Ankara)	3	10	Emeklilik Güvencesi Yok	3	10
İZRO (İzmir)	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
BURO (Bursa)	1	3.3			
ÇARO (Çanakkale)	1	3.3			
TRO (Trabzon)	1	3.3			
ŞURO (Şanlıurfa)	1	3.3			
<i>Toplam</i>	30	100			

Bu bulguları aşağıdaki şekilde değerlendirmek mümkündür:

a) Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberleri arasında nadir dillerde kokarta sahip olanların oranı oldukça düşüktür.

b) Katılımcıların büyük bir kısmı ülkesel lisansa sahip olup büyükşehirlerde ikamet etmekte ve bunun getirmiş olduğu avantajlarla ülke genelinde çalışabilmektedir.

c) Üyesi olunan meslek odaları değerlendirildiğinde toplam 13 meslek odası içerisinde dokuzuna üye olan katılımcıların araştırmaya destek verdiği anlaşılmaktadır.

d) Katılımcıların serbest olarak ve asıl iş olarak bu mesleği icra ettikleri halde SSK'lı işçi statüsünde emeklilik güvencesine sahip olmaları şaşırtıcıdır. Oysaki meslek konunu ile birlikte profesyonel turist rehberlerinin serbest meslek erbabı olarak vergi mükellefi olmaları gerekliliği bulunmaktadır. Dolayısı ile BAĞ-KUR emeklilik güvencesinin daha fazla olması beklenmektedir.

3.3.3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunlarına İlişkin Bulgular ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında *Delphi* yöntemi kullanılarak tespit edilen profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları Tablo 16'da gösterilmektedir.

Tablo 16. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları

MESLEK SORUNLARININ SINIFLANDIRMASI
Mesleğin Doğasından Kaynaklı Yaşanan Sorunlar
1. Vergi mükellefiyeti olmanın getirdiği bürokrasi
2. Mevsimsel çalışma koşullarının bulunması
3. Mesleğin bireyde fiziksel ve ruhsal yıpranmaya sebep olması
4. Yoğun ve düzensiz çalışma saatleri ile uzun tur süreleri
5. İş-aile çatışması
6. Mesleğin krizlerden çabuk etkilenmesi
7. Emeklilik primlerinin düzenli ödenmemesi
8. Hanutçuluğun mesleğin itibarına zarar vermesi
Seyahat Acentaları ile Yaşanan Sorunlar
1. Taban yevmiye altında ücret teklifleri
2. Acentaların satış için baskı yapması
3. Sıkışık hazırlanmış tur programları
4. Acentalar ile yaşanan iletişim ve bilgilendirme sorunları
5. Acentaların rehber ödemelerini geciktirmesi
6. Acentaların rehberlerin önemini kavrayamamış olması
7. Acentalar ile yaşanan sözleşme sorunu
8. Acentaların kişi sayısına uygun rehber istihdam etmemesi
9. Son anda gerçekleşen tur iptalleri
10. Kaçak rehber çalıştırma sorunu
Konaklama İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar
1. Konaklama işletmelerinin çalışanlarının turistlere yaklaşımları ve çıkar sağlamak adına etik dışı davranışları

Tablo 16. (devam)

MESLEK SORUNLARININ SINIFLANDIRMASI	
Ulaştırma İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar	
1.	Kaptanların dikkatsiz araç kullanmaları
2.	Kaptanların turistlere yönelik yanlış tutum ve davranışları
3.	Kaptanların yorgun bir şekilde tura gönderilmesi
4.	Kaptanların tur programına müdahale etme istekleri
5.	Araçların konforu (klima ve mikrofon) ile ilgili sorunlar
Müze ve Ören Yerleri ile İlgili Yaşanan Sorunlar	
1.	Müze ve ören yerlerinde giriş bileti alma veya müze kartı çıkarma formaliteleri
2.	Müze ve ören yerlere yoğun sezonda giriş ve çıkış sorunu
3.	Müze ve ören yerlerinde personel eksikliği
Turistler ile Yaşanan Sorunlar	
1.	Turistlerin rehberlere karşı tutum, davranış, söylem ve talepleri
Meslek Örgütleri ile Yaşanan Sorunlar	
1.	Eğitim programlarının yeterince düzenlenmemesi
2.	Meslek odaları ve TUREB'in sorun ve şikâyetlerle yeterince ilgilenmemesi
3.	Üyelik aidatlarının yüksek olması
Meslektaşlarla Yaşanan Sorunlar	
1.	Taban yevmiye uygulamasına riayet edilmemesi
2.	Rehber komisyonculuğu sorunu
3.	Meslektaşların diksiyona önem vermemesi
4.	Bilgi kirliliğinden kaynaklı yanlış bilgi aktarmaları
Diğer Meslek Sorunları	
1.	Turizm destinasyonları dışındaki yerlerde mesleğin halk, kurum ve kuruluşlar tarafından bilinirliğinin düşük seviyede olması
2.	Turistik destinasyonlardaki altyapı eksiklikleri
3.	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yerel yönetimlerin mesleğe olan ilgisizliği
4.	Kadın rehberlere karşı taciz ve negatif ayrımcılık
5.	Tanıtım programlarında profesyonel turist rehberlerine yer verilmemesi
6.	Rehberlerin kişisel gelişimine yeterince önem verilmemesi
7.	Hukuki sorunlar
8.	Çanta (gölge) rehberlik sorunu

Tablo 16 incelendiğinde, profesyonel turist rehberlerinin dokuz kategoride sınıflandırılmış toplam 43 meslek probleminin olduğu anlaşılmaktadır. Bu sorunlar ile bu sorunlara ilişkin profesyonel turist rehberleri ile görüşülerek geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

3.3.3.1. Mesleğin Doğasından Kaynaklı Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında mesleğin doğasından kaynaklı yaşanan sekiz farklı sorun tespit edilmiş olup bu sorunlar ile bu sorunlara yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Vergi mükellefiyeti olmanın getirdiği bürokrasi: 22 Haziran 2012 tarihinde çıkan 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile profesyonel turist rehberliği tam anlamıyla yasalarla korunan bir meslek haline gelmiştir. Ardından yaşanan gelişmelerle birlikte 19/11/2015 tarihli ve 29537 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan

289 seri numaralı Gelir Vergisi Kanunu Genel Tebliğinde profesyonel turist rehberlerinin serbest meslek erbabı sayılmalarından dolayı vergi mükellefi oldukları belirtilmiştir. Buna göre Türkiye'de eylemli olarak profesyonel turist rehberliği mesleğini icra eden tüm kişilerin vergi mükellefi olması gerekirken denetimsizlikten faydalanıp vergisini ödemeyen oldukça fazla profesyonel turist rehberi bulunmaktadır. Bu durum vergisini ödeyen ve ödemeyen profesyonel turist rehberleri arasında adaletsizliğe sebebiyet vermektedir. Ayrıca vergisini ödemek isteyen kişilerin de mesleğin mevsimsellik özelliği taşımasından dolayı bürokrasiden çekindiği ve korktuğu da bilinmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları bu soruna ilişkin olarak T.C. Gelir İdaresi Başkanlığı'na tüm meslek örgütlerinin de dâhil olduğu bir bilgilendirme toplantısı düzenlenmeleri ve meslek odalarının da üyesi olan profesyonel turist rehberlerine bu konuda yol gösterici olmaları önerilebilir. Bununla birlikte, ilgili kurumlarca vergi mükellefi olmayan eylemli profesyonel turist rehberlerinin de mesleği icra etmemelerini sağlamak üzere caydırıcı politikalar geliştirmesi gerektiği önerilebilir.

Mevsimsel çalışma koşullarının bulunması: Profesyonel turist rehberliği mesleği turizm sektörünün tüm paydaşlarının da temel sorunu olan mevsimsellikten son derece etkilenmektedir. Profesyonel turist rehberleri yoğun sezonda çok aşırı çalışıp çoğu zaman kendilerine gelen tur tekliflerini reddetmek zorunda kalmakta, bununla birlikte düşük sezonda da gelir elde etmekte oldukça zorlanmaktadırlar. Bu bağlamda, özellikle vergi mükellefi olmak zorunda olan eylemli profesyonel turist rehberleri mevsimsellik sorunundan ötürü vergi mükellefi olmanın getirdiği maddi külfetlerden çekinmektedirler. Ayrıca serbest meslek erbabı olarak vergisini ödeyen profesyonel turist rehberlerinin emeklilik ve sağlık güvencelerini elde etmek amacıyla ödemeleri gereken BAĞ-KUR primleri mevsimsellikten dolayı düşük sezonda ödenememekte ve çoğu kişi madur duruma düşmektedir. Profesyonel turist rehberlerini içinde bulunduğu bu sorunun çözümü esasen tüm turizm sektörü paydaşlarının beklentisi haline gelmiştir. Ancak turizmi 12 aya yaymak ülke genelinde gerçekleştirilecek politikalarla ve tutundurma çabalarıyla mümkün olabileceğinden, bu konuda söz sahibi olan tüm kurum ve kuruluşların gerekli düzenlemeleri gerçekleştirmeleri beklenmektedir.

Mesleğin bireyde fiziksel ve ruhsal yıpranmaya sebep olması: Özellikle yoğun sezonda çok çalışılıp, düşük sezonda boş zamanın artması ile profesyonel turist rehberlerinin hem fiziksel hem de ruhsal açıdan yıprandıklarını söylemek mümkündür.

Ayrıca düzensiz çalışma saatlerinin olması, uzun otobüs seyahatlerinin gerçekleştirilmesi sebebiyle tam anlamıyla dinlenmeden çalışmanın bireylerde fiziksel yıpranmaya sebebiyet verdiği bilinmektedir. Mesleğin bir gereği olarak profesyonel turist rehberlerinin insan ilişkilerini de iyi yönetmeleri gerekmektedir. Ancak çoğu zaman ailesinden uzakta ve yeterince görüşme imkânı olmadan gerçekleştirilen turlarda sürekli farklı insanlarla bu mesleği icra etmek ruhsal anlamda da yıpranmalara sebebiyet vermektedir. Her ne kadar profesyonel turist rehberliği mesleği serbest meslek olarak görülse de, esasen mevsimselliğin bireyler üzerinde yarattığı baskı nedeniyle iş imkânı doğduğu zaman tur kaybetmemek adına profesyonel turist rehberleri dinlenmek yerine tura çıkmayı kabul etmektedirler. Bu durum hem fiziksel hem de ruhsal yıpranmayı beraberinde getirmektedir. Profesyonel turist rehberlerini içinde bulunduğu bu sorunun turizmin mevsimsellik özelliğinin zamanla turizmin 12 aya yayılması neticesinde profesyonel turist rehberlerinin kendilerine zaman ayırma fırsatı yakalayabilmeleri ile çözüme ulaşabileceği söylenebilir.

Yoğun ve düzensiz çalışma saatleri ile uzun tur süreleri: Profesyonel turist rehberleri genellikle seyahat acentaları ve tur operatörlerinin hazırlamış oldukları tur programlarına göre zaman planlamalarını gerçekleştirmektedirler. Tur programında uygun görülmeyen bir durum söz konusu ise bunu ilgili birimler ile görüşerek birtakım değişiklikler gerçekleştirebilmektedirler. Ancak çoğu zaman profesyonel turist rehberlerinin turistlerin uçak saatlerine, otel giriş-çıkış saatlerine, müze ve ören yerlerinin yoğunluğuna ve açılış-kapanış saatlerine uygun planlama yapmalarından dolayı yoğun ve düzensiz çalışma şartları doğabilmekte ve buna bağlı olarak uzun tur süreleri ortaya çıkabilmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun tur planlaması yapılırken seyahat acentaları ve tur operatörleri ile profesyonel turist rehberlerinin tur programı üzerinde fikir alışverişi yapmaları ile çözülebileceği söylenebilir. Pek tabii ki öngörülmeyen durumlar her zaman söz konusu olabilecektir.

İş-aile çatışması: Profesyonel turist rehberlerinin yoğun ve düzensiz çalışma saatleri çoğu zaman iş-aile çatışmasına neden olabilmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin turlarda liderlik, yol gösterici ve kültür elçisi gibi rolleri bulunurken aile içerisinde de anne, baba, abi ve abla gibi rolleri bulunmaktadır. Her rolün bireyler üzerine yüklediği birtakım yükler kimi zaman profesyonel turist rehberlerini işleri ile aileleri arasında kalmaya itmekte ve bu durum da boşanma davalarına varan krizlere

sebebiyet vermektedir. Bu sorunun çözümü ne yazık ki dışarıda değil profesyonel turist rehberlerinin içinde yatmaktadır. Hangi tur programını kabul edip hangisini etmeyeceğine iyi karar verebilen, işi ile ailesi açısından taşıması gereken sorumlulukları en iyi şekilde dengeleyebilen profesyonel turist rehberleri bu sorunun üstesinden gelebilmektedirler.

Mesleğin krizlerden çabuk etkilenmesi: Turizm sektörünün tüm paydaşlarını etkileyen bir sorun olan krizlerden (terör, siyasi ilişkiler vb.) çabuk etkilenmek profesyonel turist rehberleri için de geçerli olan bir sorun olarak araştırma sonucunda tespit edilmiştir. Bu sorunun çözümüne yönelik adımlar atılmasını turizm sektörünün tüm paydaşları beklerken, profesyonel turist rehberleri özelinde gerek bireysel gerekse meslek örgütleri bağlamında stratejik kriz yönetim stratejilerinin geliştirilmesi önerilebilir. Kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası uygulanabilecek planlar olası krizlere karşı önceden hazırlanmalı ve hayata geçirilmelidir.

Emeklilik primlerinin düzenli ödenmemesi: Turizmde mevsimsellik sorununa bağlı olarak düzensiz çalışma koşullarının yoğun olarak hissedildiği profesyonel turist rehberliği mesleğinde bireylerin emeklilik güvencelerinin kanun gereği BAĞ-KUR primi ödeme suretiyle sağlanması gerekmektedir. Ayrıca seyahat acentaları ve tur operatörlerine bağlı olarak mesleği icra eden profesyonel turist rehberlerinin işçi statüsünde SSK primlerinin işverenler tarafından ödenmesi de mümkündür. Ancak mesleğin düzenli olarak gelir getirebilen bir özellik taşımasından ve son birkaç yıla kadar vergi mükellefiyetinin getirilmemesinden dolayı pek çok profesyonel turist rehberi emeklilik primlerini düzenli olarak ödememekteydi. Bu sorun da beraberinde sağlık hizmetlerinden faydalanmanın önüne geçmekteydi. Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun şuan yürürlükte olan vergi mükellefi olma zorunluluğunun denetim yoluyla tüm rehberlere uygulatılması neticesinde çözüme ulaşabileceği söylenebilir.

Hanuççuluğun mesleğin itibarına zarar vermesi: Turizm sektöründe yazılı olarak var olmayan ancak uygulamada var olan birtakım uygulamalar söz konusu olup, bu uygulamaların başında da hanuççuluk (komisyon/hak ediş) gelmektedir. Hanuççuluk kısaca turist kabilelerinin alışveriş yapmaları için belirlenen dükkânlara götürülmesi ve götüren kişilerin bu işten dolayı belirli bir oranda komisyon/yüzde alması şeklinde

açıklanabilir. Bu husus, turizmin doğasında var olan ve çoğu kesimlerce kabul görmüş bir uygulama olsa da bazen zorlayıcı, baskı hissettiren ve yüksek düzeyde fiyatlarla alışverişe yönlendirebilen bu uygulama olarak da görülmekte ve mesleğin itibarına zarar verebilmektedir. Örneğin, kimi zaman turistlerin hanuççuluğun farkında olmaları ve bunu profesyonel turist rehberlerinin yüzlerine vurmaları, yaşanan durumun tur grubunu olumsuz etkilemesi, seyahat acentalarının rehberleri alışveriş için zorlamaları ve bazı rehberlerin sadece hanut karşılığı tur kabul etmeleri gibi olumsuz durumların mesleğin itibarına zarar verdiği görülmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun çözümü yine rehberlerin duyarlı davranıp turistleri zorlayıcı tutumlardan uzak durmaları ile mümkün olabilir.

3.3.3.2. Seyahat Acentaları ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında seyahat acentaları ile yaşanan 10 farklı sorun tespit edilmiş olup bu sorunlar ile bu sorunlara yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Taban yevmiye altında ücret teklifleri: Profesyonel turist rehberlerinin taban yevmiye ücretleri her yıl T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca belirlenir ve TUREB tarafından duyurulur. İlan edilen taban yevmiye ücreti profesyonel turist rehberlerinin mesleklerini icra etmeleri karşılığında alacakları en düşük günlük ücretleri göstermektedir. Buna rağmen, seyahat acentalarının bir kısmı ilgili bakanlıkça belirlenmiş olan taban yevmiye ücreti konusunda profesyonel turist rehberlerinden indirim yapmalarını talep etmekte ya da daha düşük ücretler teklif etmektedirler. Kimi zaman taban yevmiye konusunda anlaşılrsa da komisyonların dağılımı konusunda anlaşma sağlanamamaktadır. Taban yevmiye ödendiği takdirde komisyon ödemeyen seyahat acentaları olabildiği gibi, taban yevmiyeden indirim yapan profesyonel turist rehberlerine komisyondan belirli oranda pay vermeyi teklif eden seyahat acentaları da söz konusudur. Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun çözümü yine tüm turist rehberlerinin serbest meslek erbabı sayılması neticesinde vergi mükellefi olmalarında ve Bakanlığın belirlemiş olduğu taban yevmiyeden düşük ücretlerde tur kabul edememelerinin sağlanması ile mümkün olabilir. Ayrıca ilgili kurum ve kuruluşlarca gerçekleştirilen ve gerçekleştirilecek denetimlerin daha sıkı uygulanması ile bu konuda çözümün hızlanması mümkün olabilecektir.

Acentaların satış için baskı yapması: Profesyonel turist rehberlerinin yaşamış olduğu en büyük sorunlardan biri de seyahat acentalarının komisyon kazançlarını arttırmaları için rehberlere alışveriş için baskı yapmalarıdır. Bu sorun genellikle iki şekilde ortaya çıkmaktadır. İlki, profesyonel turist rehberlerinin turistlerin alışverişlerini maksimum seviyeye ulaştırmaları için ekstra performans göstermeleri konusunda sürekli uyarılmaları iken, ikincisi seyahat acentalarının tur programlarını alışveriş odaklı olarak hazırlamaları şeklinde gerçekleştirilmektedir. Her iki durumda da tur sürelerinin uzaması ve tura ilişkin memnuniyetsizliğin profesyonel turist rehberine yansması gibi birtakım olumsuzluklar yaşanabilmektedir. Ayrıca seyahat acentalarının kimi zaman kalitesiz ve ucuz yiyecek içecek işletmelerini tercih ederek daha fazla komisyon geliri elde etme gibi günü kurtarma amacıyla gerçekleştirilen uygulamaları da söz konusu olabilmekte ve yaşanan memnuniyetsizlikler ile profesyonel turist rehberleri muhatap olmak zorunda kalabilmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları bu sorunun çözümü tur öncesinde tüm detayların ilgili seyahat acentası ile görüşülmesi ve mutabık kalınması ile mümkün olabilir.

Sıkışık hazırlanmış tur programları: Seyahat acentaları kimi zaman iyi niyetle turistlerin az zamanda çok daha fazla yeri görmelerini sağlayacak tur programları hazırlama telaşı içerisinde olabilirlerken kimi zaman da normal hazırlanmış bir tur programını alışveriş durakları ile ekstra gelir elde etme isteği ile bilerek sıkıştırabilmektedirler. Bu sorun profesyonel turist rehberleri için aşılması oldukça güç sorunları beraberinde getirmektedir. Öyle ki genellikle turistler tur programında yazılı olan bir çekiciliği görmeden ilgili destinasyondan ayrılmak ve sıklıkla alışveriş için duraklamak istememektedirler. Profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları bu sorunun çözümü için tur öncesinde tur programının tüm detaylarının seyahat acentası yetkilileri ile istişare edilmesi ve mutabık kalınması önerilebilir.

Acentalar ile yaşanan iletişim ve bilgilendirme sorunları: Seyahat acentaları ile profesyonel turist rehberleri arasında yaşanan iletişim ve bilgilendirme sorunları özellikle tur öncesinde yaşanmaktadır. Tur programının ve tarihlerin netleşmesi ile birlikte profesyonel turist rehberi ihtiyacı duyan seyahat acentaları arayış içerisine girmekte ve genellikle müsait bir profesyonel turist rehberi bulduklarında tarih ve ücret dışında detayları konuşmamaktadırlar. Bu konuda yaşanan sorunlara, tur grubu için uğrak noktalarından (restoran, alışveriş vb.) alınan rezervasyonların yer ve saat bilgileri,

uçuşu olan misafirlerin bilgileri, seyahat acentalarının internet sayfalarında yayınladıkları tur programı bilgilerini güncellemeleri örnek olarak verilebilir. Hâlbuki tur öncesinde tüm detayların taraflarca konuşulması ve mutabık kalınması yaşanabilecek sorunları ortadan kaldıracaktır. Bu bağlamda, seyahat acentalarının yetkililerinin tur programları hakkında profesyonel turist rehberleri ile iyi iletişim içerisinde olmaları ve sıklıkla bilgilendirme yapmaları önerilebilir.

Acentaların rehber ödemelerini geciktirmesi: Profesyonel turist rehberleri genellikle ücretlerini tur sonunda nakit olarak tahsil etmektedirler. Ancak kimi zaman seyahat acentaları ödemeleri geciktirebilmekte ve hatta ödememektedirler. Böyle durumlar yaşandığı zaman tur öncesinde taraflarca imzalanan rehber-agenta sözleşmesi hukuksal açıdan bir delil olarak kullanılabilen ancak çoğu zaman profesyonel turist rehberleri bu alacaklarının peşinden koşmamaktadır. Çünkü her ne kadar profesyonel turist rehberleri birer serbest meslek erbabı olsalar da bu bireylere işveren yine seyahat acentaları olduğundan seyahat acentaları ile kötü bir duruma düşmek istememektedirler. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberleri benzer sorunların çözümünü seyahat acentalarını kendi kara listelerine eklemekle ve bir daha ilgili acentadan tur kabul etmemekle bulmaktadırlar. Ayrıca bu hususta profesyonel turist rehberlerinin ücretlerini alamamalarının önüne geçecek bir denetim mekanizması yine vergi mükellefi olmaları neticesinde ortaya çıkmıştır. Tüm profesyonel turist rehberlerinin vergi mükellefi olmalarının sağlanması ile birlikte seyahat acentaları da çalıştırdıkları profesyonel turist rehberlerinden makbuz kesmelerini isteyecek ve ücret ödememe durumunun ortadan kalkması mümkün olabilecektir.

Acentaların rehberlerin önemini kavrayamamış olması: Seyahat acentaları profesyonel turist rehberleri için ne kadar önemliyse esasen profesyonel turist rehberleri de seyahat acentaları için o kadar önemlidir. Öyle ki işini iyi yapan bir turist rehberi müşteri memnuniyeti sağlamada, alışveriş miktarlarını arttırmada ve dolayısıyla seyahat acentasının gelirlerini arttırmada doğrudan etkili olabilmektedir. Ancak çoğu seyahat acentası bu hususun önemini tam olarak kavrayamadığından profesyonel turist rehberlerini sanki tek günlük işçi olarak görmekte ve uzun vadeli olarak verim alabileceği bir paydaş olarak görmemektedirler. Ayrıca profesyonel turist rehberlerinin taban yevmiye ücretlerini çok yüksek görmektedirler. Bu sorun ancak turizm sektörünün içerisinde gelen, eğitilmiş, misafir memnuniyetine önem veren ve paradan

daha çok uzun vadeli ilişkileri önemseyen bireylerin seyahat acentalarının yönetim kademelerinde çalışmaları ile çözüm bulunabilecek bir sorun olup, Türkiye gibi bir turizm cennetinde yetişen eğitimli turizmcilerin sektörde söz sahibi olmasıyla mümkün olabilir.

Acentalar ile yaşanan sözleşme sorunu: Profesyonel turist rehberlerinin seyahat acentalarının düzenlemiş oldukları turlarda görev yapabilmeleri için tura ilişkin evrakların eksiksiz olarak hazırlanması gerekmektedir. Bu evraklardan biri de profesyonel turist rehberi ile seyahat acentası arasında karşılıklı olarak imzalanması gereken sözleşmedir. Çoğu seyahat acentası bu sözleşmeyi unutmamakta ya da gerekli görmeyebilmektedir. Ancak bu evrakın tur dosyasında kesinlikle bulunması gerekmektedir. Öyle ki yapılan denetimlerde kontrol edilen evraklar arasında bu sözleşme de bulunmaktadır. Bu sorunun çözümü seyahat acentalarının bu evrakları daha özenli hazırlamaları ve tur öncesinde profesyonel turist rehberleri ile tüm detayları görüşmeleri ile mümkün olabilir.

Acentaların kişi sayısına uygun rehber istihdam etmemesi: Seyahat acentaları kimi zaman araç başına maksimum 45 kişilik turist sayısını geçecek şekilde ya da iki araç için tek profesyonel turist rehberi istihdam etmek gibi hatalara düşebilmektedirler. Hatta kimi zaman seyahat acentaları bu kuralı 11 turistin altındaki turlarda rehber bulundurma zorunluluğunun kaldırılması ve 45 kişilik sınırın 50 kişiye yükseltilmesi gibi taleplerde de bulunmuşlardır. Bu gibi sorunlara göz yuman profesyonel turist rehberleri de en az seyahat acentaları kadar yapılan işin sorumluluğunu üstlenmektedirler. Profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları bu sorunun çözümü yapılan denetimlerin sıklaştırılması ve kurala uymadığı tespit edilen kişi ve seyahat acentalarına kanun ve yönetmeliklerde belirtilen ilgili ceza hükümlerinin uygulanması ile mümkün olabilir.

Son anda gerçekleşen tur iptalleri: Profesyonel turist rehberleri gündelik olarak çalıştıklarından tura çıktıkları her gün taban yevmiyeleri oranında gelir elde etmektedirler. Ancak kimi zaman seyahat acentaları son ana kadar profesyonel turist rehberlerine haber vermeden turları doldurmaya çalışmakta, dolduramadıklarında da son anda turları iptal etmektedirler. Bu durumda mağdur olan hep profesyonel turist rehberleri olmaktadır. Bu sorunun çözümü için taban yevmiye ücretinin belirli bir

oranının anlaşma yapıldığı tarihte kapora olarak ödenmesi gibi profesyonel turist rehberlerinin mağdur olmayacakları bir düzenlemeye gidilmeli ve iptal durumlarında uygulanacak hususlar ilgili kanun ve yönetmeliklerde açıkça belirtilmelidir.

Kaçak rehber çalıştırma sorunu: Seyahat acentaları genellikle maliyetlerinden ötürü profesyonel turist rehberliği mesleğini icra etme yetkisine sahip olmayan kişileri rehberlik hizmeti vermek üzere turlarında görevlendirmektedirler. Bu kişiler genellikle acenta yetkilisi, tur sorumlusu, alan klavuzları ya da stajyer öğrenciler olabilmektedirler. Ancak unutulmamalıdır ki bu kişilerin profesyonel turist rehberliği mesleğini yapma yetkileri olmadığından herhangi bir sorumlulukları da yoktur. Dolayısıyla seyahat acentalarının bu tarz kişileri görevlendirmesi hiçbir şey ifade etmemektedir. Tıp doktoru olmayan bir genel cerrahın ameliyatına kimsenin girmek istememesi gibi okulunu okumamış gerekliliklerini yerine getirmemiş bir kişinin de profesyonel turist rehberliği hizmetini vermesi beklenemez. Profesyonel turist rehberlerinin yaşamış olduğu bu sorunun yapılan denetimlerin sıklığının ve verilen cezaların artırılması ile çözüme kavuşabileceği söylenebilir.

3.3.3.3. Konaklama İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında konaklama işletmeleri ile yaşanan bir sorun tespit edilmiş olup bu sorun ile bu soruna yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Konaklama işletmelerinin çalışanlarının turistlere yaklaşımları ve çıkar sağlamak adına etik dışı davranışları: Konaklama işletmeleri turistlerin barınma ve yiyecek içecek gibi temel gereksinimlerini sağlamak üzere kurulmuş işletmeler olmasına karşın, bazı işletmelerin çalışanları profesyonel turist rehberlerinin meslek alanına giren operasyonlara karışabilmekte ve turistlere yaklaşımları olumsuz yönde olabilmektedir. Örneğin seyahat acentalarının tur paketi haricinde turistlere balon, ATV safari, rafting, tekne turu satmaları çok doğal bir durum iken, konaklama işletmelerinde çalışan personelin daha uygun bir fiyattan bu turları önermesi bu duruma örnek gösterilebilir. Bu ve buna benzer sorunların çözümü oldukça zor olup insanların kendi sorumluluklarını bilip ona göre hareketlerde bulunmaları ve işletme çalışanlarının işletmelerinin faaliyet türlerine uygun davranışlarda ve yönlendirmelerde bulunmaları ile mümkün olabilir.

3.3.3.4. Ulaştırma İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında ulaştırma işletmeleri ile yaşanan beş farklı sorun tespit edilmiş olup bu sorunlar ile bu sorunlara yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Kaptanların dikkatsiz araç kullanmaları: Turizm sektörünün önemli bir paydaşı olan ulaştırma işletmelerinin istihdam ettiği kaptanlar zaman zaman dikkatsiz araç kullanabilmektedirler. Bunun sebepleri arasında genellikle bölgeyi tanımamaları ve yol durumlarını bilmemeleri, yoğun çalışma saatleri ve sıkışık tur programları yatmaktadır. Ancak her ne sebeple olursa olsun dikkatsizlikten kaynaklanan kazalarla karşılaşmamak için kaptanların bölge ve yol durumu hakkında bilgilendirilmeleri ve araç kullanmadan önce yeterince istirahat etmelerinin sağlanması gerekmektedir. Bu bağlamda, ilgili sorunun çözümü için ulaştırma işletmeleri yöneticilerinin kaptanlara belirli aralıklarla bilgilendirme yapmaları ve iyi zaman planlaması yaparak kaptanları görevlendirmeleri önerilebilir. Ayrıca kaptanların da kendilerini iyi hissetmedikleri anlarda profesyonel turist rehberleri ile istişare ederek mola vermeleri ve yeterince dinlendikten sonra yola devam etmeleri önerilebilir.

Kaptanların turistlere yönelik yanlış tutum ve davranışları: Kaptanların turistler ile doğrudan iletişimleri söz konusu olmasa da zaman zaman turistler ile diyaloga girmekte ve yanlış tutum ve davranışlar sergileyebilmektedirler. Örneğin sürekli bagaj açtırmak isteyen turistler, aracın ekipmanlarına zarar veren turistler, yüksek sesle müzik dinlemek isteyen turistler, araçta kabuklu yiyecekler tüketen turistler, kaptanın dinlendiği anlarda aracı açtırmak isteyen turistler ile farklı dili konuşan turist kabileleri hakkında muavin ve profesyonel turist rehberleri ile yorumlarda, eleştirilerde bulunma ve el kol hareketleri yapma gibi hatalar söz konusu olabilmektedir. Ancak kimi turistlerin bu tutum ve davranışları anlamaları zor olmamakta ve profesyonel turist rehberleri sorunu çözmek adına oldukça zor anlar yaşayabilmektedirler. Profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları bu sorunun çözümü, ulaştırma işletmeleri yöneticileri tarafından görev yapan tüm kaptan ve muavinlere yönelik eğitim programları düzenlenmesi ya da misafir memnuniyeti sağlamak adına alınan tedbirler kapsamında uyarılarda bulunulması ile mümkün olabilir.

Kaptanların yorgun bir şekilde tura gönderilmesi: Ulaştırma işletmeleri özellikle yoğun sezonda kaptanları yorgun bir şekilde turlara göndermek zorunda kalabilmektedirler. Ancak bu durum kaptanların yıpranmalarına, dikkatsiz araç kullanmalarına ve hatta istenmeyen kazalara sebebiyet verebilmektedir. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin yaşamış olduğu bu sorunun çözümü ulaştırma işletmeleri yöneticilerinin zaman planlamalarını iyi yapmaları ve yeterince kaptan istihdam etmeleri ile mümkün olabilir.

Kaptanların tur programına müdahale etme istekleri: Ulaştırma işletmelerinin istihdam ettiği kaptanlar bazen profesyonel turist rehberlerinin ve seyahat acentalarının hazırlamış oldukları tur programına müdahale etme eğiliminde olabilmektedirler. Esasen rota ile ilgili olarak daha kısa mesafe gitmek isteyen, erken dönüş isteğinde olan ve geçtiği yoldan bir kez daha geçmek istemeyen kaptanlar sebebiyle yaşanan bu sorun kaptanların profesyonel turist rehberlerinin planladığı diğer unsurların farkında olmamalarından kaynaklanmaktadır. Unutulmamalıdır ki profesyonel turist rehberleri sadece ulaşılmak istenen noktaya en kısa sürede ulaşımı sağlayan liderler değil, en güvenli, en verimli ve en fazla memnuniyeti sağlayacak şekilde tur programını yürüten kişilerdir. Bu bağlamda, kaptanlar ile profesyonel turist rehberleri arasındaki iletişim son derece önemli olup her iki tarafın da birbirlerini bilgilendirerek hareket etmeleri sorunun çözümü için önem arz etmektedir.

Araçların konforu (klima, mikrofon vb.) ile ilgili sorunlar: Ulaştırma işletmeleri tur kapsamında kullandıkları araçların bakımını eksiksizce yapmakla mükelleftirler. Ancak konfor da en az temel bakımlar kadar önemli bir unsur olup tur performansını etkileyebilmektedir. Örneğin mikrofonu bozuk bir tur otobüsünde profesyonel turist rehberinin tüm otobüsün net bir şekilde dinleyebileceği şekilde anlatım yapması mümkün olamamaktadır. Başka bir örnekle kliması arızalı bir araçla yolculuk yapmak hiç bir turistin ya da profesyonel turist rehberinin isteyeceği bir durum değildir. Ayrıca, emniyet kemerleri bozuk olan, perdesi olmayan ve kirli bir araçla da kimse tura katılmak istemez. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları bu sorunun çözümü ancak ulaştırma işletmelerinin sağladığı taşıtların temel bakımları kadar konfor unsurlarının da eksiksiz bir şekilde denetimden geçirilmesi ile mümkün olabilir.

3.3.3.5. Müze ve Ören Yerleri ile İlgili Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanan üç farklı sorun tespit edilmiş olup bu sorunlar ile bu sorunlara yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Müze ve ören yerlerinde giriş bileti alma veya müze kartı çıkarma formaliteleri: Müze ve örenleri T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na veya yerel yönetimlere bağlı olarak işletilmekte ve buralara giriş için bilet ya da müze kart alınması gerekmektedir. Ancak özellikle yoğun sezonda müze ve ören yerlerinin bilet ve müze kart gişelerinde çalışan personel sayısı genellikle yetersiz kalmakta ve bu işlemler için turistler uzun kuyruklar oluşturabilmektedir. Bu durum da profesyonel turist rehberlerinin tur programlarının sarkmasına sebebiyet vermekte ve turistlerin memnuniyetsizliği ile sonuçlanabilmektedir. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları bu sorunun çözümü için ilgili gişelerde çalışan sayısının özellikle yoğun sezonda artırılması ve teknolojinin sağladığı imkânlardan (çevrimiçi ödeme yoluyla karekod kullanılarak giriş imkânı gibi) daha üst düzeyde faydalanılması için gerekli çalışmaların yürütülmesi önerilebilir.

Müze ve ören yerlere yoğun sezonda giriş ve çıkış sorunu: Profesyonel turist rehberlerinin yoğun sezonda müze ve ören yerlerine giriş çıkışlarda yaşamış olduğu sorunların temel sebebi altyapının yetersiz olmasından kaynaklıdır. Müze ve ören yerlerine ulaşım için kullanılan yolların dar veya yetersiz oluşu ile otopark alanlarının kısıtlı olması bu sorunun ana nedenleri olarak gösterilebilir. Bu bağlamda, ilgili sorunun çözümü için yerel yönetimlerin altyapı imkânlarını geliştirme çalışmaları yürütmeleri önerilebilir.

Müze ve ören yerlerinde personel eksikliği: Müze ve ören yerlerinin nitelikli bir şekilde işletilmesi için bakım, güvenlik, düzen ve bilet işlemleri gibi hususlarda çalışan personel sayısının da yeterli sayıda olması gerekmektedir. Ancak çoğu müze ve ören yerinde çalışan personel sayısının ihtiyaçları karşılamaya yetmeyecek düzeyde olduğu görülmekte ve bu durum turistlerin memnuniyetsizliklerine yol açmaktadır. Kimi zaman ise aksaklıklardan ötürü profesyonel turist rehberleri tur programlarında değişikliklere gitmek zorunda kalmaktadırlar. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları bu sorunun çözümünün özellikle yoğun sezonda müze

ve ören yerlerinde çalışan personel sayısının artırılmasıyla mümkün olabileceğini söylemek mümkündür.

3.3.3.6. Turistler ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında turistler ile yaşanan bir sorun tespit edilmiş olup bu sorun ile bu soruna yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Turistlerin rehberlere karşı tutum, davranış, söylem ve talepleri: Profesyonel turist rehberleri meslekleri gereği sürekli turistler ile iletişim halinde olan bireylerdir. Görevleri gereği bilgilendirme, yönlendirme ve liderlik etme gibi rolleri bulunmaktadır. Bu görevleri yerine getirirken kimi zaman turistlerle de istenmeyen durumlar yaşanabilmektedir. Örneğin kimi zaman turistlerin sözleri, el ve kol hareketleri, yaklaşımları ve istekleri rahatsız edici boyutlara ulaşabilmekte, verilen bilgilere karşı çıkma ve tur programını değiştirme isteği gibi sıkıntılar yaşanabilmekte ve profesyonel turist rehberleri tur süresince bu duruma aldırış etmeden hareket etmek zorunda kalabilmektedirler. Ayrıca bu durum profesyonel turist rehberlerinin zamanla yıpranmalarına ve meslekten soğumalarına da sebebiyet verebilmektedir. Yapılan işin ana amacı turistlerin memnuniyetini sağlamak olduğundan bizzat turistler ile yaşanan sorunlarda da profesyonel turist rehberlerinin elinden duruma uygun davranmaktan başka bir çare gelememektedir.

3.3.3.7. Meslek Örgütleri ile Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında meslek örgütleri ile yaşanan üç farklı sorun tespit edilmiş olup bu sorunlar ile bu sorunlara yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Eğitim programlarının yeterince düzenlenmemesi: Profesyonel turist rehberlerinin meslek örgütleri, bağlı oldukları meslek odaları ile Turist Rehberleri Birliği'nden oluşmakta olup bu örgütler zaman zaman çeşitli eğitim programları düzenlemektedirler. Ancak turizm sektörünün dinamik yapısından dolayı özellikle uzmanlaşma adına çeşitli eğitim programlarının düzenlenmesine ihtiyaç duyulsa da gerek takvim gerekse maliyetler açısından gerçekleştirilmesi pek mümkün olamamaktadır. Profesyonel turist rehberlerinden eğitim programı taleplerinin

toplanması, eğitim programlarının zamanının profesyonel turist rehberlerinin düşük sezonlarına denk gelecek şekilde ayarlanması ve ücretlerin makul seviyelerde tutulması ile bu sorunun çözümü mümkün olabilir.

Meslek odaları ve TUREB'in sorun ve şikâyetlerle yeterince ilgilenmemesi:

Profesyonel turist rehberlerinin bağlı oldukları meslek odaları ve TUREB'in sorun ve şikâyetler ile yeterince ilgilenmedikleri çoğu profesyonel turist rehberince dile getirilmektedir. Örneğin, kaçak rehberlik sorunu, vergilendirme sorunu, taban yevmiye sorunu gibi sorunlarla yeterince ilgilenilmediği kanısı profesyonel turist rehberlerinde oluşmuş durumdadır. Bu sorunun çözümü için meslek örgütlerinin zaman zaman üyeleri ile toplantılar gerçekleştirmeleri ve bu toplantılarda sorunları ve şikâyetleri dinleyip çözüm önerileri getirmeleri önerilebilir. Ayrıca ilgili sorunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmesi için turizm sektörünün tüm paydaşlarının ve akademisyenlerin de içerisinde yer aldığı çalıştayların düzenlenmesi de önerilebilir.

Üyelik aidatlarının yüksek olması: Profesyonel turist rehberlerinin meslek odalarına ve TUREB'e ödemek zorunda oldukları birtakım aidatlar söz konusudur. Bu aidatlar profesyonel turist rehberliği gibi mevsimsel bir mesleği icra eden kişiler için yüksek tutarlarda olabilmekte ve çoğunlukla da düşük sezonda ödenmesi gereken ücretler olmaktadır. Bu bağlamda, üyelik aidatlarının yüksek olması sorununun çözümü için meslek örgütlerine çeşitli girişimlerde bulunarak birkaç yıl zam yapılmaması gibi iyileştirmelerde bulunmaları önerilebilir.

3.3.3.8. Meslektaşlarla Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında meslektaşlarla yaşanan dört farklı sorun tespit edilmiş olup bu sorunlar ile bu sorunlara yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Taban yevmiye uygulamasına riayet edilmemesi: Profesyonel turist rehberlerinin mesleklerini icra etmeleri karşılığında aldıkları taban yevmiye ücretleri her yıl belirlenmektedir. Taban yevmiye olarak belirlenen bu ücretin daha da aşağısında yevmiye kabul eden meslektaşların olması mesleğin itibarını düşürmekte ve profesyonel turist rehberleri arasında haksız rekabete yol açmaktadır. Bu boşluğu fırsat olarak nitelendiren bazı seyahat acentaları da taban yevmiye üzerinden pazarlık yapmak

istemekte ve çoğu zaman pazarlık kabul etmeyen profesyonel turist rehberleri ile çalışmak istememektedirler. Meslektaşlar arasında yaşanan bu sorunun çözümü yine meslektaşların kararlılıkla taban yevmiye istemesine bağlı olup ayrıca meslek örgütleri tarafından taban yevmiye altında çalışan profesyonel turist rehberlerine yaptırımlarda bulunulması ile mümkün olabilir.

Rehber komisyonculuğu sorunu: Profesyonel turist rehberlerinin meslektaşları ile yaşadığı bir diğer sorun ise rehber komisyonculuğudur. Bu sorun kısaca başka bir meslektaşına tur paslayıp turu o profesyonel turist rehberine veren seyahat acentasından komisyon alma şeklinde açıklanabilir. Mesleki etik ilkeleri ile bağdaşmayan son derece yakışıksız bir durum olan bu sorunun çözümü mesleği ve meslektaşları sevmekten geçmektedir. Ayrıca vergi denetimi konusunda profesyonel turist rehberleri ile seyahat acentalarını karşılıklı olarak denetleyecek bir sistemin hayata geçmesi ve buna bağlı olarak taban yevmiyenin altında tura çıkılmaması ile bu gibi sorunların yaşanmasının önüne geçilebilir.

Meslektaşların diksiyona önem vermemesi: Profesyonel turist rehberleri meslekleri gereği insanlarla iletişim halinde olan bireyler olduklarından diksiyonlarına da dikkat etmeleri gerekmektedir. Öyle ki anlatım yaparken seslerin, sözlerin, vurguların, anlam ve heyecan duraklarını kurallarına uygun olarak söylemek son derece önem arz etmektedir. Ancak zaman zaman profesyonel turist rehberleri meslektaşlarının seyahat acentalarının şiveli konuşmaya zorlamaları gibi nedenlerle diksiyona önem vermeden anlatım yaptıklarına şahit olmakta ve bu durumun da mesleğin itibarına zarar verdiğine inanmaktadırlar. Bu bağlamda, ilgili sorunun çözümüne yönelik olarak meslek örgütlerinin düzenledikleri eğitim programları içerisine diksiyon eğitimini de eklemeleri önerilebilir.

Bilgi kirliliğinden kaynaklı yanlış bilgi aktarmaları: Profesyonel turist rehberleri zaman zaman edindikleri bilgilerin kaynağını sorgulamadan ya da güvenilir kaynak arayışı içerisinde olmadan farklı kişilerden duyduklarını turistlere aktarabilmektedirler. Bu durum da bilgi kirliliğini doğurmakta ve dolayısıyla turistlere yanlış bilgi verilmesine sebep olabilmektedir. Belirli bir eğitim seviyesine gelmiş profesyonel turist rehberlerinin araştırmacı, sorgulayıcı ve keşfedici yönlerini ortaya

çıkarak güvenilir kaynaklı bilgiler edinmeleri ve anlatımlarında bu bilgilere yer vermeleri ilgili sorunun çözümü için önerilebilir.

3.3.3.9. Diğer Meslek Sorunları ve Çözüm Önerileri

Araştırma kapsamında profesyonel turist rehberlerinin diğer meslek sorunları kategorisinde sekiz farklı sorun tespit edilmiş olup bu sorunlar ile bu sorunlara yönelik olarak geliştirilen çözüm önerileri bu başlık altında detaylıca irdelenmektedir.

Turizm destinasyonları dışındaki yerlerde mesleğin halk, kurum ve kuruluşlar tarafından bilinirliğinin düşük seviyede olması: Turizm bilinci turistik destinasyonlarda kendiliğinden oluşurken, turizm açısından çekiciliği olmayan destinasyonlarda yaşayan kişilerin turizm bilinci zamanla öğrenerek gelişmektedir. Öyle ki turizmde çok önemli rolleri üstlenen bir meslek olarak profesyonel turist rehberliği mesleğinin bilinirliğinin halk, kurum ve kuruluşlar tarafından düşük seviyede olduğu görülmektedir. Meslek kanunu olan profesyonel turist rehberliğinin halk tarafından bilinirliğinin düşük seviyede olması kaçak rehberlik yapan kişiler için fırsata dönüşebilmekte ve dolayısıyla bu kişiler kokarta sahip profesyonel turist rehberi talep etmemektedirler. Benzer şekilde kurum ve kuruluşlar gezi düzenlediklerinde kanunlarda açıkça belirtilmesine rağmen araçlarında profesyonel turist rehberlerine yer vermeyi göz ardı edebilmektedirler. Bu sorun esasen kaçak rehberlik yapan kişilerin işlerine gelmekte ve mesleğin itibarına zarar vermektedir. Bu bağlamda, ilgili sorunun çözümü için gerek yerel yönetimler gerekse eğitim kurumlarınca zaman zaman halka yönelik turizm eğitimleri düzenlenmesi ile turizm sektörünün paydaşları hakkında insanların bilgi düzeyinin yükseltilmesi mümkün olabilir.

Turistik destinasyonlardaki altyapı eksiklikleri: Profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları diğer meslek sorunlarından biri de destinasyonlardaki altyapı eksiklikleridir. Ulaşım, otopark, temiz tuvalet, mescid ve internet gibi hizmetlerin turistlerin memnuniyetini sağlamak adına son derece önemli unsurlar olduğu kimi turistik destinasyonlarca unutulmaktadır. Turistlerin en fazla şikâyet ettiği bu unsurlara ilişkin yaşanan sorunların çözümü için yerel yönetimlere birtakım görevler düşmektedir. Bu bağlamda, ulaşım için kaliteli asfalt çalışmaları yürütülmesi, otopark sayılarının ve kapasitelerinin arttırılması, halka açık tuvaletlerin ve mescidlerin sayısının arttırılarak hijyenik koşulların en üst seviyeye ulaştırılması ve kablosuz internet ağlarının

destinasyonlar bazında bağlantı noktaları kurularak kullanılabilir hale getirilmesi önerilebilir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yerel yönetimlerin mesleğe olan ilgisizliği:

Turizm sektöründe turistlerle birebir ilişki içerisinde olan ve çok önemli rolleri üstlenen profesyonel turist rehberleri T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yerel yönetimler tarafından istedikleri ilgiyi görememektedirler. Profesyonel turist rehberleri meslekleri gereği ülkenin turizm hedeflerini tutturma noktasında kendilerini önemli bir yere konumlandırırken, kendileri ile yeterince ilgilenilmediğinden şikâyet etmektedirler. Bu bağlamda, ilgili sorunun çözümü için Bakanlık yetkilileri ile yerel yönetimlerin temsilcilerinin profesyonel turist rehberleri ile daha yakın ilişkiler içerisinde olmaları, turizmde kilit roller üstlenen profesyonel turist rehberlerine daha fazla söz hakkı vermeleri ve ülke turizmi ile ilgili alınacak kararlara ilişkin toplantılarda meslek örgütlerinin temsilcilerine yer vermeleri önerilebilir.

Kadın rehberlere karşı taciz ve negatif ayrımcılık:

Profesyonel turist rehberleri mesleklerini icra eden kadın rehberlerin zaman zaman tacize ve negatif ayrımcılığa maruz kaldıklarını belirtmektedirler. Taciz sorunu esasen hiçbir zaman istenmese de kimi zaman meslektaşlar ile kimi zaman kaptanlar ile kimi zaman ise turistler ile yaşanabilmekte ve bazı kadın rehberlerin mesleği bırakmalarına sebep olabilmektedir. Negatif ayrımcılık sorunu ise seyahat acentalarının daha uzun saatler çalıştırmak ve kaptanlarla aynı odada konaklamalarını sağlayarak şehirlerarası paket turlarda daha rahat görevlendirmek adına kadın rehberler yerine erkek rehberleri tercih etmeleri olarak dikkat çekmektedir. Bu sorunların çözümü için meslek odalarının üyesi olan kadın rehberlerin haklarını korumaları ve her türlü sorunda hukuksal açıdan destek vermeleri önerilebilir.

Tanıtım programlarında profesyonel turist rehberlerine yer verilmemesi:

Televizyon programlarında çeşitli destinasyonların tanıtılmasına yönelik olarak gerçekleştirilen programlarda profesyonel turist rehberlerine nadiren yer verilmekte ve genellikle tarih ya da sanat tarihi uzmanı kişilere yer verilmektedir. Oysaki bu görevi en güzel şekilde yerine getirecek kişiler profesyonel turist rehberleridir. Bu sorunun çözümü için ilgili programların yapımcılarına daha nitelikli çıktılar elde edebilmeleri için profesyonel turist rehberleri ile çalışmaları önerilebilir.

Rehberlerin kişisel gelişimine yeterince önem verilmemesi: Profesyonel turist rehberleri almış oldukları eğitimin haricinde kişisel gelişimleri için çeşitli kurslara, uzmanlık eğitimlerine ve sertifika programlarına da katılmaktadırlar. Ancak profesyonel turist rehberleri kendilerini ne kadar geliştirirse geliştirsün kendilerine turlarda görev almaları için aracı olan seyahat acentaları bu duruma hiç önem vermemekte ve öncelikleri profesyonel turist rehberine ödeyecekleri ücrette olmaktadır. Bu durum turizm cenneti olan Türkiye'de nitelikli tur yapılmasından ziyade daha çok gelir elde edilecek tura odaklanıldığını göstermektedir. Ayrıca profesyonel turist rehberlerinin kişisel gelişimlerine yönelik ilgili kurum ve kuruluşlarca desteklenen çok az sayıda eğitim programının olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları bu sorunun çözümü için ilgili kurum ve kuruluşlarca rehberlerin kişisel gelişimlerini arttırıcı gerekli tedbirlerin alınması ve seyahat acentalarının tur paslarken rehberlerin kişisel gelişimlerine önem vermeleri önerilebilir.

Hukuki sorunlar: Profesyonel turist rehberlerinin diğer meslek sorunlarından biri de hukuki sorunlardır. Bu sorunlardan ilki profesyonel turist rehberliği meslek kanununa hâkim avukat sayısının azlığı iken, ikincisi mevcut kanunun profesyonel turist rehberliği mesleğine ilişkin tüm hususları kapsamayıdır. Bu bağlamda, örnek olayların çoğalması ve yasadaki eksikliklerin zamanla tespit edilmesi neticesinde profesyonel turist rehberliği meslek kanununun yeniden düzenlenmesi ile bu kanuna ve mesleğe hâkim avukatların sayısının artması ilgili sorunların çözümünde etkili olabilir.

Çanta (gölge) rehberlik sorunu: Profesyonel turist rehberlerinin mesleki anlamda yaşadıkları en onur kırıcı sorunlardan biri de çanta, gölge, naylon, sahte, korsan rehberlik gibi yakışsız benzetmeler ile gerçekleştirilen, esasen "danışman rehber" ya da "gözetmen rehber" olarak adlandırılabilir, meslek kanununda hiçbir şekilde yer almayan ancak uygulamada var olan bir rehberlik sorunudur. Bu sorun, yurt dışından direk olarak gruba birlikte gelen ya da bir şekilde Türkiye'de ikamet edip Türkiye'de gruba dâhil olan kişilerin, kokartlı rehberin karşıladığı grubun dilini bilmediği gerekçesi ile o rehberin işini yapması ve kokartlı rehberin de yasal boşluğu doldurma maksatlı gruba eşlik etmesi durumu olarak izah edilebilir. Bu duruma, Çinli bir gruba Çince bilmeyen bir rehberin Çince bilen herhangi biri ile eşlik etmesi örnek olarak verilebilir. Etik olmayan bu durum profesyonel turist rehberliği mesleğinin itibarına zarar veren önemli bir sorun olarak dikkat çekmektedir. Mesleği doğrudan

ilgilendiren bu sorunun çözümlü kanun ile belirlenmiş hakların profesyonel turist rehberlerinin iradesi ile korunmasında yatmaktadır. Başka bir deyişle, profesyonel turist rehberleri turlarda bu şekilde görev almayı mesleki etik açısından değerlendirerek seyahat acentalarının bu tür tekliflerini kabul etmemelidirler.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara yönelik olarak çözüm önerileri getirmek amacıyla gerçekleştirilen bu tez çalışmasında öncelikle profesyonel bir meslek olan turist rehberliğinin mevcut durumu ortaya konulmuştur. Bu kapsamda, meslek kavramı, mesleklerin tarihsel gelişimi, meslek seçiminde rol oynayan faktörler, meslekte profesyonelleşme konularına değinilmiştir. Ardından profesyonel turist rehberliğinin tarihsel gelişimi, tanımı, meslek özellikleri, rehberlerin nitelikleri ve görevleri, rehberlik türleri, mesleki etik ilkeleri, meslek örgütleri, meslek kanunu, dünyada ve Türkiye'de rehberlik eğitimi, kariyer olanakları ve mesleğe özgü başlıca sorunlar konuları detaylıca irdelenmiştir. Daha sonra profesyonel turist rehberliğine ilişkin gerçekleştirilen alanyazın incelemesine profesyonel turist rehberliği eğitimi, profesyonel turist rehberlerinin rolleri, profesyonel turist rehberlerinin performansları, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları, profesyonel turist rehberliği meslek kanunu ve diğer önemli konular başlıkları altında yer verilmiştir. Son olarak tez çalışması kapsamında Türkiye'de eylemli olarak çalışan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine ve çözüm önerilerine yönelik olarak gerçekleştirilen araştırmanın tanıtımına, yöntemine tüm detaylarıyla değinilerek araştırmanın bulguları ortaya konulmuş ve yorumlanmıştır. Bu bölümde araştırma kapsamında cevabı merakla beklenen araştırma sorularına ilişkin elde edilen bulgular ile alanyazındaki önceki çalışmaların bulguları karşılaştırılmış, araştırmanın akademik çıktıları, uygulamaya dönük çıktıları ve gelecek araştırmalara yönelik öneriler ortaya konulmuştur.

Akademik Çıktılar

Araştırma kapsamında nitel araştırma özelliği taşıyan *Delphi* yönteminden faydalandığından ve turizm alanında nadir olarak kullanılan bir yöntem olmasından dolayı öncelikle kullanılan yönteme ilişkin kısa bir değerlendirme yapmak yerinde

olacaktır. *Delphi* yöntemi, nicel yöntemlerle kıyaslandığında araştırmacıya verilere doğrudan kaynağından ulaşma imkânı sağladığından daha derinlemesine, samimi ve doğru bulgular elde etmek mümkün olmaktadır. Başka bir deyişle, nicel yöntemler kullanıldığında "ne kadar?", "ne miktarda?", "ne kadar sık?" ve "ne kadar yaygın?" gibi soruların cevabı aranırken, nitel yöntemlerde "niçin?", "nasıl?" ve "ne şekilde?" gibi soruların cevabı aranmakta ve uzman grubundan alternatif görüşler elde edilerek karmaşık olgu ve olaylar bir bütün halinde tanımlanmaya çalışılmaktadır. Bu noktada, araştırma konusuna uygun uzman grubunun belirlenmesi ve uzman grubunun araştırmaya katılımının sağlanması son derece önem arz etmektedir.

Tez çalışması kapsamında gerçekleştirilen araştırmada, evrenin 7396 kişiden oluştuğu bilinen eylemli olarak mesleği icra eden profesyonel turist rehberlerinden oluşan, araştırmaya destek vermeye gönüllü toplam 40 kişilik bir uzman grubu oluşturulmuş ve iş yoğunluklarından dolayı 30'unun araştırmaya katılımı sağlanabilmiştir. Dört turda gerçekleştirilen *Delphi* süreci sonunda araştırma 19 kişilik uzman grubunun desteği ile sonlandırılmıştır. Araştırmaya destek vermeyi kabul eden toplam 30 kişiden oluşan uzman grubunun demografik profili incelendiğinde, 35 yaş ve altında (%56.7), evli (%70), lisans mezunu (%50), aylık ortalama 2501-5000 TL arasında geliri olan (%43.3) erkeklerden (%73.3) oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların mesleki nitelikleri incelendiğinde, katılımcıların ağırlıklı olarak İngilizce kokarta sahip (%66.7), İstanbul'da yaşayan (%26.7), ülke geneli turlara çıkan (%60), İstanbul ve Nevşehir Rehberler Odalarına kayıtlı (%60), serbest olarak çalışan (%80) ve profesyonel turist rehberliği mesleğini asıl iş olarak icra eden (%76.7) kişilerden oluştuğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların ağırlıklı olarak 6-10 yıl arasında tecrübeye (%40) ve ülkesel rehberlik lisansına sahip (%96.7), yılda ortalama 50 tur ve altında tura çıkan (%66.7) ve bir yıl içerisinde ortalama 100 gün ve altında çalışan (%53.3) profesyonel turist rehberlerinden oluştuğu anlaşılmaktadır. Bu bilgilerle birlikte, katılımcı profesyonel turist rehberlerinin bir yıl içerisinde 5 ve daha az sayıda seyahat acentası ile çalışan (%60) ve SSK (işçi statüsünde) emeklilik güvencesine sahip (%43.3) oldukları görülmektedir.

Yukarıda demografik profilleri ile mesleki niteliklerine ilişkin verileri sunulan uzman grubundan *Delphi* yöntemi kullanılarak elde edilen veriler ışığında profesyonel turist rehberlerinin dokuz kategoride sınıflandırılmış toplam 43 meslek sorununun

olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen sorunlar bu kısımda kategoriler halinde alanyazındaki önceki çalışmalar ile karşılaştırılmakta, benzerlik gösteren ve farklılaşan noktaların altı çizilmektedir.

Mesleğin doğasından kaynaklı sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin mesleğin doğasından kaynaklanan sekiz farklı sorunu olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "vergi mükellefi olmanın getirdiği bürokrasi" (Çakmak, 2018; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Demircan, 2007), "mevsimsel çalışma koşullarının bulunması" (Çakır, 2010; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Ababneh, 2017; Meged, 2017), "mesleğin bireyde fiziksel ve ruhsal yıpranmaya sebep olması" (Akbulut, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Meged, 2017), "yoğun ve düzensiz çalışma saatleri ile uzun tur süreleri" (Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Güzel ve Köroğlu, 2015; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017), "iş-aile çatışması" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Tsaur ve Lin, 2014), "mesleğin krizlerden çabuk etkilenmesi" (Ababneh, 2017; Taştan ve Genç, 2017), "emeklilik primlerinin düzenli ödenememesi" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Taştan ve Genç, 2017) ve "hanutçuluğun mesleğin itibarına zarar vermesi" (Batman, 2003; Üngüren, Arslan ve Kaçmaz, 2015) sorunlarının alanyazında farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca ele alındığı görülmektedir. Bu durum araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin seyahat acentaları ile yaşadıkları 10 farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "taban yevmiye altında ücret teklifleri" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017), "acentaların satış için baskı yapması" (Güzel, Türker ve Şahin, 2014), "sıkışık hazırlanmış tur programları" (Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017), "acentalar ile yaşanan iletişim ve bilgilendirme sorunları" (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006), "acentaların rehber ödemelerini geciktirmesi" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008), "acentaların rehberlerin önemini kavrayamamış olması" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008), "acentalar ile yaşanan sözleşme

sorunu" (Taştan ve Genç, 2017), "acentaların kişi sayısına uygun rehber istihdam etmemesi" (Taştan ve Genç, 2017) ve "kaçak rehber çalıştırma sorunu" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017) konularına ilişkin alanyazında farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılar tarafından çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu durum araştırma kapsamında elde edilen bulguları desteklemektedir. Alanyazındaki çalışmalarda şimdiye dek tespit edilmemiş bir sorun olarak "son anda gerçekleşen tur iptalleri" sorunu tez çalışması kapsamında tespit edilmiştir. Esasen bu sorunun uygulamada her zaman karşılaşılan bir sorun olduğu profesyonel turist rehberlerince bilinmektedir. Bu bağlamda bu sonucun akademik çevrelerce tespit edilmesi alanyazına da katkı sağlamaktadır.

Konaklama işletmeleri ile yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin konaklama işletmeleri ile yaşadıkları tek bir sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorun "konaklama işletmelerinin çalışanlarının turistlere yaklaşımları ve çıkar sağlamak adına etik dışı davranmaları" sorunu olup daha önce alanyazında pek çok kez ele alınmış (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Güzel, Türker ve Şahin, 2014) bir sorun olarak dikkat çekmektedir. Bu durum araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin ulaştırma işletmeleri ile yaşadıkları beş farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "kaptanların dikkatsiz araç kullanmaları" (Batman, 2003), "kaptanların turistlere yönelik yanlış tutum ve davranışları" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Taştan ve Genç, 2017), "kaptanların tur programına müdahale etme istekleri" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Taştan ve Genç, 2017) ve "araçların konforu (klima ve mikrofon) ile ilgili sorunlar" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017) konularında alanyazında çalışmalar bulunduğu görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Geçmişte bu konuda gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde, "kaptanların yorgun bir şekilde tura gönderilmesi" sorununun tespit edilmemiş olduğu dikkat çekmektedir. Ancak bu sorunun da uygulamada sıklıkla

karşılaşılan bir sorun olduğu turizm sektörünün paydaşlarınca bilinmektedir. Bu bağlamda, tez çalışması kapsamında tespit edilen bu sonucun alanyazına katkı sağladığı söylenebilir.

Müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin müze ve ören yerleri ile ilgili yaşadıkları üç farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "müze ve ören yerlerinde giriş bileti alma veya müze kartı çıkarma formaliteleri" (Akbulut, 2006; Taştan ve Genç, 2017), "müze ve ören yerlerine yoğun sezonda giriş ve çıkış sorunu" (Akbulut, 2006; Taştan ve Genç, 2017) ve "müze ve ören yerlerinde personel eksikliği" (Batman, 2003; Güzel, Türker ve Şahin, 2014) sorunlarının alanyazında farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda, geçmiş araştırmaların bulgularının bu araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğunu söylemek mümkündür.

Turistler ile yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin turistler ile yaşadıkları tek bir sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunun "turistlerin rehberlere karşı tutum, davranış, söylem ve talepleri" olduğu ve daha önce alanyazındaki pek çok çalışma kapsamında (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel, Türker ve Şahin, 2014) ele alındığı görülmektedir. Bu durum araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Meslek örgütleri ile yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin meslek örgütleri ile yaşadıkları üç farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "eğitim programlarının yeterince düzenlenmemesi" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Çetin ve Kızılırmak, 2012), "meslek odaları ve TUREB'in sorun ve şikâyetlerle yeterince ilgilenmemesi" (Akbulut, 2006; Taştan ve Genç, 2017) ve "üyelik aidatlarının yüksek olması" (Taştan ve Genç, 2017) sorunlarının alanyazında farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca ele alındığı görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Meslektaşlarla yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin meslektaşları ile yaşadıkları dört

farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "taban yevmiye uygulamasına riayet edilmemesi" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006) konusuna ilişkin alanyazında farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılar tarafından çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Alanyazında profesyonel turist rehberlerinin meslektaşları ile yaşadıkları sorunlara ilişkin pek fazla bir bilgiye ulaşılamamış olup, bu tez çalışması kapsamında "rehber komisyonculuğu sorunu", "meslektaşların diksiyona önem vermemesi" ve "bilgi kirliliğinden kaynaklı yanlış bilgi aktarmaları" gibi meslek sorunları tespit edilmiştir. Tespit edilen bu sorunların alanyazına katkı sağladığını söylemek mümkündür.

Diğer meslek sorunları: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları sekiz farklı diğer meslek sorununun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "turistik destinasyonlardaki altyapı eksiklikleri" (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014), "T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yerel yönetimlerin mesleğe olan ilgisizliği" (Güzel, Türker ve Şahin, 2014), "kadın rehberlere karşı taciz ve negatif ayrımcılık" (Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Taştan ve Genç, 2017), "hukuki sorunlar" (Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Taştan ve Genç, 2017) ve "çanta (gölge) rehberlik sorunu" (Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Taştan ve Genç, 2017) konularında alanyazında farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca çalışmalar gerçekleştirildiği görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Geçmişte gerçekleştirilen akademik çalışmalar incelendiğinde, "turizm destinasyonları dışındaki yerlerde mesleğin halk, kurum ve kuruluşlar tarafından bilinirliğinin düşük seviyede olması", "tanıtım programlarında profesyonel turist rehberlerine yer verilmemesi" ve "rehberlerin kişisel gelişimlerine yeterince önem verilmemesi" gibi sorunların tespit edilmediği, ancak bu tez çalışması ile gün yüzüne çıkarıldığı görülmektedir. Bu bağlamda tez çalışması kapsamında tespit edilen bu sorunların alanyazına katkı sağladığını söylemek mümkündür.

Alanyazında geçmişte profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarına ilişkin gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde, şimdiye kadar tespit edilmemiş birtakım sorunların bu tez çalışması kapsamında tespit edildiği görülmektedir. Ayrıca, daha önceden tespit edilen sorunların da güncel bir çalışma ile halen mevcut olup

olmadıklarının test edilmesi ve sınıflandırılarak kategorize edilmesi anlamında önemli bir çalışma özelliği taşıdığı görülmektedir. Bu bağlamda, tez çalışmasının genelde turizm alanında özeldir ise turizm rehberliği alanında çalışmalar gerçekleştiren akademik çevrelere katkı sağlayacak nitelikte çıktılar ortaya koyduğunu söylemek mümkündür.

Uygulamaya Dönük Çıktılar

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik olarak gerçekleştirilen bu tez çalışmasının uygulamaya dönük çıktıları da bulunmaktadır. Araştırma kapsamında, Turist Rehberleri Birliği'nin rehber veritabanından faydalanılarak iletişim bilgisi bulunan tüm profesyonel turist rehberlerine araştırma hakkında bilgilendirici bir elektronik posta gönderilmiş ve kendilerinin meslek sorunlarının tespit edilmesine yönelik gerçekleştirilecek bu çalışmaya destek vermeleri istenmiştir. Başka bir deyişle, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarına ilişkin olarak akademik çevrelerce gerçekleştirilecek bir çalışmada söz sahibi olmaları için bir fırsat olduğuna dikkat çekilmek istenmiş ve araştırmaya katılmaları sağlanmıştır. Bu bağlamda tez çalışmasının akademik çevrelere olduğu kadar uygulayıcılara yani profesyonel turist rehberleri ile meslek örgütlerine sağlıklı ve güncel veriler sağladığı düşünülmektedir. Özellikle tez çalışmasında amaçlanan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerinin sektör paydaşlarınca ve sorunları çözmeye noktasında karar verici konumda olan kurum ve kuruluşların yöneticilerince daha net anlaşılması hususunda katkı sağlayacağı söylenebilir. Bu bağlamda, tez çalışması kapsamında belirlenen sorunların çözümü noktasında yine tez çalışması kapsamında getirilen önerilerden yola çıkılarak hareket edilebilir veya tez çalışması kapsamında elde edilen çıktılar daha geniş kitlelerin katılımı ile gerçekleştirilecek çalıştaylarda tartışılarak farklı görüşlerin katkıları ile ilgili meslek sorunlarının çözümü yolunda adımlar atılabilir.

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının bir kısmının mesleğin doğasından kaynaklı olduğu, bir kısmının turizm sektörünün paydaşları ile yaşandığı, bir kısmının ise meslek örgütleri ve yasal düzenlemelerden kaynaklı olduğu görülmektedir. Pek tabii ki tüm sorunların çözülmesi kısa vadede aşılacak bir durum

değildir. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının çözümü noktasında uygulayıcılara yönelik olarak birtakım öneriler getirilebilir.

Profesyonel turist rehberleri mesleklerini icra edebilmeleri için kanun gereği meslek odalarına üye olmak zorundadırlar. Meslek odaları da yine kanun gereği Turist Rehberleri Birliği'ne bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedirler. Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda belirtildiği üzere Turist Rehberleri Birliği de tüm vazifelerini T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetiminde yürütmektedir. O halde meslek odalarının üyesi olan tüm profesyonel turist rehberleri ile iletişime geçerek, meslektaşların sorunlarını ve şikâyetlerini kayıt altına almaları, elde ettikleri bilgileri bir üst mercii olan Turist Rehberleri Birliği'ne iletmeleri mümkündür. Turist Rehberleri Birliği de tüm meslek odalarının çatı yönetimi olarak meslek erbaplarının tüm sorun ve şikâyetlerini çözmek adına gerekli girişimlerde bulunmalıdır. Bu bağlamda, birinci elden tespit edilen tüm sorun ve şikâyetlerin akademik çevrelerce tespit edilen sorunlar ile örtüşüp örtüşmediği tespit edilip, tespit edilen bu sorun ve şikâyetlerin yine içerisinde akademik çevrelerin de bulunduğu geniş katılımlı çalıştaylarda tartışılması ve çözüm önerileri getirilmesi mümkündür. Çalıştaylardan çıkarılacak sonuç raporları da Turist Rehberleri Birliği'nce T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na iletilerek tüm sorunların çözümü adına bir yol haritası çıkarılmak suretiyle hayata geçirilebilir. Kısaca, birer serbest meslek erbabı olarak mesleklerini icra eden profesyonel turist rehberlerinin meslek kanunları olmasına rağmen, halen pek çok meslek sorunu olduğu görülmekte ve bu sorunların çözümü için meslek örgütlerine ve karar verici konumda olan ilgili kurum ve kuruluşlara görevler düşmektedir.

Gelecek Araştırmalara Yönelik Öneriler

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmadan hareketle gelecek araştırmalara yönelik birtakım öneriler getirilebilir. Öncelikle araştırmada *Delphi* yöntemi kullanılarak birtakım veriler elde edildiğinden elde edilen sonuçların yöntemin getirdiği sınırlılıkları barındırdığı unutulmamalı ve araştırmanın sonuçları bu çerçevede değerlendirilmelidir. Gelecek araştırmalarda farklı veri toplama yöntemleri kullanılarak, farklı evren ve örneklemelerde çalışmalar gerçekleştirilebilir. Bu sayede araştırmanın sonuçlarının genellenebilirliği arttırılabilir. Ayrıca araştırmaya katılan uzman grubunun

sayısı farklı analizlerin yapılmasına müsade etmeyecek sayıda olduğundan daha sonra daha büyük örneklerde gerçekleştirilecek araştırmalarda farklılık ve ilişki testlerinin de kullanılması mümkün olabilir. Daha geniş zaman dilimlerinde farklı ÷lkelerde profesyonel turist rehberliği mesleğini icra eden kişilerin meslek problemleri ile karşılaştırmalı çalışmalar yapılabilir. Son olarak bu çalışmada meslek sorunlarının tespiti ve çözümlerine yönelik bir araştırma gerçekleştirildiğinden gelecek araştırmalarda farklı değişkenler eklenerek konunun değişik açılardan ele alınması mümkün olabilir.



KAYNAKÇA

- Abbott, A. (1988). *The System of Professions*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Ababneh, A. (2017). "Tourist Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence From Jordan". *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 18(2), 200-217.
- Acar, V. (2014). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Liderlik Yönelimleri*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Aydın.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. ve İ. Arıkan. (2003). *Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. (2002). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*. Akdeniz Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Antalya.
- Aloudat, A.S. (2017). "Undergraduate Students' Perceptions Of A Tour guiding Career". *Skandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 1-12.
- Altunışık, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu, ve E. Yıldırım, (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ap, J. ve Wong, K.F. (2001). "Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems". *Tourism Management*, 2, 551-563.
- Arda, E., N. Kılıçgedik, S. Bakan, İ. Bakan ve B. Kemer. (2003) *Sosyal Bilimler El Sözlüğü*. İstanbul: Alfa Basım Yayınları.
- Arslantürk, Y., F. Küçükergin, ve Z. Apalı, (2016). "Turist Rehberliği Eğitiminde Güncel Durum ve Kavram Karmaşası". *17. Ulusal Turizm Kongresi*, 915-922.

- Arslantürk, Y. ve Ö. Altunöz, (2012). "Practice-Trips: Efficiency and Quality Perceptions of Prospective". *Social and Behavioral Science*, 62, 832-836.
- Arslantürk, Y. (2010). *Yükseköğretim Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Öğretim Kurumlarında Uygulanan Eğitime Yönelik Öğrenci Algılamaları*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı. Doktora Tezi. Ankara.
- Avcıkurt, C., B. Alper, ve S. Geyik, (2009). "Education and Training of Tourist Guides in Turkey". *Management and Education Academic Journal*, 5(1), 57-63.
- Avcıkurt, C. ve Ö. Demirbulat, (2016). "Turist Rehberlerinin Sürdürülebilir Turizme Bakış Açısı". *Journal of Tourism Theory and Research*, 2(2), 173-191.
- Avrupa Turist Rehberleri Birliği (2018). About the European Federation of Tourist Guide Associations, <https://www.feg-touristguides.com/about.php> (06.11.2018).
- Bak, E. (2015). *Rehberlerinin Performansının Turist Tatminine Etkisi: Kapadokya'ya Ziyaret Eden Yabancı Turistler Üzerinde Bir Araştırma*. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Mersin.
- Batman, O. (2003). "Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma". *Dergi Park- Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 117-134.
- Bilginoğlu, B. (2013) *Mühendislik Mesleğinin Profesyonelleşme Düzeyi ve Mühendisler için Y Teorisi Varsayımlarının Geçerliliği*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Doktora Tezi. Ankara.
- Birdir, K. ve T. E. Pearson. (2000). Research chefs' competencies: a Delphi approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(3), 205-209.
- Büyükçuru, M. (2015). *Turist Rehberlerinin İletişim Becerilerinin Turistlerin Tur Deneyimi Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma*. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir.

- Büyüköztürk, Ş. (2005). Anket geliştirme. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 133-151.
- Briedenhann, J. ve S. Butts. (2006). Application of the Delphi technique to rural tourism project evaluation. *Current Issues in Tourism*, 9(2), 171-190.
- Carmody, J. (2017). "Intensive Tour Guide Training İn Regional Australia: An Analysis Of The Savannah Guides Organisation and Professional Development Schools". *Journal of Sustainable Tourism*, 21(5), 679-694.
- Ceylan, K. (2013). *Ahilik*. Ankara: T.C Gümrük ve Ticaret Kültür Yayınları.
- Chang, K. (2014). "Examining The Effect Of Tour Guide Performance, Tourist Trust, Tourist Satisfaction, And Flow Experience On Tourists' Shopping Behavior". *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 19(2), 219-247.
- Christie, M. ve P. Mason. (2017). "Transformative Tour Guiding: Training Tour Guides to be Critically Reflective Practitioners". *Journal of Ecotourism*, 2(1), 1-16.
- Chilembwe, J. M. ve V. Mweiwa. (2014). "Tour Guides: Are They Tourism Promoters and Developers? Case Study of Malawi". *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Cohen, E. (1985). "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of A Role". *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Cross, D. A. E. (1980). *Some educational aspects of tourist guide training in the British Isles and parts of Europe*. College of Technology, Salisbury, Wilts, UK.
- Çakır, A. (2010). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişki*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Erzurum.
- Çakıcı, C. ve S. Eser. (2017). "Turizm Rehberliği Mesleği ve Alan Klavuzluğu Üzerine Bir Değerlendirme". 3. *Turizm Şurası*, 393-401.
- Çakmak, T. F. (2018). "Turist Rehberliğinin Açmazları", *Turist Rehberliği*. (Derleyenler: Seçkin Eser, Seda Şahin ve Celil Çakıcı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çavuş, Ş., Z. Ege ve O.E. Çolakoğlu. (2009). *Türk Turizm Tarihi*. İstanbul: Detay Yayıncılık.

- Çelik, N. ve Üzmez. U. (2014). “Üniversite Öğrencilerinin Meslek Seçimini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi: Çağrı Merkezi Hizmetleri Örneği” *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi (EJOİR)*, 2(1), 94-105.
- Çetin, G. ve İ. Kızılırmak. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Çetin, G. ve Ş. Yarcan. (2017). "The professional relationship between tour guides and tour operators". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4), 345-357.
- Çetinkaya, M.Y. ve Z. Öter. (2015). "Role of Tour Guides on Tourist Satisfaction Level in Guided Tours and Impact on Re-Visiting Intention: A Research in Istanbul". *European Journal of Tourism Hospitality and Recreation*, 7(1), 40-54.
- Çeşmeci, N. (2004). *Türkiye’de Paket Turların Yönetiminde Turist Rehberlerinin Fonksiyonu: Yönetmelik Rollerinin Tespiti, Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Erciyes Üniversitesi. Yüksek Lisans Tezi. Kayseri.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC’si*. Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Çokışler, N. (2017). "Turizm Rehberliği Eğitiminde Çeyrek Asırdır Değişmeyen Parçalanmış Yapı Sorunu". 3. *Turizm Şurası*, 323-333.
- Çolakoğlu O. Er., F. Epik ve E. Efendi. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dahles, H. (2002). “The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia”. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- Dalkey, N., (1969). The Delphi Method: An Experimental Study of Group Opinion, The Rand Corporation, http://192.5.14.43/content/dam/rand/pubs/research_memoranda/2005/RM5888.pdf (10.10.2018).
- Dayı, Y.S. (2007). *Meslekler Sosyolojisi Açısından Doktorluk Mesleği ve Doktorlar Elazığ Örneği*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ.

- Değirmencioğlu, Ö. (2001). "Türkiye’de Turizm Rehberliği Üzerine Bir Araştırma". *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 189-196.
- Değirmencioğlu, Ö. (1998). *Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara
- Demir, Ö. ve M. Acar. (2002). *Sosyal Bilimler Sözlüğü*. İstanbul: Vadi Yayınları
- Demirbulat, Ö. ve S. Karaman. (2014). "Trabzon Ayasofya Müzesi’nin Camiye Dönüştürülmesine İlişkin Turist Rehberlerinin Değerlendirmesi". *Balikesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 17(32), 37-54.
- Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dinçer, F. İ. ve İ. Kızılırmak. (1997). *Hafta Sonu Semineri IV: Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü Turizm Rehberliğinin Gelişimi ve Türkiye’deki Konumu*. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 05-07.
- Doğan, H., E. Üngüren ve D. Kesgin. (2010). "Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma". *Journal of Yasar University*, 20(5), 3430-3442.
- Dost, A. (2014). *Hemşirelik Mesleğine Yönelik İmaj Ölçeği Geliştirilmesi*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- El-Sharkawy, O. (2007). "Exploring Knowledge and Skills for Tourist Guides: Evidence From Egypt". *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 2 (2), 77-94.
- Eker, N. ve B. Zengin. (2016). "6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği". *3rd International Congress of Tourism & Management Researches*.
- Eker, N. (2015). *Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla Turizm Rehberliği Eğitim Müfredatlarının Uygulama Yeterliliği*. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya.

- Ekinci, Y. (1990). *Ahilik ve Meslek Eğitimi*. İstanbul: Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Erdem, E. (2009). *Ahilik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erkal, M. E. (2004). *Sosyoloji (Toplumbilimi)*, İstanbul: Der Yayınları.
- Ferguson, M. ve K. Walby. (2015). "Tour Guide Styles and Penal History Museums in Canada". *International Journal of Tourism Research*, 18, 477-485.
- Fine, E. ve J. Speer. (1985). "Tour Guide Performances as Sight Sacralization". *Annals of Tourism Research*, 12, 73-95.
- Fichter, J. (1990). *Sosyoloji Nedir?*. Konya: Selçuk Üniversitesi Yayınları: 75, Çev: Nilgün Çelebi.
- Goode, J. (1957) "Community Within a Community: The Professions". *American Sociological Review*, 22(2), 194-200.
- Gül, T. (2012). *Türkiye'deki Turizm Rehberliği Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar.
- Gündüz, S. (2002). Turist Rehberliği Eğitimi ve Üniversitelerle Turizm Bakanlığı Arasındaki Koordinasyona Yönelik Bir Model Önerisi. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*. Ankara.
- Güzel, Ö. (2014). "Turizmi Vitrin Yüzleri: Profesyonel Turist Rehberleri". *Standard Ekonomik ve Teknik Dergi*, 53(625), 53-60.
- Güzel, Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir.
- Güzel, Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). "Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.

- Güzel, Ö. ve Ö. Köroğlu. (2015). "Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi İle Belirlenmesi". *Ç.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 155-174.
- Güzel, Ö. ve Ö. Köroğlu. (2014). "Turist Rehberlerinin Liderlik ve Aracılık Rollerinin Tur Deneyimine Etkisi: Doğa Turları Üzerine Bir Araştırma". *Gaziantep University Journal of Social Science*, 13(4), 939-960.
- Hacıoğlu, N. (1989). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Balıkesir: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Hacıoğlu, N. ve Ö. Demirbulat. (2014). "Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitiminin İlgili Mevzuat Çerçevesinde Kavramsal Analizi". *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 171-185.
- Hansen, A.H. ve L. Mossberg. (2016). "Tour Guides’ Performance and Tourists’ Immersion: Facilitating Consumer Immersion by Performing a Guide Plus Role". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(3), 259-278.
- Holloway, (1981). "The Guided Tour: A Sociological Approach". *Annals of Tourism Research*. 8(3), 377-402.
- Hsu, W., H. Luo ve S. Ho. (2016). "Applying the Fuzzy Delphi Method to Preservice Training Courses for Tour Guides in Taiwan". *IEEE International Conference on Advanced Materials for Science and Engineering*, 27-30.
- Huang, S., C. Hsu ve A. Chan (2009). "Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of The Package Tours İn Shanghai". *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 10(2), 1-31.
- İçöz, O. (2005). *Turizm Ekonomisi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- İslamoğlu, A.H. (2009). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İzmit: Beta Basım A.Ş.
- İşler, D. ve Ö. Güzel. (2014). "Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme". *Süleyman Demiral Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 19(1), 125-138.

- Jacobson, S.K. ve R. Robles. (1992). "Ecotourism, Sustainable Development, and Conservation Education: Development of a Tour Guide Training Program in Tortuguero, Costa Rica". *Environmental Management*, 16(6),701-713.
- Kacaroglu, Vicdan, A. (2010). "Hemşirelikte Profesyonellik". *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, Sempozyum Özel Sayısı, 261-263.
- Kalamboukidou, E. (2018). <http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide/greek-educational-system> (03.11.2018).
- Karadağ, A. (2002). "Meslek Olarak Hemşirelik". *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 5 (2), 1-2.
- Karamanoğlu, A.Y., F.G. Özer ve A. Tuğcu. (2009). "Denizli ilindeki hastanelerin cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin mesleki profesyonelliklerinin değerlendirilmesi". *Fırat Tıp Dergisi*, 14(1), 12-7.
- Karamustafa, K. ve N. Çeşmeci. (2006). "Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönelimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 70-86.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaya, U. ve Ç.K. Özhan. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kaynak, E. ve J. A. Macaulay. (1984). The Delphi technique in the measurement of tourism market potential: the case of Nova Scotia. *Tourism Management*, 5(2), 87-101.
- Kaynak, E., J. Bloom ve M. Leibold. (1994). Using the Delphi technique to predict future tourism potential. *Marketing Intelligence & Planning*, 12 (7), 18-29.
- Kepçeoğlu, Muharrem (2004). *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*. İstanbul: Alkım Yayınevi.
- Korkmaz, S., S. Temizkan ve R. Temizkan. (2010). "Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolü ve Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin

Pazarlama Açısından İçerik Analizi". *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1*, 133-149.

Kozak, M., E. G. Yılmaz ve O. Çakır. (2017). *Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kozak, M. ve D. Yetgin. (2013). "Profesyonel Turist Rehberlerinin Yetkinliklerinin Mesleki yeterlilik çerçevesinde değerlendirilmesi". *14. Ulusal Turizm Kongresi*, 408-428.

Kozak, M. (2014). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayımla Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Köroğlu, Ö. (2013). "Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerine Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme". *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute, 16*, 91-112.

Köroğlu, Ö., A. Köroğlu ve B. Alper. (2012). "Doğaya Dayalı gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rolü". *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi. 14(22)*, 131-139.

Kuo, N., K., Chang, Y. Cheng ve Lin, J. (2015). "Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty In Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators". *Journal of Travel and Tourism Marketing, 33*, 103-122.

Kuşlivan, S. ve N. Çeşmeci. (2002). "Türkiye'de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması, *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, T.C. Turizm Bakanlığı Genel Müdürlüğü*, 235-242.

Kürkçü, M. (2016). "Turist Rehberliği Eğitimi Konusunda Değerlendirmeler". *17. Ulusal Turizm Kongresi*. 1098-1118.

Kürkçü, M. (2017). "Turist Rehberliği Eğitimi Sorunları, Sektöre Etkileri ve Çözüm Önerileri". *3. Turizm Şurası*. 265-274.

Leclerc, D. ve J.N. Martin. (2004). "Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions". *International Journal of Intercultural Relations, 28*, 181-200.

- Lee, C. F. ve B. King. (2009). A determination of destination competitiveness for Taiwan's hot springs tourism sector using the Delphi technique. *Journal of Vacation Marketing*, 15(3), 243-257.
- Lin, Y., M. Lin ve Y. Chen. (2017). "How Tour Guides' Professional Competencies Influence on Service Quality of Tour Guiding and Tourist Satisfaction: An Exploratory Research". *International Journal of Human Research Studies*, 7(1), 1-19.
- Linstone, H. ve M. Turoff. (2002). *The Delphi Method: Techniques and Applications*, <https://web.njit.edu/~turoff/pubs/delphibook/delphibook.pdf>. (10.10.2018).
- Liu, Y. ve X. Deng. (2017). "The Tourist's Perceived Value: A Case Study of Bali Travelling". *European Scientetic Journal*, 210-220.
- Lovrentjev, S. (2015). "Education of Tourist Guides: Case of Croatia". *2nd Global Conference on Business, Economics, Management*, 23, 555-562.
- Mak, A.H.N., K.F. Wong ve Chang, R.C.Y. (2009). "Factors Affecting The Factors Affecting Of Service Quality Of The Tour Guideing Profession İn Macau". *International Journal of Tourism Research*, 12, 205-218.
- Mak, A.H.N., K.F. Wong ve C.Y. Chang. (2011). "Critical İssues Affecting the Service Quality and Professionalism of The Tour Guides in Hong Kong and Macau". *Tourism Management*, 32, 1442-1452.
- Mahiroğulları, A. (2008). "Selçuklu/Osmanlı Döneminde Kurumsal Bir Yapı: Ahilik/Gedik Teşkilatı ve Sosyo-Ekonomik İşlevleri". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 139-159.
- Marshall, G. (2005). *Sosyoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- McDonnell, I. (2001). "The Role of The Tour Guide in Transferring Cultural Understanding". *School of Leisure, Sport and Tourism Working*. 3. 1-14.
- Meged, J. (2017). "Guides Crafting Meaning in a Flexible Working Life". *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4), 374-387.
- MEGEP (2013), *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri: Turizm ve Rehberlik*. T.C. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.

- Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) (2018). Profesyonel Turist Rehberi Mesleğinin Ulusal Standardı Belirlendi, <https://www.myk.gov.tr/index.php/en/haberler/34-meslek-standartlar-dairesi-bakanl/596-profesyonel-turist-rehberi-mesleinin-ulusal-standard-belirlendi> (9.01.2018).
- Miller, D.A. (1990). Research Through The Delphi Technique. *Nirsa Journal*. 39-40.
- Miller, G. (2001). The development of indicators for sustainable tourism: results of a Delphi survey of tourism researchers. *Tourism management*, 22(4), 351-362.
- Nebioğlu, G. K. (2013). *Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Oxford İngilizce Sözlük. (2018). "Profession", <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/profession>. (Erişim Tarihi: 06.11.2018).
- Ozankaya, Ö. (1995). *Temel Toplum Bilim Terimleri Sözlüğü*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Özkalp, Enver. (1993) *Sosyolojiye Giriş*. Eskişehir: Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları.
- Özoğul, T., B. İlbay ve M. Kozak. (2016). "Rekreasyonel Liderlerin ve Turist Rehberlerinin Roller ve Özellikleri Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme". *17. Ulusal turizm Kongresi*, 367-376.
- Paykoç, F. ve A. Ok (1990). Delfi Tekniği ile Türk Eğitim Sistemindeki Bazı Problemlerin İncelenmesi. *ODTÜ Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü*, 14-21.
- Pearce, P. L. (1984). "Tourist-guide interaction". *Annals of Tourism Research*, 11(1), 129-146.
- Peköz, M. ve Ş. Yarcın. (1994). *Seyahat İşletmeleri*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.

- Poudel, S. ve P. Nyaupane. (2013). "The Role of Interpretative Tour Guiding in Sustainable Destination Management: A Comparison Between Guided and Nonguided Tourists". *Journal of Travel Research*, 52(5), 659-672.
- Prakash, M. ve N. Chowdhary. (2010). "What Are We Training Tour Guides for? (India)". *Turizam*, 14(2), 53-65.
- Prakash, M., N. Chowdhary ve Sunayana. (2011). "Tour Guiding: Interpreting The Challenges". *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6(2), 65-81.
- Rabotic, B. (2009). "The Creative Role of Tourist Guiding". *International Tourism Conference*. 1-20.
- Randall, C. ve R. Rollins. (2009). "Visitor Perceptions of The Role of Tour Guides in Natural Areas". *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3), 357-374.
- Rowe, G. and G. Wright. (1999). The Delphi Technique as a Forecasting Tool: Issues and Analysis. *International Journal of Forecasting*, (15), 353-75.
- Sackman, H. (1974). *Delphi Assessment: Expert Opinion, Forecasting and Group Process*. Santa Monica: Rand Corporation
- Salazar, N.B. (2005). "Tourism and Glocalization: "Local" Tour Guiding". *Annals of Tourism Research*, 32(3), 628-646.
- Saruhan, C. (1989). *Tercüman Rehberlik Mesleği Ders Notları*. İstanbul: Türsab Yayınları.
- Schmidt, C. J. (1979). "The guided tour: Insulated adventure". *Urban Life*, 7(4), 441-467.
- Seaton, A.V. ve M.M. Bennet. (1996). *Marketing Tourism Products Concepts, Issues, Cases*. Cengage Learning EMEA.
- Sezgin, E. ve B. Düz. (2018). "Testing the proposed "GuidePerf" scale for tourism: performances of tour guides in relation to various tour guiding diplomas". *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(2), 1-13.

- Solmaz, C. (2012). *Turizm Politikalarının Oluşturulmasında Turist Rehberlerinin Rolü*. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Antalya.
- Şahin, Y. ve S. Balta. (2007). "Distance Education Techniques to Assist Skills of Tourist Guides". *Educational Technology and Society*, 10(2), 213-224.
- Şahin, A. E. (2001). Eğitim Araştırmalarında Delphi Tekniği ve Kullanımı. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (20), 215-220.
- Şengül, F.Ç. (2016). *Sosyal Medyanın Turizm İşletmeleri Açısından Önemi: Antalya'da Bir Delfi Tekniği Uygulaması*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Antalya.
- Şentürk, S. Erhan (2013). *Meslek Olarak Hemşirelik ve Hemşirelikte Etik*. İstanbul: Nobel Tıp Yayınları.
- Şengür, Y. (2010). *Havayolu İşletmelerinde Bilgi Sistemleri Stratejik Planlaması Amaçlarının, Başarı Faktörlerinin ve Yaklaşımlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Delfi Çalışması*. Sivil Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı . Doktora Tezi. Eskişehir.
- Şimşek, M. (2004). *Turizm Sektöründe Bütünleşmelerin Turizm Gelirleri Üzerine Etkileri*. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Mersin
- Tan, C. (2017). "A Field Trip Approach to Studying The Role of Tour Guides in Shaping The Tourist Experience". *Journal of Mekong Societies*, 13(2), 23-44.
- Taştan, H. ve E. Genç. (2017). "Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Zorlukların Cinsiyete ve Yıllara Göre İncelenmesi". *The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (Futourism)*, 857-867.
- Temizkan, S., R. Temizkan ve S. Tokay. (2013). Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks. 14. *Ulusal Turizm Kongresi*, 474-486.

- Temizkan, R., S. Temizkan ve E. K z. (2012). "Turizm Fakültelerinin Turist Rehberliği Eğitimindeki Durumu: Turizm Rehberliği  ğrencilerinin Değerlendirilmesi". *13. Ulusal Turizm Kongresi*, 439-474.
- Temizkan, R. (2005). *Turist Rehberlerinin Türkiye İmajını Algılamaları*. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Ana Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Hatay.
- Tez, Z. (2016). *Meslekler Tarihi*. Ankara: İnkıl p Kitapevi.
- Toker, A. (2011). *Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Ankara  rneği*. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir.
- Tosun, C. ve R. Temizkan. (2004). Türkiye'nin Dış Tanıtımın ve  lke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü. *I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, 353.
- Tsai, C., M. Wang ve H. Tseng. (2015). "The Impact of Tour Guides' Physical Attractiveness, Sense of Humor, and Seniority on Guide Attention And Efficiency". *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 33, 824-826.
- Tsaur, S.H. ve H.Y. Teng. (2017). "Exploring Tour Guiding Styles: The Perspective of Tour Leader Roles". *Tourism Management*, 59, 438-448.
- Tsaur, S.H. ve W.R. Lin. (2014). "Hassles of Tour Leaders". *Tourism Management*, 45, 28-38.
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB). (2018). "6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu" <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> (05.01.2018).
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB). (2019). <http://www.tureb.org.tr/tr> (05.01.2019).
- Türk Dil Kurumu (TDK) (2019). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a4f839ab8b471.27115250, (05.01.2019).
- Türker, A.,  . Güzel ve G. Türker (2014). "Turizm Aktörü Olarak Profesyonel Turist Rehberlerinin Türkiye'deki Rehberlik Eğitim Sistemine Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Odak Grup  alışması". *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 336-351.

- Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği (TTYD). (2019). "*Türkiye Turizmi İle İlgili Seçilmiş Veriler 2017-2018*" <http://ttyd.org.tr/Uploadfiles/PublicationDocument/d14ad609-65cc-429f-82cd-77a58d812d85.pdf> (06.06.2019).
- Ulusoy, H., S. Manav ve Ö. Köroğlu. (2016). "Turist Rehberliği Meslek Kuruluşları Tarafından Rehberlere Sağlanan Desteklerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". *17. Ulusal turizm Kongres*, 935-948.
- UNWTO. (2019). "*World Tourism Barometer - 2019*" http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom19_01_january_excerpt.pdf (06.06.2019).
- Üngüren, E., S. Arslan ve Y.Y. Kaçmaz. (2015). "Bir Turist Taciz Türü Olarak Hanuççuluğun Turistler Üzerindeki Etkisi". *Akdeniz Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(32), 129-174.
- Vanhove, N. B. (1980). Forecasting in Tourism. *The Tourist Review*, 35(3), 2-7.
- Velioğlu, P. ve K. Babadağ. (1993). "Hemşirelik Tarihi ve Deontolojisi". *Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları*, 107-260.
- Vollmer, H. ve D.L. Mills. (1966). *Professionalization*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yazıcıoğlu, İ., C. Tokmak ve S. Uzun. (2008). "Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı". *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8(2), 1-19.
- Yenipınar, U., B. Çınar ve E. Bak (2017). "Turist Rehberliği Eğitimi ve Mesleğin Güncel Sorunları ve Çözüm Önerileri". *3. Turizm Şurası*, 656-666.
- Yenipınar, U., E. Bak ve G. Çapar. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 86-114.
- Yenipınar, U. ve A. Zorkirişçi. (2013). "Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi" *Çağ University Journal of Social Science*, 10(2), 111-136.
- Yıldız, R., S. Kuşlivan ve S.Y. Şenyurt. (1997). "Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi." "Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist

Rehberlerinin Rolü.” Hafta Sonu Semineri IV, T.C. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Erciyes Üniversitesi Matbaası. Kayseri.

Yükseköğretim Program Atlası, (2018). "Turist Rehberliği Programı Bulunan Tüm Üniversiteler", <https://yokatlas.yok.gov.tr/onlisans-program.php?b=39025>, (Erişim Tarihi: 06.11.2018).

Weiler, B. ve S.H. Ham. (2002). "Tour guide training: model for sustainable capacity building in developing countries". *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1). 52-69.

Weiler, B. ve A.K. Kim. (2017). "Tour Guides as Agents Of Sustainability: Rhetoric, Reality and Implications for Research". *Tourism Recreation Research*, 36(2), 113-125.

Weiler, B. ve K. Walker. (2014). "Enhancing The Visitor Experience: Reconceptualising The Tour Guide's Communicative Role". *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 90-99.

Woudenberg, F. (1991). An Evaluation of Delphi. *Technological Forecasting and Social Change*, (40), 131-150

Xu, Y. ve N. G. McGehee. (2017). "Tour guides under zero fare mode evidence from China". *Current Issues in Tourism*, 20(10), 1088-1109.

Zengin, B. ve N. Eker. (2016). 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği. *3rd International Congress of Tourism & Management Researches*.

Zengin, B., N. Eker ve G. E. Bayram, (2017). "Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi". *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 142-156.

Zengin, B., G. Erkol ve N. Eker. (2014). "Rehberlik Mesleğinde Bir Engel Olarak Cinsiyet Ayrımcılığı: Bayan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 1144-1159.

Zhang, H. ve I. Chow. (2004). "Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong". *Tourism Management*, 25, 81-91.



EKLER

EK 1. Turist Rehberliği Eğitimine İlişkin Alanyazın İncelemesi

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
1	Jacobson ve Robles	1992	Ecotourism, Sustainable Development, and Conservation Education: Development of a Tour Guide Training Program in Tortuguero, Costa Rica Dergi: Environmental Management	Kosta Rika Tortuguero'da, turist rehberliği eğitim programını geliştirmek	18 turist rehberine ve 400 turiste anket uygulaması, 6 otel sahibi ve milli park yetkilileri ile mülakat	Araştırmada ilgili paydaşlardan toplanan veriler ışığında bir turist rehberliği programı geliştirilmiştir. Bu bağlamda (a) turizmin Tortuguero Milli Parkı'nın doğal kaynakları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak, (b) toplumun önemli bir kesimine çevre eğitimi sağlamak, (c) turistlere çevre ile ilgili bilgi vermek ve ziyaretçi sayısını arttırmak ve (d) daha fazla gelir elde etmek hedeflenmiştir. Ayrıca yerel halkın turizm sistemine daha fazla katılımı sağlanmıştır.	-
2	Değirmencioğlu	1998	Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım Y.L Tezi	Türkiye'de turist rehberliği incelemek	288 turist rehberine anket uygulaması	Rehberlik kurslarından mezun olan rehberler üzerinde yapılan araştırmada turist rehberliği eğitiminin 4 yıla çıkarılması önerilmekte, böylelikle kısa zaman aralığında birçok bilgiyi sığdırma zorunluluğu ortadan kaldırılabileceği ve yabancı dil seviyesinin de arttırılabileceği belirtilmiştir.	Örneklemin sadece rehberlik kursları katılımcılarında oluşması
3	Değirmencioğlu	2001	Türkiye'de Turizm Rehberliği Üzerine Bir Araştırma Dergi: Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi	Türkiye'deki turizm rehberliği eğitiminin genel durumu ortaya koymak	288 turist rehberine anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin büyük bir kısmı teorik eğitim kapsamındaki dersleri (flora-fauna, mimari, Türkiye'nin uluslar arası sorunları gibi) yetersiz gördüğü tespit edilmiştir. Rehberlerin çoğu uygulama gezilerinin amacını yerine getirdiğine inanırken diğer kalan kısmı ise bazı müze ve sit alanlarının uygulama gezilerinde yer almadığından yakınmaktadır.	Araştırmanın sadece rehberlik kurslarından mezun olan rehberler üzerinde yapılması
4	Kuşluvan ve Çeşmeci	2002	Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması Bildiri: Turizm Eğitimi Konferansı	Turist rehberliği eğitiminin yeniden yapılandırılması gerektiğini vurgulamak ve turist rehberliği eğitiminde yeni bir model önermek	Literatür taraması ve mevcut durum analizi	Çalışma kapsamında önerilen eğitim modeli; filoloji ve yabancı dil öğretmenliği bölümleri mezunları ile dil bildiğini kanıtlayan diğer üniversite mezunlarının mezuniyetlerinden sonra yüksek lisans düzeyinde 1-1,5 yıllık yoğun meslek derslerinin verildiği bir programı başarıyla tamamlamaları ve Türkiye turuna katılmaları koşulu ile turist rehberleri olmalarını önermektedir	Teorik bir çalışmadır.

EK 1. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
5	Weiler ve Ham	2002	Tour Guide Training: A Model for Sustainable Capacity Building in Developing Countries Dergi: Journal of Sustainable Tourism	Üç eğitim programını eleştirel olarak inceleyerek, turist rehberliği eğitimi için bir model geliştirmek	Literatür taraması ve katılımcılara kurs öncesi ve sonrası 41 ifadeden oluşan anket uygulaması	Araştırma kapsamında (a) turizme giriş ve rehberlerin rolü, (b) eko turizm ilkeleri, (c) ziyaretçi profilleri ve beklentileri, (d) iletişimin yorumlayıcı yaklaşımı, (e) müşteri hizmetleri, (f) liderlik ve grup yönetimi ve (g) kültürler arasında ve özel ihtiyaçları olan insanlarla iletişim kurmak temellerine dayanan bir model geliştirilmiştir.	-
6	Şahin ve Balta	2007	Distance Education Techniques to Assist Skills of Tourist Guides Dergi: Educational Technology and Society	Geleneksel turist rehberliği eğitim yöntemlerini uzaktan eğitim teknikleriyle desteklemenin daha etkili bir eğitim imkânı sağlayabileceğini vurgulamak	Literatür taraması ve 60 öğrenciye anket uygulaması	Araştırma kapsamında uzaktan eğitim teknikleri aracılığıyla turist rehberliği eğitimi desteklemenin mümkün hale geldiği belirtilmiştir. Ayrıca turist rehberliği eğitiminde teknolojik ürünler kullanımının eğitimin kalitesini arttırdığı, maliyetleri ve süresini azalttığı tespit edilmiştir.	Zaman kısıtlaması bulunmaktadır.
7	Avcıkurt, Alper ve Geyik	2009	Education and Training of Tourist Guides in Turkey Dergi: Management and Education Academic Journal	Türkiye'deki turist rehberlerinin eğitimleri hakkında değerlendirmelerde bulunmak	Literatür taraması	Çalışmada öncelikle Türkiye'deki turist rehberliği eğitiminin detaylarına yer verilmiş ardından turist rehberliği eğitiminin sorunları ortaya konulmuştur. Bu sorunlar (a) eğitim sürelerinde ve kalitelerinde belirli standardın olmayışı, (b) nadir dillerde rehberlik eğitiminin verilmeyip rehber fazlası olan dillerde eğitime devam edilmesi ve (c) uzmanlık eğitimlerinin yetersizliği olarak belirtilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.
8	Prakash ve Chowdhary	2010	What are We Training Tour Guides for? (India) Dergi: Turizam Indian Institute of Tourism and Travel Management	Turist rehberlerinin nasıl eğitildiğini ortaya koymak	Literatür taraması ve eğitim programı içeriklerinin analizi	Çalışma kapsamında Hindistan'daki turist rehberliği eğitim programının içeriği incelenmiş ve (a) uygulamalı rehberlik becerileri, (b) duyarlılık, (c) kişilerarası/davranışsal beceriler, (d) yönetim, (e) turizm ürünleri bilgisi ve (f) turizm bağlamı ana başlıklarında eğitim verildiği tespit edilmiştir.	-

EK 1. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
9	Çakır	2010	Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki Y.L. Tezi	Profesyonel turist rehberlerinin çalışma biçimleri ve aldıkları mesleki eğitim süreleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak	Literatür taraması ve 217 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin çalışma biçimleri ile mesleki eğitim sürelerinin iş tatminleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.	-
10	Arslantürk	2010	Yükseköğretim Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Öğretim Kurumlarında Uygulanan Eğitime Yönelik Öğrenci Algılamaları D. Tezi	Yükseköğretim seviyesinde turist rehberliği eğitimi gören öğrencilerin hizmet kalitesi algılamalarını belirlemek	Literatür taraması ve 960 öğrenciye anket uygulaması	Araştırma kapsamında hizmet kalitesi alt boyutlarının hepsinde iki yıllık öğretim veren meslek yüksekokulları aleyhine göreceli bir algılamaya saptanmıştır.	Eğitim hizmetlerinin kalite düzeyi yalnızca öğrenci algıları ile sınırlandırılmıştır.
11	Temizkan, Temizkan ve Köz	2012	Turizm Fakültelerinin Turist Rehberliği Eğitimindeki Durumu: Turizm Rehberliği Öğrencilerinin Değerlendirilmesi Bildiri: 13. Ulusal Turizm Kongresi	Turizm fakültelerinin turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin aldıkları eğitim hakkındaki değerlendirmelerini ortaya koymak	Literatür taraması ve 350 öğrenciye anket uygulaması	Araştırma kapsamında Gazi Üniversitesi ve Nevşehir Üniversitesi turizm rehberliği eğitimi alan ve araştırmaya katılan öğrencilerin özellikle yabancı dil dersinin (İngilizce) ve mesleki dersleri içerik ve ders saati sayıları açısından iyi bir profesyonel turist rehberi olmak için yetersiz buldukları tespit edilmiştir.	-
12	Gül	2012	Türkiye'deki Turizm Rehberliği Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi Y.L. Tezi	Türkiye'de yükseköğretim düzeyindeki turizm rehberliği öğretim programlarını eğitim paydaşları perspektifinden ortaya koymak	Literatür taraması ve anket uygulaması	Araştırmada eğitim paydaşlarının öğretim programlarını değerlendirme algılarında tüm gruplar arasında farklılık gözlenmiştir. Eğitim paydaşlarının öğretim programlarını yükseköğretim yeterlilikler çerçevesinde değerlendirmeleri üzerine algılarında, bilgi ve beceri boyutlarında yalnızca öğrencilerin değerlendirmelerinin farklılaştığı gözlenmiş, ölçeğin kişisel ve mesleki yetkinlikler boyutunda grupların değerlendirmeleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir.	-

EK 1. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
13	Yenipınar ve Zorkirişçi	2013	Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi Dergi: Çağ University Journal of Social Sciences	Turist rehberlerinin birikiminde olması gereken temel konuları belirlemek ve eğitimde fark yaratacak yeni bilgi alanlarını saptamak	Literatür taraması ve içerik analizi	Araştırmada Avrupa standardında turist rehberliği eğitim programı ders içeriği incelenmiş ve Türkiye’de lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren üniversitelerin ders programlarında teknik derslerin yeterli düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca müfredatların Türkiye’ye gelen yabancı (<i>incoming</i>) turistlere yönelik olduğu saptanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.
14	Türker, Güzel ve Türker	2014	Turizm Aktörü Olarak Profesyonel Turist Rehberlerinin Türkiye’deki Rehberlik Eğitim Sistemine Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Odak Grup Çalışması Bildiri: Turizm Eğitimi Konferansı	Rehber kimliği almaya hak kazanan ve sektörde çalışan profesyonel turist rehberlerinin Türkiye’deki rehberlik eğitimi sistemine bakışlarını ortaya koymak	Literatür taraması ve odak grup çalışması	Araştırma kapsamında rehberlerle odak grup çalışması gerçekleştirilmiş ve (a) eğitim farklılıkları, (b) alanında yetişmiş akademisyen eksikliği, (c) uygulama eksikliği, (d) nadir dil, (e) meslek odaları ile ilişkiler, (f) yabancı dil eğitimi uzmanlaşma, (g) rehberlerin bilgilerinin güncel tutulması ve (h) uluslar arası çalışmalar gibi konularda sorunlar tespit edilmiştir.	Görüşme yerlerinin turist rehberlerinin en yoğun çalıştığı bölgeler olarak sınırlandırılması
15	Hacıoğlu ve Demirbulat	2014	Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitiminin İlgili Mevzuat Çerçevesinde Kavramsal Analizi Bildiri: 15. Ulusal Turizm Kongresi	Türkiye’de turizm rehberliği eğitiminin ilgili mevzuat çerçevesinde kavramsal analizini ortaya koymak	Literatür taraması	Çalışmada Türkiye’deki turist rehberliği eğitimi konusunda üç farklı eğitim sisteminden mezun olanlara aynı haklar verilmesi hususuna “Turist Rehberliği Meslek Kanunu”nun da bir açıklık getiremediği belirtilmiştir. Ayrıca Türk vatandaşlarına yönelik turlara çıkacak rehberler için yabancı dil bilme zorunluluğunu kaldıracak bir düzenlemeye ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir.	Teorik bir çalışmadır
16	Eker	2015	Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla Turizm Rehberliği Eğitim Müfredatlarının Uygulama Yeterliliği Y.L. Tezi	Turist rehberliği kursları ile üniversite müfredatlarının mesleki uygulama konusundaki yeterliliklerini rehberlerin bakış açılarıyla ortaya koymak	Literatür taraması ve 12 oda başkanı ve 28 aktif turist rehberi ile mülakat	Araştırma kapsamında (a) ders programlarının rehberlik mesleğinin icrası için teorik olarak yeterli düzeyde olduğu, (b) öğretim elemanlarının yeterliliğinin kurumlara göre değişiklik gösterdiği, (c) uygulama gezilerinin eğitimin bir parçası olarak düşünülmesi gerektiği ve (d) dil sınavına ilişkin sorunlar olduğu tespit edilmiştir.	-

EK 1. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
17	Lovrentjev	2015	Education of Tourist Guides: Case of Croatia Bildiri: 2nd Global Conference on Business, Economics, Management and Tourism	Hırvatistan'daki turist rehberliği eğitim sistemini turist rehberlerinin geri bildirimleri doğrultusunda ortaya koymak	Literatür taraması ve turist rehberleri ile mülakat	Araştırma sonucunda teorik bulgularla verilen eğitim programı ile hükümetin ve örgütlerin çabaları arasında güçlü bir uyumsuzluk olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun nedenleri olarak da gecikmiş gelişme ve turizm gelişimine yetersiz bir yaklaşım gibi sebepler gösterilmiştir.	-
18	Hsu, Luo ve Ho	2016	Applying the Fuzzy Delphi Method to Preservice Training Courses for Tour Guides in Taiwan Bildiri: IEEE International Conference on Advanced Materials for Science and Engineering	Tur rehberlerinin lisans eğitimi sınavına dâhil edilen konuları sınıflandırmak ve turist rehberliği eğitimini araştırmak	Literatür taraması ve Delphi yöntemi ile mülakat	Araştırma kapsamında Çince konuşan turist rehberleri Tayvan'daki turist rehberliği kurslarının (a) profesyonelliği birleştirmek, (b) ilgili düzenlemeleri anlamak, (c) ilgili işlemleri bilmek ve bunları tamamlamak, (d) yerel Tayvan kültürünü tanımak konularına son derece önem verdiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca pratik deneyime daha fazla önem verilmesi gerektiği belirtilmiştir.	-
19	Arslantürk, Küçükergin ve Apalı	2016	Turist Rehberliği Eğitiminde Güncel Durum ve Kavram Karmaşası Bildiri: 17. Ulusal Turizm Kongresi	Türkiye'de turist rehberliği eğitimindeki sorunları ve çelişkileri ortaya koymak	Literatür taraması	Çalışmada turist rehberliği bölümlerinden mezun olmayanların da yüksek lisans programları sayesinde turist rehberi olmalarının önünün açıldığı belirtilmiştir. Ayrıca 2007 yılında turist rehberliği alanındaki lisans eğitimi veren kurum sayısı 6 iken, bu sayının 2016 yılında 21'e yükseldiği, lisansüstü eğitim veren kurum sayısının artış gösterdiği ve bu durumun rehberlik mesleğini, getirilmek istenen kariyer mesleği noktasından ziyade kaosa sürüklediği açıklanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.
20	Kürkçü	2016	Turist Rehberliği Eğitimi Konusunda Değerlendirmeler Bildiri: 17. Ulusal Turizm Kongresi	Turist rehberliği eğitimi konusunda değerlendirmeler yapmak	Literatür taraması	Çalışmada turist rehberliği eğitiminin lisans seviyesinde verilmesi ve öğrencilerin en az bir konuda uzmanlaşmalarının sağlanması gerekliliği belirtilmiş, kısa süreli kurslar sonrasında katılımcılara verilen uzmanlık sertifikalarının yeniden değerlendirilmesi gerekliliği ile bunun sadece yüksek lisansla mümkün olabileceği savunulmuştur. Ayrıca turist rehberliği eğitimi program içeriklerinin sık sık denetlenmesi önerilmektedir.	Teorik bir çalışmadır.

EK 1. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
21	Carmody	2017	Intensive Tour Guide Training in Regional Australia: An Analysis of The Savannah Guides Organisation and Professional Development Schools Dergi: Journal of Sustainable Tourism	SGL (Savannah Guides Limited) ve Profesyonel Gelişim Okulları tarafından sağlanan pratik eğitim, öğrenme, danışmanlık, sertifikasyon ve mesleki standartlarının bileşenlerini incelemek	Literatür taraması ve 33 kişiye anket uygulaması	Araştırma kapsamında Savannah rehberlerinin eğitim, danışmanlık, sürekli öğrenme, sertifikasyon ve profesyonellik yapısı detaylıca incelenmiş ve bu bileşenlerin başarıyla uygulanarak Avustralya turist rehberliği hareketinin ve dolayısıyla genel olarak turizm endüstrisinin profesyonelliğine önemli katkılar sağladığı tespit edilmiştir.	Uygulamanın küçük bir örneklem boyutunda olması
22	Christie ve Mason	2017	Transformative Tour Guiding: Training Tour Guides to be Critically Reflective Practitioners Dergi: Journal of Ecotourism	İyi bir eğitimin sadece bilgi ve beceriler açısından değil, aynı zamanda tutum ve davranışlar açısından da değişime yol açabileceğini ortaya koymak	Literatür taraması ve örnek olay incelemesi	Araştırmada sadece rehberlik becerileri edinmeyi değil, aynı zamanda yetişkinlerin nasıl öğrendiğini, farklı değerlerin nasıl takdir edildiğini ve turistlerin kendi değerlerini nasıl değiştirme şansı sunduğunu anlamalarını da içeren yeni bir kılavuz eğitimi modeli önerilmiş ve uygulamada kabul görmesinin umut edildiği belirtilmiştir.	-
23	Kürkçü	2017	Turist Rehberliği Eğitimi Sorunları, Sektöre Etkileri ve Çözüm Önerileri Bildiri: 3. Turizm Şurası	Turist rehberliği eğitiminin sorunları, bu sorunların sektöre etkilerini belirlemek ve çözüm önerileri sunmak	Literatür taraması, gözlem, mülakat ve anket uygulaması	Araştırma kapsamında (a) derslerin yönetmeliklerle uyumsuzluğu, (b) meslekle alakasız konuların çokluğu, (c) ders ad ve içeriklerinin farklı olması, (d) uygulama derslerinin eksikliği, (e) hiçbir fakültede rehberlikte uzmanlık eğitiminin bulunmaması, (f) İngilizce eğitimde ısrar edilmesi, (g) uzmanlık alanı dışında eğitim veren akademisyenlerin varlığı, (h) alan tecrübesine sahip akademisyen eksikliği, (i) rehberlik bölümlerinin gün geçtikçe plansızca artışı gibi sorunlar tespit edilmiş ve çözüm önerileri sunulmuştur.	-
24	Çokişler	2017	Turizm Rehberliği Eğitiminde Çeyrek Asırdır Değişmeyen Parçalanmış Yapı Sorunu Bildiri: 3. Turizm Şurası	Turist rehberliği eğitiminin geçmişten günümüzdeki durumuna nasıl geldiğini ortaya koymak	Literatür taraması	Çalışmada T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı, üniversiteler, Turist Rehberleri Birliği, Yükseköğretim Kurumu gibi dört önemli paydaş arasındaki koordinasyonsuzluk ve güç çatışması gibi sebepler yüzünden turist rehberliği eğitiminin parçalanmış yapısına çözüm bulunamadığı ve günümüzde daha da parçalı bir hal aldığı belirtilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.

EK 2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Rollerine İlişkin Alanyazın İncelemesi

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
1	Schmidt	1979	The Guided Tour: Insulated Adventure Dergi: Urban Life	Turizmi ve turist rehberliğini farklı pencerelerden ele almak	Literatür taraması ve turistler, turist rehberleri, seyahat acentaları, turizm büroları ve araştırmacılarla mülakat	Araştırma kapsamında yapılan teorik araştırmalar sonrasında gerçekleştirilen mülakatlar sonucunda turist rehberlerinin rolleri, turist rehberliğinin yapı taşları, turist rehberlerinin coğrafi, sosyal, kültürel, teknolojik ve kutsal vurguları ile turizmin turistler üzerindeki sosyo-psikolojik etkileri ortaya konulmuştur. Turist rehberlerinin ana rolleri (a) problem çözücü, (b) bilgilendirici ve (c) zamanı verimli kullandırıcı olarak belirtilmiştir.	-
2	Holloway	1981	The Guided Tour: A Sociological Approach Dergi: Annals of Tourism Research	Turist rehberliği perspektifinde rehber, sürücü ve yolcu ilişkilerini ortaya koymak	Literatür taraması, gözlem ve mülakat	Araştırmada, rehberlerin yolcularının eşsiz bir turistik deneyim arayışını tatmin etmek için manipülatif ve drama becerileri geliştirdikleri bulunmuştur. Ayrıca, turist rehberlerinin “kültür komisyoncusu” olarak aracılık etmesi, turistler ve ev sahibi halk arasındaki ilişkiyi daha anlamlı hale getirebileceği belirtilmiştir.	Araştırmanın sadece Londra özelinde gerçekleştirilmiş olması
3	Pearce	1984	Tourist Guide Interaction Dergi: Annals of Tourism Research	Turist ve rehber etkileşimlerini kavramsal olarak ortaya koymak	Literatür taraması ve örnek tur planları üzerinden çıkarımlar yapmak	Çalışmada turistlerin ve turist rehberlerinin sosyal ilişkileri (a) amaçlar, (b) kurallar, (c) roller, (d) öge, (e) diziler, (f) bilişsel yapılar, (g) çevresel ortam ve (h) dil olmak üzere sekiz boyutta ele alınmıştır. Turist rehberlerinin en önemli rolünün "net ve kesin bilgilendirici" olma olduğu belirtilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.
4	Cohen	1985	The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role Dergi: Annals of Tourism Research	Turist rehberliğinin kökenleri, yapısı ve rollerinin dinamiklerini ortaya koymak	Literatür taraması	Çalışmada “liderlik”, “arabuluculuk”, “yol gösterici” ve “danışman” gibi günümüz modern turist rehberlerinin kökenini oluşturan terimler açıklanmıştır. Ayrıca temelde turist rehberlerinin (a) enstrümantal, (b) sosyal, (c) etkileşimli ve (d) iletişimsel bileşenleri olduğu açıklanmış, zamanla bunlara “animatör” ve “tur lideri” bileşenlerinin eklendiği belirtilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.

EK 2. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
5	Fine ve Speer	1985	Tour Guide Performances as Sight Sacralization Dergi: Annals of Tourism Research	Mekâna değer katma aşamalarının tur rehberlerinin performansları ile ilişkisini ortaya koymak	Literatür taraması, gözlem ("Lindheimer" evine yapılan dört ziyaret) ve şehir tarihçileri ile mülakat	Araştırmada "mekâna değer katma"nın (a) adlandırma, (b) kadraj ve yükselme, (c) tanıtılma ve kutsallaştırılma, (d) mekanik çoğalma ve (e) toplumsal çoğalma olmak üzere beş aşamada gerçekleştiği anlatılmaktadır. Ayrıca turist rehberlerinin mekâna değer katarak turistik çekicilik oluşturdukları belirtilmektedir.	Araştırma sadece ünlü bir kişinin evine gerçekleştirilen tarihi turdaki performansın incelenmesiyle gerçekleştirilmiştir.
6	McDonnell	2001	The Role of The Tour Guide in Transferring Cultural Understanding Çalışma Notu: School of Leisure, Sport and Tourism Working Paper Series	Tur rehberinin rolünün önemli bir yönünün ziyaretçilerin ev sahibi kültürünün kültürel anlayışını kolaylaştırmak olduğunu ortaya koymak	Literatür taraması ve Sydney'yi ziyaret eden 323 turiste anket uygulaması	Araştırmada ev sahibi kültürünü anlamının ziyaretçi memnuniyetinin önemli bir belirleyicisi olduğu açıklanmış ve kültürel aktarım için en önemli aracın turist rehberleri olduğu belirtilmiştir. Bu bağlamda, Sydney'de gerçekleştirilen turlarda yüksek derecede memnuniyet sağlandığı belirtilmiştir.	Araştırma sadece Sydney'yi ziyaret eden turistler örnekleminde gerçekleştirildiğinden sonuçlar tüm turist rehberlerine genellenememektedir.
7	Güzel	2007	Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma) Y.L. Tezi	Profesyonel turist rehberlerinin Türkiye imajının geliştirilmesindeki rolü ve etkilerini belirlemek	Literatür taraması ve 335 Alman turiste anket uygulaması	Araştırmada profesyonel turist rehberlerinin turistlerin Türkiye imajını algılamalarını olumlu yönde geliştirebilecek etkileri olduğu tespit edilmiştir.	Araştırmanın kış mevsimine tekabül etmesi nedeniyle, anket, sadece kapalı gruplara uygulanmıştır.
8	Randall ve Rollins	2009	Visitor Perceptions of The Role of Tour Guides in Natural Areas Dergi: Journal of Sustainable Tourism	Turist rehberlerinin misafirleri anlatım yoluyla eğiterek ve çevreye duyarlı uygun davranışları modelleyerek doğal alanların korunmasına katkıda bulunmasını ortaya koymak	Literatür taraması ve önem performans analizi	Araştırmada turist rehberlerinin doğal alanların korunmasındaki rolleri incelenmiş, (a) enstrümantal, (b) sosyal, (c) etkileşim, (d) sorumlu davranış motivasyonu ve (e) çevre tercümanı rollerinin önem derecesinin yüksek olduğu, ancak iletişim rolünün diğerleri kadar önemli olmadığını belirtilmiştir.	Araştırma sadece Broken Group Islands'da gerçekleştirildiğinden sonuçlar tüm turist rehberlerine genellenememektedir.

EK 2. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
9	Rabotic	2009	The Creative Role of Tourist Guiding Bildiri: International Tourism Conference	Turist rehberlerinin yaratıcı rolünü açıklamak	Literatür taraması	Çalışmada turist rehberlerinin misafirlerle olan temasları gereği ve her şeyden önce üst düzeyde etkileşim düzeyinde olmaları, rehberlerin kişisel özelliklerine ilişkin misafir algılamalarının ve hizmet kalitesinin ayrılmaz bir parçası olarak yorumlamalarını etkilediği belirtilmiştir. Ayrıca başarı, coşku ve iş yaratıcılığı arzusunun kaliteli turist rehberliğinin başlıca tetikleyicisi olduğu vurgulanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.
10	Korkmaz, Temizkan ve Temizkan	2010	Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolü ve Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Pazarlama Açısından İçerik Analizi Dergi: Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi	Hizmet içi eğitim seminerlerinde rehberlerin pazarlama fonksiyonunu destekleyen seminerlerin verilip verilmediğini tespit etmeyi amaçlamak	Literatür taraması	Çalışmada rehberlerin hizmet içi eğitimlerinde pazarlama konusunda yeterince seminer verilmediği tespit edilmiştir. Bu bağlamda pazarlama konusunda bilgi sahibi olmayan turist rehberlerinin pazarlama ile ilgili üzerlerine düşen görevleri bilinçli ve profesyonel bir şekilde yerine getiremeyecekleri vurgulanmıştır.	2001 ve 2010 yılları arası gerçekleştirilen hizmet içi eğitim seminerleri konuları dışındaki kurslar, dersler ve diğer eğitimler araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır.
11	Toker	2011	Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Ankara Örneği Y.L. Tezi	Turist rehberlerinin, kültür elçisi olarak algılanıp algılanmadıklarını araştırmak	Literatür taraması ve seyahat acentası yöneticilerine, turistlere ve turist rehberlerine anket uygulaması	Araştırmada her örneklem grubunun turist rehberlerini bir kültür elçisi olarak algıladığı belirlenmiştir. Ancak turist rehberlerinin kendileri ile ilgili algılamalarının, turistler ve acenta yöneticilerine göre daha yüksek tercih sıralamasında yer alması dikkat çekicidir.	Araştırma sadece Ankara ilinde gerçekleştirildiğinden sonuçlar tüm turist rehberlerine genellenememektedir.
12	Koroğlu, Koroğlu ve Alper	2012	Doğaya Dayalı Gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rolü Dergi: KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi	Doğaya dayalı gerçekleştirilen turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin üstlenmesi gereken rolleri incelemek	Literatür taraması	Çalışmada turist rehberlerinin liderlik, arabuluculuk ve kaynak yönetimi rolleri ile doğaya dayalı gerçekleştirilebilecek faaliyetlerde son derece önemli bir unsur oldukları açıkça belirtilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.

EK 2. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
13	Solmaz	2012	Turizm Politikalarının Oluşturulmasında Turist Rehberlerinin Rolü Y.L. Tezi	Turist rehberlerinin turizm politikalarına katkılarını ortaya koymak	Literatür taraması, 374 turist rehberine anket uygulaması ve 15 turist rehberi ile mülakat	Araştırmada turist rehberleri, acentalar ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı arasındaki işbirliği ve görüş alışverişinin yetersiz olduğu, alınan görüşlerin uygulamaya geçirilemediği gibi sorunların çözülemediği tespit edilmiştir.	-
14	Poudel ve Nyaupane	2013	The Role of Interpretative Tour Guiding in Sustainable Destination Management: A Comparison Between Guided and Nonguided Tourists Dergi: Journal of Travel Research	Yorumlayıcı tur rehberliğinin sürdürülebilir turizm yönetimindeki rolünü ortaya koymak	Literatür taraması ve 230 ziyaretçiye anket uygulaması	Araştırmada yorumlayıcı tur rehberliğinin etkililiğinin bir takım ekolojik ve sosyokültürel tutum ve davranışlarla bağlantılı olarak değiştiği tespit edilmiş, tutum ve davranışlardaki olumlu değişimin sonucu olarak yorumun sürdürülebilir turizmde etkili ve istenen bir araç olabileceği vurgulanmıştır.	-
15	Köroğlu	2013	Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme Dergi: Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute	Turist rehberlerinin iş yaşamlarında üstlendiği/üstlenmesi gerekli olan rolleri incelemek	Literatür taraması	Çalışmada turist rehberlerinin iş yaşamlarında en fazla kaynak yöneticiliği ve liderlik rollerinin ön planda olduğu, bununla birlikte kültürel arabuluculuk ve yorumcu rollerinin de önemli olduğu vurgulanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.
16	Güzel ve Köroğlu	2014	Turist Rehberlerinin Liderlik ve Aracılık Rollerinin Tur Deneyimine Etkisi: Doğa Turları Üzerine Bir Araştırma Dergi: Gaziantep University Journal of Social Sciences	Rehberlerin liderlik ve aracılık rollerinin öncelikle rehber performansı ve sonrasında bütünsel tur deneyiminin değerlendirilmesine yönelik etkilerini incelemek	Literatür taraması ve 284 yabancı turiste anket uygulaması	Araştırmada rehberlerin liderlik ve aracılık rollerinin rehber performansının değerlendirmesinde önemli bir faktör olduğu ve algılanan rehber performansının da bütünsel tur deneyimi üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece doğa turları üzerine gerçekleştirilmiş olması

EK 2. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
17	Chilembwe ve Mweiwa	2014	Tour Guides: Are They Tourism Promoters and Developers? Case Study of Malawi Dergi: International Journal of Research in Business Management	Malawi'de turizm tanıtımına katkıda bulunan tur rehberlerinin rollerini incelemek	Literatür taraması ve turist rehberleri ile mülakat	Araştırmada turist rehberlerinin liderlik, yorumlama, eğitim, bilgi verme, arabuluculuk ve temsil gibi rollerinin destinasyon imajı oluşturulmasında önemli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu bölgedeki turist rehberlerinin profesyonel eğitimden yoksun olduğu vurgulanmıştır.	-
18	Weiler ve Walker	2014	Enhancing The Visitor Experience: Reconceptualising The Tour Guide's Communicative Role Dergi: Journal of Hospitality and Tourism Management	Rehberlerin iletişim rolünü yeniden kavramlaştırmak ve ziyaretçi deneyimini geliştirmek	Literatür taraması ve örnek olay incelemesi	Araştırmada Tonga Whale Rehber Eğitim Programı'nın (TWGTP) rehberlerin fiziksel olarak erişilebilirliklerini, anlayışlarını ve tur gruplarına karşı empati kurma yeteneklerini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.	Araştırmanın Tonga Whale Rehber Eğitim Programı özelinde gerçekleştirilmiş olması
19	İşler ve Güzel	2014	Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme Dergi: Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	Turistlerin rehberli turlara yönelim nedenlerini değerlendirmek ve rehberlerin deneyimsel rolleri ile tur deneyimini zenginleştirme derecelerini ölçmek	Literatür taraması ve 350 Alman turiste anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin tur deneyimleri üzerindeki öğretici rollerinin ve beklentinin üzerinde deneyim yaratma etkilerinin müşterilerin turu satın aldıktan sonraki eğilimlerinin açıklanmasında önemli olduğu tespit edilmiştir.	-
20	Ferguson ve Walby	2015	Tour Guide Styles and Penal History Museums in Canada Dergi: International Journal of Tourism Research	Kanada'daki ceza tarihi müzelerinde çalışan tur rehberlerinin tarzlarını değerlendirmek	Literatür taraması	Çalışma ile çağdaş tur rehberi tipolojilerine kavramsal bir katkı yapılmıştır.	Teorik bir çalışmadır.

EK 2. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
21	Özoğul, İlbay ve Kozak	2016	Rekreasyonel Liderlerin ve Turist Rehberlerinin Roller ve Özellikleri Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme Bildiri: 17. Ulusal turizm Kongresi	Turist rehberlerinin rekreasyonel liderlikle ilgili hangi işlevleri karşıladıklarını, bu benzerliklerin hangi düzeyde olduğunu ve bu iki kavram arasındaki örtüşmeleri belirlemek	Literatür taraması	Çalışmada Turist rehberlerinin ve rekreasyonel liderlerin rollerinin ve özelliklerinin önemli ölçüde örtüştüğü ortaya konulmuş, turist rehberliği için aynı zamanda rekreasyonel liderlik özelliğinin de taşınması gerektiği vurgulanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.
22	Tsaur ve Teng	2017	Exploring Tour Guiding Styles: The Perspective of Tour Leader Roles Dergi: Tourism Management	Tur liderlerinin rolleri açısından turist rehberleri stillerini değerlendirmek için güvenilir ve geçerli bir ölçek geliştirmek	Literatür taraması ve 243 tur lideri ile mülakat	Araştırmada tur liderlerinin rolleri açısından tur rehberleri stillerini değerlendirmek amacıyla bir ölçek geliştirilmiştir. Öncelikle derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiş ve içerik analizi yapılmıştır. Ardından madde havuzu oluşturulup ölçek nihai halini almıştır. Ayrıca 12 farklı tur lideri rehberlik stilleri (a) sürekli hatırlatan, (b) tamamen hazırlanmış, (c) esprili, (d) anlayışlı, (e) üyeliğe öncelik veren, (f) kültür elçisi, (g) güzel konuşan, (h) detaylı, (i) hızlı, sorumlu, (j) düşünceli ve (k) müşteri odaklı olarak belirtilmiştir.	Araştırmaya sadece Taiwanlı tur liderlerinin dâhil edilmesi
23	Weiler ve Kim	2017	Tour Guides as Agents of Sustainability: Rhetoric, Reality and Implications for Research Dergi: Tourism Recreation Research	Sürdürülebilirlik temsilcileri olarak turist rehberlerinin etkili konuşma, gerçekçi olma rollerinin etkilerini ortaya koymak	Literatür taraması	Çalışmada turist rehberlerinin sürdürülebilirlik konusunda (a) turist ne düşünür?, (b) turist ne hisseder?, (c) turist gönüllü olarak ne yapar? ve (d) yönlendirme sonrası turist ne yapar? sorularına ilişkin olarak etkili konuşma ve gerçekçi olma rollerinin etkili olduğu vurgulanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.
24	Tan	2017	A Field Trip Approach to Studying The Role of Tour Guides in Shaping The Tourist Experience Dergi: Journal of Mekong Societies	Turist rehberlerinin farklı rolleri ile turist deneyimi arasındaki etkileşimleri incelemek	Literatür taraması ve eğitim turuna katılan 116 öğrenciye anket uygulaması	Araştırmada turist rehberinin etkileşim kalitesinin turistlerin algılanan değeri üzerinde olumlu bir etkisi olduğu, ayrıca, sosyal değer, duygusal değer, temel değer ve ekonomi değerinin turistlerin yeniden seyahat etme ve tavsiye etme niyetleri üzerinde büyük etkilere aracılık etkisi yaptığı tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece tek bir yurt içi eğitim gezisine katılan katılımcılarla sınırlı olması

EK 3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarına İlişkin Alanyazın İncelemesi

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
1	Leclerc ve Martin	2004	Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions Dergi: International Journal of Intercultural Relations	Turist rehberlerinin iletişim yeterliliğinin önemini uluslararası çapta incelemek	Literatür taraması ve toplamda 441 Fransız, Alman ve Amerikan turiste anket uygulaması	Araştırmada, Amerikalıların çoğu sözsüz ve sözlü yeterlilik davranışını Avrupalı turistlere nazaran daha önemli olarak gördüğü belirtilmiş ve bu sonucun ABD ve Avrupa iletişim modellerini araştıran önceki araştırmalarla teorik olarak da uyduğu tespit edilmiştir.	-
2	Zhang ve Chow	2004	Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong Dergi: Tourism Management	Hong Kong'da çalışan turist rehberlerinin Çin kökenli ziyaretçiler tarafından algılanan performansını değerlendirmek	Literatür taraması ve 438 Çinli turiste anket uygulaması	Araştırma kapsamında 20 adet rehberlik hizmet kalitesi nitelikleri belirlenmiştir. Hong Kong'da çalışan turist rehberlerinin, mesleki becerileri, güvenilirliği ve dil yeteneği ile ilgili alanlarda 20 hizmet kalitesi niteliklerinden 11'inde iyi performans gösterdiğini belirtirken, Turist rehberlerinin sorun çözme yeteneği çok düşük çıkmıştır.	-
3	El-Sharkawy	2007	Exploring Knowledge and Skills for Tourist Guides: Evidence From Egypt Dergi: Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism	Mısır'daki turist rehberlerinin bilgi birikimlerini ve kişisel becerilerini değerlendirmek	Literatür taraması ve 200 rehberle anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin farklı devirlerde "Mısır Tarihi", "Mısır Sanat Tarihi", "Eski Mısır Uygurluğu" ve "Mısır Anıtları" gibi derslerin yer aldığı yoğun bir ders programında eğitim aldıkları ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, bilgi birikimi ve kişisel beceriler arasında bir etkileşim bağlantısı tespit edilmiştir. Ayrıca, turist rehberlerinin sağlıklı ve duygusal olarak istikrarlı olmalarının yanı sıra, mizah, coşku ve enerji hissi ile esnek ve yaratıcı olarak çalıştıkları da tespit edilmiştir.	-
4	Huang, Hsu ve Chan	2009	Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of The Package Tours in Shanghai Dergi: Journal of Hospitality and Tourism Research	Shanghai'deki paket turlar kapsamında turist rehberi performansının turist memnuniyeti ile olan ilişkisini ortaya koymak	Literatür taraması ve 708 kişiye anket uygulaması	Araştırmada, turist rehberlerinin performansları ile turist memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada turist memnuniyeti üç boyutta incelenmiştir. Bunlar; (a) rehberlik hizmeti memnuniyeti, (b) tur hizmetlerinden memnuniyet ve (c) toplam tur deneyimine ilişkin memnuniyet olup, performans ile bu boyutlar arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece Çin'in Shanghai bölgesinde yapılması

EK 3. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
5	Mak, Wong ve Chang	2009	The Factors Affecting of Service Quality of The Tour Guideing Profession in Macau Dergi: International Journal of Tourism Research	Makao'da turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini etkileyen faktörleri incelemek	Literatür taraması ve mülakat	Araştırmada turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini etkileyen altı faktör tespit edilmiştir. Bunlar; (a) sağlıksız iş uygulamaları, (b) pazar hâkimiyeti, (c) turist pazarının olgunlaşması, (d) turist davranışının değişmesi, (e) gelen tur operatörleri arasındaki yoğun rekabet ve (f) insan kaynakları sorunlarıdır.	-
6	Chang	2014	Examining The Effect of Tour Guide Performance, Tourist Trust, Tourist Satisfaction and Flow Experience on Tourists' Shopping Behavior Dergi: Asia Pasific Journal of Tourism Research	Rehberlerin performansının turistlerin güvenine, turistlerin memnuniyetine ve turistlerin alışveriş davranışlarına etkisini incelemek	Literatür taraması ve 550 Çinli turiste anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin performanslarının, turistlerin güvenine, turist memnuniyetine olumlu yönde etkisi olduğu tespit edilmiş, ayrıca algılanan güven ve turist memnuniyetinin, turist rehberlerinin performansları ile turistlerin alışveriş davranışları arasındaki ilişkilere aracılık ettiği görülmüştür.	Araştırmanın sadece Çinli turistler özelinde gerçekleştirilmesi
7	Çetinkaya ve Öter	2015	Role of Tour Guides on Tourist Satisfaction Level in Guided Tours and Impact on Re-visiting Intention: A Research in Istanbul Dergi: European Journal of Tourism Hospitality and Recreation	Turist rehberlerinin İstanbul'daki rehberli gezilere katılan turistlerin memnuniyet düzeylerinin tekrar ziyaret etme niyetleri üzerindeki rolünü araştırmak	Literatür taraması ve 600 turiste anket uygulaması	Araştırmada turist memnuniyeti, yeniden ziyaret niyeti ve tur rehberliği hizmeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.	-
8	Kuo, Chang, Cheng ve Lin	2015	Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators Dergi: Journal of Travel and Tourism Marketing	Tayvan'daki Kinmen savaş alanlarını ziyaret eden turistler için turist rehberliği yorumu ve destinasyon sadakati arasındaki ilişkiyi açıklamak	Literatür taraması ve 453 ziyaretçiye anket uygulaması	Araştırmada turist memnuniyetinin turist rehberinin yorumu ve varış sadakati arasında aracı olduğu tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece Kinmen savaş alanı özelinde gerçekleştirilmesi

EK 3. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
9	Tsai, Wang ve Tseng	2015	The Impact of Tour Guides' Physical Attractiveness, Sense of Humor and Seniority on Guide Attention and Efficiency Dergi: Journal of Travel and Tourism Marketing	Turist rehberlerinin fiziksel çekiciliğinin, mizahın ve kıymet algısının rehber dikkati ve verimliliği üzerindeki etkisini ortaya koymak	Literatür taraması ve 25 rehber anket uygulaması	Araştırmada fiziksel çekiciliğin ve mizahın birleştirildiğinde yorumlama etkinliği üzerinde ilave etkileri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bazı turist rehberleri fiziksel olarak çekici olmasa da, deneyim yorumlama etkinliği üzerinde ilave bir etki sağladığı tespit edilmiştir.	-
10	Büyükkuru	2015	Turist Rehberlerinin İletişim Becerilerinin Turistlerin Tur Deneyimi Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma Y.L Tezi	Turist rehberlerinin iletişim becerilerinin, turistlerin tur deneyimi üzerindeki etkisini ortaya koymak	Literatür taraması ve 650 turiste anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür. İletişim becerilerinin, tur deneyiminin alt boyutlarından 'öğrenme' ve 'eğlence' deneyimi üzerinde, 'estetik' ve 'kaçış' deneyimine göre daha fazla etkisi olduğu tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece Nevşehir ilinde gerçekleştirilmiş olması
11	Bak	2015	Turist Rehberlerinin Performansının Turist Tatminine Etkisi: Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistler Üzerinde Bir Araştırma Y.L. Tezi	Turist rehberlerinin performansının, Kapadokya'yı ziyaret eden yabancı turistlerin tatminine etkisini ortaya koymak	Literatür taraması ve 450 turiste anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin performansının turistlerin tatminleri üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiş, ayrıca turist rehberlerinin performansları ile ilgili kavramsal ve uygulamaya yönelik önemli çıktılar elde edilmiştir.	Araştırmanın tek bir bölgede, belirli bir dönemde yapılarak tüm turist tiplerine uygulanamaması
12	Hansen ve Mossberg	2016	Tour Guides' Performance and Tourists' Immersion: Facilitating Consumer Immersion by Performing a Guide Plus Role Dergi: Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism	Turist rehberlerinin performanslarının turistlerin katılımı üzerindeki etkisini ortaya koymak	Literatür taraması ve mülakat	Araştırma kapsamında etkili bir turist rehberinin, turist katılımını artırabileceği ve böylece sıradan bir deneyimi olağanüstü bir deneyim haline getirebileceği tespit edilmiştir.	-

EK 3. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
13	Lin, Lin ve Chen	2017	How Tour Guides' Professional Competencies Influence on Service Quality of Tour Guiding and Tourist Satisfaction: An Exploratory Research Dergi: International Journal of Human Research Studies	Turist rehberlerinin profesyonel yeterliliklerinin hizmet kalitesi ve turist memnuniyeti üzerindeki etkilerini açıklayan kavramsal bir çerçeve önermek	Literatür taraması ve 360 turiste anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin profesyonel yeterliliklerinin hizmet kalitesi ve turist memnuniyetini olumlu etkilediği tespit edilmiştir.	-
14	Liu ve Deng	2017	Study of The Tour Guide Interactive Quality's Impact on The Tourist Re-Travelling Intention Based on The Tourist's Perceived Value: A Case Study of Bali Travelling Dergi: European Scientefic Journal	Turist rehberlerinin etkileşim kalitesi ile yeniden seyahat etme ve tavsiye niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek	Literatür taraması ve Bali adasına seyahat eden 260 turiste anket uygulaması	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin işleri gereği turistlerin bilişsel, algısal ve duygusal iç durumlarını kaçınılmaz olarak etkiledikleri ve çeşitli rolleri yerine getirdikleri belirtilmiş, ayrıca bu durumun sonucu olarak da rehberlerin etkileşim kalitesinin turistlerin yeniden seyahat etme ve tavsiye etme niyetlerini etkilediği tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece Bali adası seyahatine katılan turistler özelinde gerçekleştirilmesi
15	Sezgin ve Düz	2018	Testing The Proposed "Guideperf" Scale for Tourism: Performances of Tour Guides in Relation to Various Tour Guiding Diplomas Dergi: Asia Pacific Journal of Tourism Research	Çeşitli seviyelerde turist rehberliği diplomasına sahip olan turist rehberleri ile performansları arasındaki bağlantıyı test etmek	Literatür taraması ve ölçek geliştirme	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin performanslarını değerlendirmek üzere ölçek geliştirilmiştir. Ayrıca iki yıllık meslek yüksekokullarından, dört yıllık yüksekokul/fakültelerden ve bakanlık sertifika programlarından mezun olan turist rehberleri arasında performans açısından farklılıklar incelenmiştir. Buna göre sertifika programlarından rehber olanlar daha uzman gibi bir sonuç ortaya çıkarken iki ve dört yıllık bölümlerden mezun rehberlerin ise kişilik ve liyakat yönünden ve düzgün görünüşlülük/takdim edilebilirlik açısından üstün olduğu tespit edilmiştir.	Araştırmanın Eskişehir ilini ziyaret eden genellikle Türk ziyaretçiler özelinde gerçekleştirilmesi

EK 4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunlarına İlişkin Alanyazın İncelemesi

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
1	Ap ve Wong	2001	Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems Dergi: Tourism Management	Hong Kong'daki turist rehberliğinin niteliğini, mevcut profesyonel hizmet standartları seviyesini değerlendirmek ve 21. yüzyılda mesleğin karşılaştığı sorunları ve zorlukları tanımlamak	Literatür taraması ve mülakat	Araştırma kapsamında Hong Kong'daki turist rehberlerinin temel sorunları incelenmiş ve (a) değişken profesyonellik seviyelerinin olması, (b) sağlıksız endüstri uygulamalarının olması, (c) sertifikaya ihtiyaç olması, (d) kayıt veya lisans sisteminin oturmaması ve (e) turist rehberlerinin performanslarının izlenememesi gibi sorunlar tespit edilmiştir.	-
2	Batman	2003	Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma Dergi: Dergi Park- Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi	Ülke tanıtımı açısından stratejik önem taşıyan profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirlemek ve çözüm önerileri sunmak	Literatür taraması ve 240 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında (a) seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar, (b) turist gruplarıyla yaşanan sorunlar, (c) otellerde karşılaşılan sorunlar, (d) müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar, (e) ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar ve (f) mesleğin özelliğinden kaynaklanan sorunlar tespit edilmiş ve bu sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir.	-
3	Karamustafa ve Çeşmeci	2006	Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma Dergi: Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi	Tur yönetiminde turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmak	Literatür taraması ve anket uygulaması	Araştırmada kapsamında turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunların (a) turist rehberlerinin tecrübelerine, (b) tura çıkma sıklıklarına, (c) rehberlik hizmeti verdikleri turların sürelerine ve (d) tura katılan kişi sayılarına göre birtakım farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.	-
4	Akbulut	2006	Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma Y.L. Tezi	Ege bölgesinde çalışan turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri getirmek	Literatür taraması ve 225 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında Ege bölgesinde çalışan turist rehberlerinin mesleki sorunları (a) eğitim sorunları, (b) yasal düzenlemeler ile ilgili sorunlar, (c) kaçak rehberlik sorunu, (d) mesleğin özelliklerinden ve çalışma koşullarından kaynaklanan sorunlar, (e) yönetilen gruplarla karşılaşılan sorunlar, (f) seyahat, konaklama ve ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar, (g) meslek odaları ve derneklerle karşılaşılan sorunlar ve (h) müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar olarak tespit edilmiştir.	-

EK 4. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
5	Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun	2008	Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı Dergi: Bilim ve Eğitim Düşünce Dergisi	Turist rehberlerinin kendi meslekleri ile ilgili sorunlarını, görüşlerini ve yaşadıkları problemlerle ilgili değerlendirmelerini ortaya koymak	Literatür taraması ve 240 turist rehberine anket uygulaması	Araştırmada turist rehberlerinin mesleki sorunları (a) mesleki kurs ve seminerlerin yetersizliği, (b) kaçak rehberlik, (c) seyahat acentaları ile sorunlar, (d) tur grupları ile sorunlar ve (e) otel işletmeleri ile ilgili sorunlar olarak belirtilmiştir.	-
6	Doğan, Üngüren ve Kesgin	2010	Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma Dergi: Journal of Yaşar University	Profesyonel turist rehberlerinin meslek ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek	Literatür taraması ve 219 turist rehberine anket uygulaması	Araştırmada profesyonel turist rehberlerinin evlilik ve meslek ilişkisine yönelik algılama ve tutumlarının medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerine bağlı olarak farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.	-
7	Mak, Wong ve Chang	2011	Critical Issues Affecting the Service Quality and Professionalism of The Tour Guides in Hong Kong and Macau Dergi: Tourism Management	Hong Kong ve Makau'da turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini ve profesyonelliğini etkileyen kritik konuları incelemek	Literatür taraması ve 10 kişi ile derinlemesine mülakat	Araştırma kapsamında turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini ve profesyonelliğini etkileyen konular (a) seyahat acentalarının sağlıksız iş uygulamaları, (b) Çin turizm pazarının olgunlaşmaması, (c) gelen tur operatörleri tarafından sömürü tedbirleri, (d) insan kaynakları sorunları, (e) rol çatışması ve (f) hizmet kalitesi güvence mekanizmasının olmayışı olarak belirtilmiştir.	Örneklem büyüklüğünün az olması
8	Prakash, Chowdhary ve Sunayana	2011	Tour Guiding: Interpreting The Challenges Dergi: Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism	Kuzey ve doğu bölgelerinden gelen stajyer turist rehberleri için önemli olan endişeleri tespit etmek	Literatür taraması ve 100 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında Hindistan'daki turist rehberleri için altı önemli endişe unsuru belirlemiştir. Bunlar (a) işin niteliği, (b) beceri eksikliği, (c) genel çalışma ortamının sorunları, (d) acil turizm bağlamında zorluklar, (e) turist rehberliği mesleğinin algılanan çekiciliği ve (f) turizm altyapısının kalitesidir.	-

EK 4. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
9	Çetin ve Kızıllırmak	2012	Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi Dergi: Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi	Ülkemizde kokartlı turist rehberliği hizmetlerinin mevcut durumunu araştırmak	Literatür taraması	Çalışmada (a) rehberlik ile ilgili hizmet standartlarının artırılması, (b) mevcut arzın sınırlandırılarak nadir dillerde rehber yetiştirilmesi ve (c) uzmanlık alanlarına yönelik eğitime önem verilerek rehberlerin sahip olduğu niteliklerinin artırılması gibi gereklilikler vurgulanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.
10	Güzel, Türker ve Şahin	2014	Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma Dergi: Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi	Turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları mesleki engelleri ortaya koymak	Literatür taraması ve 273 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin karşılaştığı mesleki engeller "yasal engeller", "gelire ilişkin engeller", "mesleğe ilişkin engeller", "sektöre ilişkin engeller", "rehbere ilişkin engeller", "turiste ilişkin engeller" olmak üzere altı boyutta ortaya konulmuştur.	-
11	Zengin, Erkol ve Eker	2014	Rehberlik Mesleğinde Bir Engel Olarak Cinsiyet Ayrımcılığı: Bayan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma Bildiri: 15. Ulusal Turizm Kongresi	Bayan turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken, cinsiyetlerine yönelik herhangi bir engel ile karşılaşp karşılaşmadıklarını tespit etmek	Literatür taraması, gözlem, mülakat ve doküman analizi	Araştırmada bayan turist rehberlerinin paylaştıkları engellerin (a) cinsel taciz, (b) ailevi sorunlar, (c) bireylerin kaba davranışları ve (d) personelle ilgili konular olduğu tespit edilmiştir.	-
12	Güzel ve Köroğlu	2015	Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algıların İçerik Analizi Yöntemi İle Belirlenmesi Dergi: Ç.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	Tatil deneyimini zenginleştirme hususunda turizm sektörünün en önemli çalışanlarından birisi olarak kabul edilen turist rehberlerinin mesleklerine yönelik pozitif ve negatif yönlü algılamalarını ortaya koymak	Literatür taraması ve 136 turist rehberi ile mülakat	Araştırma kapsamında pozitif yönlü algılamaların çoğunluğunu mesleğin farklı kültürlerle ve yeni insanlarla tanışma imkânı yaratması ve maddi yönden doyum sağlayan bir meslek olması oluştururken, negatif yönlü algılamaların çoğunluğunu ise düzensiz yaşam tarzının ortaya çıkması ve rehberliğin sezonluk bir iş olması temaları oluşturmaktadır. Ayrıca pozitif yönlü çıkarımların çoğunlukta olduğu gözlemlenirken, negatif yönlü algılamalara yönelik önerilerde bulunulmuştur	Rehberlerin sürekli seyahat etmeleri ve rehberlere toplu şekilde ulaşma sorunu yaşandığı için örneklem sayısının az olması

EK 4. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
13	Xu ve McGehee	2017	Tour Guides Under Zero Fare Mode Evidence from China Dergi: Current Issues in Tourism	Sıfır-ücret grubu turist rehberlerinin daha önce duyulmamış seslerini turistler, tur operatörleri ve turizm yöneticileri ile ilişkilerini ve tutumlarını incelemek	Literatür taraması ve mülakat	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin sıfır-ücret turuna ve onun içinde yer almasına yol açan duygularla mücadele ettiği vurgulanmıştır. Örneğin, bilgi veren turist rehberlerinin kendilerini sıfır-ücret tur modunun günah keçisi olarak tanımladıkları, ancak aynı zamanda mesleğin sunduğu özgürlük ve fırsattan da yararlandıkları belirtilmiştir.	Çin'in yalnızca bir bölgesindeki tur rehberleri araştırmaya dâhil edilmiştir.
14	Ababneh	2017	Tourist Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence From Jordan Dergi: Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism	Turist rehberlerin çalışma zorlukları ve koşullarını ortaya koymak	Literatür taraması ve mülakat	Araştırmada turist rehberliği mesleği hakkında (a) mevsimselliğin tutarsızlıklarına, (b) ekonomik güvensizlik korkusuna ve (c) farklı risklere karşı çok hassas olduğuna ilişkin sorunların olduğu belirtilmiştir.	-
15	Yenipınar, Çınar ve Bak	2017	Turist Rehberliği Eğitimi ve Mesleğin Güncel Sorunları ve Çözüm Önerileri Bildiri: 3. Turizm Şurası	Turist rehberliği mesleğinin güncel içsel ve dışsal mesleki sorunlarının tespit etmek ve çözüm önerileri sunmak	Literatür taraması ve üç tartışma platformu verileri	Çalışmada turist rehberlerinin sorunları (a) acentalarla ilgili, (b) istihdamlı ilgili, (c) mevzuat ile ilgili, (d) iş birliği ile ilgili, (e) dil sorunu ve (f) akademik ve sektörel sorunlar olarak tespit edilmiş ve çözüm önerileri getirilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.
16	Taştan ve Genç	2017	Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Zorlukların Cinsiyete ve Yıllara Göre İncelenmesi Bildiri: The First International Congress on Future of Tourism	Turist rehberlerinin yaşadıkları zorlukları yıllara ve cinsiyete göre belirlemek ve çözüm önerileri getirmek	Literatür taraması ve içerik analizi	Çalışmada, zorluklar 28 ana başlıkta toplanmış ve yıllar itibariye en çok karşılaşılan zorluklar (a) odalar ve birlikler, (b) kaçak rehberlik, (c) seyahat acentaları ve (d) rehberlik eğitimiyle ilgili zorluklar olarak sıralanmıştır.	Teorik bir çalışmadır.

EK 4. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
17	Meged	2017	Guides Crafting Meaning in a Flexible Working Life Dergi: Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism	Esnek çalışma hayatında turist rehberliği mesleğini değerlendirmek	Literatür taraması ve 13 turist rehberi ile mülakat	Araştırma kapsamında turist rehberliği mesleği esnek çalışma imkânı açısından değerlendirilmiş ve rehberlerin iş imkânlarının stresli ve ikinci iş yapmayı gerektiren nitelikte olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca meslekte kıdemli olanların yeni başlayanlara oranla daha fazla iş bulmakta sıkıntı çektiği tespit edilmiştir. Tüm bunların alt yapısında ekonomik sıkıntılar da var olduğunun altı çizilmiştir.	Örneklem büyüklüğünün az olması

EK 5. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Kanununa İlişkin Alanyazın İncelemesi

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
1	Temizkan, Temizkan ve Tokay	2013	Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks Bildiri: 14. Ulusal Turizm Kongresi	Meslek kanununun ve turist rehberliği meslek yönetmeliğinin turist rehberliği eğitimi ile ilgili boyutunu değerlendirmek	Literatür taraması	Çalışma kapsamında turist rehberliği eğitiminde yaşanmaya devam eden çelişkili durumun ortadan kalkması, meslek ve rehberlerle ilgili diğer sorunların da çözümünü sağlamak üzere eğitim modeli önerisi verilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.
2	Yenipınar, Bak ve Çapar	2014	Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi Dergi: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	Turist rehberliği meslek kanununa dönük düşünceleri meslek örgütleri yöneticileri ve turist rehberliği bölümü öğretim elemanları gözüyle ortaya koymak	Literatür taraması ve 20 öğretim elemanına anket uygulaması	Araştırma kapsamında 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununun yürürlüğe girmesi ile beraber kanunun mesleki mağduriyetleri gidermesi beklentilerin karşılanıp karşılanmadığı konusundaki tartışmaların süregelmesi sonucunda, araştırılma ihtiyacı duyulan konunun sonuçlarına bakıldığında kanunun mevcut haliyle beklentileri karşılamadığı vurgulanmıştır.	-
3	Eker ve Zengin	2016	6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği Bildiri: 3rd International Congress of Tourism and Management Researches	Söz konusu kanun ve bu yasaya istinaden çıkarılan yönetmeliğin rehberlerce nasıl değerlendirildiğini ortaya koymak	Literatür taraması ve 228 turist rehberine anket uygulaması	Araştırmada meslek kanununun rehberlik mesleğini bir statüye kavuşturduğu, ancak denetim yetersizliği nedeniyle kimi sorunların önüne geçemediği tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece İstanbul rehberler odasına kayıtlı rehberler özelinde gerçekleştirilmesi
4	Zengin, Eker ve Erkol Bayram	2017	Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi Dergi: Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi	Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve bu yasaya istinaden çıkarılan yönetmeliği rehberlerin bakış açısıyla değerlendirmek	Literatür taraması ve 345 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında katılımcıların cinsiyetleri, eğitim durumları, gelir düzeyleri, rehberlik statüsü, ruhsatname alma yeri, bildikleri yabancı diller, mesleki tecrübe ile meslek kanununa ilişkin tutumları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece belirli bir dönemde gerçekleştirilmesi

EK 6. Profesyonel Turist Rehberliğinde Diğer Önemli Konulara İlişkin Alanyazın İncelemesi

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
1	Dahles	2002	The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia Dergi: Annals of Tourism Research	Endonezya'nın devlet propagandasının orada bulunan turist rehberlerinin anlatıları üzerindeki etkisini ortaya koymak	Literatür taraması ve 50 turist rehberi ile mülakat	Araştırmada, sürmekte olan siyasi karışıklığa bağlı olarak (a) uluslararası turist sayısının gerilediği, (b) taşra bölgelerinde birçok seyahat acentesinin kapılarını kapattığı ve (c) uçuşların sayısının azaldığı tespit edilmiştir.	Az sayıda turist rehberi ile mülakat gerçekleştirilmiştir.
2	Salazar	2005	Tourism and Glocalization: "Local" Tour Guiding Dergi: Annals of Tourism Research	Turist rehberlerinin turizm ve küreyelleşme çerçevesindeki pozisyonlarını ortaya koymak	Literatür taraması, gözlem ve doküman taraması	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin bir yandan meslekleri gereği küreselleşen dünyanın gereklerini yerine getiren bireyler olduğunu bir yandan da çalıştıkları yerel destinasyonlara hâkim olup turistlere yerelliği anlatıp deneyim elde etmelerini sağlamaya çalıştıkları belirtilmiştir.	Araştırmanın sadece Endonezya'nın Java adası özelinde gerçekleştirilmesi
3	Temizkan	2005	Turist Rehberlerinin Türkiye İmajını Algılamaları Y.L. Tezi	Turist rehberlerinin Türkiye imajını nasıl algıladıklarını tespit etmek	Mülakat, anket ve gözlem	Araştırmada turist rehberlerinin gözünde Türkiye'nin genel imajının kararsızlık düzeyinde kaldığı, karmaşık ve çelişkili bir genel imaja sahip olduğu belirtilmiştir. Ayrıca Türkiye'nin turistik imajının genel olarak olumlu yönde olduğu ancak bunun tersi olarak genel imajının turistik imajı olumsuz yönde etkilediği vurgulanmıştır.	-
4	Demircan	2007	Vergi Hukuku Açısından Turist Rehberliği Kitap	Profesyonel turist rehberlerinin hukuki statüsü belirlemek	Literatür taraması	Çalışmada turizm sektörü açısından turist rehberleri, turist rehberlerinin hukuki statüsü ve vergi hukuku açısından turist rehberliği hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.
5	Arslantürk ve Altunöz	2012	Practice-Trips: Efficiency and Quality Perceptions of Prospective Tour Guides Dergi: Social and Behavioral Sciences	Uygulama gezileri hakkında öğrencilerin görüşlerini almak	Literatür taraması ve 137 öğrenciyi anket uygulaması	Araştırmada lisans öğrencilerinin uygulama gezilerindeki turist rehberlerinin algıladıkları performansı ve kalite algılarının meslek yüksekokulu öğrencilerine oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.	Az sayıda öğrenciyi anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.



EK 6. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
6	Kaya ve Özhan	2012	Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma Dergi: Çalışma İlişkileri Dergisi	Turist rehberlerinin harcadıkları duygusal emek ile tükenmişlik durumları arasındaki ilişkiyi belirlemek	Literatür taraması ve 147 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişlik boyutlarından olan duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca mesleği asıl iş olarak icra edenlerin daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri belirlenmiştir.	-
7	Demirbulat ve Karaman	2014	Trabzon Ayasofya Müzesi'nin Camiye Dönüştürülmesine İlişkin Turist Rehberlerinin Değerlendirmesi Dergi: Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute	Trabzon ili için önemli bir kültürel değer olan Ayasofya Müzesi'nin Camiye dönüştürülmesinin etkilerini ortaya koymak	Literatür taraması ve 90 turist rehberine anket uygulaması	Araştırmaya katılan turist rehberlerinin Ayasofya Müzesi'nin cami olarak kalması gerektiğini düşündükleri, ancak kararsızlık içerisinde oldukları ve Ayasofya Müzesi'nin tam olarak cami formunda düzenlenmediği noktasında görüş birliği içerisinde oldukları tespit edilmiştir.	-
8	Avcıkurt ve Demirbulat	2016	Turist Rehberlerinin Sürdürülebilir Turizme Bakış Açısı Dergi: Journal of Tourism Theory and Research	Turist rehberlerinin sürdürülebilir turizme yönelik tutumlarını ortaya koymak	Literatür taraması ve 73 turist rehberine anket uygulaması	Araştırma kapsamında turist rehberlerinin sürdürülebilir turizm hakkında olumlu düşüncelere sahip olduğu tespit edilmiştir.	Araştırmanın sadece Trabzon Rehberler Odası'na kayıtlı az sayıda turist rehberi üzerinde yapılması
9	Ulusoy, Manav ve Köroğlu	2016	Turist Rehberliği Meslek Kuruluşları Tarafından Rehberlere Sağlanan Desteklerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma Bildiri: 17. Ulusal Turizm Kongresi	Turist rehberliği meslek kuruluşları tarafından turist rehberlerine sağlanan destekleri incelemek	Literatür taraması ve 13 meslek kuruluşu ile mülakat	Araştırma kapsamında (a) meslek kuruluşlarının rehberlere/üyelere eğitim gezileri, (b) uzmanlaşma eğitimleri, kurslar, söyleşiler/konferanslar, (c) sosyal etkinlikler ve (d) mesleki problemlere ilişkin destekler sağladıkları tespit edilmiştir.	-



EK 6. (devam)

No	Yazar(lar)	Yıl	Makale Bilgisi	Araştırmanın Amacı	Araştırmanın Yöntemi	Araştırmanın Bulguları	Araştırmanın Sınırlamaları
10	Çetin ve Yarcan	2017	The Professional Relationship Between Tour Guides and Tour Operators Dergi: Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism	Turist rehberleri ile tur operatörleri arasındaki profesyonel ilişkiyi ortaya koymak	Literatür taraması ve 110 turist rehberi ile 56 tur operatörüne anket uygulaması	Araştırma kapsamında turist rehberleri ile tur operatörleri arasında (a) yabancı dil becerileri, (b) grup uyumu, (c) tatil deneyimi yaratma, (d) eğlence, (e) temsil becerileri, (f) sözleşme uyumu, (g) imaj oluşturma ve (h) güzergâh uyumluluğu gibi konularda çok sayıda farklılık tespit edilmiştir.	-
11	Çakıcı ve Eser	2017	Turizm Rehberliği Mesleği ve Alan Kılavuzluğu Üzerine Bir Değerlendirme Bildiri: 3. Turizm Şurası	Turist rehberliği ve alan kılavuzluğuna ilişkin esasları ortaya koymak	Literatür taraması	Çalışmada alan kılavuzluğu uygulamasını icra eden kişilerin rehberlik belgelerinin olmadığı ve rehberlik faaliyetinde bulunamayacakları belirtilmiştir. Özellikle Çanakkale Savaş Alanları gibi tarih ve kültür açısından son derece önem arz eden yerlerde alan kılavuzluğu uygulamasının doğru ve yeterli bir uygulama olmadığı vurgulanmış, bu alanlardaki bilgilendirme hizmetinin beraberinde turist rehberinin refakati olmadan uygulanmasının kabul edilemez olduğu belirtilmiştir.	Teorik bir çalışmadır.
12	Aloudat	2017	Undergraduate Students' Perceptions of a Tour Guiding Career Dergi: Skandinavian Journal of Hospitality and Tourism	Öğrencilerin iş dünyasına girmeden önce turist rehberliğine ilişkin kariyer algılarını ortaya koymak	Literatür taraması ve 89 öğrenciye anket uygulaması	Araştırmada öğrencilerin turist rehberliği mesleğine ilişkin kariyer algılarının olumlu yönde olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin çoğunun turist rehberliğine ilk tercih olarak başlamayı tercih ettiği ve bu durumun onları özgürlük, yeni şeyler öğrenme ve yabancı insanlarla tanışma fırsatı sunan ilginç bir kariyer olduğuna inandırdığı belirtilmiştir.	-

EK 7. Birinci Tur Delphi Soru Formu

	PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA																																			
<p>Sayın meslektaşım,</p> <p>Bu araştırma Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA danışmanlığında yürütülen "Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum Değerlendirmesi Mesleki Sorunların Tespiti ve Çözüm Önerileri" adlı yüksek lisans tez çalışması kapsamında gerçekleştirilmektedir. Araştırmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit ederek ve sorunlara çözüm önerileri getirerek gerek alanyazına katkı sağlamak gerekse ilgili sorunların çözümüne yönelik plan ve politika geliştiricilere yol gösterici özellik taşıyan bir kaynak olmaktır. Araştırma kapsamında veri toplama yöntemi olarak <i>Delphi</i> yöntemi tercih edilmiş ve bu kapsamda sizin değerli görüşlerinize başvurulmak istenmektedir. Aşağıdaki bölümde <i>Delphi</i> yönteminin planlanan aşamaları hakkında bilgi verilmektedir.</p> <p>Araştırma kapsamında iletişim cep telefonu ve elektronik posta yöntemleri ile sağlanacaktır. Genellikle iki ya da üç aşamalı olarak gerçekleştirilen <i>Delphi</i> yönteminin ilk aşamasında, siz değerli uzman grubuna genel sorular sorulacak, sizlerden gelen cevaplar neticesinde yeni bir soru formu oluşturulacaktır. İkinci aşamada, birinci aşamada siz ve diğer uzmanların vermiş olduğu cevaplardan hareketle yeni oluşturulan soru formundaki soruları değerlendirmeniz ve varsa eleştirilerinizi belirtmeniz istenecektir. İkinci aşama sonucunda gerçekleştirilecek analizler neticesinde sizin de içerisinde olduğunuz uzman grubunun fikir birliğinde olup olmadıkları incelenecektir. Fikir birliği sağlandığı takdirde ilgili sonuçlar siz uzmanlarla paylaşılacak ve veri toplama süreci sonlandırılacaktır. Fikir birliği sağlanamadığı takdirde üçüncü aşamaya geçilecek, ikinci aşamadaki uzman grubunun cevaplarının analiz sonuçları ile eleştirileri sizlere sunulacak ve uzman grubunun değerlendirmelerini de dikkate alarak soru formunu cevaplamamız istenecektir. Bu süreç, uzmanlar fikir birliğine varuncaya dek tekrarlanacaktır.</p> <p>Bu soru formu <i>Delphi</i> yönteminin birinci aşamasını gerçekleştirmek için hazırlanmıştır. Soru formunda demografik ve mesleki deneyime ilişkin sorular ile mesleki sorunların tespitine ilişkin açık uçlu sorulara yer verilmektedir. İlgili sorulara derinlemesine düşünerek, eksiksiz ve içten cevaplar vermeniz araştırmanın başarıya ulaşması için önem arz etmektedir. Bu soru formuna verilen cevaplardan yeni bir soru formu oluşturularak tarafımıza gönderileceği için cevaplarınızı 15/03/2019 tarihine kadar göndermeniz beklenmektedir. Bu süreçte karışılacağınız herhangi bir sorun hakkında bizzat araştırmacı ile aşağıdaki telefon numarasını kullanarak iletişime geçebilirsiniz.</p> <p>Araştırmaya katılarak yapacağımız katkılar için teşekkürlerimizi sunarız.</p> <p>Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA; Tez Danışmanı, Kayseri Üniversitesi Rektörü Bilgehan KILIÇHAN; Erciyes Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi, Profesyonel Turist Rehberi, Tel: 0541 208 80 62</p>																																				
<p>I. BÖLÜM: DEMOGRAFİK VE MESLEKİ DENEYİME İLİŞKİN SORULAR (Lütfen boş bırakılan alana cevabınızı yazınız.)</p>																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SORULAR</th> <th>CEVAPLAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1- Yaşınız</td><td></td></tr> <tr><td>2- Medeni Durumunuz</td><td></td></tr> <tr><td>3- Eğitim Düzeyiniz</td><td></td></tr> <tr><td>4- Yıllık Toplam Kazancınıza Göre Ortalama Aylık Geliriniz</td><td></td></tr> <tr><td>5- Kokardınızda Belirtilen Kullanabildiğiniz Yabancı Dilleriniz</td><td></td></tr> <tr><td>6- Yaşadığınız Şehir</td><td></td></tr> <tr><td>7- Çalıştığınız Bölge</td><td></td></tr> <tr><td>8- Üyesi Olduğunuz Meslek Odası</td><td></td></tr> <tr><td>9- Çalışma Şekliniz (Serbest/Seyahat Acentasına Bağlı/Kadrolu)</td><td></td></tr> <tr><td>10- Turist Rehberliği Mesleğini İcra Şekliniz (Asıl iş/ Ek iş)</td><td></td></tr> <tr><td>11- Meslekteki Tecrübe Yılı</td><td></td></tr> <tr><td>12- Rehberlik Lisansınızın Türü (Ulusal/Bölgesel)</td><td></td></tr> <tr><td>13- Bir Yıl İçerisinde Çıktığınız Tur Sayısı</td><td></td></tr> <tr><td>14- Bir Yıl İçerisinde Çalıştığınız Seyahat Acentası Sayısı</td><td></td></tr> <tr><td>15- Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalıştığınız Gün Sayısı</td><td></td></tr> <tr><td>16- Emeklilik Güvenceniz (SSK/BAG-KUR)</td><td></td></tr> </tbody> </table>			SORULAR	CEVAPLAR	1- Yaşınız		2- Medeni Durumunuz		3- Eğitim Düzeyiniz		4- Yıllık Toplam Kazancınıza Göre Ortalama Aylık Geliriniz		5- Kokardınızda Belirtilen Kullanabildiğiniz Yabancı Dilleriniz		6- Yaşadığınız Şehir		7- Çalıştığınız Bölge		8- Üyesi Olduğunuz Meslek Odası		9- Çalışma Şekliniz (Serbest/Seyahat Acentasına Bağlı/Kadrolu)		10- Turist Rehberliği Mesleğini İcra Şekliniz (Asıl iş/ Ek iş)		11- Meslekteki Tecrübe Yılı		12- Rehberlik Lisansınızın Türü (Ulusal/Bölgesel)		13- Bir Yıl İçerisinde Çıktığınız Tur Sayısı		14- Bir Yıl İçerisinde Çalıştığınız Seyahat Acentası Sayısı		15- Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalıştığınız Gün Sayısı		16- Emeklilik Güvenceniz (SSK/BAG-KUR)	
SORULAR	CEVAPLAR																																			
1- Yaşınız																																				
2- Medeni Durumunuz																																				
3- Eğitim Düzeyiniz																																				
4- Yıllık Toplam Kazancınıza Göre Ortalama Aylık Geliriniz																																				
5- Kokardınızda Belirtilen Kullanabildiğiniz Yabancı Dilleriniz																																				
6- Yaşadığınız Şehir																																				
7- Çalıştığınız Bölge																																				
8- Üyesi Olduğunuz Meslek Odası																																				
9- Çalışma Şekliniz (Serbest/Seyahat Acentasına Bağlı/Kadrolu)																																				
10- Turist Rehberliği Mesleğini İcra Şekliniz (Asıl iş/ Ek iş)																																				
11- Meslekteki Tecrübe Yılı																																				
12- Rehberlik Lisansınızın Türü (Ulusal/Bölgesel)																																				
13- Bir Yıl İçerisinde Çıktığınız Tur Sayısı																																				
14- Bir Yıl İçerisinde Çalıştığınız Seyahat Acentası Sayısı																																				
15- Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalıştığınız Gün Sayısı																																				
16- Emeklilik Güvenceniz (SSK/BAG-KUR)																																				
<p>II. BÖLÜM: TURİST REHBERLERİNİN MESLEK SORUNLARI</p>																																				
<p>1- Profesyonel turist rehberliği mesleğini icra ederken yaşamış olduğunuz belli başlı sorunları maddeler halinde sıralayınız.</p>																																				
<table border="1"> <tbody> <tr><td>1.</td><td></td></tr> <tr><td>2.</td><td></td></tr> <tr><td>3.</td><td></td></tr> <tr><td>4.</td><td></td></tr> <tr><td>5.</td><td></td></tr> <tr><td>6.</td><td></td></tr> </tbody> </table>			1.		2.		3.		4.		5.		6.																							
1.																																				
2.																																				
3.																																				
4.																																				
5.																																				
6.																																				
<p>DEĞERLİ KATKILARINIZDAN DOLAYI ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ!</p>																																				

EK 8. İkinci Tur Delphi Soru Formu



	PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	
<p>Değerli meslektaşım,</p> <p>Birinci aşamada siz ve sizin gibi profesyonel turist rehberliği mesleğini icra eden toplam 30 meslektaşım çalışmamıza destek vermiştir. İlk aşamada profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik sormuş olduğumuz soruya verilen cevaplar içerik analizi ile anlamlandırılıp kodlandıktan sonra maddeler halinde listelenmiş ve toplamda 46 meslek sorunu tespit edilmiştir. İlgili meslek sorunlarına ilişkin sizlerin görüş, sıklıklarınız ile katılımcıların demografik profili bilgilendirme amaçlı olarak bu elektronik postanın ekinde size gönderilmiştir.</p> <p>İkinci turdaki bu soru formunun amacı, ilk turda tüm katılımcıların ilettikleri görüşlere göre oluşturulan maddeleri size sunmak ve bu maddelere katılıp katılmadığınızı belirlemektir. Lütfen her bir soruna katılıp katılmadığınızı işaretleyerek belirtiniz. Araştırmanın bu aşamasına ilişkin cevaplarınızı 05.04.2019 tarihine kadar iletmenizi rica ederiz.</p> <p>Aşağıdaki linki tıklayıp, araştırmaya katılarak yapacağınız katkılar için teşekkürlerimizi sunarız.</p> <p>Soru Formu: https://forms.gle/NRKGTVVsrbgHRquP9</p> <p>Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA; Tez Danışmanı, Kayseri Üniversitesi Rektörü Bilgehan KILIÇHAN; Erciyes Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi, Profesyonel Turist Rehberi, Tel: 0541 208 80 62</p>		

I. BÖLÜM: TURİST REHBERLERİNİN MESLEK SORUNLARI

	Katılmıyorum	Katılıyorum
MESLEĞİN DOĞASINDAN KAYNAKLI YAŞANAN SORUNLAR		
1. Vergi Mükellefiyeti Olmanın Getirdiği Bürokrasi		
2. Mevsimsel Çalışma Koşullarının Bulunmaması		
3. Mesleğin Bireyde Fiziksel ve Ruhsal Yıpranmaya Sebep Olması		
4. Yoğun ve Düzensiz Çalışma Saatleri ile Uzun Tur Süreleri		
5. İy-Aile Çanşması		
6. Mesleğin Krizlerden Çabuk Etkilenmesi		
7. Emeklilik Primitlerinin Düzenli Ödenememesi		
8. Hamutçuluğun Mesleğin İtibarına Zarar Vermesi		
SEYAHAT AÇENTALARI İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Taban Yevmiye Altında Ücret Teklifleri		
2. Acentaların Satış için Baskı Yapması		
3. Sıkışık Hazırlanmış Tur Programları		
4. Acentaların Yolcular için Seyahat Sigortası Yapmaması		
5. Acentalar ile Yaşanan İletişim ve Bilgilendirme Sorunları		
6. Acentaların Rehber Ödemelerini Geciktirmesi		
7. Acentaların Rehberlerin Onemini Kavrayamamış Olması		
8. Acentalar ile Yaşanan Sözleşme Sorunu		
9. Acentaların Kişi Sayısına Uygun Rehber İstihdam Etmemesi		
10. Son Anda Gerçekleşen Tur İptalleri		
11. Acentaların Farklı Dillerde Anlatım Talepleri		
12. Kaçak Rehber Çalıştırma Sorunu		
KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Konaklama İşletmelerinin Çalışanlarının Turistlere Yaklaşımını ve Çıkar Sağlamak Adına Etik Dışı Davranışları		
ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Kaptanların Dikkatsiz Araç Kullanmaları		
2. Kaptanların Turistlere Yönelik Yanlış Tutum Ve Davranışları		
3. Kaptanların Yorgun Bir Şekilde Tura Gönderilmesi		
4. Kaptanların Tur Programına Müdahale Etme İstekleri		
5. Araçların Konforu (Klima ve Mikrofön) İle İlgili Sorunlar		
MÜZE VE ÖREN YERLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Müze ve Ören Yerlerinde Giriş Bilet Alma veya Müze Kartı Çıkarma Formaliteleri		
2. Müze ve Ören Yerlere Yoğun Sezonda Giriş ve Çıkış Sorunu		
3. Müze ve Ören Yerlerinde Personel Eksikliği		
TURİSTLER İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Turistlerin Rehberlere Karşı Tutum, Davranış, Söylem ve Talepleri		
MESLEK ÖRGÜTLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Eğitim Programlarının Yeterince Düzenlenmemesi		
2. Meslek Odaları ve TUREB'in Sorun ve Şikâyetleri Yeterince İlgilenmemesi		
3. Üyelik Aidatlarının Yüksek Olması		
MESLEKTAŞLARLA YAŞANAN SORUNLAR		
1. Taban Yevmiye Uygulanmasına Riayet Edilmemesi		
2. Rehber Komisyonculuğu Sorunu		
3. Meslektaşların Diskriminasyon Onem Vermemesi		
4. Bilgi Kirliliğinden Kaynaklı Yanlış Bilgi Aktarmaları		
DİĞER MESLEK SORUNLARI		
1. Turizm Destinasyonları Dışındaki Yerlerde Mesleğin Halk, Kurum ve Kuruluşlar Tarafından Bilinirliğinin Düşük Seviyede Olması		
2. Taban Yevmiyenin Düşük Olması		
3. Turistik Destinasyonlardaki Altyapı Eksiklikleri		
4. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Yerel Yönetimlerin Mesleğe Olan İlgisizliği		
5. Kadın Rehberlere Karşı Taciz ve Negatif Ayrımcılık		
6. Tanıtım Programlarında Profesyonel Turist Rehberlerine Yer Verilmemesi		
7. Rehberlerin Kişisel Gelişimine Yeterince Önem Verilmemesi		
8. Hukuki Sorunlar		
9. Çanta (Gölge) Rehberlik Sorunu		

DEĞERLİ KATILIMLARINIZDAN DOLAYI ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ!

EK 9. Üçüncü Tur Delphi Soru Formu



	PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	
<p>Değerli meslektaşım, Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik olarak gerçekleştirdiğimiz araştırmanın üçüncü aşamasına gelmiş bulunmaktayız. Bu aşamaya kadar yapmış olduğunuz ciddi katkılardan dolayı teşekkür ederiz. Birinci aşamada siz ve sizin gibi profesyonel turist rehberliği mesleğini icra eden toplam 30 meslektaşım, ikinci aşamada ise toplam 25 meslektaşım çalışmamıza destek vermiştir. Bu iki aşama sonucunda tespit edilen meslek sorunlarına ilişkin uzlaşma oranı %50'nin üzerinde olan sorunların dâhil edildiği yeni bir soru formu oluşturulmuş ve bu formda her bir soruna ilişkin uzlaşma oranı ayrıca belirtilmiştir. Üçüncü aşamadaki bu soru formunun amacı, ikinci aşama sonuçları hakkında sizlere geri bildirimde bulunmak ve tespit edilen meslek sorunlarına katılıp katılmadığınızı belirlemektir. Lütfen her bir soruna katılıp katılmadığınızı işaretleyerek belirtiniz. Araştırmamın bu aşamasına ilişkin cevaplarınızı 15.04.2019 tarihine kadar iletmenizi rica ederiz. Aşağıdaki linki tıklayıp, araştırmaya katılarak yapacağınız ciddi katkılar için teşekkürlerimizi sunarız. Soru Formu: https://forms.gle/qJYCGJaCoz2vVAvH6 Araştırma sonuçlarının tez çalışmasının tamamlanması ile birlikte sizlere elektronik posta yoluyla iletileceğini ayrıca belirtmek isteriz. Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA; Tez Danışmanı, Kayseri Üniversitesi Rektörü Bilgehan KILIÇHAN; Erciyes Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi, Profesyonel Turist Rehberi, Tel: 0541 208 80 62</p>		

I. BÖLÜM: TURİST REHBERLERİNİN MESLEK SORUNLARI

	Katılmıyorum	Katılıyorum
MESLEĞİN DOĞASINDAN KAYNAKLI YAŞANAN SORUNLAR		
1. Vergi Mükellefiyeti Olmanın Getirdiği Bürokrasi		
2. Mevsimsel Çalışma Koşullarının Bulunması		
3. Mesleğin Bireyde Fiziksel ve Ruhsal Yıpranmaya Sebep Olması		
4. Yoğun ve Düzensiz Çalışma Saatleri ile Uzun Tur Süreleri		
5. İş-Aile Çatışması		
6. Mesleğin Krizlerden Çabuk Etkilenmesi		
7. Emeklilik Primitlerinin Düzenli Ödenmemesi		
8. Hamurculuğun Mesleğin İtibarına Zarar Vermesi		
SEYAHAT ACENTALARI İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Taban Yevmiye Alınmada Ücret Teklifleri		
2. Acentaların Satış için Baskı Yapması		
3. Sıkıyık Hazırlanmış Tur Programları		
4. Acentaların Yolcular için Seyahat Sigortası Yapmaması		
5. Acentalar ile Yaşanan İletişim ve Bilgilendirme Sorunları		
6. Acentaların Rehber Ödemelerini Geciktirmesi		
7. Acentaların Rehberlerin Onemini Kavrıyamadığı Olması		
8. Acentalar ile Yaşanan Sözleşme Sorunu		
9. Acentaların Kişi Sayısına Uygun Rehber İstihdam Etmemesi		
10. Son Anda Gerçekleşen Tur İptalleri		
11. Acentaların Farklı Dillerde Anlatım Talepleri		
12. Kaçak Rehber Çalıştırma Sorunu		
KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Konaklama İşletmelerinin Çalışanlarının Turistlere Yaklaşımını ve Çıkar Sağlamak Adına Etik Dışı Davranışları		
ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Kaptanların Dikkatsiz Araç Kullanmaları		
2. Kaptanların Turistlere Yönelik Yanlış Tutum Ve Davranışları		
3. Kaptanların Yorgun Bir Şekilde Tura Gönderilmesi		
4. Kaptanların Tur Programına Müdahale Etme İstekleri		
5. Araçların Konforu (Klima ve Mikrofon) ile İlgili Sorunlar		
MÜZE VE ÖREN YERLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Müze ve Ören Yerlerinde Giriş Bilet Alma veya Müze Kartı Çıkarma Formaliteleri		
2. Müze ve Ören Yerlere Yoğun Sezonda Giriş ve Çıkış Sorunu		
3. Müze ve Ören Yerlerinde Personel Eksikliği		
TURİSTLER İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Turistlerin Rehberlere Karşı Tutum, Davranış, Söylem ve Talepleri		
MESLEK ÖRGÜTLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Eğitim Programlarının Yeterince Düzenlenmemesi		
2. Meslek Odaları ve TÜREB'in Sorun ve Şikâyetlerle Yeterince İlgilenmemesi		
3. Üyelik Aidatlarının Yüksek Olması		
MESLEKTAŞLARLA YAŞANAN SORUNLAR		
1. Taban Yevmiye Uygulamasına Riayet Edilmemesi		
2. Rehber Komisyonculuğu Sorunu		
3. Meslektaşların Diskusiyona Önem Vermemesi		
4. Bilgi Kirliliğinden Kaynaklı Yanlış Bilgi Aktarmaları		
DİĞER MESLEK SORUNLARI		
1. Turizm Destinasyonları Dışındaki Yerlerde Mesleğin Halk, Kurum ve Kuruluşlar Tarafından Bilinirliğinin Düşük Seviyede Olması		
2. Turistik Destinasyonlardaki Altyapı Eksiklikleri		
3. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Yerel Yönetimlerin Mesleğe Olan İlgisizliği		
4. Kadın Rehberlere Karşı Taciz ve Negatif Ayrımcılık		
5. Tanıtım Programlarında Profesyonel Turist Rehberlerine Yer Verilmemesi		
6. Rehberlerin Kişisel Gelişimine Yeterince Önem Verilmemesi		
7. Hukuki Sorunlar		
8. Çanta (Gölge) Rehberlik Sorunu		

DEĞERLİ KATKILARINIZDAN DOLAYI ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ!

EK 10. Dördüncü Tur Delphi Soru Formu

	PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	
<p>Değerli meslektaşım,</p> <p>Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik olarak gerçekleştirdiğimiz araştırmanın dördüncü ve son aşamasına gelmiş bulunmaktayız. Bu aşamaya kadar yapmış olduğunuz ciddi katkılardan dolayı teşekkür ederiz.</p> <p>Birinci aşamada siz ve sizin gibi profesyonel turist rehberliği mesleğini icra eden toplam 30 meslektaşım, ikinci aşamada toplam 25 meslektaşım, üçüncü aşamada ise toplam 21 meslektaşım çalışmamıza destek vermiştir. Bu üç aşama sonucunda tespit edilen meslek sorunlarına ilişkin uzlaşma oranı %50'nin üzerinde olan sorunların dâhil edildiği yeni bir soru formu oluşturulmuştur. Dördüncü ve son aşamadaki bu soru formunun amacı tespit edilen meslek sorunlarına katılıp katılmadığınızı nihai olarak belirlemektir. Lütfen her bir soruna katılıp katılmadığınızı işaretleyerek belirtiniz. Araştırmanın bu aşamasına ilişkin cevaplarınızı 24.04.2019 tarihine kadar iletmenizi rica ederiz.</p> <p>Aşağıdaki linki tıklayıp, araştırmaya katılarak yapacağımız ciddi katkılar için teşekkürlerimizi sunarız.</p> <p>Soru Formu: https://forms.gle/xLYTYzuDuANs889w6</p> <p>Araştırma sonuçlarının tez çalışmasının tamamlanması ile birlikte sizlere elektronik posta yoluyla iletileceğini ayrıca belirtmek isteriz.</p> <p>Prof. Dr. Kuruluş KARAMUSTAFA; Tez Danışmanı, Kayseri Üniversitesi Rektörü Bilgehan KILIÇHAN; Erciyes Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi, Profesyonel Turist Rehberi, Tel: 0541 208 80 62</p>		

I. BÖLÜM: TURİST REHBERLERİNİN MESLEK SORUNLARI

	Katılmıyorum	Katılıyorum
MESLEĞİN DOĞASINDAN KAYNAKLI YAŞANAN SORUNLAR		
1. Vergi Mükellefiyeti Olmanın Getirdiği Bürokrasi		
2. Mevsimsel Çalışma Koşullarının Bulunması		
3. Mesleğin Bireyde Fiziksel ve Ruhsal Yıpranmaya Sebep Olması		
4. Yoğun ve Düzensiz Çalışma Saatleri ile Uzun Tur Süreleri		
5. İş-Aile Çatışması		
6. Mesleğin Krizlerden Çabuk Etkilenmesi		
7. Emeklilik Primitlerinin Düzenli Ödenememesi		
8. Hamiçülüğün Mesleğin İtibarına Zarar Vermesi		
SEYAHAT ACENTALARI İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Taban Yevmiye Altında Ücret Teklifleri		
2. Acentaların Satış için Baskı Yapması		
3. Sıkışık Hazırlanmış Tur Programları		
4. Acentalar ile Yaşanan İletişim ve Bilgilendirme Sorunları		
5. Acentaların Rehber Ödemelerini Geciktirmesi		
6. Acentaların Rehberlerin Onemini Kavrayamaması Olması		
7. Acentalar ile Yaşanan Sözleşme Sorunu		
8. Acentaların Kişi Sayısına Uygun Rehber İstihdam Etmemesi		
9. Son Anda Gerçekleşen Tur İptalleri		
10. Kaçak Rehber Çalıştırma Sorunu		
KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Konaklama İşletmelerinin Çalışanlarının Turistlere Yaklaşmaları ve Çıkar Sağlamak Adına Etik Dışı Davranmaları		
ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Kaptanların Dikkatsiz Araç Kullanmaları		
2. Kaptanların Turistlere Yönelik Yanlış Tutum Ve Davranışları		
3. Kaptanların Yorgun Bir Şekilde Tura Gönderilmesi		
4. Kaptanların Tur Programına Müdahale Etme İstekleri		
5. Araçların Konforu (Klima ve Mikrofon) İle İlgili Sorunlar		
MÜZE VE ÖREN YERLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Müze ve Ören Yerlerinde Giriş Biletini Alma veya Müze Kartı Çıkarma Formaliteleri		
2. Müze ve Ören Yerlere Yoğun Sezonda Giriş ve Çıkış Sorunu		
3. Müze ve Ören Yerlerinde Personel Eksikliği		
TURİSTLER İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Turistlerin Rehberlere Karşı Tutum, Davranış, Söylem ve Talepleri		
MESLEK ÖRGÜTLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR		
1. Eğitim Programlarının Yeterince Düzenlenmemesi		
2. Meslek Odaları ve TÜREB'in Sorun ve Şikâyetlerle Yeterince İlgilenmemesi		
3. Üyelik Aidatlarının Yüksek Olması		
MESLEKTAŞLARLA YAŞANAN SORUNLAR		
1. Taban Yevmiye Uygulanmasına Riayet Edilmemesi		
2. Rehber Komisyonculuğu Sorunu		
3. Meslektaşların Diskisyona Önem Vermemesi		
4. Bilgi Kirliliğinden Kaynaklı Yanlış Bilgi Aktarmaları		
DİĞER MESLEK SORUNLARI		
1. Turizm Destinasyonları Dışındaki Yerlerde Mesleğin Halk, Kurum ve Kuruluşlar Tarafından Bilinirliğinin Düşük Seviyede Olması		
2. Turistik Destinasyonlardaki Altyapı Eksiklikleri		
3. Kültür ve Turizm Bakanlığın ile Yerel Yönetimlerin Mesleğe Olan İlgisizliği		
4. Kadın Rehberlere Karşı Taciz ve Negatif Ayrımcılık		
5. Tanıtım Programlarında Profesyonel Turist Rehberlerine Yer Verilmemesi		
6. Rehberlerin Kişisel Gelişimine Yeterince Önem Verilmemesi		
7. Hukuki Sorunlar		
8. Çanta (Gölge) Rehberlik Sorunu		

DEĞERLİ KATKILARINIZDAN DOLAYI ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ!

EK 11. Delphi Süreci Analiz Tablosu

MESLEK SORUNLARININ SINIFLANDIRMASI	1. AŞAMA		2. AŞAMA				3. AŞAMA				4. AŞAMA			
	Frekans		Katılmıyor		Katılıyor		Katılmıyor		Katılıyor		Katılmıyor		Katılıyor	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MESLEĞİN DOĞASINDAN KAYNAKLI YAŞANAN SORUNLAR														
1. Vergi Mükellefiyeti Olmanın Getirdiği Bürokrasi	4		8	32	17	68	7	33.3	14	66.7	5	26.3	14	73.7
2. Mevsimsel Çalışma Koşullarının Bulunması	3		8	32	17	68	4	19.1	17	80.9	3	15.8	16	84.2
3. Mesleğin Bireyde Fiziksel ve Ruhsal Yıpranmaya Sebep Olması	3		6	24	19	76	2	9.5	19	90.5	3	15.8	16	84.2
4. Yoğun ve Düzensiz Çalışma Saatleri ile Uzun Tur Süreleri	3		5	20	20	80	1	4.8	20	95.2	2	10.5	17	89.5
5. İş-Aile Çatışması	3		7	28	18	72	2	9.5	19	90.5	3	15.8	16	84.2
6. Mesleğin Krizlerden Çabuk Etkilenmesi	2		0	0	25	100	1	4.8	20	95.2	0	0	19	100
7. Emeklilik Primitlerinin Düzenli Ödenememesi	1		0	0	25	100	1	4.8	20	95.2	1	5.3	18	94.7
8. Hanuçluğun Mesleğin İtibarına Zarar Vermesi	1		4	16	21	84	4	19.1	17	80.9	3	15.8	16	84.2
SEYAHAT ACENTALARI İLE YAŞANAN SORUNLAR														
1. Taban Yevmiye Altında Ücret Teklifleri	3		1	4	24	96	1	4.8	20	95.2	1	5.3	18	94.7
2. Acentaların Satış için Baskı Yapması	3		6	24	19	76	4	19.1	17	80.9	4	21.1	15	78.9
3. Sıkışık Hazırlanmış Tur Programları	2		1	4	24	96	1	4.8	20	95.2	1	5.3	18	94.7
Acentaların Yolcular için Seyahat Sigortası Yapmaması (3.Aşama Sonucunda Çıkarıldı %50 altında)	2		11	44	14	56	14	66.7	7	33.3	-	-	-	-
4. Acentalar ile Yaşanan İletişim ve Bilgilendirme Sorunları	2		1	4	24	96	3	14.3	18	85.7	0	0	19	100
5. Acentaların Rehber Ödemelerini Geciktirmesi	2		6	24	19	76	4	19.1	17	80.9	3	15.8	16	84.2
6. Acentaların Rehberlerin Önemini Kavrayamamış Olması	2		6	24	19	76	2	9.5	19	90.5	1	5.3	18	94.7
7. Acentalar ile Yaşanan Sözleşme Sorunu	1		8	32	17	68	8	38.1	13	61.9	5	26.3	14	73.7
8. Acentaların Kişi Sayısına Uygun Rehber İstihdam Etmemesi	1		10	40	15	60	8	38.1	13	61.9	3	15.8	16	84.2
9. Son Anda Gerçekleşen Tur İptalleri	1		5	20	20	80	3	14.3	18	85.7	2	10.5	17	89.5
Acentaların Farklı Dillerde Anlatım Talepleri (3.Aşama Sonucunda Çıkarıldı %50 altında)	1		13	42	12	58	11	52.4	10	47.6	-	-	-	-
10. Kaçak Rehber Çalıştırma Sorunu	1		1	4	24	96	0	0	21	100	0	0	19	100
KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR														
1. Konaklama İşletmelerinin Çalışanlarının Turistlere Yaklaşımları ve Çıkar Sağlamak Adına Etik Dışı Davranışları	3		6	24	19	76	6	28.6	15	71.4	4	21.1	15	78.9
ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR														
1. Kaptanların Dikkatsiz Araç Kullanmaları	1		10	40	15	60	6	28.6	15	71.4	6	31.6	13	68.4
2. Kaptanların Turistlere Yönelik Yanlış Tutum ve Davranışları	1		5	20	20	80	4	19.1	17	80.9	5	26.3	14	73.7
3. Kaptanların Yorgun Bir Şekilde Tura Gönderilmesi	1		1	4	24	96	0	0	21	100	0	0	19	100
4. Kaptanların Tur Programına Müdahale Etme İstekleri	1		7	28	18	72	3	14.3	18	85.7	4	21.1	15	78.9
5. Araçların Konforu (Klima ve Mikrofon) İle İlgili Sorunlar	1		7	28	18	72	5	23.8	16	76.2	4	21.1	15	78.9
MÜZE VE ÖREN YERLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR														
1. Müze ve Ören Yerlerinde Giriş Bileti Alma veya Müze Kartı Çıkarma Formaliteleri	2		5	20	20	80	4	19.1	17	80.9	3	15.8	16	84.2
2. Müze ve Ören Yerlere Yoğun Sezonda Giriş ve Çıkış Sorunu	1		1	4	24	96	0	0	21	100	1	5.3	18	94.7
3. Müze ve Ören Yerlerinde Personel Eksikliği	1		4	16	21	84	5	23.8	16	76.2	5	26.3	14	73.7
TURİSTLER İLE YAŞANAN SORUNLAR														
1. Turistlerin Rehberlere Karşı Tutum, Davranış, Söylem ve Talepleri	6		11	44	14	56	10	47.6	11	52.4	8	42.1	11	57.9
MESLEK ÖRGÜTLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR														
1. Eğitim Programlarının Yeterince Düzenlenmemesi	3		8	32	17	68	9	42.9	12	57.1	6	31.6	13	68.4
2. Meslek Odaları ve TUREB'in Sorun ve Şikâyetlerle Yeterince İlgilenmemesi	2		4	16	21	84	2	9.5	19	90.5	2	10.5	17	89.5
3. Üyelik Aidatlarının Yüksek Olması	1		6	24	19	76	4	19.1	17	80.9	5	26.3	14	73.7
MESLEKTAŞLARLA YAŞANAN SORUNLAR														
1. Taban Yevmiye Uygulamasına Riayet Edilmemesi	10		0	0	25	100	0	0	21	100	0	0	19	100
2. Rehber Komisyonculuğu Sorunu	1		2	8	23	92	3	14.3	18	85.7	2	10.5	17	89.5
3. Meslektaşların Diksiyona Önem Vermemesi	1		6	24	19	76	8	38.1	13	61.9	3	15.8	16	84.2
4. Bilgi Kirliliğinden Kaynaklı Yanlış Bilgi Aktarmaları	1		1	4	24	96	1	4.8	20	95.2	3	15.8	16	84.2
DİĞER MESLEK SORUNLARI														
1. Turizm Destinasyonları Dışındaki Yerlerde Mesleğin Halk, Kurum ve Kuruluşlar Tarafından Bilinirliğinin Düşük Seviyede Olması	3		1	4	24	96	0	0	21	100	0	0	19	100
Taban Yevmiyenin Düşük Olması (2.Aşama Sonucunda Çıkarıldı %50 altında)	2		16	64	9	36	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Turistik Destinasyonlardaki Altyapı Eksiklikleri	2		6	24	19	76	2	9.5	19	90.5	1	5.3	18	94.7
3. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Yerel Yönetimler Mesleğe Olan İlgisizliği	2		4	16	21	84	1	4.8	20	95.2	1	5.3	18	94.7
4. Kadın Rehberlere Karşı Taciz ve Negatif Ayrımcılık	1		10	40	15	60	9	42.9	12	57.1	7	36.8	12	63.2
5. Tanıtım Programlarında Profesyonel Turist Rehberlerine Yer Verilmemesi	1		4	16	21	84	3	14.3	18	85.7	2	10.5	17	89.5
6. Rehberlerin Kişisel Gelişimine Yeterince Önem Verilmemesi	1		4	16	21	84	0	0	21	100	2	10.5	17	89.5
7. Hukuki Sorunlar	1		3	12	22	88	3	14.3	18	85.7	2	10.5	17	89.5
8. Canta (Gölge) Rehberlik Sorunu	1		3	12	22	88	4	19.1	17	80.9	3	15.8	16	84.2

ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı, Soyadı: Bilgehan KILIÇHAN

Uyruğu: Türkiye (T.C.)

Doğum Tarihi ve Yeri: 21 Kasım 1987, Erbaa

Medeni Durum: Evli

Tel: +90 541 208 80 62

Elektronik Posta: bilgehankilichan@gmail.com

Yazışma Adresi: Tablakaya Mah. 6180 Sok. Pera Talas Sitesi A Blok Kat: 1 Daire:2

Talas/KAYSERİ

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
Lisans	Nevşehir Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği Eğitimi Bölümü	2010
Lise	Coşkun Önder Lisesi, Erbaa/TOKAT	2006

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görev
2012-Devam	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı	Profesyonel Turist Rehberliği
2011-2012	CCR-Cappadocia Cave Resort/Nevşehir	Resepsiyon Görevlisi
2011	Spectrum Fine Jewelry Ketchikan/AK	Satış Temsilcisi
2010	Four Seasons Resort Jackson Hole/WY	Komi

YABANCI DİL

İngilizce

YAYINLAR

1. Kılıçhan R. ve Kılıçhan B. (2014). "Pastırma, Sucuk ve Mantının Gölgesinde Kayseri Mutfak Kültürünün Unutulmaya Yüz Tutmuş Lezzetleri", Cittaslow Gökçeada Eko-Gastronomi Kongresi, Çanakkale, Türkiye, 24 - 25 Nisan 2014, cilt.1, no.1, ss. 16-17

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ: MEVCUT DURUM, MESLEK SORUNLARININ TESPİTİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

ORJİNALLİK RAPORU

% **15**
BENZERLİK ENDEKSİ

% **12**
İNTERNET
KAYNAKLARI

% **3**
YAYINLAR

% **8**
ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	Submitted to Balıkesir Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1
2	Submitted to Hacettepe University Öğrenci Ödevi	% 1
3	turizmsurasi.kulturturizm.gov.tr İnternet Kaynağı	% 1
4	statik.tse.org.tr İnternet Kaynağı	% 1
5	www.cahilim.com İnternet Kaynağı	% 1
6	Submitted to Selçuk Üniversitesi Öğrenci Ödevi	% 1
7	www.kareskiev.net İnternet Kaynağı	<% 1
8	www.jotags.org İnternet Kaynağı	<% 1