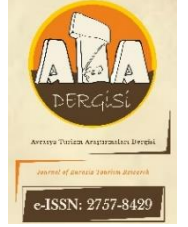


Dergi Anasayfası: [ATA Dergisi](#)

# Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi

## Journal of Eurasia Tourism Research

Journal Homepage: [JETouR](#)

### Profesyonel Turist Rehberleri Tarafından Algılanan Sorunlar Üzerine Bir Çalışma

#### A Study on Problems Perceived by Professional Tourist Guides

Mahmut BARAKAZI<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>Asst. Prof., Department of Gastronomy and Culinary Arts, School of Tourism and Hotel Management, Harran University, şanlıurfa, Türkiye

#### MAKALE BİLGİSİ

Araştırma Makalesi

Makale Süreci:

Gönderim : 30 Kasım 2022  
Düzeltilme : 19 Aralık 2022  
Kabul : 20 Aralık 2022  
Yayımlanma : 31 Aralık 2022

Anahtar Kelimeler:

Profesyonel Turist Rehberi  
Algılanan Sorunlar  
Turizm

#### ÖZ

Araştırmanın amacı, turist rehberlerinin algıladıkları sorunların neler olduğunu ortaya çıkartmaktır. Bu amaç doğrultusunda araştırmaya dâhil olan katılımcılara tur esnasında karşılaştıkları fiziki problemler, sosyal problemler, kişisel problemler ve yönetsel problemler sorularak hizmet kalitesini düşüren engeller anlaşılmaya çalışılmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmış ve veri toplama aracı olarak da yüzyüze görüşme tekniği uygulanmıştır. Araştırmada MAXQDA 2022 programı kullanılarak içerik analizi yapılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular ışığında, profesyonel turist rehberlerinin trafik ve park etme problemleri, yetersiz tesis sayısı ve nitelsiz personelin turizm sektöründe görev alması, yönlendirici levhaların eksikliği gibi fiziksel sorunlar algıladığı; aile bireylerine veya yakın tanıdıklarına zaman ayıramama ve farklı geleneklere sahip milletlerden gelen turistlerin önyargılı yaklaşımları gibi sosyal sorunlara maruz kaldığı; yoğun çalışma temposu ve aşırı turizm hareketlerinin beraberinde getirdiği fiziksel güçlükler; ilgili kurum ve kuruluşlardan yeterli desteği görememek, denetimlerin tam olarak sağlanamaması, turistik destinasyonların tuvaletler, çöp kovaları ve yürüyüş rotaları gibi temel gereksinimlerde ihtiyaçı karşılayamaması gibi yönetsel sorunlar tespit edilmiştir.

[Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi](#) yayıncı [Bayram KANCA](#) tarafından [CC BY-NC-SA 4.0](#) ile lisanslanmıştır.

#### ARTICLE INFO

Research Article

Article history:

Received : 30 November 2022  
Revised : 19 December 2022  
Accepted : 20 December 2022  
Available : 31 December 2022

Keywords:

Professional Tourist Guide  
Perceived Problems  
Tourism

#### ABSTRACT

The purpose of research is to reveal the problems perceived by tourist guides. For this purpose, the participants in the research are asked about the physical problems, social problems, personal problems and managerial problems they encounter during the tour, and the obstacles that reduce the service quality are tried to be understood. Qualitative research methods were used in the research and face-to-face interview technique was used as a data collection tool. Content analysis was carried out using the MAXQDA 2022 program in the research. In the light of the findings obtained from the research, professional tourist guides perceived physical problems such as traffic and parking problems, insufficient number of facilities and unqualified personnel working in the tourism sector, lack of directional signs; are exposed to social problems such as not being able to spare time for family members or close acquaintances, and the prejudiced approach of tourists from different nationalities; the physical difficulties brought by the intense work tempo and excessive tourism movements; Administrative problems such as not being able to receive sufficient support from relevant institutions and organizations, inability to provide full inspections, and inability of touristic destinations to meet the basic needs such as toilets, garbage bins and walking routes have been identified.

[Journal of Eurasia Tourism Research](#) by [Bayram KANCA](#) is licensed under [CC BY-NC-SA 4.0](#)

## 1. GİRİŐ

Turizm hareketlerinin gerçekleşmesi sürecinde en etkili ve aktif rol oynayanlardan biri profesyonel turist rehberleridir. Bilgi ve iletişim başta olmak üzere seyahate katılım gösteren bireylerin en iyi biçimde hizmet alması için gerekli bütün koşulları yerine getirmeye çalışan profesyonel turist rehberleri, turizm hareketinin başından sonuna kadar tur planlamasında görev almaktadır.

\*Sorumlu yazar / Corresponding author



0000-0002-2468-7981 (M. BARAKAZI)



mahmutbarakazi@hotmail.com (M. BARAKAZI)

Profesyonel turist rehberleri tarafından gerçekleştirilen geniş kapsamlı işlemler, seyahatin kalitesi ve işlevliliği açısından büyük önem taşımaktadır. Ancak turist rehberlerinin işlevlerinin karmaşık doğası, dünya çapında hızla genişleyen turizm pazarları bağlamında çeşitlendirilmiş rollerini tanımlamanın zorluğu nedeniyle birtakım engeller ortaya çıkabilmektedir. Özellikle turist rehberliği mesleğinin serbest meslek statüsünde olması veya bağımsız şekilde gerçekleştirilmesi sebebiyle birçok açıdan farklı sonuçlar doğurabilmektedir. Örneğin, turist rehberlerinin acentelerden bağımsız çalışabilmesi nedeniyle karşılaşılan sorunlarda çeşitlilik yaşanabilmektedir. Ayrıca turist rehberleri, mesleki sorunların yanı sıra farklı engeller ile yüzleşebilmektedir (Sandaruwani vd., 2016).

Profesyonel turist rehberliği mesleğinin 6326 sayılı yasa ile korunması neticesinde turlara vasıfsız ve yetkisiz kişiler çıkamamaktadır. Ayrıca kaçak yollardan yapılan rehberlik faaliyeti ile cezai işlemler uygulanabilmektedir. Ancak yasal mevzuatlara rağmen çeşitli kurum ve kişiler tarafından kaçak yollardan turist rehberliği faaliyetlerinin yapıldığı görülebilmektedir (Şahin vd., 2021). Bu durum istihdam ve hak kaybına neden olması açısından profesyonel turist rehberlerine en büyük sorun olarak yansdığı düşünülmektedir. Bir diğer yandan acenteler tarafından rehberlik ücretinin yasal sınır altından verilmeye çalışılması veya teklif edilmesi de tur rehberleri için sorun oluşturmaktadır (Çakmak, 2020).

Tur deneyimi sürecinde en önemli unsurların başında gelen turist rehberliği hizmeti, karşılaşılan engeller nedeniyle hizmet kalitesi algısında azalışlar meydana getirebilmektedir. Bu durum hem tura katılım sağlayan kişilerin memnuniyet düzeylerini önemli ölçüde azaltmakta hem de profesyonel turist rehberlerinin iş çıktılarını ve davranışlarını olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle tur rehberlerinin karşılaştıkları sorunların belirlenmesi ile ilgili alanda önemli bilgiler elde edileceği düşünülmektedir. Bir diğer yandan sorunlara yönelik çözüm önerileri ile turizm sektörünün eksikliği kısmen giderilmeye çalışılacaktır. Turist rehberliği hizmeti başta olmak üzere pek çok alanda hizmet veren turizm sektöründe ortaya çıkan sorunlara dikkat çekilmesi, turizm hizmet kalitesi açısından farkındalık oluşturmaktadır. Bu noktada yapılan bu araştırma ile birlikte ilgili alan yazına katkı sunulması amaçlanmaktadır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Hizmet sektörü içerisinde yer alan turistik hizmet sağlayıcılarının (konaklama, seyahat, rehberlik, rekreasyon vb) işgücü yükü dış çevreden algılanandan çok daha zor şekilde gerçekleşmektedir. Tatil zamanları, mevsimsel çalışma yoğunlukları ve niteliksiz işgücünün sektöre entegre edilmesi nedeniyle konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, rekreasyon işletmeleri ve destek sağlayıcı hizmetler başta olmak üzere pek çok sektörde mesleki sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Profesyonel turist rehberi de bu durumdan en çok etkilenen hizmet sağlayıcılardan biri olarak birçok sorunla karşı karşıya kalmaktadır.

Turizm sektöründe pek çok kuruluş ve ticari işletmenin mesleki yeterlilik mevzuatının olmaması nedeniyle hizmet kalitesinde düşüşler görülebilmektedir. Özellikle işgücü hızı devir oranında eğitimsiz kişilerin sektörde düşük ücretlerle istihdam edilmesi sonucu yaygınlaştığı görülmektedir. Benzer şekilde turizm rehberliği hizmetlerinde de dönemsellik sorunu ve taban fiyatının altında istihdam çabaları işgörenler için büyük problemlere neden olmaktadır. Örneğin, Ürdün'deki profesyonel turist rehberlerinin bu konuda karşılaştıkları mevcut zorlukları değerlendirmek için yapılan bir araştırmada şu sorunlar ön plana çıkmaktadır (Ababneh, 2017);

- Siyasi ve ekonomik istikrarsızlık nedeniyle dalgalı iş fırsatları,
- Düşük ve sezona dayalı gelir,
- Seyahat acenteleri tarafından pazarın mutlak kontrolü,
- Kaza gibi işle ilgili zorluklar,
- Etik olmayan rekabet ortamı,
- Katı turizm yasaları ve yönetmelikleri.

Profesyonel turist rehberlerinin bireysel veya acente tarafından belirli günlerde istihdam ediliyor olması nedeniyle düzenli gelir noktasında sorunlar yaşadıkları bilinmektedir. Bu durum giderlerini karşılama kapsamında önemli bir sorun olarak algılandığı fikrini doğurmaktadır (Ypeij, 2012). Bunun yanı sıra Koronavirüs salgını gibi ortaya çıkan pandemi hastalıklarının rehberlik mesleğini yapmayı imkânsız kıldığı görülmektedir (Özkan & Yeşiladağ, 2021). Nitekim salgın döneminde turist rehberleri çalışamayarak süreçten en olumsuz etkilenen mesleklerin başında gelmiştir. Ekonomik kriz, turizm sektörünün konaklama ve seyahat hizmetlerini etkilediği gibi turist rehberlerinin aktif rol aldığı turları da derinden sarsarak sayısını azaltmaktadır. Bu bağlamda sınırlı sürelerde mesleğini icra edebilen turist rehberleri maddi ve manevi kayıp yaşamaktadırlar. Yine savaş ve siyasi sorun durumlarında destinasyona gelen turist sayısı hızla düşerek planlanan turların iptal olmasına neden olabilmektedir. Ayrıca cinsiyet ayrımcılığı gibi durumlara maruz kalınması sebebiyle kadın istihdamında işgücü devir hızı oranı artarak nitelikli rehber sayısında azalma

meydana gelmektedir. Tüm bunlara ek olarak tur esnasında turist rehberlerinin karşı karşıya kaldığı konaklama yetersizliği, dinlenme azlığı, yeme-içme farklılıkları ve müşterilerle iletişimsel bozukluklar gibi olumsuzluklar da mesleki sorunlar olarak sayılabilmektedir (Ap & Wong, 2001). Bu bağlamda turist rehberlerinin meslek yasasına sahip olmasına rağmen pek çok açıdan sorunlar ile mücadele ederek turistik hizmetler sağlamaya çalıştığı görülmektedir. Aşağıda yer alan ilgili araştırmalar kısmında da konuya ilişkin yapılmış çalışmalarıyla durumun daha iyi kavranması hedeflenmektedir.

## 2.1. Literatür Taraması

Profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik literatürdeki bazı çalışmalar şu başlıklar altında özetlenmeye çalışılmaktadır.

### 2.1.1. Mesleki sorunlar

Turist rehberliği, özellikle son dönemlerde farklı yerleri deneyimlemek isteyen kitle turistlerine yönelik önemli hizmetler sunan aktörlerin başında gelmektedir. Destinasyonların sahip olduğu somut ve soyut değerlerin aktarılmasında kilit rol oynayan turist rehberleri, temsil ettiği ülkenin elçisi görevini üstlenmektedir. Ancak istikrarlı çalışma süreci ve mesleki sorunları bulunması nedeniyle algıladıkları sorunlara yönelik bazı çalışmalar yapılmıştır. Bu bağlamda Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek amacıyla yapılan bir çalışmada, yasal yetersizlikler, ilgili bölgenin coğrafi, fiziksel ve işgücü özelliklerinden kaynaklanan konular gibi sorunların varlığı tespit edilmiştir (Karacaoğlu & Sert, 2018). Bir diğer çalışma da turist rehberlerinin mesleki engeller algılamalarında '*yasal engeller, gelire ilişkin engeller, mesleğe ilişkin engeller, sektöre ilişkin engeller, rehberine ilişkin engeller, turiste ilişkin engeller*' olmak üzere altı boyutun ön plana çıktığı görülmektedir (Güzel vd., 2014). Kadın turist rehberlerinin mesleki anlamda karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik bir başka çalışmada ise turistler, seyahat acentaları, sektör çalışanları, turun gerçekleşmesinde görev alan elemanlar, mesleğin yapısı ve kadının doğası gereği yaşadığı sorunlar olarak altı grupta toplandığı ifade edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre kadın turist rehberleri en çok tur şoförleriyle sorun yaşamaktadır. Araştırmaya katılan kadın turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik çözüm önerileri noktasında en fazla eğitim konusuna değinildiği tespit edilmiştir (Koroğlu vd., 2020).

Turist rehberliği mesleğinin güncel sorunları ve sektördeki mevcut durumuna yönelik bakış açılarını inceleyen Eser ve Şahin (2020), yaptıkları bir araştırmada güçlü imaj eksikliği, tanıtım yetersizliği, sektörün mevsimsellik özelliği, yurtdışı tanıtım eksikliği, her şey dahil sisteminin varlığı, turizm çeşitlendirilmesindeki gibi eksikliklerin olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca rehberlerin mesleki sorunları olarak; seyahat acentalarının taban rehberlik ücretlerini ödemekten kaçınması, kaçak rehberlik faaliyetleri, meslek etiği yoksunluğu, üniversite ve belediyelerin rehbersiz tur düzenleme faaliyetleri gibi olumsuzlukların varlığını saptamıştır

Profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirlemeyi amaçlayan İlhan ve Soybalı (2018), yaptıkları bir çalışmada acentelerin satış odaklı çalışmaya zorlaması ve rehber taban yevmiyesinin altında rehberleri çalıştırmaya zorlaması gibi durumlar karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda rehberler acenteler tarafından yasaya uymama noktasında ve satış konusunda da etik davranmamaları için baskı gördüklerini ifade etmektedir.

Türkiye'nin turistik destinasyonlarından birisi olan Van ili özelinde bir çalışma yapan Özkan (2022), profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları mesleki sorunlarını algılamaya yönelik bir araştırmada örgütlenme, ören yerlerinde alt yapı sorunları, konaklama, seyahat ve yiyecek-içecek işletmeleri, ulaşım ve bürokrasi alanında ciddi sorunlar yaşandığı algısını ortaya koymaktadır.

Turist rehberlerinin mesleki sorunlarının tespit edilmesine yönelik bir diğer çalışmada ise profesyonel turist rehberliği mesleğinin doğasından kaynaklı sorunlar başta olmak üzere, seyahat acentaları, konaklama işletmeleri, ulaşım işletmeleri, müze ve ören yerleri, turistler, mesleki örgütleri, meslektaşlar ile yaşanan sorunlar ile meslek ile ilgili diğer sorunlarından oluşan dokuz farklı boyutun ortaya konulduğu anlaşılmaktadır (Karamustafa & Kılıçhan, 2019).

### 2.1.2. Salgın hastalıklar

Koronavirüs salgını, başta turizm olmak üzere birçok sektörü olumsuz yönde etkilemiştir. Turizm sektörünün salgından en çok etkilenen parçalarından birisi de turist rehberleridir. Özellikle günöbirlik ve özel çalışmaları nedeniyle bu dönemde sorunlar yaşamışlardır. Bu bakımdan pandemi sürecinde turist rehberlerinin algıladığı sorunlar üzerine yapılan bir çalışmada turist rehberlerinin olumsuz güncel gelişmeler ve krizler karşısında turizmin "*kırılgan yapı, rekabetçi yapı, ikame edilebilirlik özelliği ve ülke imajının zedelenmesi*" gibi konularla karşı karşıya geldiği belirtilmektedir (Şahin & Güzel, 2020).

Konuyla ilgili yapılan bir başka araştırmada sektörün en önemli aktörlerinden biri olan turist rehberlerinin pandemi sürecinde olumsuzluklar yaşadıkları ortaya konulmaktadır. Bu çalışmada elde edilen verilere göre turist rehberlerinin salgın sürecinde ekonomik anlamda ciddi sıkıntılar yaşadığı ve kendilerine sunulan maddi destekten

çok düşük miktarlarda yararlanabildiği ifade edilmiştir. Ayrıca iş güvenliği konusunda ise rehberler, çalışma ortamında gerekli tüm önlemleri almalarına rağmen yine de sağlık endişelerinin devam ettiğini belirtmişlerdir (Düzgün & Kurt, 2020).

### **2.1.3. Cinsiyet**

Turist rehberliği mesleğinin kadın istihdamı özelinde yaşanan sorunlara yönelik yapılan çalışmalarda toplumsal ve ailevi, iş arkadaşları ve meslektaşlarıyla yaşanan sorunlar, seyahat acentalarıyla yaşanan sorunlar, sektörün ve rehberlik mesleğinin özelliğinden kaynaklanan sorunlar, müşterilerle yaşanan sorunlar, denetim ve eğitim gibi konuların öne çıktığı görülmektedir. Kadın turist rehberleri açısından algılan en temel sorun olarak ise ataerkil bir toplum yaklaşımı neticesinde kadın turist rehberlere yönelik olumsuz davranışların getirdiği bir takım zorluklar ifade edilmiştir (Arslan & Şimşek, 2018). Kadın turist rehberlerinin yaşadığı sorunları ve zorlukları belirlemeye yönelik yapılan bir başka çalışmada cinsiyetten kaynaklı zorluklar, mesleğin doğası gereği yaşanan sorunlar, hizmet sağlayıcılar ile ilgili sorunlar ve turistlerle yaşanan sorunlar olmak üzere 4 grupta sorunların algılandığı tespit edilmektedir (Alrawadieh Demirdelen, 2021). Yine kadın turist rehberlerinin algıladıkları mesleki sorunlar üzerine yapılan bir çalışmada kadın turist rehberlerinin çalışanlar ve turistler tarafından zaman zaman sözel/cinsel tacize maruz kalarak bazı negatif ayrımcılıkla karşılaştıkları belirlenmiştir (Ateş vd., 2022).

### **2.1.4. Tur sürecinde**

Profesyonel turist rehberlerinin tur esnasında karşılaştığı sorunlar üzerine yapılan bir araştırmada rehberlerin duygusal zekâ seviyeleri arttıkça yönetsel sorunlarla karşılaşma sıklığının azaldığı ve yaş arttıkça duygusal zekâ puanlarının ve problem çözme becerisinin arttığı yönünde sonuçlar ortaya konulmaktadır (Gültekin, 2016). Profesyonel turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken çalışma saatlerinin esnekliği, sezonluk çalışma, denetimlerin aksatılması, kaçak rehberlik faaliyetlerinin olması, alan kılavuzluğu, yoğunluk kontrolünün sağlanamaması, taban ücret ve denetimlerin eksikliği gibi sorunları yoğun şekilde algıladıkları belirtilmektedir (Büyüktepe vd., 2019). Yine turist rehberlerinin çalışma dönemleri kapsamında algıladıkları sorunlar üzerine yapılan bir çalışmada turist rehberlerinin konaklama, ulaşım, restoran, iletişim, yaşanan rahatsızlıklar, bölgesel rehberler, yönetilen turist grupları, bağlı olan seyahat acentesi, müze ve ören yerleri, sosyal ve ailevi, yapılan tur programları ve yaşanan diğer olaylar gibi sorunlar ile karşılaştıkları ortaya konulurken özellikle uzak turlarda veya yurtdışı turlarında görev yapan rehberlerin sosyal ve ailevi yaşantısının derinden etkilendiği sonucuna ulaşılmaktadır (Cankül & Güzeloğlu, 2021).

### **2.1.5. İstihdam**

Profesyonel turist rehberlerinin devamlı olarak istihdam edilememesi sorunu üzerine yapılan bir çalışmada rehberlerin genel olarak büyük sorun algıladıkları ortaya konulurken istihdam alanları ile ilgili yaşadıkları veya yaşayabilecekleri sorunların önemine dikkat çekilmektedir (Pelit & Gökçe, 2019). Yine Pelit ve Katırcıoğlu (2018) tarafından turist rehberlerinin yaşadıkları sorunlar üzerine yaptıkları bir araştırmada mesleki problemlerin hem turist rehberleri açısından hem de bağlı buldukları oda ve birlikler açısından çözülemediği ifade edilmektedir.

## **3. YÖNTEM**

Turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken veya tur öncesinde-sonrasında algıladıkları sorunların neler olduğunun ortaya konulmaya çalışıldığı bu araştırmada, konuya ilişkin fikir verici bir bakış açısının kazandırılması hedeflenmektedir. Bu bağlamda ilgili araştırma konusunun detaylı ve çok yönlü bir şekilde aktarılabilmesi için nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırma, insanın sınırlarını ön görebilmesi, keşifler ortaya koyabilmesi ve sorumluluklarını yerine getirerek sosyolojik yapı ve çevresel sistemleri derinden inceleyen bir bilgi üretme sürecidir. Buradan hareketle nitel araştırmalardan elde edilen çalışmalarda olay ve olgu kavramlarına dair bir fikir edinme gayreti bulunmaktadır (Morgan, 1996). Bu bağlamda önceden sorunların varlığı saptanmış veya henüz saptanmamış olan durumlara yönelik öznel ve yorumlayıcı araştırmalar nitel yöntemlerle gerçekleştirilebilmektedir (Seale, 1999). Turist rehberlerinin çok yönlü sorunlarla ve dinamik değişkenlerle karşılaşması nedeniyle olay ve olgunun daha iyi tanımlanması nitel araştırma yöntemleri ile daha belirgin ortaya konulabilmektedir. Buradan hareketle araştırma kapsamında şu sorular katılımcılara yöneltilmiştir;

1. Turist rehberliği yaparken karşılaştığınız fiziki problemler nelerdir?
2. Turist rehberliği yaparken karşılaştığınız sosyal problemler nelerdir?
3. Turist rehberliği yaparken karşılaştığınız kişisel problemler nelerdir?
4. Turist rehberliği yaparken karşılaştığınız yönetsel problemler nelerdir?

Bu araştırma özelinde Türkiye'nin pek çok noktasında mesleğini aktif olarak icra eden profesyonel turist rehberleri, çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Örneklemine ise nitel araştırma yöntemlerinde sıklıkla kullanılan basit rastgele örnekleme yöntemi oluşturmaktadır. Basit rastgele örnekleme yönteminde, araştırmaya dahil edilecek katılımcıların rastgele seçilmesi durumu söz konusudur. Bu araştırma yönteminde katılımcıların araştırma sürecine

katılma olasılıkları eşit olarak hesaplanmaktadır (Yağar & Dökme, 2018). Bu kapsamda örneklem sürecine çeşitli turist rehberleri odasına kayıtlı rehberler olmak üzere 15 kişi dahil edilmiştir. Bu kişiler ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Zaman ve mekan kısıtlılıkları nedeniyle araştırma 15 kişi ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada veriler, 15 Temmuz 2022 - 31 Ağustos 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş yarı yapılandırılmış derinlemesine mülakatlar aracılığı ile elde edilmiştir. Görüşmeler 15 ila 30 dakika arasında sürmüştür.

Verilerin toplanmasında yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme formu hazırlanırken Güzel, Türker ve Şahin (2014) ile Büyüktepe, Gökdemir ve Özdemir (2019) çalışmalarından faydalanılmıştır. Ayrıca, görüşme sorularına üç akademisyen, iki profesyonel turist rehberi ve bir turist rehberleri odası yöneticisi ile görüşülerek son şekli verilmiştir. Bu çalışma, 23 Haziran 2022 tarih ve 2022/120 sayı ile Harran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Kararı ile etik olarak onaylanmıştır. Görüşme soruları hazırlanırken, bu soruların katılımcıları yönlendirmeyecek tarzda ve katılımcılar tarafından rahat anlaşılabilir olmasına dikkat edilmiştir (Bogdan & Biklen, 1992). İçerik analizinde araştırmacının ilk iki süreci temel alıp veri analizi sürecine kendi yorumlarını katması imkanı bulunmaktadır. Burada araştırmacının katılımcı ve öznel yönü daha çok ortaya çıkmakta, veri toplama yanında, veri analizinde de kendi yorumları ve anlayışı ile etkin bir rol üstlenmektedir (Şimşek & Yıldırım, 2000).

Yapılan bu araştırmada görüşmede elde edilen veriler, MaxqDA 2022 programı aracılığıyla içerik analizine tabi tutulmuştur. Odak grup görüşmelerinden zaman etiketi olmayan veriler yöntemiyle kodlanarak deşifre edilmiştir. Verilerin kodlara göre gruplanıp analiz edilmesinde de benzer süreçlerden faydalanılmıştır.

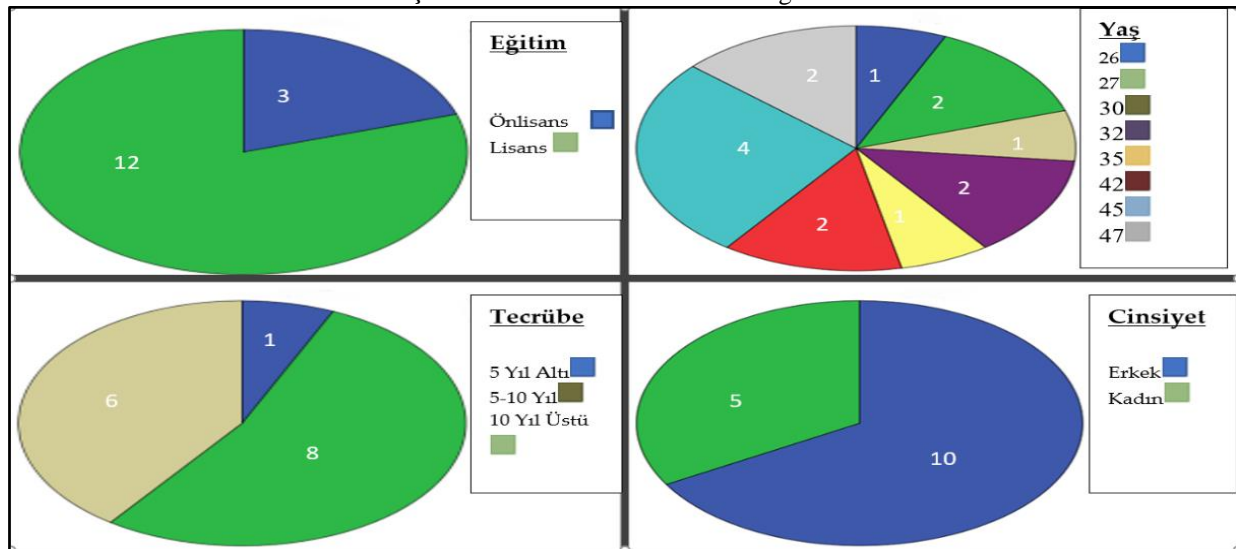
#### 4. BULGULAR

**Tablo 1. Katılımcı Bilgileri**

|     | Cinsiyet | Yaş | Eğitim   | Tecrübe (Yıl) |
|-----|----------|-----|----------|---------------|
| K1  | Erkek    | 42  | Lisans   | 13            |
| K2  | Kadın    | 45  | Lisans   | 11            |
| K3  | Erkek    | 47  | Önlisans | 10 ve Üzeri   |
| K4  | Kadın    | 32  | Lisans   | 8             |
| K5  | Erkek    | 45  | Önlisans | 16            |
| K6  | Erkek    | 26  | Lisans   | 2             |
| K7  | Erkek    | 45  | Önlisans | 5             |
| K8  | Erkek    | 30  | Lisans   | 6             |
| K9  | Kadın    | 42  | Lisans   | 9             |
| K10 | Erkek    | 35  | Lisans   | 7             |
| K11 | Kadın    | 27  | Lisans   | 7             |
| K12 | Erkek    | 32  | Lisans   | 8             |
| K13 | Kadın    | 27  | Lisans   | 7             |
| K14 | Erkek    | 47  | Lisans   | 10 ve Üzeri   |
| K15 | Erkek    | 45  | Önlisans | 16            |

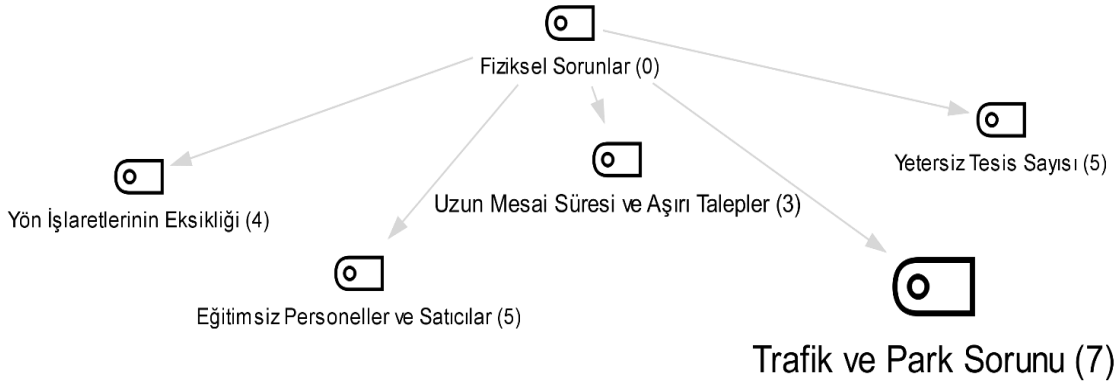
Araştırma kapsamında elde edilen katılımcı demografik değişkenlere bakıldığında; görüşmeye katılan profesyonel turist rehberlerinin çoğunun erkek olduğu anlaşılmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin eğitim durumlarının önlisans düzeyinden başladığı görülmektedir. 26 yaşından 47 yaşına kadar çeşitli yaş aralıklarında bulunan katılımcıların genellikle 7 ila 16 yıl arasında geçmiş mesleki tecrübelerine sahip oldukları Tablo 1’de ortaya konulmaktadır. Demografik değişkenlere yönelik oransal dağılımlar ise Şekil 1’de gösterilmektedir.

**Şekil 1. Katılımcıların Oransal Bilgileri**



Profesyonel turist rehberlerinin *fiziksel problemler* algısı kapsamında verdikleri cevaplar incelendiğinde; trafik ve park sorununun (f:7), eğitimsiz personel ve satıcıların (f:5), yetersiz tesis sayısının (f:5) ve yön işaretleri eksikliğinin (f:4) öne çıktığı görülmektedir. Yine Şekil 2’de uzun mesai süresi aşırı taleplerin (f:3) alt kodlarla ifade edildiği anlaşılmaktadır.

Şekil 2. Fiziksel Problemler Kod Tanımlayıcıları



Fiziksel problemlere yönelik ifadeleri şu şekilde özetlersek;

K4: “Turlarda turist götürdüğümüz bölgelerde yeterli sayıda dinlenme tesisi yoktur. Olanlar da hijyenik ve kullanışlı değildir. Turistlerin ihtiyaçlarını giderememesi onları da beni de huzursuz ediyor ve bu oldukça büyük bir sorun. Ayrıca gittiğimiz bölgelerde alt yapı ve üst yapı yetersizliği de karşılaştığım diğer sorunlardan biri.”

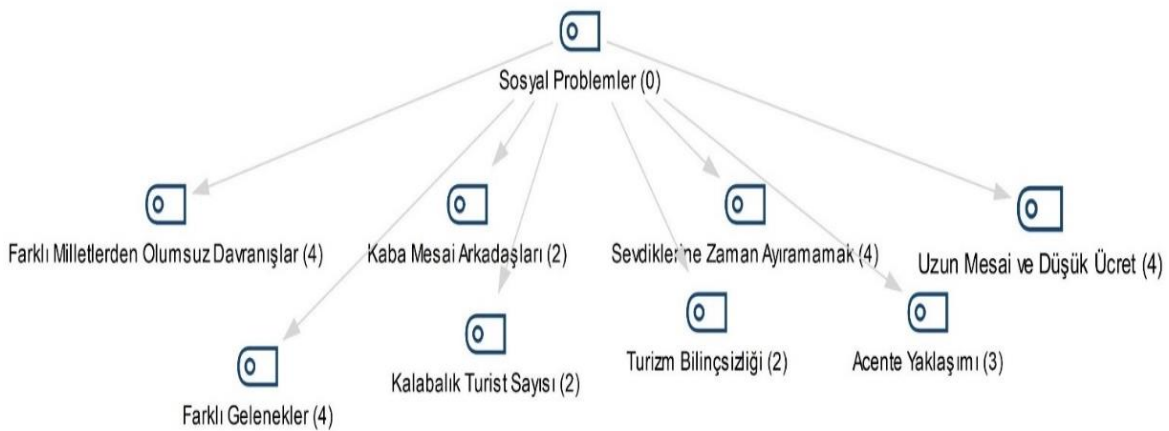
K7: “Gittiğimiz destinasyonlarda trafiğin yoğunluğu, ürünlerin veya hizmet kalitesinin yeterli olmaması, serbest zaman diye turistleri yalnız gezmek için bıraktığımız zaman diliminde kaybolmaları ve yeterli yer yön levhaları olmaması ve buluşma noktasına dönememeleri gibi bir çok sorun yaşıyoruz. Özellikle indirme ve bindirme bölgelerinde feribot sıralarında ve hava alanlarında sorunlar yaşıyoruz.”

K9: “Turlarda tuvalet, yemek gibi ihtiyaçların giderilmesinde tesis yetersizliği var bu da bizim için sorun oluşturuyor. Turistlere durumu açıklamak sorunlarını ihtiyaçlarını gidermek zorlaşıyor.”

K15: “Gittiğimiz destinasyonlardaki yiyecek çeşitliliğinin az olması ve yabancı turistlerimizin bazen aç kalmaları. Bunun yanı sıra yerel satıcı ve esnafın turistleri kandırmaya ve fazla para almaya çalışmaları.”

Profesyonel turist rehberlerinin *sosyal problemler* algısı kapsamında verdikleri cevaplar incelendiğinde; farklı milletlerden olumsuz davranışların (f:4), uzun mesai ve düşük ücret yaklaşımının (f:4), farklı geleneksel alışkanlıklarla (f:4) uzun mesai ve düşük ücret baskılarının (f:4) öne çıktığı görülmektedir. Yine Şekil 3’te acente yaklaşımlarının (f:3), kalabalık turist sayısı (f:2), kaba davranan mesai arkadaşları (f:2) ve turizm bilinçsizliğinin (f:2) alt kodlarla yer aldığı belirtilmektedir.

Şekil 3. Sosyal Problemler Kod Tanımlayıcıları



Sosyal problemlere yönelik ifadeleri şu şekilde özetlersek;

K2: “Bu soruya sosyal hayatımı olumsuz etkilemesiyle ilgili bir cevap vereceğim. Mesleğim gereği sürekli farklı bir bölgedeyim ve arkadaşlarıma ve sevdiğime yeterince vakit ayıramıyorum.”

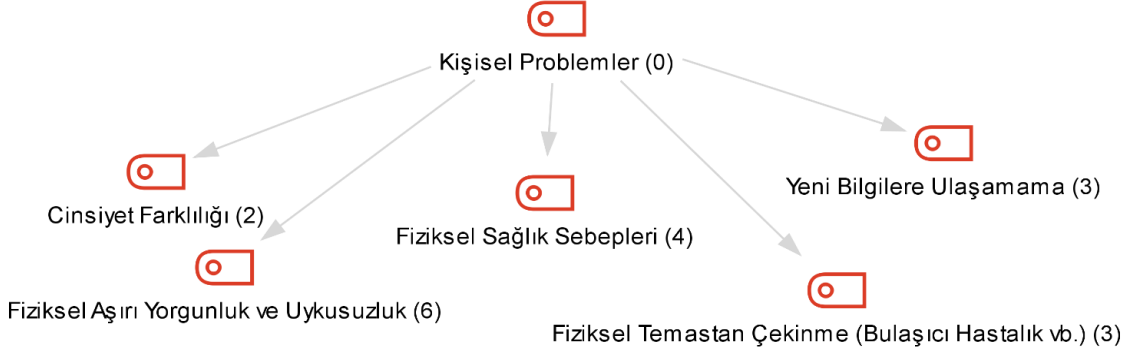
K6: “Turistlerle iletişimi sürekli olarak aktif ve canlı tutmak çok zor. Sürekli her an bir problemleri olabiliyor ve bu problemleri o an çözmek pek de mümkün olmuyor.”

K10: “Gittiğimiz bazı bölgelerde özellikle kırsal bölgelerde yerel halk yaşam koşullarını değiştirmek istemeyebiliyor. Düzenlerin bozulmasını bölgeye turist gelmesini istemiyorlar bu da bizim için büyük bir sorun oluşturuyor.”

K11: “Düzensiz ve çok uzun süre çalışma beraberinde sosyal sorunları da getiriyor.”

Profesyonel turist rehberlerinin kişisel problemler algısı kapsamında verdikleri cevaplar incelendiğinde; fiziksel aşırı yorgunluk ve uykusuzluk (f:6), fiziksel sağlık sebepleri (f:4), fiziksel temastan çekinme (bulaşıcı hastalıklar vb) (f:3) ve yeni bilgilere ulaşamama (f:3) gibi faktörlerin öne çıktığı görülmektedir. Yine Şekil 4’te cinsiyet ayrımcılığı algısının (f:2) alt kodlarla yer aldığı belirtilmektedir.

Şekil 4. Kişisel Problemler Kod Tanımlayıcıları



Kişisel problemlere yönelik ifadeleri şu şekilde özetlersek;

K1: “Bazen mesleğimi yaparken yeterli bilgi ve donanıma sahip olmadığımı düşünüyorum. Bu kadar yıllık tecrübeme rağmen hem de. Çünkü tarih sabit değil her gün yeni kazı çalışmaları yapılıyor. Kişisel anlamda bu gelişime ayak uydurmakta zorlanıyorum.”

K2: “Ben bir kadın rehberim. Bazen işim ve evdeki sorumluluklarımı bir arada idare etmek zor olabiliyor fakat üstesinden gelebiliyorum. Tur esnasında da erkek rehberler kadar rahat davranış gösteremem benim için sorun oluşturuyor.”

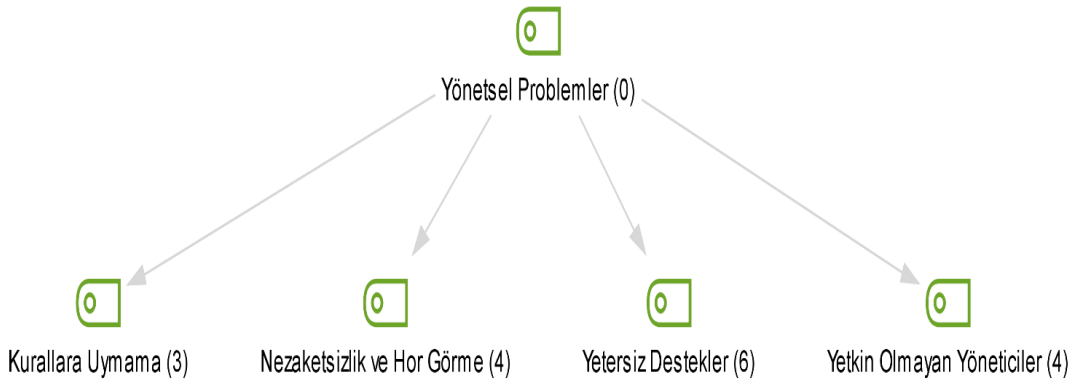
K12: “Sürekli erken kalkma uzun süre çalışma motivasyonumu düşürüyor.”

K13: “Yoğun stres ve uzun çalışma koşulları sağlığımı olumsuz etkiliyor.”

K15: “Yeni rehberlerin üniversitelerde en güncel en iyi düzeyde eğitim almaları bilgilerinin taze olması çok güzel bir şey. Bizim yıllardır bildiklerimiz değişiyor ve üzerine yenileri ekleniyor. Bu da kendimi geride kalmış gibi hissettiriyor. Kendimi geliştirme ihtiyacı duyuyorum.”

Profesyonel turist rehberlerinin yönetsel problemler algısı kapsamında verdikleri cevaplar incelendiğinde (Şekil 5); ilgili kamu ve diğer paydaşlar tarafından verilen desteklerin yetersizliği (f:6), turist rehberlerine yönelik nezaketsiz ve hor görme yaklaşımı (f:4) ve alanında uzman olmayan yetkili kişilerin niteliksiz iş çıktıları (f:4) gibi faktörlerin öne çıktığı görülmektedir. Bununla birlikte tur sürecinde kurallara ve zaman yönetimine uymama (f:3) gibi sorunların alt kodlarla yer aldığı görülmektedir.

Şekil 5. Yönetsel Problemler Kod Tanımlayıcıları



Yönetsel problemlere yönelik ifadeleri şu şekilde özetlersek;

K5: “Mesleğimi yaparken yönetsel sorunlar tabikide yaşıyorum. Örneğin bunlardan bir tanesi, acenta turistlere paketi satarken 5 yıldızlı otel vb. vaad ediyor. Fakat tur günü uygulama esnasında vaad ettiklerini karşılamadığını görüyoruz. Daha sonra turistlerin şikayetlerini, memnuniyetsizliklerini vb. hep biz dinliyoruz ve çözüm aramaya çalışıyoruz. Bu da benim için gerçekten önemli bi sorun”

K8: “Yine mesleğimi yaparken kadın olmam nedeniyle turistler tarafından ciddiye alınmadığım oluyor ve bu çok büyük bir sorun. Tabiki de bu noktada acentelerin da kadın olduğum için tur vermek istemedikleri oluyor ve cinsiyet ayrımı yapmaları ve böyle davranışlar sergilemeleri bu devirde oldukça büyük bir sorun diye düşünüyorum.”

K9: “Kurallara, yasalara uyulmadan hareket edilmesi. Devletin biz rehberlere gerekli desteği vermemesi.”

K14: “Tur programlarının yanlış kişiler tarafından hazırlanması ve bize doğru bir şekilde aktarılmaması büyük sorun oluşturuyor.”

Şekil 6. Katılımcıların İfadelerine Yönelik Kelime Bulutu



Şekil 6’da profesyonel turist rehberlerinin görüşlerini temel alan ve verdikleri cevaplara göre analiz edilen kelime bulutu bulunmaktadır. İfadelerin sıklık düzeyi koyulaşan kelimeler ile gösterilmektedir. Yazı karakteri itibariyle büyüyen ve sıklık değeri artan ifadeler “turist, yönetsel, trafik, uzun çalışma, kişisel, maaş, fiziki yapı, davranış, sosyal, denetleme” temalarında kategorize edilebilmektedir. Şekilde belirtilen görselleştirme sonucunda sıklık yüzdesiyle öne çıkan kelimelerin, konu ile uyum içerisinde olduğunu söylemek mümkündür.

## 5. SONUÇ

Turist rehberlerinin tur öncesinde, tur esnasında ve sonrasında karşılaştıkları fiziki problemler, sosyal problemler, kişisel problemler ve yönetsel problemler gibi algıladıkları sorunların neler olduğunu ortaya çıkarmaya çalışıldığı bu çalışmada veriler 15 kişilik bir katılımcı grubunun verdikleri mülakat cevapları ile elde edilmiştir. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplardan yola çıkılarak MaxqDA 2022 programı vasıtasıyla içerik analizi sonuçlarına ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çoğunlukla erkek oldukları (%66) görülmektedir. Önlisans (%20) ve lisans düzeyinde (%80) eğitim düzeyinde oldukları saptanmıştır. Bunun yanı sıra iş tecrübesi açısından yaklaşık 5 yıldan az olanların (%6), 10 yıl ve üzeri (%39) ve 5 yıl ve 10 yıl arası olanların (%55) iş deneyimine sahip olduğu görülürken çok çeşitli yaş gruplarında katılımın sağlandığı tespit edilmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin fiziksel sorunlara yönelik bildirdiği görüşlerde trafik ve park etme problemleri sıklık açısından en fazla yoğunluğa sahiptir. Bu durum İtalya'nın Güney Tirol bölgesinde yapılan bir çalışmada trafiğin ve yetersiz park alanlarının destinasyon gelişiminde olumsuzluklar getirdiği sonucuyla örtüşmektedir (Scuttari vd., 2013). Yine yetersiz tesis sayısı ve niteliksiz personellerin turizm sektöründe görev alması ilgili alanda yaşanan sorunlar olarak pek çok kez araştırmalara konu olmaktadır (Andriotis, 2001; Shamshiry vd., 2011; Herman & Zoonosis, 2015). Turistik bir destinasyonun sürdürülebilir bir şekilde varlığını devam ettirebilmesi için ulaşılabilir ve yönlendirici bilgilerle hizmet vermesi gerekmektedir. Ancak bu çalışmada yönlendirici levha bilgileri katılımcılar tarafından eksik bulunarak fiziksel sorun olarak algılanmaktadır. Kim ve diğerleri (2013) yaptıkları bir çalışmada yönlendirici levhaların turistik destinasyon rekabetinde önemli bir avantaj sağladığını ve eksikliği halinde büyük sorunlara yol açacağını belirterek konuya dikkat çekmektedir.



Sosyal sorun algılamalarına yönelik katılımcıların bakış açısına göre; aile bireylerine veya yakın tanıdıklarına zaman ayıramamak öne çıkmaktadır. Turist rehberlerinin özel gün ve etkinliklerin yanı sıra tatillerde turlarda çalışması sevdiklerine vakit ayırma konusunda zorluk yaşamasına neden olmaktadır. Nitekim, turizm sektörünün birçok alanında çalışanların tatil dönemlerinde veya ikametgahına uzak bölgelerde çalışması, sosyal açıdan yıpratıcı olabilmektedir (Shaw & Coles, 2004). Bir diğer yandan farklı geleneklere sahip milletlerden gelen turistlerin iletişim ve davranışlarında empati kuramaması sonucunda tur rehberleriyle sosyal ilişki kurması zorlanmaktadır. Bu durum sağlıklı bir tur sürecinin olumsuz etkilmesine neden olmaktadır. Bölge halkı ve turist başta olmak üzere turist ve rehber ilişkilerin karşılıklı ön yargı içerisinde gerçekleştiği durumlarda sorunlar meydana geldiği pek çok çalışmada ortaya konularak araştırma sonucunu desteklemektedir (Wood, 1997; Garau-Vadell vd., 2014; Lee & Bai, 2016). Kalabalık bölgelerde yoğun turist sayısı da turist rehberlerinin karşılaştığı bir diğer sosyal sorun olarak algılanmaktadır. Özellikle aşırı turizm aktivitelerinin destinasyona vermiş olduğu zararları ortaya koyan çalışmalar (Peeters, 2018; Capocchi vd., 2019; Mihalic & Kušcer, 2021) düşünüldüğünde ilgili literatürle araştırma sonucunun örtüştüğü görülmektedir.

Profesyonel turist rehberleri icra ettikleri mesleklerinde kişisel sorunlar olarak yoğun bir çalışma temposu ve yeterli düzeyde dinlenememe gibi hususları, öncelikli şekilde belirtmektedirler. Ayrıca tur esnasında sürekli olarak hareket etme gereksinimi olmasından dolayı turist rehberlerinin kişisel motivasyonlarının olumsuz etkilendiği ifade edilmektedir. Turizm sektöründe fiziksel açıdan zor koşulların ve aşırı turizm faaliyetlerinin rehberlik faaliyetlerini kapsayan işgücünü olumsuz etkileyerek işgören devir hızında yüksek rakamlara neden olduğu belirtilmektedir (Lee & Kang, 1998; Pearlman & Schaffer, 2013; Kızıldağ & Özdemir, 2017). Bu iki benzer durum turist rehberlerinin kişisel açıdan neden sorun algıladığı hakkında fikir verebilmektedir.

Araştırma bulgularında profesyonel turist rehberlerinin yönetsel açıdan en çok ilgili kurum ve kuruluşlardan yeterli desteği göremedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Meslek yasası olan turist rehberliğinde denetimlerin tam olarak sağlanamamasının yanı sıra rehberlerin daha rahat çalışabileceği ortamların kurulmasında yapılan yatırımların yetersiz oldukları ifade edilmektedir. Hatta birçok turistik destinasyonun tuvaletler, çöp kovaları ve yürüyüş rotaları gibi temel gereksinimlerde bile yetersiz kaldığı söylenmektedir. Bu nedenle hizmet kalitesi açısından bütün problemler meydana geldiği ve benzeri durumların turist rehberleri açısından yönetsel sorunlar olarak algılandığı tespit edilmiştir. Turistik destinasyonlarda alt ve üst yapı olanaklarının olgunlaşmadığı (Wilde & Cox, 2008), düzenli denetlemelerin yapılamadığı (Hollinshead, 2004) ve hizmet kalitesini artırıcı eylemlerin sürdürülebilir olmadığı (Latiff & Imm, 2015) bölgelerde yönetsel sorunlara vurgu yapılarak bu araştırma ile benzer sonuçlar ortaya konulmaktadır. Nitekim karmaşık bir yapıya sahip olan turizm faaliyetlerinin başarılı olabilmesi için bütün tur sürecinin en iyi şekilde planlanması gerekmektedir. Bu kapsamda turist rehberlerinin fiziksel, sosyal, kişisel ve yönetsel olarak algıladığı sorunların çözümüne yönelik geniş düzeyde hedeflere ihtiyaç duyulmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin mesleklerini daha iyi icra edebilmesi için algıladıkları sorunların ortaya konulması turizm sektörünün geleceği açısından oldukça önemlidir. Ayrıca rehberlerin çalışma programlarının iyi planlanması, ücret tabanında indirimle zorlanmaması ve denetimlerin artırılarak kaçak rehberlerin önüne geçilmesi gibi hususlara dikkat çekilmektedir. Bir diğer yandan cinsiyetçi yaklaşımlara asla müsaade edilmemesinin yanı sıra rehber ve acente işbirliğinin kurulmasının hizmet kalitesini daha iyi noktalara getireceği düşünülmektedir. Araştırmaya dahil edilen turist rehberlerinin çeşitli destinasyonlarda görev yapan kişilerden seçilerek çok yönlü bir boyut kazanması hedeflenmiştir. Ancak ulaşım, zaman ve yoğun sezonda turların olması nedeniyle sınırlı sayıda katılımcıya ulaşılabilmektedir. Odak grup görüşmeleri kapsamında araştırmanın farklı kesimlerden görüşlerini barındırmasına rağmen daha kapsamlı sonuçlara ve genellemelere varılabilmesi için katılımcı sayısının başka araştırmalarda artırılarak yapılması konunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Bununla birlikte analiz edilen sorunlara yönelik çözümlerin üretilmesi, planlanması, koordine edilmesi ve paydaş işbirliği ile ortaya konulması hususunda yapılacak olan bilimsel proje ve eserlerin ilgili alana önemli katkılar sunacağı düşünülmektedir.

## TEŞEKKÜR

Bu araştırma, hiçbir kamu, ticari veya kar amacı gütmeyen kurum ya da kuruluştan herhangi bir finansman desteği almamıştır.

## MENFAAT UYUŞMAZLIĞI

Yazarın, herhangi bir kurum ya da kuruluş ile finansal çıkar içeren bir ilişkisi ya da katılımı (hibe; eğitim bursları; konuşmacı bürolarına katılım; üyelik, istihdam, danışmanlıklar, hisse senedi sahipliği veya diğer öz kaynak payları; ve uzman tanıklığı veya patent lisans düzenlemeleri); bu çalışmada tartışılan konu veya materyallerle ilgili mali olmayan çıkarları (kişisel veya mesleki ilişkiler, bağlantılar, kanaatler veya inançlar gibi) bulunmamaktadır.

## YAZAR KATKILARI

M.B.: Kavramsallaştırma, Yazın taraması, Yöntem, Veri Toplama, Analiz ve yorumlama, Yazma - orijinal taslak hazırlama, Yazma - gözden geçirme ve düzenleme, Proje Yönetimi, Nihai onayın verilmesi.

## ETİK BEYAN

Bu çalışma, 23 Haziran 2022 tarih ve 2022/120 sayı ile Harran Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu Kararı ile etik olarak onaylanmıştır.

## KAYNAKÇA

- Ababneh, A. (2017). Tourist guides and job related problems, analysis and evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(2), 200-217.
- Alrawadieh, D. D. (2021). Kadın Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 3(1), 1-15.
- Andriotis, K. (2001). Tourism planning and development in crete: Recent tourism policies and their efficacy. *Journal of Sustainable Tourism*, 9(4), 298-316.
- Ap, J., & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism management*, 22(5), 551-563.
- Arslan, A. & Şimşek, G. (2018). Kadın turist rehberlerinin yaşadıkları mesleki sorunlar: Aydın Turist Rehberleri Örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, (13), 23-49.
- Ateş, M., Kazan, İ. & Soybalı, H. H. (2022). Turist rehberliğinde ayrımcılık: Kadın turist rehberlerine yönelik bir uygulama, *Turist Rehberliği Dergisi*, 5(1), 1-16.
- Büyüktepe, H. S., Gökdemir, S. & Korkmaz, H. (2020). Turist rehberlerinin sorunları üzerine nitel bir araştırma: Çanakkale Örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, (14), 94-117.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1992). *Qualitative research for education (2nd ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Cankül & Güzeloğlu, F. T. (2021). Profesyonel turist rehberlerinin yurtdışı turlarında yaşadıkları sorunlar. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 11 (4), 844-862.
- Capocchi, A., Vallone, C., Pierotti, M., & Amaduzzi, A. (2019). Overtourism: A literature review to assess implications and future perspectives. *Sustainability*, 11(12), 3303.
- Çakmak, T. F. (2020). Turist Rehberlerini Yasa Dışı Çalışmaya Yönlendiren Etmenler Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 2(2), 91-107.
- Düzgün, E., & Kurt. A. (2020). Covid-19 (koronavirüs) salgınının turist rehberleri üzerindeki etkileri: Ankara turist rehberleri odası örneği. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23), 301-321.
- Eser, S. & Şahin, S. (2020). Turist rehberliği mesleğinde yaşanan güncel sorunlar üzerine bir inceleme, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1344-1355.
- Garau-Vadell, J. B., Díaz-Armas, R., & Gutierrez-Taño, D. (2014). Residents' perceptions of tourism impacts on island destinations: A comparative analysis. *International Journal of Tourism Research*, 16(6), 578-585.
- Gültekin, S. (2016). Profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin günlük turlarda karşılaştıkları yönetsel sorunlar bazında incelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.
- Güzel, F. Ö., Türker, A., & Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2), 173-190.6.
- Herman, S., & Zoonosis, P. (2015). Management of human resources in tourism. *Interdiscip. Manag. Res*, 11, 180-188.
- Hollinshead, K. (2004). Ontological craft in tourism studies: The productive mapping of identity and image in tourism settings. *In Qualitative research in tourism* (pp. 101-119). Routledge.
- İlhan, Y. & Soybalı, H. H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1 (1), 13-23.
- Karacaoğlu, S., & Sert, A. N. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99
- Karamustafa, K. & Kılıçhan, B. (2019). Delphi yöntemi ile profesyonel turist rehberliği mesleğine ilişkin sorunların tespit edilmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21 (4), 1348-1365.
- Kim, S., Lee, J., & Jung, J. (2013). Assessment of medical tourism development in Korea for the achievement of competitive advantages. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(5), 421-445.
- Köroğlu, Ö., Ulusoy Yıldırım, H. & Kılıç, A. (2020). Kadın turist rehberlerinin mesleki sorunlarının belirlenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31), 26-40.
- Latiff, K., & Imm, N. S. (2015). The Impact of Tourism Service Quality on Satisfaction. *International Journal of Economics & Management*, 9.
- Lee, S., & Bai, B. (2016). Influence of popular culture on special interest tourists' destination image. *Tourism management*, 52, 161-169.

- Lee, C. K., & Kang, S. (1998). Measuring earnings inequality and median earnings in the tourism industry. *Tourism Management*, 19(4), 341-348.
- Mihalic, T., & Kuşcer, K. (2021). Can overtourism be managed? Destination management factors affecting residents' irritation and quality of life. *Tourism Review*, 77(1), 16-34.
- Morgan, D. L. (1996). Focus groups as qualitative research (C. 16). New York: Sage publications.
- Özkan, B. İ. (2022). Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (57), 1-16.
- Özkan, Ç., & Yeşildağ, B. (2021). Covid-19 salgınının turist rehberliği mesleği üzerine etkileri: anakkale rehberler odası örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 1603-1615.
- Pearlman, D. M., & Schaffer, J. D. (2013). Labor issues within the hospitality and tourism industry: A study of Louisiana's attempted solutions. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(3), 217-242.
- Peeters, P., Gössling, S., Klijs, J., Milano, C., Novelli, M., Dijkmans, C., Eijgelaar, E., Hartman, S., Heslinga, J., Isaac, R., Mitas, O., Moretti, S., Nawijn, J., Papp, B. and Postma, A., (2018), *Research for tran committee- overtourism: impact and possible policy responses*, European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Brussels.
- Pelit, E. & Katırcıoğlu, E. (2018). Turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1 (2), 74-94.
- Pelit, E. & Göke, F. (2019). Turist rehberliğinde istihdam alanları ile ilgili sorunlar. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 2 (1), 1-9.
- Sandaruwani, J. R. C., & Gnanapala, W. A. C. (2016). The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Scuttari, A., Lucia, M. D., & Martini, U. (2013). Integrated planning for sustainable tourism and mobility. A tourism traffic analysis in Italy's South Tyrol region. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(4), 614-637.
- Seale, C. (1999). Quality in qualitative research, *Qualitative Inquiry*, 5(4), 465-478.
- Shamshiry, E., Nadi, B., Bin Mokhtar, M., Komoo, I., Saadiah Hashim, H., & Yahaya, N. (2011). Integrated models for solid waste management in tourism regions: Langkawi Island, Malaysia. *Journal of environmental and public health*, 11(1).
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey. *Tourism management*, 25(3), 397-403.
- şahin, B., Kaya, S., Cesur, S., Özkul, E. & Uca, S. (2021). Profesyonel turist rehberlerinin kaak rehberlik faaliyetlerini algılamalarına yönelik bir araştırma. *TroyAcademy*, 6 (1), 232-248.
- şahin, İ. & Güzel, F. Ö. (2020). Olumsuz güncel gelişmelerin ve krizlerin türk turizmine etkileri: profesyonel turist rehberlerinin değerlendirmeleri ve sektörel çözüm önerileri *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 257-280.
- şimşek, H., & Yıldırım, A. (2000). Vocational schools in Turkey: An administrative and organizational analysis. *International Review of Education*, 46(3), 327-342.
- Wilde, S. J., & Cox, C. (2008). Linking destination competitiveness and destination development: findings from a mature Australian tourism destination. In *Competition in tourism: business and destination perspectives; TTRA 2008 Annual Conference* (pp. 467-478). Travel & Tourism Research Association, European Chapter.
- Yağar, F., & Dökme, S. (2018). Niteliksel araştırmaların planlanması: araştırma sorulari, örneklem seçimi, geçerlik ve güvenirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-9.
- Ypeij, A. (2012). The intersection of gender and Ethnic identities in the Cuzco–Machu Picchu Tourism Industry: Sácamefotos, Tour Guides, and women weavers. *Latin American Perspectives*, 39(6), 17-35.

## **EXTENSIVE SUMMARY**

### **Introduction**

Professional tourist guides are one of those who play the most effective and active role in the realization of tourism movements. Professional tourist guides, who try to fulfill all the necessary conditions for the individuals participating in the trip to receive the best service, especially information and communication, are involved in tour planning from the beginning to the end of the tourism movement. Comprehensive operations carried out by professional tourist guides are of great importance in terms of the quality and functionality of the trip. However, due to the complex nature of tourist guides' functions and the difficulty of defining their diversified roles in the context of rapidly expanding tourism markets around the world, a number of obstacles may arise. Especially because the tourist guiding profession is self-employed or performed independently, it can lead to different results in many respects. For example, as a result of tourist guides working with autonomous methods, the problems encountered can vary and different perceived obstacles can be faced as well as common problems (Sandaruwani et al., 2016). The quality of guide service, which is one of the most important factors in the tour experience process, may decrease due to the obstacles encountered. This situation both significantly reduces the satisfaction levels of the people participating in the tour and negatively affects the work outputs and behaviors of professional tourist guides. For this reason, it is thought that important information will be obtained in the field related to the determination of the problems encountered by tour guides. On the other hand, the lack of tourism sector will be tried to be partially eliminated with solutions for the problems. Drawing attention to the problems that arise in the tourism sector, which provides services in many areas, especially the tourist guide service, creates awareness in terms of tourism service quality. At this point, it is aimed to contribute to the related literature with this research.

### **Method**

In this research, in which the problems perceived by tourist guides during or before and after their profession are tried to be revealed, it is aimed to gain an informative perspective on the subject. In this context, the qualitative research method was preferred in order to convey the relevant research topic in a detailed and versatile way. Qualitative research is a process of producing knowledge that deeply examines the sociological structure and environmental systems, in which people can foresee their limits, make discoveries and fulfill their responsibilities. From this point of view, there is an effort to get an idea about the concepts of event and phenomenon in studies obtained from qualitative research (Morgan, 1996). In this context, subjective and interpretive research on situations in which the existence of problems has been determined or not yet determined can be carried out with qualitative methods (Seale, 1999). Due to the fact that the tourist guiding profession encounters multifaceted problems and dynamic variables, a better definition of the event and phenomenon can be revealed more clearly with qualitative research methods. In this research, professional tourist guides who actively practice their profession in many parts of Turkey constitute the universe of the study. The sample is the simple random sampling method, which is frequently used in qualitative research methods. In the simple random sampling method, the participants to be included in the research are randomly selected. In this research method, the probability of participants participating in the research process is calculated equally (Yağar & Dökme, 2018). In this context, in-depth interviews were conducted with 15 people, including guides registered in various tourist guides' chambers in the sampling process. The data in the research were obtained through semi-structured in-depth interviews conducted between 15.07.2022 and 31.08.2022. The interviews lasted between 15 and 30 minutes.

### **Findings**

It has been determined that the tourist guides participating in the research are mostly male (66%), they have been educated at the Associate Degree (20%) and Undergraduate Level (80%). In addition, in terms of work experience, it was observed that those with less than 5 years (6%), 10 years and above (39%) and between 5 years and 10 years (55%) had experience, while participation in various age groups was determined. When the answers given by the professional tourist guides within the scope of the perception of physical problems are examined; traffic and parking problems (f:7), untrained personnel and vendors (f:5), insufficient number of facilities (f:5) and lack of direction signs (f:4) stand out. Again, in Figure 1, it is understood that excessive demands for long working hours (f:3) are expressed with subcodes. When the answers given by the professional tourist guides within the scope of the perception of social problems are examined; negative behaviors from different nationalities (f:4), long-time working and low wage approach (f:4), long-time working and low wage pressures (f:4) with different traditional habits (f:4) are seen to come to the fore. Again in Figure 2, it is stated that agency approaches (f:3), the number of crowded tourists (f:2), rude co-workers (f:2) and tourism unconsciousness (f:2) are included in sub-codes. When the answers given by the professional tourist guides within the scope of the perception of personal problems are examined; Factors such as physical

fatigue and insomnia (f:6), physical health reasons (f:4), avoidance of physical contact (communicable diseases, etc.) (f:3) and inability to access new information (f:3) are seen to come to the fore. Again, in Figure 3, it is stated that the perception of gender discrimination (f:2) takes place with sub-codes. When the answers given by the professional tourist guides within the scope of the perception of managerial problems are examined; It is seen that factors such as the inadequacy of the support given by the relevant public and other stakeholders (f:6), the rude and contemptuous approach towards tourist guides (f:4) and the unqualified work outputs of the authorized persons who are not experts in their field (f:4). However, it is seen that problems such as not obeying the rules and time management during the tour process (f:3) are included in the subcodes

## **Conclusion**

Traffic and parking problems have the highest density in terms of frequency in the opinions of professional tourist guides on physical problems. According to the perspectives of the participants on their perceptions of social problems; Not being able to spare time for family members or close acquaintances comes to the fore. Tourist guides' working on tours during holidays as well as special days and events causes them to have difficulty in allocating time to their loved ones. Professional tourist guides primarily mention issues such as intense working tempo and not being able to rest adequately as personal problems in their profession. In addition, it is stated that their personal motivations are negatively affected due to the need to constantly move during the tour and cause long walks in open areas. In the research findings, it was concluded that professional tourist guides could not receive sufficient support from the most relevant institutions and organizations in terms of management. It is stated that the investments made in the establishment of environments where guides can work more comfortably are insufficient, as well as the fact that the inspections cannot be fully ensured in the tourist guide, which is a professional law. It is even said that many touristic destinations are inadequate even in basic requirements such as toilets, garbage bins and walking routes. For this reason, it has been determined that there are major problems in terms of service quality and similar situations are perceived as administrative problems in terms of tourist guides.