

Yapay Zekâ Bakış Açısıyla Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleğinin Geleceği

The Future of Tourist Guiding Profession in Turkey from an Artificial Intelligence Perspective

Uğur CEYLAN

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi
Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi

Anahtar sözcükler:

Yapay zekâ, Turist rehberliği mesleği,
Turist rehberliği.

Key words:

Artificial intelligence, Tourist guiding
profession, Tourist guiding.

ÖZ

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte yapay zekâ hemen hemen her alanda hayatımıza girmektedir. Tıp, mühendislik, eğitim gibi alanlar dışında, günümüzde evde kullandığımız beyaz eşyalar da dâhil yapay zekâ tabanlı uygulamalar bulunmaktadır. Yapay zekâ sosyal bilimlerin birçok alanında araştırma konusu olmakla birlikte, turizm alanında da araştırmalara konu olmaktadır. Özellikle turist rehberliği gibi iletişimin yoğun olduğu meslekte yapay zekâ uygulamaları (sanal turlar, çeviri yazılımları vb.) meslek üzerinde olumlu ve olumsuz etkiler ortaya çıkarmaktadır. Bu çalışmada yapay zekâ uygulamalarına (ChatGPT, POE, GEMINI, Llama-3.2, Claude-3.5-Sonnet, SMART, COMMAND R) turist rehberliği mesleğinin geleceği hakkında soru sorulmuştur. Uygulamalara turist rehberliği ile ilgili veriler verilmiş ve bu veriler ışığında cevaplar alınarak derlenmiştir. Alınan cevaplar; turist rehberliği mesleğinin gelecekte teknoloji ile ilerleyeceği ve turist rehberlerinin teknolojiye kendisini entegre etmesi, nadir diller ve özel ilgi turlarının artacağı, Orta Doğu ve Uzak Doğu pazarına yönelik rehberlerin kendilerini geliştirmeleri, kadın rehberlere daha fazla ihtiyaç duyulacağı ve kanunların meslekte standartlaşma getireceği ortaya çıkmıştır.

ABSTRACT

With the development of technology, artificial intelligence has entered our lives in almost every field. Apart from fields such as medicine, engineering, and education, there are artificial intelligence-based applications, including the white goods we use at home today. Artificial intelligence is a subject of research in many areas of social sciences, as well as in the field of tourism. Especially in professions where communication is intense, such as tourist guiding, artificial intelligence applications (virtual tours, translation software, etc.) have positive and negative effects on the profession. In this study, questions were asked to artificial intelligence applications (ChatGPT, POE, GEMINI, Llama-3.2, Claude-3.5-Sonnet, SMART, COMMAND R) about the future of the tourist guiding profession. Data about tourist guiding was given to the applications and the answers were compiled in the light of this data. The answers received revealed that the tourist guiding profession will advance with technology in the future and that tourist guides will integrate themselves with technology, rare languages and special interest tours will increase, guides for the Middle East and Far East markets will improve themselves, there will be more need for female guides and the laws will bring standardization to the profession.

GİRİŞ

Turist rehberliği mesleği iletişimin yüz yüze ve yoğun yaşandığı mesleklerden birisidir. Tur süresince turistlere gezilen destinasyon hakkında yoğun bilgi verilirken, aynı zamanda ülkenin kültür, ekonomi, sosyal yapısı gibi konularda da turistlerle sohbet edilmektedir. Bu durum hem derinlemesine bilgi hem de iyi seviyede yabancı dil gerektirmektedir. Yapay zekâ uygulamaları son yıllarda çeviri ve destinasyon hakkında çok kısa sürede derinlemesine bilgi sağlama gibi ko-

nularda turistlere destek vermektedir. Bu durum ileriki yıllarda mesleğe duyulan ihtiyacı belli düzeyde azaltacağı gibi, turist rehberlerinin kendilerini bu süreçlere entegre etmesi ile birlikte de olumlu katkılar sağlayacaktır. Turizm sektöründe yapay zekânın kullanımı üzerine sınırlı çalışmalar olsa da, ileriki yıllarda yapay zekâ uygulamalarının sektörde nasıl kullanacağı üzerine yoğunlaşması beklenmektedir. Bu konudaki çalışmalar (Tsaih ve Hsu 2018; Zlatanov ve Popescu 2019; Ercan 2020) seyahat sektöründe turistlerin karar süreçlerinin kısaltılmasında, pazarlama sü-

reçlerinde yapay zekâ kullanımı ve akıllı turizm gibi konulara odaklanmaktadır.

Bu çalışmada yapay zekâ uygulamalarının Türkiye’de turist rehberliği mesleğinin geleceğini nasıl gördüklerinin yorumlanması istenmiştir. Uygulamalara, turist rehberliği ve turizm ile ilgili veriler yüklenerek gelecekte neler olabileceğini tahmin etmeleri beklenmiştir.

Türkiye’de Turist Rehberliği

Dünya Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu’na (World Federation of Tourist Guide Associations) göre turist rehberi, *“bir bölge hakkında uygun otoriterler tarafından verilmiş veya kabul edilen yeterliliğe sahip, o bölgedeki kültürel ve doğal mirasları ziyaretçilerin istedikleri dilde anlatarak onları gezdiren kişidir”* (World Federation of Tourist Guide Associations). 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre turist rehberliği hizmeti: *“Seyahat acentalığı 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.

Türkiye’de turist rehberliği eğitimi üniversitelerin ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde verilmektedir. Eğitimleri sonrası yabancı dil yeterliliği sağlayan, uygulama gezisini tamamlayan ve diğer yasal evrakları tamamlayan adaylar ruhsatname almakta ve bağlı oldukları odaya kayıt olarak her yıl çalışma kartı almaktadırlar. Çalışma kartı almayan rehberler eylemsiz, alanlar eylemli turist rehberi olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca tamamladıkları uygulama gezilerine göre bölgesel ve tüm uygulama gezilerini tamamlayanlar da ülkesel rehber olarak tanımlanmaktadır. Türkiye’de TUREB verilerine göre hâlihazırda 13.654 rehber bulunmaktadır. 10,128’i ülkesel ve 3.526’sı bölgesel rehberdir. 9.17 ile en fazla İngilizce rehber bulunmaktadır. Bunu 1.641 ile Almanca ve 1.136 ile Fransızca

rehberler takip etmektedir. Rehber sayıları içerisinde 9.038 erkek ve 4.616 kadın rehber bulunmaktadır (TUREB 2024).

Yapay Zekâ

1956 yılında düzenlenen Dortmund Konferansı’nda yapay zekâ kavramı ortaya çıkmıştır. Konferansta John McCarthy, Marvin L. Minsky, Nathaniel Rochester ve Claude E. Shannon bir öneri mektubu ile ilk defa bu kavramı ortaya atmışlardır. Her ne kadar hepsi tarafından kavram ortaya konulsa da, John McCarthy yapay zekâ kavramının mucidi olarak kabul edilir (Alpaydın 2013). McCarthy (2007) yapay zekâyı, *“insan benzeri zeki makineler özellikle de zeki bilgisayar programları yapma bilimi ve mühendisliği”* olarak ifade etmiştir. Say (2018) yapay zekâyı, *“doğal sistemlerin yapabildiği (zekice olsun veya olmasın) her bilişsel etkinliği (gerekirse bedenleri olan) yapay sistemlere, daha da yüksek başarımlı düzeylerinde nasıl yaptırabileceğimizi inceleyen bilim dalıdır”* şeklinde tanımlamaktadır. Yapay zekânın hayatımıza girme ve gelişim süreci, bilgisayarların gelişimi ile paraleldir. Her ne kadar paralel ilerleme olsa da, yapay zekânın bilgisayarlarla bağlantılı olduğu anlamını da taşımamaktadır. Yapay zekâ, mühendislik, endüstri, tıp gibi birçok alanla ilişkili ve her bir bilim dalının ihtiyaçlarına göre belirlenen bir yapıdır. Fen bilimleri dışında psikoloji ve felsefe gibi alanlarda da inceleme konusu olmuştur (Doğan 2002). Yapay zekâ günümüzde savuma sanayisinde, iç ve dış güvenlik uygulamalarında, mühendislik, eğitim, tıp, bilgisayar tabanlı oyunlarında, işletme, muhasebe, finans, pazarlama, ekonomi, borsa ve hukuk gibi pek çok alanda kullanılır hale gelmiştir (Oke 2008). 1980 yılından itibaren yapay zekâ çok disiplinli bir bilim alanı haline gelmiş, 1990’ların başında da yapay sinir ağları üzerine çalışmalar artmıştır. 2000’li yıllardan itibaren akıllı ev sistemler, sürücüsüz arabalar gibi birçok uygulama, dünya devi şirketler tarafından günlük hayatımıza girmiştir. Özellikle internetin bu yıllarda kullanımı ile yapay zekâ sosyal medya uygulamalarının da vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Yapay zekâ ile sosyal medyada metin tanıma ve çeviri sistemleri

popüler hale gelmiştir (Uzun, Akkuyu ve Kayırcı 2021).

2017 yılında McKinsey Global Enstitüsü tarafından yayınlanan raporda 2030 yılına kadar otomasyona bağlı işlerde ortaya çıkacak yeni meslekler ve aynı şekilde kaybedilecek meslekler tahmin edilmiştir. Rapora göre 75 ile 375 milyon kişi arasında meslek değişimi gerçekleşecek ve kişiler ortaya çıkacak teknolojik gelişmeleri ve becerileri öğrenmek zorunda kalacaklardır. Ayrıca 400 ile 800 milyon kişinin de mesleği otomasyona geçiş nedeniyle sona erecek ve yeni iş fırsatları bulmak zorunda kalacaklardır (Manyika vd. 2017).

Yukarıdaki bilgiler ışığında, turizm gibi insan faktörünün önemli olduğu bir hizmet sektörü, bu süreçlerden etkilenecektir. Özellikle yapay zekâ destekli sanal turlar, destinasyon hakkında kısa sürede derinlemesine bilgi sağlama, anında çeviri uygulamaları turist rehberliği mesleğini belli düzeylerde etkileyecektir. Turist rehberleri de bu süreçte teknolojik gelişmelerle birlikte kendisini geliştirecektir.

Yapay Zekâ Bakış Açısıyla Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleğinin Geleceği

Turist rehberliği mesleğinin geleceğine yönelik olarak ücretsiz ve sınırlı erişim izni olan ChatGPT, POE, GEMINI, Llama-3.2, Claude-3.5-Sonnet, SMART, COMMAND R yapay zekâ programlarına Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve kanundaki en son değişiklikler, Türkiye’deki turist rehberi sayıları, bölgelere, cinsiyete, dillere göre dağılımları ve ülkenin turizm verileri verilmiştir. Her yapay zekâ programına “Türkiye’de turist rehberliği mesleğinin geleceği hakkında ilgili veriler ışığında nasıl görüyorsun?” sorusu sorulmuştur. Yapay zekâ programlarının mesleğin geleceğine yönelik olumlu ve olumsuz gelişmeleri aşağıdaki şekilde belirtmişlerdir. Bu görüşlerin verilen bilgiler ve programların veri tabanı araştırmaları ile sınırlıdır.

Yapay zekânın turist rehberliği mesleğinin geleceğine yönelik olumlu görüşleri

➤ *Kanun değişikliği mesleğe girişi sıkılaştırmış ve bu mesleğin ileriki yıllarda profesyonelleşmesine neden olacak ve daha kaliteli rehberler yetiştirecektir.*

- *Kanundaki Uzak Doğu dillerine yönelik kolaylık sağlanması, ileride bu pazara yönelim olacağını göstermektedir.*
- *Özellikle Karadeniz ve Doğu Anadolu gibi rehber sayısının az olduğu bölgelerde, turizmin teşvik edilmesiyle bu bölgelerde rehberlerin farklı alanlarda uzmanlaşması gerekecek.*
- *Çevresel faktörler nedeniyle sürdürülebilir turizm ve eko rehberlik önem kazanacak.*
- *Turist profilindeki değişimler ve çok büyük pazarlar olması nedeniyle, Çince, Hintçe ve Arapça rehber ihtiyacını ortaya çıkarak.*
- *Rehberlerin, yabancı dil becerileri ve dijital araçlarla entegre çalışma yetenekleri, gelecekte meslekte başarıya ulaşmalarını sağlayacak.*
- *Turizmde cinsiyet eşitliği ve kadınların iş hayatında daha fazla yer almasına yönelik çalışmalar önem kazanacağından, gelecekte kadın rehberlerin sayısında artış beklenebilir. Kadın rehberler, özellikle güvenli turizm ve kadınlara yönelik özel turlar gibi alanlarda tercih edilebilir.*
- *Kadın rehberler, özellikle gastronomi turları, kültürel ve tarih turları, kadınlara yönelik özel etkinlikler, aile dostu turlar gibi turizm türlerinde daha fazla talep görecektir.*
- *Özellikle turizm pazarının farklılaşması, nadir dillerde rehberlik yapanların ön plana çıkmasını sağlayabilir.*
- *İstanbul, Antalya, Kapadokya gibi turistik bölgelerde rehberlik ihtiyacının artması beklenmektedir. Bu bölgelerdeki turist akışının devam etmesi, nitelikli rehberlere olan talebi artıracaktır.*
- *Yabancı dil eğitimine yönelik artan talep, üniversitelerin ve özel kursların turist rehberliği programlarında daha fazla dil seçeneği sunmasını gerektirecektir.*
- *Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, turist rehberlerinin rolü de değişebilir. Örneğin, sanal gerçeklik teknolojisi ile birlikte, turist rehberleri sanal turlar düzenleyebilir ve turistlere daha interaktif bir deneyim sunabilirler.*
- *Kanunda yapılan yeni değişiklikler mesleğe standart getirebilir. Meslek daha profesyonel, çeşitli ve uluslararası standartlara uygun hale gelebilir.*

- ✧ Sanat tarihi ve arkeoloji mezunlarına tanınan kolaylık, bu alanlarda uzmanlaşmış rehberlerin sayısını artırabilir.
- ✧ Özellikle Orta Doğu'dan gelen turistler için kadın rehberlere olan talebin artması, kadın rehber sayısındaki artışı destekleyebilir.
- ✧ Ortalama rehber başına düşen yabancı dil sayısının 1,5'ten 2'ye çıkması muhtemel.

Yapay zekânın turist rehberliği mesleğinin geleceğine yönelik olumsuz görüşleri

- ✧ Geleneksel rehberlik azalacak. Yapay zekâ tabanlı rehberlik uygulamaları ve dijital turizm çözümleri yaygınlaşacaktır.
- ✧ Yabancı dil yeterliliği ve uygulama gezileri gibi zorunluluklar, mesleğe girmek isteyenler için ciddi bir maliyet ve zorluk yaratabilir.
- ✧ Bölgesel rehber sayısındaki artış ve turist rehberlerinin Türkçe olarak da hizmet verebilecek olması, özellikle belirli bölgelerde rehberler arasında rekabetin artmasına yol açabilir.
- ✧ Geleneksel yöntemlerle çalışan bazı rehberler, dijitalleşme ve yeni düzenlemelere uyum sağlamakta zorlanabilir.
- ✧ Bakanlığın mesleki denetim yetkisinin artırılması ve disiplin kurallarının sıklaştırılması, meslek kuruluşları ve rehberler üzerinde baskı yaratabilir.
- ✧ Teknolojinin gelişimi ile birlikte, dijital platformlar üzerinden hizmet sunumu artacaktır. Sanal turlar, mobil uygulamalar ve dijital rehberlik hizmetleri, turistlerin deneyimlerini zenginleştirecek.
- ✧ Eğitim ve sertifikasyon süreçlerinin getirdiği maliyetler, bazı adayların mesleğe girmesini engelleyebilir. Bu durum, sektördeki insan kaynağını daraltabilir.
- ✧ Yeni düzenlemelerin başarılı bir şekilde uygulanması için yeterli sayıda eğitimci ve kaynak bulunması gerekmektedir. Eğitim kalitesi ve kaynakların yeterliliği, mesleğin geleceğini doğrudan etkileyebilir.
- ✧ Teknoloji ve dijitalleşmenin hızlı gelişimi, turistlerin bilgi edinme ve seyahat planlama şekillerini değiştiriyor. Turist rehberlerinin bu değişime uyum sağlaması ve yeni teknolojileri kullanması önemlidir. Aksi takdirde, mesleğin geleceği tehlikeye girebilir.

- ✧ Belirli faaliyetleri veya bölgeleri sınırlayan kanun değişiklikleri, turizm çeşitliliğini azaltabilir ve bazı destinasyonların cazibesini düşürebilir.

SONUÇ

Teknolojideki gelişmeler ve bu gelişmelerin turizm sektörüne yansımaları, sektör üzerinde etkiler oluşturduğu gibi, turist rehberliği mesleği üzerinde de olumlu ve olumsuz etkiler ortaya koyacaktır. Çalışmada bu olumlu ve olumsuz gelişmelerin neler olabileceği yapay zekâ programlarına mevcut veriler ışığında sorulmuş ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Yapay zekâ programlarının belirttiği önemli unsurlardan birisi geleneksel rehberliğin azalacağı ve yapay zekâ tabanlı uygulamaların bunun yerini alacağı görüşüdür. Özellikle dijital çözümlerin mesleğe olumsuz etkiler yaratacağı beklenmektedir. Ancak ileriki yıllarda turist rehberleri de bu dijital dönüşümün bir parçası olacak ve geleneksel yöntem ile teknolojiyi bir arada kullanarak hizmet vereceklerdir.

En son yapılan yasal düzenlemelerin mesleğe standart, kalite ve nitelik kazandıracağı ifade edilmiştir. Ancak yasal düzenlemelerin de mesleğe girişte zorluklar ve meslekten kaçmalara neden olabileceği vurgulanmıştır. Bu noktada özellikle bakanlık ve birlik beraber hareket etmeli, eğitimin en önemli parçası olan üniversitelerle entegre bir şekilde süreci yönetmelidirler. Bu şekilde mesleki standartlar sağlanmış ve turist rehberleri istenilen niteliklere ulaşmış olacaklardır. Dijitalleşme ve yapay zekâ ile ortaya çıkan sanal tur ve 3D deneyimler, turist rehberleri tarafından yakından takip edilmelidir. Rehberler bu uygulamalarda da yerlerini alarak turistlere hem gerçek deneyimler sunmalı hem de dijital dünya üzerinden turistler ile olan iletişimlerini kaybetmemelidirler.

Orta Doğu ve Uzak Doğu'dan gelen turist sayısındaki artış, ileriki yıllarda Çince, Hintçe, Korece ve Arapça gibi dillerde rehber ihtiyacını ortaya çıkaracaktır. Ayrıca bu ülkelerden gelen turistlerin, kadın rehber talepleri de kadın turist rehberi sayısında bir artmaya sebep olabilir. Talep edilen dillerde en son yapılan kanun değişikliği ile bu

talep bir miktar karşılanacak olsa da, ileriki yıllarda rehber ihtiyacı artacaktır.

Yapay zekâ ile yapılan tahminler ileriki yıllarda akademik çalışmalar ile desteklenmeli ve geleceğe yönelik bu bilgiler akademisyenler tarafından güncel olarak takip edilmelidir. Ayrıca yapay zekânın turizm sektöründe yer alan paydaşlar (otel işletmeleri, seyahat acentaları, restoranlar ve turist rehberleri) açısından nasıl kullanılacağı, sektöre nasıl entegre edileceği üzerine çalışmalar yapılmalıdır. Yapay zekânın birçok meslekte insana olan ihtiyacı azaltacağı düşünüldüğünde, turizm sektörüne en az olumsuz etki ile nasıl geçiş yapılacağı konularında da çalışmalar hem akademisyenler hem de uygulayıcılar tarafından yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Alpaydın, E. (2013). *Yapay Öğrenme*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.
- Doğan, A. (2002). *Yapay Zekâ*. Ankara: Kariyer Yayınevi.
- Dünya Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu. (2024). <https://wftga.org>, Erişim Tarihi: 5 Ekim 2024.
- Ercan, F. (2020). Turizm Pazarlamasında Yapay Zekâ Teknolojilerinin Kullanımı ve Uygulama Örnekleri, *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (2): 394-410.
- Manyika J., Lund S., Chui M., Bughin J., Woetzel J., Batra P., Ko, R. ve Sanghvi, S. (2017) Jobs Lost, Jobs Gained:

Workforce Transitions in a Time of Automation. San Francisco, CA: McKinsey Global Institute. <https://www.mckinsey.com>, Erişim Tarihi: 18 Ekim 2024.

- McCarthy, J. (2007). What is artificial intelligence?. <https://www-formal.stanford.edu/jmcl/>, Erişim Tarihi: 5 Kasım 2024.
- Oke, S. A. (2008). A Literature Review on Artificial Intelligence, *International Journal of Information and Management Sciences*, 19 (4): 535-570.
- Say, C. (2018). 50 Soruda Yapay Zekâ. İstanbul: 7 Renk Basım Yayın ve Filmcilik.
- Tsaih, R.-H. ve Hsu, C. C. (2018). Artificial Intelligence in Smart Tourism: A Conceptual Framework, *The 18th International Conference on Electronic Business*. Guilin, China, 124-133.
- Turist Rehberleri Odaları Birliği (2024). <https://www.tureb.org.tr/RehberIstatistik>, Erişim Tarihi: 05 Ekim 2024.
- Uzun, Y., Akkuzu, B., ve Kayıncı, M. (2021). Yapay Zekâ'nın Kültür ve Sanatla Olan İlişkisi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, Özel Sayı 28: 753-757. <https://doi.org/10.31590/ejosat.1010691>
- Zlatanov, S. ve Popescu, J. (2019). Current Applications of Artificial Intelligence in Tourism and Hospitality, *International Scientific Conference on Information Technology and Data Related Research*. Belgrad, Sırpistan, 84-90.
- Uğur CEYLAN
- Doç. Dr. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Kütahya
- E-posta: ugur.ceylan@dpu.edu.tr
- ORCID: 0000-0001-6078-84-24



Lisans eğitimini Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Turist Rehberliği bölümünde tamamladı (2004). Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Emet Meslek Yüksekokulu'nda Öğretim Görevlisi olarak göreve başladı (2010). Yüksek Lisans eğitimini (2013) ve Doktora eğitimini (2017) Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda tamamladı. 2020 yılında Doçent unvanını aldı. Halen Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği bölümünde görev yapmaktadır. Turist Rehberliği, Turizm Pazarlaması ve Otel İşletmeciliği üzerine çalışmaları bulunmaktadır.