

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 18.06.2025
Revizyon Tarihi (Revised) : 20.06.2025
Kabul Tarihi (Accepted) : 29.06.2025

TURED
JOTOĞ



Turist Rehberliğinde Mesleki Sorunlar: Afyonkarahisar Örneği

Professional Problems in Tourist Guidance: Afyonkarahisar Case

Harun ÖZBEY

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Turkey
E-Mail: harun.ozbey@usr.aku.edu.tr



Prof. Dr. Özcan ZORLU

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Tourism Faculty, Turkey
E-Mail: ozcanzorlu@aku.edu.tr



Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı, turizm faaliyetleri kapsamında bilinirliği son yıllarda giderek artan Afyonkarahisar ilinde gerçekleştirilen turist rehberliği faaliyetlerine ilişkin sorunları farklı paydaşların (turist rehberleri, Seyahat acentalarının yetkilileri, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü yetkilileri) görüşleri bağlamında incelemek ve bu sorunların çözümlenmesine yönelik bulguları ortaya koymaktır.

Yöntem: Bu çalışmada, Afyonkarahisar ilinde turist rehberliği faaliyetlerinde yaşanan mesleki sorunları belirlemek için nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile 8 turist rehberi, 5 seyahat acentası temsilcisi ve Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü yetkilisi (Md. Yrd.) görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Kartopu örnekleme yöntemi ile seçilen katılımcılardan elde edilen veriler, Maxqda programında açık ve gizli içerik analizi yapılarak incelenmiştir. Bulgular, turist rehberleri, seyahat acentaları ve yerel yönetimler bağlamında değerlendirilmiştir.

Bulgular: Araştırma sonucunda turist rehberlerinin ücretlendirme, çalışma saatleri, sosyal haklar ve mesleki saygınlık gibi konularda sorunlar yaşadığı, rehberler ile seyahat acentaları ve İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü arasında iletişim sorunlarının var olduğu saptanmıştır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Turist rehberliği faaliyetlerinde yaşanan mesleki sorunlar ile ilgili çalışmalar olduğu görülse de Afyonkarahisar ve çevresindeki turist rehberlerinin sorunlarını ele alan bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sınırlılıklar: Araştırma, Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren turist rehberleri, seyahat acentaları ve yerel yönetimler ile sınırlıdır. Zaman kısıtı nedeniyle yüz yüze görüşmeler yerine internet ortamında yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak seçilen turist rehberlerinin ikametgahlarının Afyonkarahisar'da bulunması gerekliliği, örneklem büyüklüğünü 8 rehber ile sınırlandırmıştır. Bazı katılımcıların soruları eksik veya içtenlikle yanıtlanamaması da çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: Afyonkarahisar, turist rehberliği, mesleki sorunlar.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this research is to examine the problems related to tourist guiding activities carried out in Afyonkarahisar province, which has become increasingly popular in recent years within the scope of tourism activities, in the context of the opinions of different stakeholders (tourist guides, travel



agency officials, Provincial Directorate of Culture and Tourism officials) and to present findings for the solution of these problems.

Methodology: In this study, a qualitative research method was used to determine the professional problems experienced in tourist guiding activities in Afyonkarahisar province. Semi-structured interviews were conducted with 8 tourist guides, 5 travel agency representatives, and official of Afyonkarahisar Provincial Directorate of Culture and Tourism (Asst. Mgr.). The data obtained from the participants selected by the snowball sampling method were analysed by explicit and implicit content analysis in Maxqda software. The findings were evaluated in the context of tourist guides, travel agencies, and local administrations.

Findings: As a result of the research, it was determined that tourist guides had problems with issues such as remuneration, working hours, social rights, and professional reputation, and that there were communication problems between the guides and travel agencies and the Provincial Directorate of Culture and Tourism.

Originality/Value: Although there are studies on the professional problems experienced in tourist guide activities, it is thought that this study, which addresses the problems of tourist guides in Afyonkarahisar and its surroundings, will contribute to the literature.

Limitations: The research is limited to tourist guides, travel agencies and local administrations operating in Afyonkarahisar province. Due to time constraints, semi-structured interviews were conducted online instead of face-to-face interviews. In addition, the requirement that the residence of the tourist guides selected using the snowball sampling method should be in Afyonkarahisar limited the sample size to 8 guides. The fact that some participants did not answer the questions incompletely or sincerely is also among the limitations of the study.

Keywords: Afyonkarahisar, tourist guidance, professional problems.

Paper Type: Research article

Giriş

Türkiye, bulunduğu stratejik ve jeopolitik konumu dolayısıyla geçmişten günümüze birçok güçlü medeniyete ev sahipliği yapmış ve bu medeniyetlerin kalıntılarının, eserlerinin hatırı sayılır bir bölümünü muhafaza edebilmiştir. Bu noktada gelir kaynağı oluşturması açısından bu eserlerin dış dünyaya pazarlanması ve turizm hareketlerinin canlanmasında turist rehberlerinin rol oynadığı bilinmektedir. Turist rehberleri turizm sektöründe müşteri memnuniyeti ve destinasyon çekiciliğinin artışında da önemli roller üstlenmektedirler. Bir ülkenin doğal ve kültürel çekiciliklerinin ön planda olması o ülkenin politik konumunda da etkin bir değişiklik ortaya koyabilmektedir. Bu sebeple turist rehberlerinin geçmişten beri gelen görünmezlik algılarının yıkılarak hak ettiği konumu elde etmesi gerekliliği her defasında yapılan çalışmalarda vurgulanmaktadır (Ap & Wong, 2001; Değirmencioglu, 2001; Black & Weiler, 2005; Ahipaşaoğlu, 2006; Köroğlu, 2013; Güzel vd., 2014; Akkuş & Güllüce, 2016; Çetin & Yarcın, 2017; Tsaur & Teng, 2017; Zengin vd., 2017; Gökdemir & Hacıoğlu, 2018). Turist rehberlerinin tur kapsamında turizm işletmeleri, turistler, tur personeli, ekipman yetersizliği gibi konularda ve hava koşulları gibi kontrol edilemeyen hususlarda, birçok sorun ile karşılaşma potansiyeli bulunmaktadır. Ancak gerek ülke imajı gerekse turist memnuniyeti açısından turist rehberlerinin yaşadığı ya da yaşama potansiyeli bulunan konularının bilimsel araştırmalar ile araştırılarak etkin çözümler sunulması gerekmektedir.

Afyonkarahisar ili, sahip olduğu doğal ve kültürel çekiciliklerden dolayı, son yıllarda önemli miktarda turizm yatırımı almaktadır. Nitekim Afyonkarahisar ili ile komşu iller karşılaştırıldığında, Afyonkarahisar'da turizm yatırımlarında çok hızlı bir artışın olduğu görülmektedir. Şifalı termal kaynakları yanında, turizme konu olan doğal, tarihi ve kültürel kaynakların zenginliği, Afyonkarahisar ilini turizm açısından önemli bir çekim merkezi haline getirmektedir. İlin doğal ve kültürel turizm çekicilikleri arasında termal kaynaklar (Gazlıgöl, Ömer – Gecek, Bolvadin-Heybeli ve Sandıklı-Hüdaı kaplıcaları), Frigya Afyonkarahisar bölgesi, Afyonkarahisar Kalesi, Ulu Cami,



Akdağ Milli Parkı, göller (Akşehir Gölü, Eber Gölü, Karakuyu Gölü, Karamık Gölü ve Acıgöl), peribacaları, mağaralar (Kurtini Mağarası, Dipevler/İnsuyu Mağarası, Su çıkan Mağarası, Buzluk Mağarası, Balcam Mağarası, Karacamal ve Dipsiz Mağarası), yaylalar, Başkomutan Tarihi Milli Parkı gibi değerler bulunmaktadır (Kervankıran, 2014). Çeşidi ve sayısı daha da artırılabilir bu değerlerin turistlere etkin ve doğru bir biçimde aktarımı ise öncelikle turist rehberliği faaliyetlerinin kalitesine ve niteliğine bağlıdır. Bu çalışmada Afyonkarahisar ili ve çevresinde gerçekleştirilen turist rehberliği mesleğine ilişkin sorunlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında “Afyonkarahisar ilinde gerçekleştirilen turist rehberliği faaliyetlerine yönelik mesleki sorunlar nelerdir?” ve “Saptanan sorunların çözümüne yönelik neler yapılabilir?” olmak üzere iki temel araştırma sorusuna cevap aranmıştır. İlgili konuda Afyonkarahisar özelinde çalışma bulunmaması bu araştırmayı alanında öncü kılmakta, diğer çalışmalardan farkını ve önemini ortaya koymaktadır. Araştırma bulgularının turist rehberlerine, turizm işletmelerine, seyahat acentalarına, sektör temsilcilerine, eğitim-öğretim müfredatlarına ve alan yazına yararlı olacağı düşünülmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

Turist rehberleri, World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA) tarafından yapılan resmi tanımlamaya göre, ziyaretçilere kendi tercih ettikleri dilde rehberlik hizmeti sunan ve buldukları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, yetkili kurumlar tarafından tanınan spesifik yetkinliklere sahip profesyonellerdir (WFTGA, 2025). 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ise turist rehberliği hizmetini seyahat acentacılığı faaliyeti kapsamında dışında kalmak kaydıyla, bireysel veya gruplar halinde seyahat eden yerli ve yabancı turistlere, önceden belirledikleri dilde, ülkenin kültürel, turistik, tarihi, çevresel, doğal, sosyal ve benzeri değerlerini, kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtarak gezdirme faaliyetidir şeklinde tanımlamaktadır. Kanuna göre seyahat acentalarının organize ettiği turların, acentanın yazılı belgelerinde belirtilen ve müşteriye satılan program dahilinde yürütülmesi ve acenta adına yönetilmesi de turist rehberliği hizmeti kapsamındadır (Resmi Gazete, 2012). İlgili kanunda turist rehberi, ilgili kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilmiş ve turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip gerçek kişi olarak tanımlanmıştır (Eser & Şahin, 2020).

Alan yazın incelendiğinde, turist rehberliği mesleğinin icrası sırasında karşılaşılan çeşitli sorunlar üzerine kapsamlı araştırmalar yapıldığı görülmektedir (Batman, 2003; Karamustafa & Çeşmeci, 2006; Ahıpaşaoğlu, 2006; Çolakoğlu vd., 2010; Çetin & Kızılırmak, 2012; Güzel vd., 2014; Yılmaz, 2017; Albuz vd., 2018; Çakmak, 2018). Batman'ın (2003) gerçekleştirdiği araştırmada, turist rehberlerinin karşılaştığı sorunlar seyahat acentalarıyla yaşanan sorunlar, turistlerle yaşanan sorunlar, konaklama işletmeleriyle yaşanan sorunlar ve müze-ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar olmak üzere dört ana başlık altında kategorize edilmiştir. Büyüktepe ve diğerleri (2019) ise turist rehberlerinin seyahat acentalarıyla yaşadığı başlıca sorunları finansal meseleler, sosyal hakların yetersizliği ve mesleğin öneminin yeterince anlaşılabilmesi olarak belirtirken, turistlerle yaşanan sorunların başlıcalarını tur programı uyumsuzlukları, işletmelerin/mağazaların yarattığı satış baskısı ve turist gruplarının kültürel birikimlerinin yetersizliği olarak listelemişlerdir. Araştırmacılar ayrıca, turist rehberlerinin konaklama işletmeleriyle personelin nitelik ve nicelik açısından yetersizliği ve tesislerin vaat edilen standartları karşılayamaması gibi konularda sorun yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. Araştırmanın bir diğer önemli bulgusu ise turist rehberlerinin müze ve ören yerlerinde hijyen eksikliği, çalışma saatlerindeki düzensizlikler, yüksek giriş ücretleri ve personelin yetersiz bilgi düzeyi gibi sorunlarla baş etmek zorunda kalmasıdır (Büyüktepe vd., 2019). Türkiye'de turist rehberliği mesleğinin karşılaştığı zorluklar ve mesleki engeller üzerine yapılan diğer araştırmalarda da önemli sorunlar tespit edilmiştir. Bu sorunların başlıcaları acentaların belirlenen taban ücreti ödememesi ve ödemelerde gecikme yaşanması, düşük bahşiş oranları, taban yevmiyenin altında çalışmaya razı olan rehberlerin varlığı, satış baskısı, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, yoğun seyahat



programları, özel hayatın olumsuz etkilenmesi, sosyal yaşamın kısıtlanması, resmi tatillerde dahi çalışma zorunluluğu, kadın rehberlerin aile sorumlulukları nedeniyle erkek meslektaşlarına göre daha az tura çıkabilmeleri, mesleğin fiziksel ve duygusal açıdan yıpratıcı olması, sağlık sorunlarına yol açması, mevsimsellik özelliği nedeniyle iş güvencesi sorunları, sürekli iş imkanının olmaması ve cinsiyet ayrımcılığıdır (Batman, 2003, Tetik, 2006, Yarcan 2007; Güzel 2007; Yazıcıoğlu vd., 2008; Köroğlu & Köroğlu, 2011; Güzel vd., 2013; Atilla vd., 2013; Güzel vd., 2014). Turist rehberliği mesleğinin karşılaştığı zorluklar sadece Türkiye'ye özgü değildir. Örneğin, Huang ve diğerleri (2010) çalışmalarında, rehberlerin iş güvencesi, sezonluk çalışma ve mesleki gelişim fırsatlarının eksikliği gibi sorunların global ölçekte yaşandığını ortaya koymuşlardır.

Turist rehberliği alanında yaşanan ve yukarıda belirtilen sorunlar mesleğin icrası söz konusu olduğunda turun gerçekleştirildiği yer fark etmeksizin herhangi bir turda görülebilmektedir. Dolayısıyla mesleğini aktif olarak icra eden her bir turist rehberinin herhangi bir zaman diliminde ve herhangi bir destinasyonda bu sorunların bazılarını maruz kalma ihtimali bulunmaktadır. Afyonkarahisar ili de bu kapsamda turist rehberliğine yönelik sorunların ortaya çıkabileceği bir çekim merkezidir. Afyonkarahisar, antik çağlardan günümüze değin termal suların sağlık amaçlı kullanıldığı, Anadolu'nun önemli kavşak noktalarından biri olan seçkin bir destinasyon olup "Termal turizmin başkenti" olarak anılmaktadır (Sandıkçı & Özgen, 2013). İlin 2019 yılında UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'na Gastronomi şehir olarak dahil olması (www.en.unesco.org), Afyonkarahisar Ulu Cami'nin 2023 yılında Anadolu'nun Ortaçağ Dönemi Ahşap Hipostil Camileri altında UNESCO dünya listesine alınması (whc.unesco.org) ile yönelik turizm talebini ve rehberli tur sayısını artırmıştır. Buna bağlı olarak son dönemde özellikle il merkezi ve İhsaniye-Döğer bölgesinde rehberli tur sayısı gözle görülür şekilde artmıştır. Bununla birlikte ilgili alan yazında bu turların niteliği, turlardan memnuniyet düzeyi, turist-rehber ilişkileri, turda yaşanan sorunlar gibi konularda çok sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır (Pelit & Katırcıoğlu, 2018; Eser & Şahin, 2020; Ürekli & Çelik, 2024). Buradan hareketle bu çalışmada Afyonkarahisar ili özelinde turist rehberliği mesleğinde yaşanan sorunlar ele alınarak, sorunlara kaynak teşkil eden engellerin aşılmasına yönelik çözüm önerileri geliştirilmesi hedeflenmiştir.

2. Yöntem

Sosyal bilimlerde alanında gerçekleştirilen çalışmalarda araştırma probleminin yorumlayıcı bir yaklaşımla incelenmesi ve ele alınan konu hakkında derin bir kavrayışa ulaşma çabası (Karataş, 2015) bağlamında bu çalışmada nitel çalışmalardan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği (Yıldırım & Şimşek, 2005) kullanılmıştır. Araştırmacılar tarafından Frig kültürü, Mevlevilik, gastronomi kültürü başta olmak üzere çeşitli turizm faaliyetleri son yıllarda hızla gelişen Afyonkarahisar'da turist rehberliği bağlamında önemli sorunların olduğunun gözlemlenmesi bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde temel motivasyondur. Araştırmacıların Afyonkarahisar'da ikamet ediyor olması da gözlem sürecinin daha etkili olmasını sağlamıştır. Araştırma amacı ve temel motivasyon doğrultusunda kapsamlı bir literatür taraması yapılarak, üç farklı paydaş grubu için üç farklı görüşme formu oluşturulmuştur. Turist rehberleri için hazırlanan formda yer alan görüşme soruları Büyüktepe, Gökdemir, Korkmaz'ın (2019) çalışmasından 4 boyut ve 16 soru şeklinde hazırlanmıştır. Seyahat Acentaları ve Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü için hazırlanan formlardaki görüşme soruları için uzman görüşü alınmıştır. Bu noktada Afyonkarahisar ilinde eylemli rehber olarak görev yapan ve aynı zamanda akademisyen olan 4 uzmanın görüşüne başvurulmuştur. Uzman görüşleri doğrultusunda seyahat acentaları için hazırlanan formda 7 soru, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü için hazırlanan formda 6 soru yer almıştır. Araştırma kapsamında son şekli verilen görüşme formları için Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 2025/107 sayılı etik kurul kararı alınmıştır. Etik kurul kararının akabinde kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak 15.02.2025-15.05.2025 tarihleri arasında katılımcılar ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler kapsamında Afyonkarahisar ili ve



çevresinde tur gerçekleştiren ve ikametgahı Afyonkarahisar olan 8 turist rehberinden, ilde kültür turları düzenleyen 5 seyahat acentası temsilcisinden ve Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden (Müdür yardımcısı) veri elde edilmiştir.

Elde edilen veriler daha sonra araştırmacılar tarafından deşifre edilerek bilgisayar ortamına aktarılmış ve düzenlenmiştir. Sonraki aşamada veri seti üç uzman ile paylaşılarak açık ve gizli içerik kodlaması ile araştırmaya ilişkin kodları belirlemeleri talep edilmiştir. Araştırma analizinin sonraki aşamasında veriler Maxqda nitel veri analiz programına aktarılarak belirlenmiş tema (turist rehberleri için 4, seyahat acentaları için 1 ve İl Kültür Turizm Müdürlüğü için 1) ve kodlar (turist rehberleri için 15, seyahat acentaları için 4 ve Kültür Turizm Müdürlüğü için 2) doğrultusunda metin tekrar tekrar okunmuş ve ilgili kodlara metin ataması gerçekleştirilmiştir. İlgili atamaların sonucunda veri setindeki bulgular turist rehberleri, seyahat acentaları ve yerel yönetimler bağlamında ayrı ayrı değerlendirilmiş ve çeşitli yorumlamalarda bulunulmuştur.

3. Bulgular

Bu bölüm araştırma kapsamında elde edilen verilerin araştırma amacına uygun incelenmesiyle elde edilen bulguları içermektedir.

Turist Rehberlerine İlişkin Bulgular

Katılım sağlayan turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir. Katılımcılarla yapılan görüşmelerde katılımcılara Tablo 1'de görüldüğü gibi K1, K2, K3... şeklinde kodlanmıştır ve katılımcılardan alınan alıntılar bu kodlara göre ifade edilmiştir.

Tablo 1

Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Katılımcılar	Cinsiyet	Medeni Durum	Yaşınız	Öğrenim Durumu	Mesleki Deneyim
K1	Erkek	Evli	31 - 40 yaş	Lisansüstü	0 - 10 yıl
K2	Erkek	Evli	31 - 40 yaş	Doktora	11 - 20 yıl
K3	Kadın	Bekar	31 - 40 yaş	Lisans	0 - 10 yıl
K4	Erkek	Evli	51 ve üzeri	Lisansüstü	0 - 10 yıl
K5	Kadın	Evli	31 - 40 yaş	Lisans	11 - 20 yıl
K6	Erkek	Bekar	31 - 40 yaş	Ön Lisans	0 - 10 yıl
K7	Erkek	Bekar	31 - 40 yaş	Lisans	11 - 20 yıl
K8	Kadın	Bekar	21 - 30 yaş	Lisansüstü	0 - 10 yıl

Katılımcıların demografik özelliklerine dayalı olarak yapılan analiz, turist rehberliği alanında çeşitlilik ve farklı profillerin olduğunu göstermektedir. Çoğunluğu erkek, evli ve 31-40 yaş aralığında olan katılımcılar, turist rehberliği mesleğinde daha fazla temsil edilmektedir. Bununla birlikte, kadın katılımcılar da aktif olarak bu alanda yer almaktadır. Katılımcıların genellikle lisansüstü ve lisans düzeyinde eğitim aldığı görülmektedir, bu da turist rehberliği mesleğinin iyi eğitilmiş bireyler tarafından icra edildiğini göstermektedir. Mesleki deneyim açısından, katılımcıların çoğunluğu 0-10 yıl arasında deneyime sahipken, uzun yıllardır bu alanda çalışanlar da bulunmaktadır. Bu bulgular, turist rehberliği mesleğinin farklı demografik gruplara açık olduğunu ve her bir katılımcının deneyimleri ve perspektifleriyle birlikte geniş bir mesleki yelpazeyi temsil ettiğini göstermektedir. Kelime frekans analizi ve kelime bulutu oluşturma yöntemleri kullanılarak betimsel bulgular ortaya konulmuştur. Bu çalışma kapsamında fiziksel, sosyal, kişisel ve yönetsel sorunların anahtar kavramları belirlenmiştir. Analiz için MAXQDA 2020 paket sürümü yazılımının MAXDicto sekmesi kullanılmıştır. Araştırmaya katılan 8 kişinin tüm ifadeleri listelenmiş ve sözcüksel taramaya tabi tutulmuştur. Tarama sonucunda analize göre toplamda 8119 kelime sıklığı



geçebilirler...”

K4: “...Zaten tüm baskı ve kontroller turist rehberleri üzerinde yapılıyor. Düşük ücrete çalıştırılmak istenmesi, mesai mefhumu gözetilmemesi, denetlemelerde ısrarla açık aranması daha ne tür baskı olabilir ki...” “...Her zaman rehber bulamamaktan şikâyet eden seyahat acentaları işlerine gelmediği için buldukları yerin rehberler odasını arayıp da rehber talep etmiyorlar neden çünkü Rehberler Birliği az da olsa rehberlerin hak ve hukukunu savunmaya çalışıyor seyahat acentalarında ısrarla rehberlerin hakkını vermek istemiyor. Turizm bakanlığı ve Türkiye rehberler birliği hak veren makam seyahat acentalarda hakkı ihlal eden makamlar bu iletişimsizliğin sebebi...”

K8: “...Herkes yasaya uysun ama bazen rehberleri de oldukça zorluyorlar...”

Tablo 2

Turist Rehberlerinden Elde Edilen Veri Setine İlişkin Tema-kod Frekans Analizi

Tema ve kodlar	Frekans	Grup içi %	Genel %
1 Fiziki Sorunlar			
1.1 Ulaşım ve transfer ile ilgili sorunlar	9	32,14	5,73
1.2 Turist güvenliği ve önlemler ile ilgili sorunlar	11	39,29	7,01
1.3 Turistik tesislerinin yeterliliği ile ilgili sorunlar	8	28,57	5,10
2 Sosyal Sorunlar			
2.1 Turist rehberinin taban yevmiyeyle çalışmaya zorlanması	9	16,98	5,73
2.2 Meslek Yasası (6326) ve hakların korunması ile ilgili sorunlar	11	20,75	7,01
2.3 Acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlaması	9	16,98	5,73
2.4 Maddi kazanç yetersizliği	12	22,64	7,64
2.5 Gelir belirsizliği	12	22,64	7,64
3 Kişisel Sorunlar			
3.1 Tur hakkında yetersiz bilgiye sahip olma ve tecrübesizlik	10	35,71	6,37
3.2 Turistlerin beklentilerini karşılayamama endişesi	9	32,14	5,73
3.3 İkna kabiliyeti ile ilgili sorunlar	9	32,14	5,73
4 Yönetsel Sorunlar			
4.1 Yasadışı (kaçak) rehberlik uygulamalarının varlığı	10	20,83	6,37
4.2 Alternatif faaliyetlerde bulunma	10	20,83	6,37
4.3 Diğer rehberlerin yasaya aykırı davranması ve bunun yarattığı baskı	18	37,50	11,46
4.4 Acenta ve rehberler arasındaki iletişim sorunları	10	20,83	6,37
Toplam	157		100

Tablo 2’de yer alan "Gelir belirsizliği " ve "Maddi kazanç yetersizliği" kodları, turist rehberliği mesleğindeki ekonomik zorlukları ve gelir istikrarının önemini vurgulamaktadır. Katılımcılar, turist rehberlerinin sabit bir gelir kaynağına sahip olmamasının aile geçimini sağlama konusunda zorluklara yol açtığını ve bu durumun sektördeki çalışanlar için endişe verici bir durum olduğunu belirtmektedir. **K1**’in “...Kıyı kesimlerde evet. Anadolu içlerinde hayır. Yabancı turist odaklı sistemini kurabilen rehber para kazanıyor. Harici çok zor...” ve “...Rehberlikte Gelecek planlaması yapamazsınız” ifadeleri bu durumu özetler niteliktedir. Diğer yandan Tablo 2’de yer alan " Meslek Yasası (6326) ve hakların korunması ile ilgili sorunlar" kodu, katılımcıların turist rehberliği mesleğinin yeterince korunup desteklenmediği konusunda düşüncelerini yansıtmaktadır. Bu da turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken haklarının ve mesleki standartların güvence altına alınması gerektiğini vurgulayan bir konudur. Bu hususta **K2** “...Meslek yasası yeterli ancak uygulamada sıkıntılar var...” ifadesini kullanırken, **K4** “...profesyonel turist rehberlerinin para kazanmasına (kaçak) rehber olmayan kişileri kullanarak engel oluyorlar. Tabi bu da hem seyahat edip hizmet almak isteyen tüketicilere hakaret hem de bu işin eğitimini almış emek harcamış maddi manevi beklenti içinde olan rehberlerin hak ve hukuklarını ihlal etmek anlamına geliyor” ifadesini



kullanmıştır.

Katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda "Turist güvenliği ve önlemler ile ilgili sorunlar" kodu altında Afyonkarahisar'ı ziyaret eden turistlerin güvenliği için alınan önlemlerin yetersiz olduğu yönünde önemli tespitler yapılmıştır. Katılımcılar, turistlerin güvenliği ve sağlığını korumak için daha fazla önlem alınması gerektiğini düşünmektedir. Örneğin, **K2** "Ören yerlerinde önlemler çok düşük seviyede. Çoğu ören yerinde hiçbir önlem alınmıyor" ifadesi ile durumu özetlerken, **K5** "Herhangi bire önlem alındığını düşünmüyorum", **K1** ise "Her yer için geçerli değil fakat bazı noktalarda ciddi aksaklıklar var. Mesela Ayazini deki tarihi katlı apartmanın merdivenlerinde korkuluk yok. İkinci kata çıkmak isteyenler için tehlikeli bir durum" ifadesini kullanmıştır. Tabloda dikkati çeken bir diğer husus " Yasadışı (kaçak) rehberlik uygulamalarının varlığı" hususudur. Katılımcılar, bu konunun önemli bir endişe kaynağı olduğunu ve bu tür uygulamaların engellenmesi ve denetlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. **K7** bu konuda "...seyahat acentaları işlerine gelmediği için buldukları yerin rehberler odasını arayıp da rehber talep etmiyorlar" ifadesini, **K1** ise "Afyon da mükemmel derecede yaygın ... kendini uzman diyerek tanıtan şarlatanlar Frig Vadisine rehber sokmuyorlar..." ifadesini kullanmıştır.

Tablo 2'deki verilere göre, " Ulaşım ve transfer ile ilgili sorunlar ", "Acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlaması", "Turistlerin beklentilerini karşılayamama endişesi" ve " Turistik tesislerinin yeterliliği ile ilgili sorunlar" gibi konular, katılımcılar arasında diğerlerine oranla daha az sıklıkla dile getirilen konular olarak ortaya çıkmaktadır. Buna bağlı olarak ilgili konuların genel olarak diğer konulara kıyasla daha az önem verilen veya daha az sorun yaşanan konular olduğunu söylemek mümkündür. Ulaşım ve transfer sorunları, turist rehberliği deneyiminde önemli bir unsurdur. Ancak, verilere göre katılımcılar bu konuda daha az endişe duymaktadır. Örneğin **K7** buna ilişkin olarak "Ana güzergahlarda böyle ulaşım yeterli olmasına rağmen, bazen turda ana güzergâh dışında bir yoldan gitmeniz gerekiyor..." görüşünü dile getirmiştir. Bir diğer husus olan acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlaması hususunda da katılımcılar arasında bu konuda endişe duyanların sayısının düşük olduğu saptanmıştır. **K6** bu hususta "Afyonkarahisar için sorulduğunda zaten bu şekilde bir durum söz konusu değil. Diğer şehirler ele alındığında kesinlikle desteklemiyorum" ifadesini dile getirmiştir. Turist rehberliği hizmetinde temel bir husus olan turistlerin beklentilerini karşılamama endişesi de görece olarak az değinilen bir husustur. Bu hususta **K1**, **K3**, **K5** ve **K7** nadiren bu sorunu yaşadığını dile getirirken **K8** "En başta çok detaya takılırdım ama aslında müşterinin istediği yeterli bilgi ve güzel bir tur o kadar" ve **K2** "Kesinlikle oluşuyor. Bizim amacımız turistleri memnun etmek. Onların memnun olmadığı bir tur ne kadar iyi olursa olsun başarılı olamaz. İşin en zor kısmı turist beklentilerini karşılamak." Şeklinde görüş belirtmişlerdir.

Tablo 2'den elde edilen Afyonkarahisar ilinde turist rehberliği mesleğinde yaşanan sorunlara ilişkin bulgular, sektördeki çeşitli zorlukları ve iyileştirme potansiyellerini ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin mesleki eğitimi, gelir istikrarı, meslek etiği ve yasal sorumluluklar gibi alanlarda alınacak tedbirler daha sürdürülebilir ve gelişmiş bir mesleğe katkı sağlayabilir. Ayrıca sektördeki paydaşlar arasında daha etkin bir iletişim ve iş birliği, turist rehberlerinin yaşadığı sorunlara çözüm sağlayabilir. Bu sayede turist rehberleri hem mesleklerinde daha iyi bir çalışma ortamına sahip olabilir hem de turistlere daha kaliteli hizmet sunabilirler. Bu bulgular, turizm sektöründe turist rehberliği mesleğinin geliştirilmesi ve sektöre değer katması için önemli bir kaynak olarak değerlendirilebilir.

Seyahat Acentalarına İlişkin Bulgular

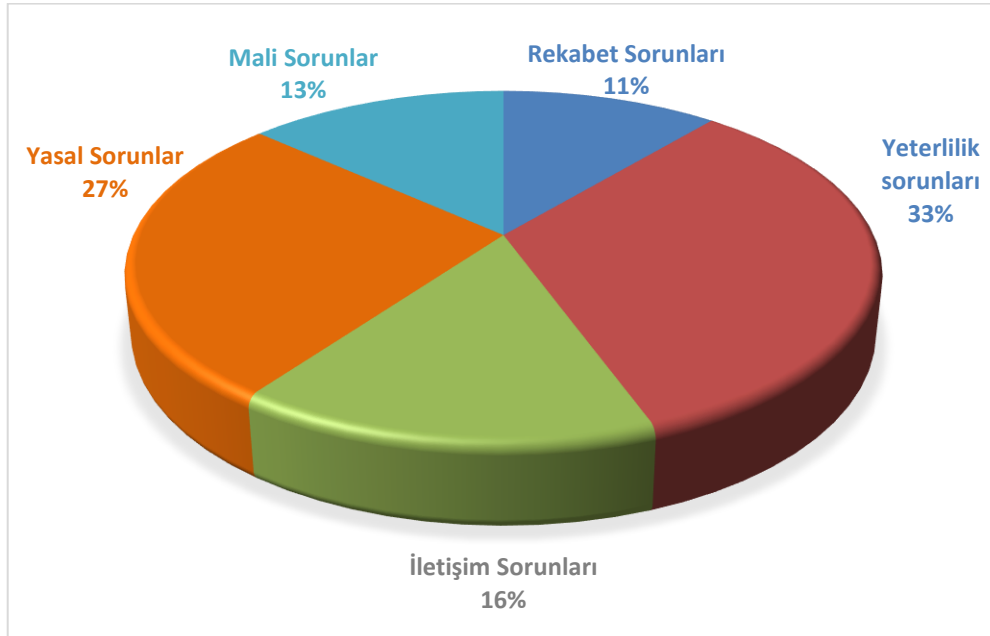
Turizm sektörünün büyümesi için seyahat acentalarının Türkiye'de yaygınlaşması ve turizm üzerindeki etkilerinin artırılması büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, seyahat acentalarının karşılaştığı zorlukları analiz etmek ve etkili çözümler sunmak çok önemlidir (Buzcu, & Oğuz, 2015). Araştırma kapsamında turist rehberleri ile en fazla etkileşim içerisinde bulunan seyahat acentalarının,

turist rehberleri, mevzuat, ilgili bakanlık ve diğer turizm seyahat acentaları ile yaşadıkları sorunların ortaya konulması amacıyla kültür turları düzenleyen seyahat acentalarıyla görüşmeler yapılmıştır. Bu bağlamda 5 farklı turizm seyahat acentasının görüşleri alınarak en çok ve en az değinilen sorunlar ortaya çıkarılmıştır. Bu aşamada veri seti incelenerek araştırmacılar tarafından Rekabet sorunu, Yeterlilik sorunu, İletişim sorunu, Yasal sorunlar, Mali sorunlar olmak üzere 5 tema oluşturulmuştur. İlgili temalardan rekabet sorunları işletmelerin birbiri ile olan pazar çekişmesi, fiyat politikası, rant, kayırcılık gibi temel unsurları kapsamaktadır. Diğer yandan yeterlilik sorunları teması eğitim, kalifiye eleman, çalışanların yeterli sayıda olmaması gibi unsurları içermektedir. İletişim sorunları temasında işletmelerin diğer işletmeler ve çalışanlar arasındaki yaşadığı bireysel ve kurumsal iletişim sorunları ele alınırken, yasal sorunlar temasında hukuki ve cezai işlemlerin, yasaya aykırı davranışların olduğu durumlar incelenmiştir. Son olarak mali sorunlar temasından ise işletmelerin yeterli bütçelere sahip olamamaları, ekonomik sorunlar ve aidat gibi sorunlar yer almaktadır. İlgili temalara yönelik gerçekleştirilen analizler sonucunda elde edilen yüzde değerleri ise Şekil 2'de sunulmuştur.

Şekil 1'de görüldüğü üzere seyahat acentalarının sorunlarının büyük bir bölümü yeterlilik sorunları teması altında yer almaktadır. Bu durum turizm sektöründe eğitime çok daha fazla önem verilmesi gerekliliğini, turizm çalışanı yetiştiren kurumlar ile işletmeler arasında iş birliklerinin çoğaltılması ihtiyacını ortaya koymaktadır. Diğer yandan yasal sorunlar temasının ikinci sırada yer alması da etik iklimin önemini işaret etmektedir. Bu noktada etik iklimin sağlanması için öncelikle eğitime yeteri kadar önem verilmesi gerektiği de unutulmamalıdır. Nitekim toplumlarda genel kanı olarak eğitilmiş bireylerin yasal mevzuata daha çok uyması beklenilmektedir.

Şekil 2

Seyahat Acentalarının Sorunları



Seyahat acentalarında yeterlilik sorununun ortaya çıkmasına neden olan temel faktörün eğitim olduğu; bununla birlikte turizm işletmeleri ve eğitim kurumları arasında iş birliği eksikliği olması, farklı istihdam türlerinin mevcut olması ve nitelik sorunlarının bu durumu ortaya çıkarttığı öngörülmektedir. Bu duruma örnek olarak verilen yanıtlardan bazılarının eğitim açısından durumu değerlendirmekte iken, bazı yanıtlar ise tur öncesi, esnası ve sonrasında yaşanan eksikliklere dem

vurmaktadır. Örneğin;

S2: “...Yok açıkçası biz işi bilenlerden çok işe ihtiyacı olan insanlarla çalışıyoruz. Çünkü işi bilen insanların yani birçok konuda çakallık yapabileceğini düşündüğüm için ki kendimden ödün verebilirim. Yani işe ihtiyacı olan insana işi öğrettikten sonra ondan istediğiniz verimi alabilirsiniz. Yani turizm konusunda da yani özetle tabii ki turizm mezunu olan insanları çalıştırmaya özen gösteriyoruz ama burada asıl benim kriterim işe ihtiyacı olması, işi bilenden çok işe ihtiyacı olması. Aslında çok fazla rağbet yok. Özellikle turizm öğrencilerinin yani şöyle bir şey yani bunu meslek haline getirecek olan insanların ki özellikle rehberlik yapacak olan insanların acentacılık olayını da öğrenmeleri gerekiyor...”

S2: “Aslında Afyon'da şöyle söyleyelim gününbirlik turlarda rehber alan nadir acentalardan bir tanesiyiz. Yani rehbersiz turlara kesinlikle çıkmıyoruz. Ama Afyon'da 17-18 yaşındaki çocukları ki daha yani SSK'sı bile olmayan çocukları, turlara gönderen firmalardan dolayı biz sıkıntı yaşıyoruz açıkçası...”

S1: “...Biz Afyon'da yaşıyoruz acentamız Afyon'da olduğu için. Küçük bir şehir, buradaki potansiyel de belli öyle olduğu için rehber sayısı az, biz ne yapıyoruz öyle olduğu için araç kalktığı anda rehber olmak zorundayız ama biz genelde gittiğimiz yerden rehber alıyoruz. Kapadokya'ya gittiğimizde Kapadokya'dan, İstanbul'a gittiğimiz zaman İstanbul'dan, İzmir'e gittiğimizde yine oradan ya da o bölgedeki rehberlerden almaya çalışıyoruz. Çünkü o bölgeye hakim bizim için daha avantajlıdır...”

S3: “...Turizm konusunda yeterli kalifiyede eleman çok bulamıyoruz. Aldığımız kriterle de görevine göre, pozisyonuna göre değişiyor...”

En az sıklıkta görülen mali sorunlar teması ve iletişim sorunları temasına yönelik verilen cevaplar ise şu şekildedir;

S5: “...Frig vadisi gelişmekte olan bir destinasyon bu aşamada teşviklerle bir Kapadokya olunması zor değil. Haftada bir gün yerli gruplara Frig vadisi turu yapıyoruz ama turist sayısı az maalesef...”

S1: “...Yani diksiyon önemli, giyim kuşam önemli, insanlara karşı hitap, en önemlisi sabır, uyku. Yani örnek verelim İstanbul'a gideceğiz tura eee adam görevli arkadaş uyuyor ya şimdi kaldıramadığın zaman uykusu ağır olduğu zaman sıkıntı ya da gece 3'te tur çıkacak hadi sen 2 3 saat uyu sonra kalkar tura gidersin dediğin zaman uykusu ağırsa bunu aradığın zaman ulaşamadığın zaman problem. Ya da diyelim ağzı bozursa örnek veriyorum konuşmasında görüşmeye geliyor gayet kibar konuşuyor, tura çıktığı zaman telefonda bağıra bağıra konuşuyorsa, müşteriye rahatsız edecek şekilde sarkıntılık tarzı şeyleri yapıyorsa bunlar bizim personel açımızdan sıkıntı. Çünkü Afyon küçük bir şehir en ufak bir şey duyulabiliyor burada bizim açımızdan sıkıntı...”

Sonuç olarak, seyahat acenteleri arasında yeterlilik sorunlarının yaygınlığı, turizm sektöründe eğitime yönelik kapsamlı bir yaklaşımın gerekliliğinin altını çizmektedir. Turizm bileşenleri ile eğitim kurumları arasındaki bağlantıların güçlendirilmesi, sektörün karşılaştığı zorlukların ele alınması açısından hayati önem taşımaktadır. Yasal sorunlar da bunu yakından takip etmekte ve hem etik hem de eğitim müdahalelerine duyulan ihtiyaca işaret etmektedir. Mali sorunlar ve iletişim sorunlarının nispeten az görülmesi, seyahat acentelerinin yararına olacak şekilde bu alanlarda hedefe yönelik iyileştirmeler yapılabileceğini göstermektedir.

İl Kültür ve Turizm Müdürlüğüne İlişkin Bulgular

Turizm sektörünün resmi paydaşlarından olan İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri, illerin turizm konulu sorunlarını ortaya çıkarmakta önemli bir konumdadırlar. Bu nedenle araştırmanın



temel amacı kapsamında Afyon İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile görüşme gerçekleştirilmiştir ve yanıtlar kayıt altına alınmıştır. Gerçekleştirilen görüşme sonucunda mali sorunlar ve iletişim sorunları ön plana çıkmış, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile seyahat acentaları ve rehberler arasında iletişim kopukluğu olduğu saptanmıştır. Bu hususta verilen **İKTM**: “...Yapılan faaliyetlerde son zamanlarda birlikte yürümeye devam ediyoruz. Sivil toplum örgütleriyle, kamu kurum ve kuruluşlarıyla birlikte bir arada yol yürümeye çalışıyoruz. Yani yapacağımız etkinliklerde olsun, çalışmalarda olsun birlikte hareket etmeye özen gösteriyoruz. Elimizden geldiği kadarıyla. Neden? Birlikten güç doğar. Yani ayrı ayrı yapmaktansa birlikte yapmak hepsinden faydalı olacağını düşünüyoruz daha doğrusu...” yanıtı durumu özetler niteliktedir. Bu durum turizm sektörünün paydaşlar arasında sağlıklı iletişimin riskli bir durumda olduğuna işaret etmektedir. Bununla birlikte verilen yanıtların seyahat acentaları sahiplerinin yanıtları ve turist rehberlerinin yanıtları ile çakışması da dikkate değer bir diğer husustur. Diğer yandan İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nün yatırımlar üzerine verilen cevaplarla turizm sorunlarını çözme noktasında yetersiz olduğu görülmüş ve mali sorunların kurum özelinde değerlendirildiği saptanmıştır.

İKTM: “...Bugün Afyonkarahisar'da turizme yönelik 27 bin yatak kapasitesine ulaştık. Bunlar yatırımlarla birlikte dahil ettiğimizde önümüzdeki yıllarda 30 bin yatak kapasitesine çıkarmayı hedefliyoruz. Yıllık ortalama misafir ağırlaması, Afyonkarahisar'ın bu konaklama tesislerine termal turizmde konaklama tesisi demek ki ilk 10 ayı söylemiştir bizim bir şefimiz ilk on ayı 1 milyon küsur bin lira oldu. Dediğim gibi 1 milyon küsur bin rakamına ulaştık şu anda...”

“...Yatırımlarda en büyük sorun bütçe yetersizlikleri, birinci aşamada bu. Kaynak üretmede bütçenin yeterli olmayışı veya yıllara sari yapılan yatırımlarda yeterli kaynak üretmememiz. Yani yatırımlar hep kaynak bütçeye dayalı, yıl içerisinde yeterli bütçe sağlayamadığımız için. Biz yerel yönetim olarak, şey olarak genel bütçeye tabiyiz, Bakanlık olarak genel bütçeye tabiyiz. Kullandığımız kaynaklar hep genel bütçe kaynakları, bakanlık kaynakları yani...”

“...Afyonkarahisar'da 2017 yılında başladık yeni müze inşaatıyla ilgili 25 bin metre kare alana sahip 55 bin arsası olan bölgenin en iyi bir müze kompleksi içerisinde eee 50.000 eser. 1 müze, yeni müze inşaatı yatırımımız var. İkinci bir konu belediye iş birliği içerisinde Sandıklı İlçe Halk Kütüphanesi yeni bir, yeni bir binamız var. Yeni bina yapıyoruz. Kütüphane binası. Diğer bir konu merkezde belediye, Afyonkarahisar Belediyesi iş birliğinde yeni bir kütüphane binası yapıldı. Bunlar da tabii hem bir tarafı kültüre dayanıyor hem bir tarafı turizme dayanıyor...”

İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü tarafından verilen yanıtlar, yatırımların turizme yönelik olduğunu ima etmektedir. Ancak daha yakından incelendiğinde kültürel ve eğitsel çabalara ağırlık verildiği görülmektedir. Turizm konusundaki kararlılığa rağmen, kaynakların etkin kullanımı konusunda süregelen sorunlar, stratejik mali planlama ve tahsisat ihtiyacına işaret etmektedir. Kültürel yatırımlara odaklanılması hem kültürel zenginleşmeye hem de turizm tanıtımına katkıda bulunarak ikili bir fayda sağlamaktadır.

Bu yatırımlar kültür ve eğitim ortamına katkıda bulunabilirken, bölgede turizmin teşvik edilmesine yönelik daha geniş hedeflerle uyumlu olmalarını sağlamak çok önemlidir. Bütçe yönetiminin iyileştirilmesi ihtiyacı ve kaynak yaratma konusundaki zorlukların kabul edilmesi, mali kısıtlamaların üstesinden gelmek için stratejik planlamanın önemini vurgulamaktadır.

Sonuç olarak, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden gelen yanıtlar, Afyonkarahisar'da turizmle ilgili zorluklar ve girişimler hakkında değerli bilgiler sunmaktadır. Tespit edilen mali sorunlar ve iletişim sorunlarının paydaşlar arasında iş birliği gerektiren alanlar olduğu görülmektedir. Kültürel yatırımlara odaklanılması, kültürel kalkınma için faydalı olmakla birlikte, bu girişimlerin bölgede turizmin teşvik edilmesine yönelik genel hedeflere etkili bir şekilde katkıda bulunması sağlanmalıdır. Bu noktada finansal zorlukların ele alınması, iletişim kanallarının iyileştirilmesi ve



kültürel yatırımların turizm hedefleriyle uyumlu hale getirilmesi, Afyonkarahisar'da sürdürülebilir ve canlı bir turizm sektörünün teşvik edilmesi için önemli adımlardır.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırma, Afyonkarahisar ili ve çevresinde görev yapan turist rehberlerinin karşılaştığı sorunları belirlemeyi ve bu sorunlara yönelik potansiyel çözüm önerileri sunmayı amaçlamıştır. Nitel araştırma yöntemleriyle üç farklı örneklem grubundan elde edilen veriler, turist rehberlerinin çalışma koşulları, mesleki yeterlilikleri, seyahat acenteleriyle ilişkileri ve bölgenin turizm potansiyeli gibi çeşitli konularda önemli zorluklarla karşılaştığını göstermiştir. Araştırma bulgularına göre, Afyonkarahisar'da rehberlik hizmeti sunan turist rehberleri, genel olarak Türkiye'de turist rehberliği mesleğinde karşılaşılan sorunlara benzer şekilde, ücretlendirme, çalışma saatleri, sosyal haklar ve mesleki saygınlık gibi konularda sorunlar yaşadığını ortaya koymuştur. Araştırma kapsamında eylemli turist rehberleri ile gerçekleştirilen görüşmelere göre il genelinde en çok karşılaşılan sorunlar yasaya aykırı rehberlik hizmetlerinin (taban ücret altı çalışma, kaçak rehberlik vb.) varlığı ve bu durumun mesleği icra eden eylemli rehberler tarafından endişe ile karşılanması, il genelinde rehberli turların istikrar göstermemesi maddi kazancın yetersiz kalması ve buna bağlı olarak gelir belirsizliği endişesi, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası kapsamında turist rehberlerinin haklarının korunmaması şeklindedir. Bununla birlikte il genelinde faaliyet gösteren seyahat acentalarının temsilcileri ile yapılan görüşmelerde en önemli sorunların turist rehberlerinin mesleğin icrasında yetersiz kalması, kalifiye rehber bulmada zorluk yaşanması, bazı seyahat acentalarının rehbersiz tur düzenlemesi olduğu saptanmıştır. İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile yapılan görüşmeler ise kurumun esasen il genelinde turizmin gelişimine odaklandığı belirlenmiştir. Görüşmelerden elde edilen bulgular ortak olarak değerlendirildiğinde özellikle turist rehberleri ve seyahat acentaları tarafından vurgulanan ortak hususlar Afyonkarahisar'da Ayazini başta olmak üzere il genelindeki turistik çekicilik merkezlerinde çalışma kartı olmayan kişilerin kaçak rehberlik faaliyeti gerçekleştirmesi, taban ücret altında tura çıkan rehberlerin var olması, ilde nitelikli/kalifiye rehber bulma sıkıntısı çekilmesi, ile yönelik turların düzenli olmaması ve buna bağlı ortaya çıkan gelir belirsizliğidir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular, konu ile ilgili olarak daha önce gerçekleştirilmiş bilimsel çalışmalarda da dile getirilmiştir. Turist rehberliği mesleğinin sorunları üzerine ilk çalışmalardan birini gerçekleştiren Ercenk (1992), kaçak ya da korsan rehber çalıştırılması sorununa özellikle vurgu yapmıştır. İlhan ve Soybalı (2018) ise bu çalışmada da belirtilen turist rehberlerinin satış odaklı çalıştırılması ve turist rehberlerinin taban ücret altında çalışmaya zorlanması hususlarına vurgu yapmışlardır. Benzer şekilde Kapadokya'da hizmet veren turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunlar üzerine çalışma gerçekleştiren Karacaoğlu ve Sert (2018), çalışma sonucunda en önemli üç sorunun kaçak rehberlik faaliyetleri, acentaların taban ücretin altında turist rehberi çalıştırmak istemeleri ve turist rehberliği meslek yasasının rehberlerin haklarını koruma konusunda yetersiz ve eksik kalması olduğunu ortaya koymuşlardır. Eser ve Şahin (2020) de 28 turist rehberinden elde ettikleri veriler doğrultusunda seyahat acentalarının taban rehberlik ücretlerini ödemekten kaçınması, kaçak rehberlik faaliyetleri, meslek etiği yoksunluğu, üniversite ve belediyelerin rehbersiz tur düzenleme faaliyetleri gibi sorunlar olduğunu saptamışlardır. Turist rehberlerinin karşılaştığı birçok sorunun çözümsüz kaldığını ifade eden Pelit ve Katırcıoğlu (2018) 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu, TUREB ve odalar ile ilgili sorunlar bulunduğunu, turist rehberlerinin emeğinin karşılığını alamama başta olmak üzere alanda çeşitli sorunlar ile karşılaştığını ifade etmişlerdir. Mevcut araştırmanın sonuçlarını destekler nitelikteki benzer araştırmaların sonuçlarından da görüldüğü üzere, Türkiye'de turist rehberleri mesleğin icrasında genel olarak kaçak rehberlik, taban ücret altında çalıştırılma baskısı, satış odaklı çalıştırılma ve rehbersiz turlar olması gibi temel sorunlar ile karşılaşmaktadır.



Afyonkarahisar'ın kendine özgü turizm dinamikleri (termal turizm, kültürel miras vb.) turist rehberlerin belirli bilgi ve becerilere sahip olmasını gerektirmektedir. Bununla birlikte araştırma kapsamında saptanan sorunların farklı kapsam ve örneklem grubunu ele alan çalışmalarda da saptanmış olması, sorunların ortak olduğu kadar çözüm önerilerinin de benzer şekilde olması gerekliliğine işaret etmektedir. Bu araştırma turist rehberlerinin mesleki gelişimlerine yönelik sürekli eğitim programlarına ihtiyaç duyulduğunu, seyahat acenteleriyle daha şeffaf ve adil ilişkiler kurulmasının önemini ve destinasyon yönetiminde rehberlerin daha aktif bir rol almasının gerekliliğini vurgulamaktadır. Ayrıca, Afyonkarahisar'ın turizm potansiyelinin tam olarak kullanılabilmesi için, rehberlerin bölgenin tanıtımına yönelik stratejilerde daha etkin bir şekilde yer alması gerektiği açıktır. Bu araştırmanın sonuçları doğrultusunda, Afyonkarahisar'daki turist rehberliği faaliyetlerinin geliştirilmesi ve sorunların çözümlenmesi için aşağıdaki öneriler sunulmaktadır:

- *Mesleki Eğitim ve Gelişim:* Afyonkarahisar'daki turist rehberlerine yönelik, bölgenin tarihi, kültürel ve doğal mirasını kapsayan detaylı eğitim programları düzenlenmelidir. Bu programlar, rehberlerin bilgi düzeylerini artırmanın yanı sıra, iletişim becerilerini, problem çözme yeteneklerini ve turistlerle etkileşimlerini geliştirmelerine yardımcı olmalıdır.

- *Seyahat Acenteleriyle İlişkilerin İyileştirilmesi:* Turist rehberleri ile seyahat acenteleri arasındaki ilişkilerin daha şeffaf, adil ve sürdürülebilir bir zemine oturtulması gerekmektedir. Acenteler, rehberlerin ücretlerini zamanında ödemeli, çalışma koşullarını iyileştirmeli ve mesleki saygınlıklarını desteklemelidir. Ayrıca, rehberlerin acenteler tarafından satış yapmaya zorlanması gibi uygulamalardan kaçınılmalıdır.

- *Destinasyon Yönetiminde Rehberlerin Rolünün Artırılması:* Afyonkarahisar'ın turizm stratejilerinin belirlenmesinde ve uygulanmasında turist rehberlerinin daha aktif bir rol alması sağlanmalıdır. Rehberler, bölgenin tanıtımına yönelik pazarlama faaliyetlerine katılmalı, yeni turizm ürünlerinin geliştirilmesine katkıda bulunmalı ve turistlerin geri bildirimlerini destinasyon yönetimiyle paylaşmalıdır.

- *Yasal Düzenlemeler ve Denetim:* Turist rehberliği mesleğinin yasal çerçevesi güncellenmeli ve mesleki standartların uygulanması konusunda daha sıkı denetimler yapılmalıdır. Özellikle, kaçak rehberlik faaliyetlerinin önlenmesi ve turistlerin güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemler alınmalıdır.

- *Sürdürülebilir Turizm Uygulamaları:* Afyonkarahisar'daki turizm faaliyetlerinin sürdürülebilirliği için turist rehberlerinin bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi önemlidir. Rehberler, çevreye duyarlı turizm uygulamaları konusunda turistleri bilgilendirmeli, kültürel mirasın korunmasına katkıda bulunmalı ve yerel halkın turizmden en yüksek düzeyde fayda sağlamasına yardımcı olmalıdır.

Bu önerilerin hayata geçirilmesi, Afyonkarahisar'daki turist rehberliği mesleğinin kalitesinin artırılmasına, turist memnuniyetinin yükseltilmesine ve bölgenin turizm potansiyelinin tam olarak kullanılabilmesine katkı sağlayacaktır. Bununla birlikte mevcut çalışma bulguları dikkate alınarak ilerleyen dönemde nicel ve nitel araştırma yöntemlerini birlikte ele alan, turist rehberliğinin sorunlarını bölgeler bazında karşılaştırmalı olarak ortaya koyan, turist rehberliğinin sorunlarını dönemsel olarak ele alan geniş kapsamlı çalışmalar gerçekleştirilmesi ile ilgili literatüre daha çok katkı sağlanacağı öngörülmektedir.



Kaynakça

- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde rehberlik*. Gazi Kitabevi.
- Akkuş, G. & Güllüce, A. Ç. (2016). Turist rehberlerinin iş-yaşam dengesi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 917-933.
- Ap, J. & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 117-134.
- Black, R. & Weiler, B. (2005). Quality assurance and regulatory mechanisms in the tour guiding industry: A systematic review. *Journal of Tourism Studies*, 16(1), 24-37.
- Buzcu, Z. & Oğuz, S. (2015). Adana'daki A grubu seyahat acentalarının sorunlarını belirlemeye yönelik bir çalışma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 3(2), 78-85.
- Büyüktepe, H. S., Gökdemir, S. & Korkmaz, H. (2019). Turist rehberlerinin sorunları üzerine nitel bir araştırma: Çanakkale örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117.
- Çetin, G. & Yarcın, Ş. (2017). The professional relationship between tour guides and tour operators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4), 345-357.
- Değirmencioglu, A. Ö. (2001). Türkiye'de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 189-196.
- Ercenk, G. (1992). Turist rehberliği mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 14-16.
- Eser, S. & Şahin, S. (2020). Turist rehberliği mesleğinde yaşanan güncel sorunlar üzerine bir inceleme. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*. 2020, 4(2): 1344-1355.
- Gökdemir, S. & Hacıoğlu, N. (2018). Turist rehberlerinde tükenmişlik ve meslekten ayrılma niyeti. *Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(39), 511-541.
- 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.
- Huang, S., Hsu, C. H. & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3-33.
- İlhan, Y. & Soybalı, H. H. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23.
- Karacaoğlu, S. & Sert, A. N. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Kervankıran, İ. (2014). The sustainable usage of geothermal sources and their importance in tourism in Afyonkarahisar. *Zeitschrift für die Welt der Türken/Journal of World of Turks*, 6(1), 201-212.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist rehberlerinin iş yaşamındaki rolleri üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.



- Mason, M. (2010). *Sample size and saturation in PhD studies using qualitative interviews*. In Forum qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative social research 11(3), 1-19.
- Pelit, E. & Katircioğlu, E. (2018). Turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 74-94.
- Sandıkçı, M. & Özgen, Ü. (2013). Afyonkarahisar ilinin termal turizm açısından SWOT analizi ile değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 51-79.
- Tsaur, S. H. & Teng, H. Y. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader role. *Tourism Management*, 59, 438-448.
- Weiler, B. & Kim, A. K. (2011). Tour guides as agents of sustainability: Rhetoric, reality and implications for research. *Tourism Recreation Research*, 36(2), 113-125.
- WTFGA, (2022). “What is Tourist Guide”, <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim Tarihi: 19.03.2022).
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2005). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (5. baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Zengin, B., Eker, N. ve Erkol, G. (2017). Turist rehberliği mesleğinde yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 168-183.
- UNESCO (2025). *Afyonkarahisar*. <https://www.unesco.org/en/creative-cities/afyonkarahisar?hub=80094>
- UNESCO (2025). *Wooden hypostyle mosques of medieval Anatolia*<https://whc.unesco.org/en/list/1694/>

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

Kurul adı: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu

Tarih: 19.03.2025

Karar No: 2025/107

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : % 50
2. yazar katkı oranı : % 50