

Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma *A Study on Occupational Issues of Tourist Guides*

Yasin İLHAN

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Anabilim Dalı, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0003-1457-7356> - yasinilhan07@gmail.com

Doç.Dr. H. Hüseyin SOYBALI

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5929-0933> - hsoybalı@aku.edu.tr

Özet

Amaç ve Önem: Bu çalışma ülke tanıtımı açısından stratejik önem taşıyan profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirleyerek çözüm önerileri getirmeyi amaçlamaktadır. Turist rehberliği, Turizm sektörünü, ekonomilerinin gelişiminde önemli bir gelir kaynağı olarak gören ülkeler için hayati öneme sahip mesleklerdendir. Turist rehberlerinin sorunlarını belirlemek bu nedenle önem arz etmektedir.

Yöntem: Türkiye genelinde faaliyet gösteren 24 profesyonel turist rehberine mesleki sorunlarını belirlemek amacı ile anket tekniği uygulanmıştır. İnternet yardımıyla desteklenen anket çalışması verilerinin analizinde temel olarak sıklık ve yüzde analizleri, aritmetik ortalama, standart sapma tekniklerinden yararlanılmıştır daha sonra elde edilen bulgular, çizelgeler halinde gösterilerek yorumlanmıştır.

Bulgular: Sonuçlara bakıldığında “Acentelerin birçoğu satış odaklı çalışmaya zorlamaktadır” ve “Acenteler rehber taban yevmiyesinin altında rehber çalıştırmak istemektedir” sorularının her ikisine de birbirine yakın oranda “kesinlikle katılıyorum” cevabı vermiş olması rehberler, acenteler tarafından yasaya uymama noktasında ve satış konusunda da etik davranmamaları için baskı görmektedirler.

Sınırlılıklar: Türkiye’de Haziran ayı güncel verilerine göre 13 meslek odasına kayıtlı 10474 turist rehberi bulunmaktadır. Bu rehberlerin 7022’si eylemli rehber evreni olarak çalışmaktadır. Dolayısıyla evreni oluşturan 10474 rehber ve 13 odaya ulaşma maliyet ve zaman kısıtlamalarından dolayı, internet vasıtasıyla online anket gönderilmiş ve tesadüfi örneklem yöntemiyle araştırmanın örneklemini oluşturmuş ve rehberlere anket uygulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberi, meslek, sorunlar, turizm

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: This project aims to determine the vocational issues of professional tourist guides and by doing so, aims to provide possible solutions to their problems. The tour guide is a vital profession for the countries that see tourism as an important income source for their economic development. For this reason determining of tourist guides’ problems became more of an issue.

Methodology: A survey is conducted to 24 professional tourist guides who work in all around of Turkey. The survey work is carried out by internet survey and a sample was chosen as a random sample technique and the questionnaires were applied to the guides. the results, after being analysed

Atf İçin (for Cited): İlhan, Y. ve Soybalı, H.H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23.



through relevant statistical methods (frequency and percentage analysis, arithmetic means, standard deviation), outcomes of the research are shown as tables and interpreted accordingly.

Findings: According to results both of the “Most of the travel agents force tour guides into selling focused” and “Travel agents wants to hire tourist guides under minimal daily wage” questions are taken “certainly agree” respond and it shows that guides are under pressure of not obeying to rules and not to work ethically.

Limitations/implications: Turkey has 10474 registered tourist guide to the 13 chambers according to the latest data of June. 7022 of these guides work actively. Therefore, due to the cost and time constraints of accessing 10474 tour guides and 13 chambers, which constitute the population, online questionnaires were sent via the internet and questionnaires could be applied to coincidental guides.

Keywords: Tourist Guides, job, issues, tourism

Paper Type: Research paper

Giriş

Turist rehberi, belirli bir program dâhilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir (Ahipaşaoğlu, 2001: 44).

Turist rehberi, ziyaret edilen yerlerle ve karşılaşılan insanlarla ilgili bilgi veren, hikâyeler anlatan kişi olarak tanımlanmıştır (Leclerc and Martin, 2004: 182). Turist rehberliği mesleği ilgi çekici bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır (Taştan ve Genç, 2017: 858). Ancak turist rehberleri sürekli göz ardı edilen kişiler olmuşlardır (Mak et al., 2011: 1442). Turist rehberleri yaşadıkları mesleki zorlukları (kaçak rehberlik faaliyeti, taban yevmiye altı çalışma, emekliliğin olmaması ya da geç olması, devlet desteğinin olmaması, denetimlerin yapılmaması ya da çok az yapılması vb.) birçok kez farklı şekillerde ve platformlarda dile getirmiştir fakat karşılaşılan zorlukların çözüldüğünü söylemek zordur (Güzel, Türker ve Şahin, 2014:174). Bu sorunların çözülmesi ilgililerin ve kurumların bilgilendirilmesi için birçok araştırma yapılmıştır ve böylelikle farkındalık yaratmak istenmiştir. Batman (2003); Yarcan (2007); Güzel vd., (2014); Taştan ve Genç (2017) tarafından turist rehberlerinin mesleki sorunları araştırılmış ve çözüm önerileri getirilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmada turist rehberlerinin günümüzde mesleklerini icra ederken karşılaştıkları sorunlar ve çözüm önerileri üzerinde durmaktadır. Bu sorunlara ve çözüm önerilerine izleyen kısımlarda değinilmiştir.

1. Kuramsal Çerçeve

EFTGA'nın yaptığı tanıma göre; turist rehberi, yurt içinden ya da yurt dışından gruplara veya bireysel ziyaretçilere şehir yada bölgenin anıtları, yerleşim yerleri ve müzeleri etrafında seçtikleri dilde kültürel ve doğal mirasları ve çevreyi büyüleyici ve eğlendirici bir şekilde yorumlayan kişidir (Ap ve Wong, 2001:551).

22.06.2012 tarihinde çıkan 6326'nolu yasaya göre turist rehberi, T.C. vatandaşı, 18 yaşını doldurmuş, üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmuş veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olan, Bakanlığın belirlediği Anadolu turunu yapmış, en az bir yabancı dil bilen kişi olarak tanımlanmıştır (TUREB, 2018). Turist rehberi, turist tarafından satın alınan turun bir bileşeni ve tur kalitesini önemli ölçüde belirleyen bir unsur olarak görülürken, turu organize eden seyahat acentesi veya tur



operatörü tarafından bir temsilci ve en önemlisi, tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde verilebilmesini sağlayan ve turu yöneten bir yönetici olarak görülmektedir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 71). Turist rehberleri, birçok farklı rol üstlenmektedir. Bunlar, aktör, büyükelçi, öncü, lider, bilgilendirici, yorumlayıcı, kültür simsarı, arabulucu, organizatör, satış elemanı, öğretmen vb.'dir (Zhang and Chow, 2004: 83; Köroğlu, 2013: 100). Turist rehberleri, bu rolleri yüklenirken bazı sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Dolayısıyla ani gelişecek olaylara karşı her zaman hazır bulunmalıdır.

Türk Dil Kurumuna göre sorun kelimesi “araştırılıp öğrenilmesi, düşünülüp çözümlenmesi, bir sonuca bağlanması gereken durum, mesele, problem” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2018). Karamustafa ve Çeşmeci (2006) tarafından yapılan araştırmada turist rehberlerinin yönetsel sorunları ortaya konmaya çalışılmıştır. Yönetsel sorunlar; planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve kontrol fonksiyonlarında yaşanan sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Yarcın (2007) tarafından yapılan çalışmada rehberlerin sorunları ortaya konmaya çalışılmıştır. Yarcın'ın (2007) çalışmasında rehberler açısından ortaya çıkan sorunlar: Rehberlik taban ücretlerinin uygulanmaması, mesleğin mevsimsel olması, Rehberlerin büyük bölümünün serbest ve sigortasız, bir bölümü de yarı zamanlı çalışması, kaçak rehberliğin varlığı, rehberlik eğitiminin bölünmüş olması, meslektaşların etik ilkelere uygun davranmaması vb. şeklinde çoğaltılabilir. Güzel vd.nin turist rehberi üzerinde yaptığı araştırmada turist rehberlerine devlet desteğinin yetersiz olduğu tespit edilmiştir (Güzel, vd., 2014: 174). Aynı şekilde Taştan ve Genç (2017) tarafından yapılan çalışmada Yönetimini TUREB yöneticilerinin oluşturduğu Turist Rehberleri Birliği platformunda, rehber odalarıyla sağlıklı iletişim kuramadan kaynaklı zorluklar belirtilmiştir 2012 yılında, rehberlik mesleğiyle ilgili yasa ya da yönetmenlik yapımında rehberlerin görüşünün alınmadığı ve yeni rehberlik mesleği yönetmenliğinin yürürlüğe girmesiyle rehberlerin zorluk yaşadıkları belirtilmiştir. 2014 yılında, TUREB'in demokratik bir tutum içinde olmamasından kaynaklı zorlukların yaşandığı belirtilmiştir (Taştan ve Genç, 2017: 861). Adana Rehberler Odası eski Başkanı İsa Akdağ 2016 yılında hem Türkiye'de hem de yurtdışındaki gelişmelere bağlı olarak turist rehberlerinin kötü bir sezon geçirdiğini, buna bağlı olarak para kazanamadıkları ve mesleği bırakmaya mecbur kaldıklarını belirtmiştir. Ayrıca rehberlere işsizlik ödeneği, işsiz geçen dönemde rehberlere eğitim desteği sunulması, rehberlere faizsiz kredi, işsizlik sigortası, ucuz konut desteği ve sosyal imkânlar sağlanması gerektiğini belirtmiştir (Turizmajansi.com, 2018).

Ercenk (1992: 14) kaçak rehberlik faaliyetlerine göz yuman acentelere nasıl davranacaklarını bilmediklerini belirtmiştir. Aynı şekilde Milliyet gazetesinin 20 Haziran 2018 tarihli haberinde Antalya'da denetimler yapıldığı yasal olmayan rehberlere ve bu rehberleri görevlendiren acentelere ceza uygulandığı ifade edilmiştir (Milliyet.com.tr, 2018).

Turist rehberliği mesleğinin sezonluk karakter taşıması, terör ve siyasi olaylardan kolayca etkilenmesi gibi nedenlerden dolayı rehberler işsiz kalabilmektedir (Ahıpaşaoğlu, 2006: 146-147). Suriye ile yaşanan kriz ve Rusya ile yaşanan uçak düşürme krizi sonrası turizm sektörü ve sektör çalışanı olan rehberler zor günler geçirmiştir. Rehberlerin karşılaştığı diğer sorunlar: Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi, Turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması, Mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi, Yetersiz yabancı dil bilgisi, Mesleğin duygusal olarak yıpratıcı olması, sabit bir maaşın olmaması, Rehberliğin bir meslek olarak görülmemesi, sunum tecrübesi yetersizliği vb. gibi sebepler sıralanabilir (Batman, 2003: 127-129).

Dolayısıyla yukarıda bahsedilen sorunlar 2000'li yılların başından günümüze kadar çözümlenememiştir. 2012 yılına kadar turist rehberliği bir meslek olarak algılanmıyordu. 22.06.2012 tarihinde TBMM tarafında 6326 sayılı Kanun çıkarılarak turist rehberliği yasal



olarak meslek statüsüne kavuşmuştur. Ancak sorunlar turist rehberlerinin temsilcisi olarak kurulan TUREB'e rağmen çözülememiştir. Yasada bulunan boşluklardan dolayı meslek olarak kabul edilen rehberlik mesleği istenilen seviyeye gelememiştir. Bu durum kanuna aykırı hareket eden kişi veya acentelerce suiistimal edilmiş ve rehberlerin yasal hakları istenen seviyede korunamamıştır. Bu çalışmayla beraber ilgililere turist rehberlerinin günümüzde halen sık karşılaştığı eski sorunları gündeme getirmek ve farkındalık yaratmak amacıyla böyle bir çalışmanın yapılması uygun görülmüştür.

2. Yöntem

Türkiye genelinde faaliyet gösteren 24 profesyonel turist rehberine, mesleki sorunlarını belirlemek amacı ile anket tekniği uygulanarak bilgi toplanmıştır. Nisan-Mayıs 2018 ayları içerisinde cevap vermeyi kabul eden her rehberin örneklem içine dâhil edildiği kolay örnekleme yöntemine (Ural ve Kılıç, 2013: 42) uygun olarak uygulanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde katılımcılara ait demografik bilgilere, ikinci bölümde mesleki sorunlara ilişkin beşli Likert ölçeğinde hazırlanmış literatür taraması sonucu oluşturulmuş 25 ifadeye yer verilmiştir. İnternet üzerinde oluşturulmuş anket formu yardımıyla desteklenen anket çalışması çerçevesinde toplanan verilerinin analizinde temel olarak sıklık ve yüzde analizleri, aritmetik ortalama, standart sapma tekniklerinden yararlanılmıştır. Elde edilen bulgular, çizelgeler halinde gösterilerek yorumlanmıştır.

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma ülke tanıtımı açısından stratejik önem taşıyan profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirleyerek çözüm önerileri getirmeyi amaçlamaktadır. Turist rehberliği, Turizm sektörünü, ekonomilerinin gelişiminde önemli bir gelir kaynağı olarak gören ülkeler için hayati öneme sahip mesleklerdendir. Turist rehberlerinin sorunlarını belirlemek bu nedenle önem arz etmektedir. Daha önceden yapılan çalışmalarla mukayese edildiğinde literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. Bulgular

Araştırma bulgularının incelenmesi sürecinde ilk olarak katılımcılara ait bazı demografik değişkenler ele alınmış ve Tablo 1, Tablo 2 ve Tablo 3'de elde edilen sonuçlar sunularak yorumlanmıştır.

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin, %70,8'i erkek, %29,2'si kadındır. Katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımı ise %66,7'si evli, %29,2'si bekâr ve %4,2'si ise dul şeklinde ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaş grupları incelendiğinde sırasıyla, 20-29 yaş arası (%54,2), 30-39 yaş arası (%16,7), 40-49 yaş arası (%12,5), 50-60 yaş ve üzeri (%16,7) olarak ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin eğitim durumları incelendiğinde %8,3'ü önlisans, %50'si lisans ve %41,7'sinin ise yüksek lisans mezunu olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan rehberlerin %58,3'ü rehberlik mesleğini asıl işleri olarak yaparken %41,7'sinin ise ek iş olarak yaptıkları saptanmıştır. Araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin deneyim süreleri incelendiğinde sırasıyla 1-4 yıl arası (%66,7) 5-9 yıl (%16,7), 20 yıl ve üzeri (%12,5), 10-19 yıl (%4,2) tecrübeye sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan rehberlerin %83,3'ü bölgesel çalışma kartına sahipken %16,7'si ise ulkesel çalışma kartına sahip olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan rehberlerin %87,5'inin çalışma kartlarında tek bir dil bildikleri %12,5'inin ise iki dil bildiği belirlenmiştir. Araştırmaya katılan rehberlerin turist rehberliği mesleğini tercih etme nedeni



olarak %54,2'si kişiliğine uygun olduğunu düşündüğü, %12,5'i iyi bir yabancı dil bilgisine sahip olmaları, %12,5'i aldığı eğitimi, %12,5'i çevresinin etkisi, %4,2'si ise içinde bulunulan şartlardan dolayı turist rehberliği mesleğini seçtiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Bazı Demografik ve Mesleki Değişkenler

Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	7	29,2
	Erkek	17	70,8
Medeni Durum	Bekâr	16	66,7
	Evli	7	29,2
	Dul	1	4,2
Yaş	20-29 yaş arası	13	54,2
	30-39 yaş arası	4	16,7
	40-49 yaş arası	3	12,5
	50-60 yaş arası	4	16,7
Eğitim Durumu	Ön lisans	2	8,3
	Lisans	12	50,0
	Lisans Üstü	10	41,7
Rehberlik mesleğinin asıl iş veya ek iş olarak yapıldığı	Asıl iş	14	58,3
	Ek iş	10	41,7
Mesleki Tecrübe (Çalışılan Yıl)	1-4 yıl	16	66,7
	5-9 yıl	4	16,7
	10-19 yıl	1	4,2
	20 yıl ve üzeri	3	12,5
Rehberlik Lisansının Türü	Ülkesel	4	16,7
	Bölgesel	20	83,3
Rehberlik Lisansının kaç dilden olduğu	1	21	87,5
	2	3	12,5
Mesleği tercih etmede etkili olan faktörler	Kişiliğe uygun	13	54,2
	İyi bir yabancı dil	3	12,5
	Aldığım eğitim	3	12,5
	Aile	1	4,2
	Çevre	3	12,5
	İçinde bulunulan şartlar	1	4,2

Tablo 2'ye göre, turist rehberlerinin yıl içinde sırasıyla 1-6 kez (%45,8), hiç Anadolu turuna çıkmayan %16,7, 21 defa ve üzerinde Anadolu turuna çıkanların oranı %12,5 olarak tespit edilmiştir. Çıkılan turların niteliği açısından en fazla çıkılan tur çeşidi %41,7 ile kültür turları olurken, %8,3 ile en az çıkılan tur çeşidi ise günlük turlar olmuştur. Turist rehberleri yıl içinde 2 ile 5 (%45,8) acente ile çalışırken hiçbir acente ile çalışmayan rehberlerin oranı %25 olarak belirlenmiştir. Turist rehberleri yıl içinde ortalama olarak en fazla 121-180 (%29,2) gün arası çalışırken 180 gün ve üzeri çalışan rehberlerin oranı %4,2 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmaya katılan turist rehberleri %25'lik oranla 3501-5000 TL arasında gelir elde etmiştir. Yine %25'lik bir oranla 1606-2500 TL arasında turist rehberleri gelir elde etmişlerdir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin sosyal güvenceleri incelendiğinde rehberlerin %45,8'i SGK'sı olduğu, %4,2'lik bir kısmının ise özel sağlık sigortası olduğu anlaşılmıştır. Araştırmaya katılan rehberlerin %33,4'ünün taban yevmiye aldığı, %20,8'inin ise taban yevmiye altında çalıştığı tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin "kaçak rehberliğin çözümüne" ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde %66,7'lik bir oranla etkin bir denetim mekanizmasının olmasıyla çözülebileceğini ifade ederken %8,3'ü eğitimde meslek ahlakı olmasıyla çözülebileceğini yine rehberlerin 8,3'ü kaçak rehberliğin çözülemeyeceğini ifade etmişlerdir.



Tablo 2. Katılımcılara Ait Bazı Mesleki Değişkenlerin Devamı

Değişken	Grup	n	%
Bir yıl içerisinde ortalama yapılan Anadolu Turu	Hiç	4	16,7
	1-6 kez	11	45,8
	7-10 kez	6	25
	21 ve üzeri	3	12,5
Çıkkılan turların niteliği	Günlük	8	33,3
	Sejour	4	16,7
	Öğrenci	2	8,3
	Kültür turları	10	41,7
Yıl içerisinde çalışılan acente sayısı	Hiç	6	25
	Tek Acente	7	29,2
	2-5 Acente	11	45,8
Bir yıl içerisinde ortalama çalışılan gün sayısı	30 günden az	4	16,7
	31-60 gün	6	25
	61-120 gün	6	25
	121-180 gün	7	29,2
	180 günden fazla	1	4,2
Yıllık toplam kazanca göre aylık ortalama gelir	1605 TL'den az	5	20,8
	1606-2500 TL arası	6	25
	2501-3500 TL arası	4	16,7
	3501-5000 TL arası	6	25
	5001 TL'den fazla	3	12,5
Ne tür bir emeklilik güvencesinin olduğu	SGK	11	45,8
	Bireysel emeklilik	4	16,8
	İsteğe bağlı sigorta	2	8,3
	Özel emeklilik	1	4,2
	Güvencesi yok	6	25
Rehberlik müfredatındaki derslerin yeterli olup olmadığı	Evet	8	33,3
	Hayır	6	25
	Kısmen	10	41,7
Taban yevmiyelerin yeterli olup olmadığı	Evet	8	33,4
	Hayır	5	20,8
	Kısmen	11	45,8
Kaçak rehberliğin çözümü	Eğitimde meslek ahlakı	2	8,3
	Cezaların artırılması ve uygulanması	4	16,7
	Etkin bir denetim mekanizması	16	66,7
	Çözülemez	2	8,3
Acente ile karşılaşılan sorunlar	Sosyal Haklar	2	8,3
	Mesleğin ciddiye alınmaması	10	41,7
	Parasal sorunlar	11	45,8
	Sorun yok	1	4,2
Yönetilen grupla karşılaşılan sorunlar	Kültür düzeyi düşük turist	15	62,5
	Satıcıların turistleri rahatsız etmesi	3	12,5
	Tur programının tam olarak icra edilememesi	4	16,7
	Sorun yok	2	8,3
Otellerle karşılaşılan sorunlar	Vaat edilen niteliklerin olmaması	7	29,2
	Otel personelinin nitel/nicel eksikliği	4	16,7
	Hepsi	11	45,8
	Sorun yok	2	8,4

Müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar	Niteliksiz personel	10	41,7
	Giriş fiyatları	4	16,7
	Temizlik	2	8,3
	Açılış ve kapanış saatleri	5	20,8
	Sorun yok	3	12,5
Ulaştırma işletmeleriyle sorunlar	Niteliksiz şoför	8	33,3
	Bakımsız ve eski otobüs	13	54,2
	Sorun yok	3	12,5
Rehberlik mesleğinin en önemli avantajı	İyi para kazanma	4	16,7
	Hür bir yaşam tarzı	12	50
	Tanıtım elçiliği	8	33,3

Tablo 2 incelendiğinde rehberlerin acentelerle en çok karşılaştığı sorun %45,8’lik oranla parasal sorunlar olurken %4,2’lik oranla rehberlerin acentelerle sorunları olmadığı anlaşılmaktadır. Turist rehberlerinin yönettikleri gruplarda en sık karşılaştıkları sorun olarak %62,5’lik bir oranla “kültür düzeyi düşük turistler” olurken rehberlerin %8,3’ü ise herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Otellerle yaşanan sorunlarda rehberlerin %45,8’i personelin nicel ve nitel eksikliği ve vaat edilen niteliklerin olmaması ile ilgili olduğunu ifade ederken %8,4’ü ise herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Rehberlerin müze ve ören yerlerinde en sık karşılaştıkları sorun 41,7 ile niteliksiz personel olurken %8,3’ü ise temizlik sorunu olduğuna vurgu yapmıştır. Ulaştırma işletmeleriyle karşılaşılan sorunlar incelendiğinde rehberlerin %54,2’si bakımsız ve eski otobüslerle tura çıkmak olduğunu belirtirken rehberlerin %12,5’i herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Rehberlik mesleğinin en önemli avantajı ile ilgili ifadeye rehberlerin %50’si hür bir yaşam tarzı sağladığını ifade ederken %16,7’si ise iyi para kazandıran bir meslek olduğunu belirtmişlerdir.

İzleyen kısımda turist rehberlerinin mesleki sorunlarına ilişkin tanımlayıcı analizler yapılmıştır.

Tablo 3 incelendiğinde turist rehberlerinin yukarıda yer alan ölçekte bulunan “rehberlik mesleğine devlet desteği yetersizdir” (\bar{x} : 4,65) ifadesini en olumlu değerlendirdikleri ifade olurken “Turistler ören yerlerinde can güvenliği endişesi duymaktadır” ifadesi ise (\bar{x} : 2,39) ortalama ile en olumsuz değerlendirilen ifade olmuştur. Ölçeğin genel ortalaması (\bar{x} : 3,73) olarak belirlenmiştir. Ölçekteki ifadeler verilen cevaplar “orta düzeyde katılıyorum” un çok üstünde bir ortalama değere sahiptir. Ayrıca “turist rehberliği yeni insanlarla tanışma fırsatı sağlayan hoş bir deneyim sağlar” ifadesi (\bar{x} : 4,57); “Acenteler rehber taban yevmiyesinin altında rehber çalıştırmak istemektedir” ifadesi (\bar{x} : 4,39); “Düzensiz çalışma saatleri ile aile yaşamını olumsuz etkileyen bir meslektir” (\bar{x} : 4,35); “Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmektedir.” (\bar{x} : 4,26); “Meslekte sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması gelecek endişesini artırıyor.” ifadesi (\bar{x} : 4,21); “Rehberler yasaya aykırı davranma konusunda baskı görmektedirler.” ifadesi (\bar{x} : 4,17) en yüksek ortalamaya sahip ifadelerdir. Bu altı ifadenin ölçekteki ortalaması (\bar{x} : 4,32) olarak belirlenmiştir. Ölçekteki diğer en düşük ortalama sahip ifade ise “Turistlerle iletişimi sürekli canlı tutmak zordur.” (\bar{x} : 2,83) ifadesi olduğu anlaşılmıştır.



Tablo 3. Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İfadeler	\bar{X}	s.s		1	2	3	4	5
Acentelerin birçoğu satış odaklı çalışmaya zorlamaktadır.	3,91	0,95	n	2	5	9	7	1
			%	8,3	20,8	37,5	29,2	4,2
Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmektedir.	4,26	1,17	n	1	2	1	5	14
			%	4,3	8,7	4,3	21,7	60,9
Acenteler rehber taban yevmiyesinin altında rehber çalıştırmak istemektedir	4,39	0,83	n	--	5	4	14	1
			%	--	20,8	16,7	58,3	4,2
Rehberler yasaya aykırı davranma konusunda baskı görmektedirler.	4,17	1,02	n	2	4	5	12	1
			%	8,3	16,7	20,8	50	4,2
Çanta, Gölge rehber diye tabir edilen gözetmen rehberlik faaliyetleri mesleğe zarar vermektedir.	3,70	1,38	n	6	4	3	10	1
			%	26	16,7	12,5	41,7	4,2
Meslekte sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması gelecek endişesini artırıyor.	4,21	1,20	n	2	--	2	6	14
			%	8,3	--	8,3	25	58,4
Turistler ören yerlerinde can güvenliği endişesi duymaktadır.	2,39	1,19	n	6	8	4	4	2
			%	25	33,3	16,7	16,7	8,4
Turlarda yemek, tuvalet gibi ihtiyaçların giderilmesinde tesis yetersizliği bulunmaktadır.	3,78	1,24	n	1	3	5	5	10
			%	4,2	12,5	20,8	20,8	41,7
Yaşanan problemlerde turistleri ikna etmek zordur.	3,48	0,99	n	3	11	4	5	1
			%	12,5	45,8	16,7	20,8	4,2
Rehberler tur programını yeterli şekilde alamamaktadır.	3,13	1,18	n	2	4	10	3	5
			%	8,3	16,7	41,7	12,5	20,9
Turistlerle iletişimi sürekli canlı tutmak zordur.	2,83	1,23	n	4	5	7	5	3
			%	16,7	20,8	29,2	20,8	12,5
Rehberlerin birçoğu mesleki nedenlerle sağlık problemleri yaşamaktadırlar.	3,61	1,07	n	4	7	6	6	1
			%	16,7	29,2	25	25	4,2
Rehberlik mesleğine devlet desteği yetersizdir.	4,65	0,77	n	1	1	3	18	1
			%	4,2	4,2	12,5	75	4,2
Turistlerin entelektüel bilgileri yetersizdir.	3,26	0,68	n	2	14	6	1	1
			%	8,3	58,3	25	4,2	4,2
Turist rehberliğinde iş güvenliği tam anlamıyla sağlanamamaktadır.	4,04	0,97	n	1	7	5	10	1
			%	4,2	29,2	20,8	41,7	4,2
Kariyer gelişimi için üniversitede turist rehberliği bölümü okumak doğru bir tercihtir.	4,09	0,90	n	1	5	8	9	1
			%	4,2	20,8	33,3	37,5	4,2
Turist rehberi olarak çalışmak düzenli bir gelecek sağlamaz.	3,13	1,10	n	2	3	11	4	4
			%	8,3	12,5	45,8	16,7	16,7
Turist rehberliği mesleğinde cinsiyet ayrımcılığı yoktur.	3,39	1,30	n	2	3	9	2	8
			%	8,3	12,5	37,5	8,3	33,4
Turizm rehberliği turizm sektöründe yer alan diğer sektörlere göre daha saygın bir meslektir.	3,91	1,16	n	4	4	5	10	1
			%	16,7	16,7	20,8	41,7	4,2
Düzensiz çalışma saatleri ile aile yaşamını olumsuz etkileyen bir meslektir	4,35	0,98	n	2	5	9	7	1
			%	8,3	20,8	37,5	29,2	4,2
Turist rehberliği yeni insanlarla tanışma fırsatı sağlayan hoş bir deneyim sağlar.	4,57	0,84	n	1	2	3	17	1
			%	4,2	8,3	12,5	70,8	4,2
Mesleki yayınları takip ederim.	4,00	1,08	n	1	1	4	8	10
			%	4,2	4,2	16,7	33,3	41,7
Rehberler Mesleki kurslar ve seminerlere yüksek olasılıkla katılırlar.	3,38	1,07	n	6	6	7	4	1
			%	25	25	29,2	16,7	4,2
Bağlı Olunan Meslek Odasıyla Rehberlerin ilişkileri iyidir.	3,17	1,23	n	6	6	7	4	1
			%	25	25	29,2	16,7	4,2
Daha iyi bir iş teklifi gelmesi halinde Turist rehberleri mesleğini değiştirme eğilimindedirler	3,52	1,30	n	1	5	6	3	8
			%	4,2	20,8	25	12,5	37,5
Genel Ortalama								3,73

% Yüzde oranı, s.s: Standart Sapma, 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Düzeyde Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum.

Sonuç ve Öneriler

Yapılan araştırma Türkiye’de profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmeye ve çözüm önerileri getirmeye yöneliktir. Ortaya çıkan sorunlar değerlendirilerek çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır. Elde edilen bulgulara göre turist rehberlerine sağlanan devlet desteğinin yetersiz olduğu rehberler tarafından ifade edilmiştir. Bu sorunun çözümü için, Turist Rehberliği Birliği, Kültür ve Turizm Bakanlığını rehberlerin mevcut durumları konusunda bilgilendirmeli, konut yardımı yapmalı, faizsiz kredi kullandırmalı, devlete olan borçlar yeniden yapılandırılmalı ve faizler silinmelidir. Acentelerin taban yevmiye altında rehber çalıştırması konusunda, hem TUREB hem bölgesel meslek odaları Türkiye Seyahat Acentecileri Birliği ve bölgesel TÜRSAB yürütme kurullarıyla bir araya gelmeli, hem acentelerin hem de rehberlerin yasal haklarının nasıl korunacağı konusunda bilgi alışverişinde bulunmalı, yoğun dönemlerde rehberler yüksek yevmiyeler talep etmemeli aynı şekilde acenteciler de her zaman en az taban yevmiye ile rehberleri çalıştırmalıdır. Acenteler tur programlarını yapıp maliyetlerini hesaplarken rehberlere Bakanlıkça belirlenen yevmiyeleri ödeyecek şekilde yapmalı ve bunu tur fiyatlarına yansıtmalıdır. Durum böyle olursa hem müşteri kalitesi artar, hem acenteci kaliteli müşterilere hizmet verir hem de rehberler tam yevmiye aldığı yüksek performans gösterip müşteri memnuniyeti sağlar, acente için müşteri sadakati, destinasyonun bilinirliği ve hizmetin kalitesi artar. Dolayısıyla markalaşma yolunda ilk adım atılmış olur.

Araştırmada ortaya çıkan diğer bir sonuç düzensiz çalışma ile ilgilidir. Rehberlik mesleği emek yoğun yapılan bir iştir. Dolayısıyla mesai kavramı bulunmamaktadır. Bu durum evli turist rehberlerinin uzun süre dışarda vakit geçirdiklerinden eşleriyle çatışmalar yaşayabilmekte, çocuklar büyürken anne-baba ilgisi ve şefkatinden mahrum kalmakta, bu durum çocukların sevgisiz büyümelerine dolayısıyla da ileride sorumsuz problemlili kişiliklerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Ayrıca bekâr rehberlerin aile kurmalarını geciktirmekte ya da evli rehberlerin eşlerinden boşanmalarına sebep olabilmektedir. Bunun önüne geçebilmek için, işveren konumundaki acenteler, çalıştırdıkları rehberlere sezonun düşük olduğu dönemlerde aileleriyle birlikte tatile gitmeleri konusunda teşvik etmelidir. Aynı şekilde Kültür ve Turizm Bakanlığı da dönem dönem rehberlerin aileleriyle birlikte faydalanabileceği tatil köyleri vb. yerler yapmalıdır.

Araştırmada ortaya çıkan diğer bir sonuç, genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesiyle ilgilidir. Acenteler, yeni mezun rehberlere güzergâh ve yol bilgisini arttırma, konuşma ve hitap yeteneklerini artırma gibi vaatlerle tecrübelerinin olmayışından faydalanarak çok düşük ücretler teklif etmektedirler. Bu durum tecrübeli rehberlerin ortalama çalışılan gün sayılarını etkilemektedir. Bu durumun önüne geçebilmek için rehberlere ödenecek ücretin banka yoluyla yatırılması, sözleşme yapılması ve en önemlisi genç rehberlerin meslek etiğine uygun davranarak mesleğin çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün görmeli ve düşük ücret teklif eden acentelerle çalışmamalıdır. Ayrıca rehberler kendi imkânları dâhilinde bilmedikleri yerleri kendileri gezmeli, aynı zamanda bölgesel meslek odaları da sezonun düşük olduğu dönemlerde tecrübeli rehberler vasıtasıyla teknik eğitim gezileri düzenlemelidir. Böylelikle bu sorun ortadan kaldırılabılır.

Meslekteki sezonluk yoğunlaşmanın gelecek kaygısını arttırdığı sonucu araştırmada ortaya çıkan diğer bir sonuçtur. Yıl boyunca dini ve resmi tatillerde acenteler tarafından rehber talebinin artması yıl içinde rehberlerin ortalama çalışılan gün sayısını azaltmaktadır. Bu durum daha az tura çıkmaya ve dolayısıyla elde edilen gelirin azalması anlamını taşımaktadır. Aynı zamanda rehberlerin geçim sıkıntısı yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu nedenle Devlet tarafından turist rehberlerinin işsizlik maaşı, faizsiz kredi kullanımı, sağlık imkânlarından en azından asgari şartlarda faydalanmaları sağlanabilir. Ayrıca



Bakanlık tarafından sadece belli gün ve haftalarda değil 12 ay 365 gün boyunca turizm canlı tutulmalı ve sürdürülebilir turizm politikaları oluşturulmalıdır.

Rehberlerin en sık yaşadıkları sorunlardan biri de yasalara aykırı davranmaya zorlanmalarındır. Bu durumun önüne geçebilmek için turizm rehberliği eğitiminde birlik sağlanmalı, üniversitelerdeki turizm rehberliği bölümlerindeki akademisyenlerin meslek etiği konusuna daha fazla eğilmeleri önerilebilir. Mesleğin saygınlık kazanması ve değer görebilmesi bütün meslektaşların meslek etiğini özümseyip uygulamalarından geçmektedir.

Kaynakça

- Ahipaşaoğlu, S. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Batman, O. (2003). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 115-132.
- Ercenk, G. (1992). Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14-16.
- Geva, A. and Goldman A. (1991). Satisfaction Measurement in Guided Tours. *Annals of Tourism Research*. 18 (2), 177-185.
- Güzel, Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- <http://www.milliyet.com.tr/kulliye-camii-onunde-kacak-rehber-denetimi-antalya-yerelhaber-2874899/> (Erişim Tarihi: 26.06.2018).
- <https://www.turizmajansi.com/haber/adanali-rehberler-sorunlara-dikkat-cekti-h14309> (Erişim Tarihi: 26.06.2018).
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (17), 70-86.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Leclerc, D., & Martin, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4).
- Mak, A. H. N., Wong, K. K. F., Chang, R. C. Y. (2011). Critical Issues Affecting the Service Quality and Professionalism of The Tour Guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*. 32: 1442-1452.
- Taştan, H. ve Genç, E. (2017). Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Zorlukların Cinsiyete ve Yıllara Göre İncelenmesi. *The First International Congress on Future of Tourism*, Mersin University, pp.857-867, Mersin, Turkey, 2017.
- TDK,(2018).http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GT.S.5b321b3e7b14d9.65168882 (Erişim Tarihi: 26.06.2018).
- TUREB, (2018). “Yasa”, <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/60> (Erişim Tarihi: 28.06.2018)
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- WTFGA, (2018). “What is Tourist Guide”, <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim Tarihi: 25.06.2018)



- Yarcan, Ő. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1).
- Zhang, H. ve Chow, Q. I. (2004). Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong, *Tourism Management*, 25(1), 81-91.