

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 01.12.2018  
Revizyon Tarihi (Revised ) : 24.02.2019  
Kabul Tarihi (Accepted) : 05.03.2019

TURED  
JOTOG



## Turist Rehberliğinde İstihdam Alanları ile İlgili Sorunlar *Problems about Employment Areas in Tourist Guidance*

**Doç. Dr. Elbeyi PELİT**

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

**Öğr. Gör. Faruk GÖKÇE**

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Yeşilova İsmail Akın MYO, Türkiye  
Burdur Mehmet Akif Ersoy University, Yeşilova İsmail Akın Vocational School, Turkey  
E-Mail: farukgokce@hotmail.com

### Öz

**Amaç ve Önem:** Bu çalışmanın amacı, turist rehberliği mesleğinin istihdam alanlarıyla ilgili yaşanan sorunların genel bir bakış açısıyla değerlendirilmesini sağlamaktır. Turist rehberlerinin istihdam alanlarıyla ilgili sorunların ortaya konulması ve çözüm önerilerinin geliştirilmesi; dolayısıyla turist rehberlerinin mesleğe bakış açılarını olumlu yönde etkilemek, ülke turizmine katkı sağlaması bakımından önem arz etmektedir.

**Yöntem:** Konuyla ilgili gerçekleştirilmiş kuramsal ve uygulamalı çalışmalar ile mevcut uygulamalar dâhilinde elde edilen bilgiler doğrultusunda ikincil veri analizi ve yazarların turizm sektöründeki ve alandaki gözlemlerine dayanılarak hazırlanan bu çalışmada özellikle, konuyla ilgili taraflara öneriler getirilmesi ve sorunların ortadan kaldırılması için adımların atılmasına önayak olmak hedeflenmektedir.

**Bulgular:** Yapılan literatür taraması kapsamında turist rehberlerinin yaşadığı sorunlar istihdam alanları bağlamında ortaya konulmuş ve turist rehberleri ile istihdam alanları konusunun önemi vurgulanmıştır. Daha sonra turist rehberlerinin istihdam alanları ile ilgili yaşadıkları veya yaşayabilecekleri sorunlar ifade edilerek çözüm önerileri getirilmiştir.

**Özgünlük/Bilimsel Katkı:** Konuyla ilgili yapılan çalışma sayısının az olması ve az sayıdaki bu çalışmaların da genellikle turist rehberlerinin eğitimi ve sektörün sorunlarına yoğunlaştığı görülmüştür. Bu bağlamda turist rehberlerinin istihdam alanlarıyla ilgili sorunlarının genel olarak değerlendirildiği bu çalışmanın alana katkı sağlaması beklenmektedir.

**Sınırlılıklar:** Bu çalışma, ağırlıklı olarak turizm ve özellikle turist rehberleri üzerine konuyla ilgili gerçekleştirilmiş çalışma sonuçları ve bunların değerlendirilmesi ile sınırlıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, turist rehberliği, turist rehberi ve istihdam alanları.

**Makale Türü:** Literatür taraması

### Abstract

**Purpose and Importance:** The aim of this study is to provide an overview of the problems experienced in the field of employment of the tourist guide. Identify problems related to the employment areas of tourist guides and develop solutions; therefore, it is important to have a positive impact on the tourist viewpoints of the tourist guides and to contribute to the tourism of the country.

**Atf için (to cite):** Pelit, E. ve Gökçe, F. (2019). Turist Rehberliğinde İstihdam Alanları ile İlgili Sorunlar, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(1), 1-9.



**Methodology:** In this study, which is based on the theoretical and practical studies carried out on the subject and the information obtained within the scope of current practices and based on the observations of the authors in the tourism sector and in the field, it is aimed to take the steps to take the steps to eliminate the problems.

**Findings:** Within the context of the literature review, the problems experienced by the tourist guides were presented in the context of employment areas and the importance of the subject of tourist guides and employment areas was emphasized. Then, the problems that the tourist guides experienced or experienced related to their employment areas were expressed and solutions were proposed.

**Originality/Value:** The number of studies related to the subject and the small number of these studies are usually in the education of tourist guides and so on problems. In this context, it can be said that this study, in which the tourist guides' problems related to employment areas are evaluated in general, is original.

**Limitations:** This study is mainly limited to the results of the study on tourism and especially on tourist guides and their evaluation.

**Keywords:** Tourism, tourist guidance, tourist guide and employment areas.

**Paper Type:** Literature review

## Giriş

21. yüzyılın ilk yıllarından itibaren hızla gelişme gösteren teknoloji ile birlikte birçok sektör, daha önce hiç olmadığı kadar ivme kazanarak gelişmeye başlamıştır. Bu sektörlerden biri de turizm sektörüdür. Ulaşımın kolaylaşması ve kitle iletişim araçlarının yaygınlaşmasıyla hızlanan turizm sektörünün gelişmesi, bu alana daha çok önem verilmesini zorunlu hale getirmiştir. Genellikle ülkeler tarafından turizme verilen önem ile ülkelerin gelişmişlik düzeyi arasındaki doğru orantı, turizm sektörünün zaman içinde geldiği noktayı ifade etmek için örnek olarak verilebilir. Turizmin gelişmesiyle birlikte belli meslek grupları da ön plana çıkmaktadır. Sektörün temel bileşenlerinden olan; konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri ve rekreasyon işletmeleri gibi işletmeler, ön plana çıkan meslek gruplarının istihdam alanlarını oluşturmaktadırlar. Dolayısıyla turizme olan ilginin artması ve sektörün önem kazanmasıyla birlikte bu işletmelerde çalışan personel de önceki dönemlere nazaran daha çok önem kazanmıştır.

Seyahat işletmeleri; turistin bir ülkeye ya da bölgeye yapacağı tatilin planıyla birlikte başlayan, o ülkeye ya da bölgeye yolculuğu ve oradaki seyahatiyle devam eden ve turistin turizm olayını gerçekleştirmesine aracı/yardımcı olan işletmelerdir. Bu bağlamda, turizmde aracı rolü üstlenen seyahat işletmeleri; turisti karşılayan, gezdiren ve turistin ikametgâhına dönmesini sağlayan işletmelerdir. Bu hizmetleri işletme adına yerine getiren ve turistle birebir temas halinde olan seyahat işletmesi personeli de turist rehberleridir. Rehber, gidilen ülkede turist grubunu havaalanında karşılayan, programı uyarınca gezdiren, ören yeri ve müze ziyaretlerini yaptırıp, tur programını sonunda grubu tekrar havaalanına bırakan kişidir. Rehberin yaptığı iş dar kalıplar içinde bu şekilde özetlense de aslında rehberlik mesleği turizm sektörünün can damarlarından birisidir (Batman, Yıldırğan ve Demirtaş, 2001). Günümüzde turist rehberi, sektörün vazgeçilmez dinamiklerinden biri haline gelmiştir. Özellikle kitle turizminin artış gösterdiği son yıllarda çeşitli çaba ve masraflarla kazanılan turistlerin sürekli müşteri haline gelebilmesinde turist rehberlerinin rolü yadsınamaz. Beş yıldızlı bir hizmeti bir turist rehberiyle daha kaliteli hale getirmek mümkün olduğu gibi aynı hizmeti çok kalitesiz bir düzeye indirmek de mümkündür. Bu nedenle bir turist rehberi, ülkenin tanıtımı ve o ülkenin turizm işletmelerinin



aynası durumundadır. Turistler de aynada iyi şeyler görebildiği ölçüde ülkenin daimi konuğu olacaklardır (Batman, 2003: 118).

Turist rehberliğinin gerek net bir istihdam alanının olmaması sorunu, gerekse mesleğin, ana meslek gruplarından biri değil de genellikle ek iş olarak kabul edilmesinden kaynaklanan sorunlar, bu çalışmanın çıkış noktasını oluşturmuştur. Bu çerçevede çalışmanın amacı, turist rehberliği mesleğinin istihdam alanlarıyla ilgili yaşanan sorunların genel bir bakış açısıyla değerlendirmesini yapmaktır. Bu çalışma, konuyla ilgili gerçekleştirilmiş kuramsal ve uygulamalı çalışmalar ile mevcut uygulamalar dâhilinde elde edilen bilgiler doğrultusunda ikincil veri analizi ve yazarların turizm sektöründeki ve alandaki gözlemlerine dayanılarak hazırlanmıştır. Çalışma ile özellikle, konuyla ilgili taraflara öneriler getirilmesi ve sorunların ortadan kaldırılması için adımların atılmasına önayak olmak hedeflenmektedir. Çalışmada son olarak, söz konusu bu süreçte yaşanan sorunlara özet bir bakış sunulmuş/değerlendirilmiş ve konuyla ilgili olarak turist rehberliği mesleğinde yaşanan istihdam sorunlarına karşı neler yapılabileceğine ilişkin ilgili taraflara ve araştırmacılara öneriler sunulmuştur.

## 1. Turist Rehberliği ve İstihdam Alanları

Türk Dil Kurumu'na göre rehber kelimesi “birinin doğruyu bulmasına yardımcı olan, yol gösteren kimse veya şey, delil” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Turist rehberi konusunda ise pek çok tanım bulunmasına rağmen, uluslararası düzeyde kabul görmüş, Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (World Federation of Tourist Guiding Associations – WFTGA) tarafından yapılan tanıma göre, turist rehberi; “yurt içi ya da yurt dışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilere aktaran, yetkili otoriteler tarafından tanınan kişidir (Ap ve Wong, 2001; Khalifah, 2007; Huang ve Simkin, 2009; Skanavis ve Giannoulis, 2009; Huang, Hsu ve Chan, 2010; Min, 2011; Tetik, 2017).

Rehberliği meslek olarak tercih eden ve rehberlik çalışma kartına sahip olan kişilere profesyonel turist rehberi denilmektedir. Literatürde profesyonel turist rehberliği ile ilgili farklı tanımlamalar bulunmaktadır (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010: 37; Güzel, Altıntaş ve Şahin, 2017: 128; TUREB, 2018). Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (2014)'ne göre Turist Rehberi; “Kanun ve Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi” olarak tanımlanmaktadır. Turist rehberliği ile ilgili farklı tanımların yapılmasının nedeni, turist rehberlerinin önemli bir parçası olduğu turizm sektörünün çok boyutlu ve karmaşık yapıda olmasıdır. İnsanlar birbirinden farklı amaçlarla, sürelerle ve şekillerle turizm faaliyetine katılmaktadırlar. Bireysel özelliklerdeki farklılıklar da düşünüldüğünde, giderilmesi gereken büyük bir ihtiyaç yelpazesi ortaya çıkmaktadır. Turistler, tatilleri boyunca en sık turist rehberleri ile vakit geçirdiklerinden her türlü beklentinin karşılanması konusunda turist rehberlerinden yardım almak istemektedir. Bu durum, turist rehberlerinin üstlendikleri misyonun bilgi vermekten çok daha fazlasını ifade ettiğini göstermektedir (Gül Yılmaz, 2017: 118).

Turistlerin, seyahat acentalarının ve gezi güzergâhındaki yerel halk ve işletmelerin turist rehberlerinden birtakım beklentileri vardır. Zengin, Batman ve Yıldırğan (2004) tarafından yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre, seyahat acentalarının rehberlerden beklentileri şöyledir:

- Seyahat acentaları, rehberlerde öncelikli olarak yeterli bilgi ve beceri aramaktadırlar.
- Spesifik konularda uzmanlaşmış rehberler, acentaların tercihleri arasındadırlar.



- Rehberlerin eğitilmiş olmaları acentalar tarafından tercih edilmelerinde önemli bir rol oynamaktadır.
- Yabancı dile hâkim olmanın yanında turizm felsefesine sahip rehberler de seyahat acentalarının beklentileri arasındadır.
- İnsan ilişkileri konusunda başarılı olmak seyahat acentalarının rehberlerde aradığı özelliklerden biridir.
- Rehberlerin tur hakkında verilen talimatlara tam olarak uyması ve kural dışına çıkmaması istenmektedir.
- Rehberlerin her yönüyle, hazırlanan organizasyonun kalitesine katkı sağlayabilecek özellikler göstermesi beklenmektedir.

Bu beklentileri karşılamak, turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken ortaya çıkabilecek sorunlara karşı da hazırlıklı kılacak ve sorunlar karşısında gerekli/yeterli müdahalelerde bulunma konusunda turist rehberlerini daha etkili hale getirecektir. Turist rehberleri, genel olarak bir seyahat acentası bünyesinde veya bireysel olarak çalışabilmektedirler. Dolayısıyla turist rehberlerinin istihdam alanları denildiğinde ilk akla gelen yer seyahat acentalarıdır. Bununla birlikte turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken çalışma alanları turizm çeşidine ve turist profiline göre değişebilmektedir.

## 2. Turist Rehberliğinde İstihdam Alanlarıyla İlgili Sorunlar

Turist rehberleri, seyahat işletmelerinde sabit geliri olan personel olarak çalışabildikleri gibi mesleklerini serbest olarak da icra edebilmektedirler. Bunun yanında bir seyahat işletmesinde çalışan turist rehberi, maaşına ek olarak yönettiği tur başına ekstra ücret de alabilmektedir. Ayrıca turist rehberlerinin; turistlerin verdikleri bahşişler, ekstra tur satışlarından ve turistlerin satın aldıkları hediyelik eşyalardan komisyon elde etme gibi ek gelirleri de olabilmektedir (Zhang ve Chow, 2004: 82). Genel olarak zamana ve çalışılan yere göre değişkenlik gösterebilen bir gelir düzeyine sahip olan turist rehberlerinin, mesleklerini icra ederken de tekdüze bir çalışma koşullarına sahip oldukları söylenemez. Turist rehberleri genellikle büyük ve açık alanlarda, sarp yamaçlarda, kanyon ve vadilerde görev yapmaktadır. Bu durum turist rehberliği mesleğinin ilerleyen yaşlarda yapılmasını zorlaştırmaktadır. Sürekli olarak fiziksel güç gerektiren faaliyetlerin yapılması, tur süresince yeterli dinlenme imkânının olmaması ve daha az uyuma gibi etkenlerden dolayı turist rehberliği mesleğini icra edenler zaman zaman aşırı yorgunluk yaşayabilmektedirler (Ahipaşaoğlu, 2006: 145-146). Bu örnekler ışığında turist rehberliği mesleğinin istihdam alanları ile ilgili birtakım sorunların olduğunu söylemek mümkündür. Turist rehberliğinde istihdam alanlarıyla ilgili sorunlar 3 başlıkta incelenebilir. Bunlar:

**a) Tur Öncesi Yaşanan Sorunlar:** Bu süreçte yapılması gereken üç önemli işlem vardır. Bunlar, turla ilgili verilerin toplanması, günlük zaman kullanımının planlanması ve tur öncesinde yapılan diğer hazırlıklar olarak ifade edilebilir (Curran, 1978; Cross, 1991; Mancini, 2001; Ahipaşaoğlu, 2006; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006). Turun hazırlanmasıyla başlayan bu süreç, turist rehberi için diğer süreçlere göre daha az sorunun yaşandığı süreç olmakla birlikte stratejik anlamda en önemli süreçtir. Turist rehberleri, tur planını hazırlarken dikkat edilmesi gereken hususları (çalıştığı yer/bölge ile ilgili yeterli düzeyde bilgi sahibi olmak, turistlerin profiline göre değişkenlik gösterebilen yaşanabilecek aksilikleri önceden kestirmek/tahmin etmek ve ona göre önlemler almak gibi) göz önünde bulundurarak hazırlığını iyi yapmalıdır. Bu süreçte yaşanacak sorunlar, diğer iki süreci de etkileyeceği gibi turistlerin motivasyonunu da düşürebilir.

**b) Tur Esnasında Yaşanan Sorunlar:** Turist rehberleri için sorunun yoğun olarak yaşandığı sürecin tur esnası olduğunu söylemek mümkündür (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006).



Bu süreç, rehberin turistleri karşılamasıyla başlayıp tur planındaki gezilen yerlerde devam eden ve turist rehberinin turistlerle vedalaşmasına kadar olan zamanı kapsar. Tur esnasında; turistlerle, şoförlerle, gezilen güzergâhtaki halk veya işletmelerle ve daha birçok unsurla alakalı sorun yaşanması muhtemeldir. Önemli olan, turist rehberinin sorunlar karşısında hazırlıklı ve mesleğin gereklerinden olan kriz yönetimini iyi yapabilme konusunda liderlik edebilmesidir.

**c) Tur Sonrası Yaşanan Sorunlar:** Tur sonrası yaşanan sorunlar, turist rehberinin genel olarak mesleğiyle veya istihdam alanlarıyla ilgili sorunları kapsayan ve turist rehberi açısından en çok önem verilmesi gereken konuları içerir. Üzerinde durulması gereken konulardan bazıları; rehber ihtiyacının tespiti, rehberlik eğitiminin sistemleştirilmesi, çalışma koşulları ve mesleğe yönelik saygınlığın geliştirilmesi gibi sıralanabilir. Bu sürecin belki de en önemli sorunu, turist rehberlerinin bakanlık tarafından belirlenen ücreti alamaması ve buna istinaden insanların turist rehberlerinin bakanlık tarafından belirlenen ücretlere göre tur gerçekleştirdiklerini düşünmesidir.

Her üç süreçte yaşanan ve yaşanabilecek sorunların çözümünde turist rehberlerine büyük görev düşmektedir. Örneğin tur öncesinde yaşanan sorunların çözümü için turist rehberleri, tur planını hazırlarken dikkatli davranarak oluşabilecek aksaklıklara karşı önlemlerini de almalıdır. Tur esnasında yaşanan sorunlar için ise turist rehberi, yaşanan herhangi bir sorun karşısında adeta acil durum personeli gibi soruna direkt müdahale edebilmelidir. Tur sonrası yaşanan sorunlar için de mesleğiyle alakalı kendini sürekli geliştirmelidir. Gerekirse bu konuda yardımcı olabilecek kuruluşlardan destek almalıdır.

Sezon boyunca bazı rehberlerin, daha rahat ve kolay olan gölge rehberliğe dayalı çalışma sistemine alışmış olmaları ve gölge rehberlikten vazgeçme konusunda isteksiz davranmaları sorunun kısa vadede çözümü için büyük bir engel olarak görülmektedir. Öte yandan, bu turlarda uzun süre görev alan gölge rehberler, anlatım yapmadıkları için zaman içerisinde rehberlik ve sunum yetilerinde körelme tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadırlar (Güzel, Türker ve Şahin, 2014: 185).

Turist rehberlerinin genel olarak karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla Karamustafa ve Çeşmeci (2006: 78) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, turist rehberlerine yöneltilen açık uçlu soruya alınan cevaplarda, en sık karşılaşılan sorunlar şu şekilde ifade edilmiştir:

- Turist rehberliği çalışma kartı olmadan çalışan kişilerin yaptığı yanlış bilgilendirme ve oluşturduğu haksız rekabet,
- Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca belirlenmiş taban yevmiyelerin altında rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin oluşturduğu haksız rekabet,
- Meslekte sosyal güvencenin olmaması,
- Turizm sektöründe çalışan personelin genel anlamda niteliğinin düşük olması,
- Özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri'nde genel temizlik kurallarına yeterince önem verilmemesi ve buradaki personelin tamamen eğitimsiz olması,
- Birçok müze ve ören yerinin önünde, çevresinde ve hatta içinde seyyar satıcı ya da turistlerden çıkar sağlamayı bekleyen kişilerin olması,
- Tur satmak uğruna seyahat acentalarının turistlere yanlış veya abartılı bilgi vermesi.

Yukarıda belirtilen sorunlardan dolayı rehberler, çok sık çalışma isteklerini kaybettiklerini ve motivasyonlarının zayıfladığını belirtmektedirler. Bu sorunların yanı sıra turist rehberlerinin özellikle tur esnasında çok sık yaşadıklarını belirttikleri sorunlar arasında, sürücülerle yaşadıkları sorunlar yer almaktadır. Sürücülerle yaşanan temel sorunlar ise şöyle sıralanabilir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 78):



- Sürücülerin tur güzergâhını bilmemeleri,
- Sürücülerin turistlerden bahşış istemesi için rehberlere baskı yapmaları,
- Sürücülerin turistlere yönelik uygunsuz tutum ve davranışlar sergilemeleri.

Turist rehberlerinin mesleki sorunları, birçok araştırmada konu edinilmiş olup genel hatlarıyla sorunlar şu şekilde sıralanmıştır (Batman, 2003: 127-133; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 75-79; Çetin ve Kızılırmak, 2012: 315-316):

- Turist rehberi sayısı ve yabancı dil sorunu
- Rehberlik eğitimi sorunu
- Mesleğin özelliklerinden ve çalışma koşullarından kaynaklanan sorunlar
- Meslekî denetim ve kaçak rehberlik sorunları
- Rehberliğin imaj sorunu
- Rehberlerin bilgi ve birikim eksikliği sorunu
- Turist rehberlerinin yönettiği gruplarla karşılaştığı sorunlar
- Seyahat işletmeleri ile yaşanan sorunlar
- Konaklama işletmeleri ile yaşanan sorunlar
- Ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar
- Müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar

Bu sorunların çözüme ulaştırılması için yapılması gerekenler arasında Türkiye’de çalışan turist rehberlerinin iş yaşamındaki rollerinin belirlenmesi bulunmaktadır. Çünkü diğer ülkelerdeki rehberlik uygulamalarıyla kıyaslandığında Türkiye’deki rehberlik uygulamaları daha fazla çeşitlilik göstermektedir. Rehberler kültürel turizm faaliyetlerinden eko-turizm faaliyetlerine, inanç turizmi faaliyetlerinden botanik turizm faaliyetlerine kadar çok çeşitli turizm faaliyetleri içerisinde çalışmaktadırlar. Dolayısıyla bu çeşitlilik rehberlerin farklı roller ve sorumluluklar üstlenmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle rehberlerin rollerinin belirlenmesi sürdürülebilir rehberlik uygulamaları açısından önem taşımaktadır (Koroğlu, 2013: 92).

Özellikle turist rehberlerinin istihdam alanları acentalar ile sınırlı kalmamalı ve onun haricinde; kamu kurumları, okullar (eğitim kurumunda öğretici olarak), özel sektör kuruluşları ve belediyeler başta olmak üzere genişletilmeli ve bu kuruluşlar da turist rehberlerinin istihdam alanı olarak yer almalıdır. Nitekim bu konuyla ilgili olarak 3. Turizm Şurası Eylem Planı (2018) içerisinde yer alan “Yurtdışı tanıtım faaliyetlerinde turist rehberlerinden faydalanılması” başlıklı eylemin gerçekleştirilmesinde “Tecrübelerinden azami ölçüde istifade etmek amacıyla hedef pazarlardaki fuar, workshop vb. tanıtım faaliyetlerinde turist rehberlerinden faydalanılacaktır” ifadesine yer verilmesi, turist rehberlerinin istihdam alanlarını genişletme konusunda atılacak bir adım olarak ifade edilebilir.

## Sonuç ve Öneriler

Organize turlarda misafirlerin seyahatlerinin başlangıcından bitimine birlikte vakit geçirdikleri, gezdikleri yerler hakkında bilgi alışverişinde buldukları, sorunlarını ve görüşlerini paylaştıkları, danıştıkları, büyük bir özveri ile güvendikleri kişiler olarak turist rehberleri ülkelerinin birer kültür elçisi konumundadırlar. Bu bağlamda misafirlerin ziyaret ettikleri destinasyon hakkında ilk izlenim edinmeleri, bu izlenimlerin olumlu ya da olumsuz olması, misafirlerin seyahatlerinden memnun ayrılması, ya da hoşnut ayrılmaması büyük ölçüde rehberlere bağlıdır (Eker ve Zengin 2016: 16). Dolayısıyla turist rehberlerinin misyonu, turistlerin bir destinasyondan en mutlu şekilde ayrılmalarını sağlamaktır. Bunu sağlamak için de yaşanan ve yaşanabilecek sorunlara karşı turist rehberleri, hazırlıklı olmalı ve gerektiği zaman ve gerektiği yerde müdahaleleri yapabilmelidir.



Turist rehberleri açısından mesleki sorunlardan biri de emeğin karşılığının alınamaması durumudur. Seyahat acentalarının düşük ücret veya taban ücretten fiyatlandırma politikası gütmeleri ve ödemeleri geciktirmeleri turist rehberlerinin gelir elde etme amacıyla yaptıkları mesleklerinden soğumalarına neden olmaktadır (Pelit ve Katırcıoğlu, 2018: 80).

Turist rehberlerinin istihdamlarıyla ilgili genel olarak en çok sorun yaşadığı konuların başında mesleklerini icra edeceği mekân ve zaman kavramının değişkenlik göstermesi gelmektedir. Bu sorunu ortadan kaldırmak için turistlerin daha bilinçli hale gelmesi ve turizm işletmelerinin turizm sektörüne daha iyimser bakmaları gerekir. Bu da turizm işletmelerindeki işgörenlerin eğitilmiş ve konularına hakim olmalarıyla sağlanabilir. Bunun yanında turist rehberlerinin uzmanlaşmaları için henüz eğitim sürecinin başlangıcında kendilerine ülkede var olan turizm alanları tanıtılmalı, seçme imkanı sunulmalı ve konuya uygun eğitim almaları sağlanmalıdır.

Sonuç olarak, turist rehberlerinin istihdam alanlarıyla ilgili sorunlar yaşaması muhtemeldir. Bu konuda turist rehberlerine düşen, yaşanan sorunları en kısa ve en etkili yöntemlerle çözüme ulaştırmak için elinden geleni yapmaktır.

Çalışma sonunda turist rehberleri ve ilgili taraflara (bakanlık, üniversiteler, turist rehberliği ile ilgili kurum ve kuruluşlar) birtakım öneriler getirilebilir. Bu öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- Rehber-ajansa-otel ilişkisine yeniden saygınlık kazandırılarak profesyonel bir iş kimliğine kavuşması sağlanmalı.
- Çalışma kartına sahip turist rehberlerine uzmanlaşma eğitimi verilmelidir. Kuş gözlem rehberinden rafting rehberine kadar uzmanlaşma sağlanmalı ve eski rehberlerin uzmanlaşması sağlanırken yeni yetişecek rehberler tümüyle bu çatı altında eğitilmelidir.
- Çalışma kartına sahip turist rehberlerinin sosyal hakları ve ücretleri garanti altına alınarak, yetişmiş değerli meslektaşlarımızın mesleği terk etmelerine neden olan olumsuzluklar giderilmelidir.

Yukarıda sıralanan çözüm önerilerine ek olarak, turist rehberleri için istihdam alanları, gerekli yasal düzenlemelerle genişletilebilir ve rehberlerin daha spesifik alanlarda uzmanlaşması sağlanarak yaşanan sorunlar minimum seviyeye indirilebilir. En nihayetinde belediye ve kültür ve turizm il müdürlüklerinde turist rehberi bulundurmamak, bu kurumlar kapsamında yapılan geziler için avantaj sağlayacaktır. Aynı zamanda turist rehberleri için yeni istihdam alanı açılmış olacak ve kurumlar da turist rehberlerinden verim alabileceklerdir.

## Kaynakça

- Ahipaşaoğlu, S. (2006). Turizmde Rehberlik (2. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22: 551-563.
- Batman, O. (2003). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2): 117-134.
- Batman, O., Yıldırım, R. ve Demirtaş, N. (2001). Turizm Rehberliği. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Cross, D. (1991). “Please Follow Me” The Practical Tourist Guide’s Handbook (4. Edition). Salisbury: Wessex Explore Tourist Services.
- Curran, P. J. T. (1978). Principles and Procedures of Tour Management. Boston: CBI Publishing.
- Çetin, G. ve Kızıllırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2): 307-318.



- Çolakoğlu, O., Epik, F. ve Efendi, E. (2014). Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turizm Rehberliği Eğitimi Müfredatlarının Uygulama Yeterliliğinin Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla İrdelenmesi. Turizm ve Araştırma Dergisi, 5 (2): 4-19.
- Gül Yılmaz, E. (2017). "Turist Rehberliği", İçinde: M. Akoğlan Kozak (Ed.), Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği, Ankara: Detay Yayıncılık, ss. 117-136.
- Güzel, F. Ö., Altıntaş, V. ve Şahin, İ. (2017). Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Güzel, F. 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.
- Huang, S., Hsu, C. H. C. ve Chan, A. (2010). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of the Package Tours in Shanghai. Journal of Hospitality & Tourism Research, 34 (3): 3-33.
- Huang, Y. ve Simkin, K. (2009). Chinese Professional Tour Guides' Perceptions of Roles and the Implied Challenges in Intercultural Communication. US-China Foreign Language, 7 (8): 11-21.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 17 (1): 70-86.
- Khalifah, Z. (2007). Tour Guides Performance in Malaysia: Application of the Importance Performance Analysis. Çanakkale Onsekiz Mart University International Tourism Bennial, 642-650.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (16): 91-112.
- Mancini, M. (2001). Conducting Tours (3. Edition). New York: Delmar Publishers.
- Min, J. C. H. (2011). A Short-Form Measure for Assessment of Emotional Intelligence for Tour Guides: Development and Evaluation Tourism Management. Tourism Management, 33 (1): 155-167.
- Pelit, E. ve Katırcıoğlu, E. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme. Turist Rehberliği Dergisi, 1 (2): 74-94.
- Skanavis, C. ve Giannoulis, C. (2009). Improving Quality of Ecotourism Through Advancing Education and Training for Ecotourism Guides. Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism, 5 (2): 49-68.
- TDK (2018). Güncel Türkçe Sözlük. [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5b48c699650ba5.94777954](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5b48c699650ba5.94777954) (Erişim Tarihi: 17.11.2018).
- Tetik, N. (2017). "Sürdürülebilir Turizm Yönetiminde Turist Rehberliği", İçinde: F. Ö. Güzel, V. Altıntaş ve İ. Şahin (Ed.) Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar, Ankara: Detay Yayıncılık, ss. 81-99.
- TUREB (2018). Mevzuat. <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/64>, (Erişim Tarihi: 16.11.2018).
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (2014). Tanımlar. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR-120445/turist-rehberligi-meslek-yonetmeli.html>, (Erişim Tarihi: 29.11.2018).
- Zhang, H. Q. ve Chow, 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.





- Zengin, B., Batman, O. ve Yıldırđan, R. (2004). Seyahat Acentelerinin Turist Rehberlerinden Beklentilerine Yönelik Bir Araştırma. I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, (15-16 Nisan) Bildiriler Kitabı. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, s.366-376.
3. Turizm Şurası Eylem Planı (2018). Tanıtma-Pazarlama (42 No'lu Eylem). [http://turizmsurasi.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/57769,3turizmsurasiylemplanipdf.pdf?0&\\_tag1=20A4137D0428F6042AA8FB9CB5993ACE6C941A5F](http://turizmsurasi.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/57769,3turizmsurasiylemplanipdf.pdf?0&_tag1=20A4137D0428F6042AA8FB9CB5993ACE6C941A5F) (Erişim Tarihi: 29.11.2018).