

DENETİMLERİN TURİST REHBERLERİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ; GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGESİ'NDE ÇALIŞAN TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Merve OFLUOĞLU*
İsmail KIZILIRMAK **

Özet

Günümüz rekabet koşullarının yoğun olduğu turizm sektörünün mihenk taşlarından biri olan turist rehberliği mesleğine mensup kişilerin hakları 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile korunmaktadır. Meslek yasası kapsamında 26.12.2014 tarih ve 29217 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği ile turist rehberliği mesleğine kabul, mesleğin icrası, meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişi, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile meslek kuruluşları arasındaki işbirliği ve denetime ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir. Bu kapsamda tüketiciye sunulan rehberlik hizmetinin yasal olup olmadığı meslek kanununun 7. Maddesi ve ilgili yönetmeliğin 41. Maddesi uyarınca yapılan denetimlerle tespit edilmekte ve gerekli durumlarda yasal işlem yapılmaktadır. Turistik destinasyonlarda yapılan yoğun denetimler, turist rehberlerinin yasalara uygun çalışma usullerini kontrol etmenin yanı sıra hem seyahat acentalarının turist rehberi olmadan tur düzenlemeleri hem de turist rehberi olmayan kişilerin rehberlik hizmeti verme eğilimleri konusunda caydırıcılık gücüne sahiptir. Bu caydırıcılık gücü denetimlerde tutulan tutanaklar ve cezai işlemlerden kaynaklanmaktadır. Çalışmanın araştırma konusu, yasalara aykırı tur organizasyonlarında denetimlerin etkisi ve bu etkinin turist rehberlerinin yaptıkları işten tatmin olma düzeylerini ifade eden iş doyumuna katkısıdır. 2019 yılının Göbeklitepe Yılı ilan edilmesinin de etkisiyle Göbeklitepe'nin bulunduğu Şanlıurfa ilindeki günübirlik turların yanı sıra Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne düzenlenen paket turların yoğun olduğu 2019 yılı için bölgede hizmet veren turist rehberleri araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Bu kapsamda Güneydoğu Anadolu Bölgesi paket turlarını içeren illeri kapsayan Şanlıurfa Bölgesel Rehberler Odası, Gaziantep Bölgesel Rehberler Odası ve Adana Bölgesel Rehberler Odası'na kayıtlı olan 187 eylemli turist rehberlerine 10.11.2019-10.12.2019 tarihleri arasında anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek denetimler ile turist rehberlerinin iş doyumunu arasındaki ilişki incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberi, Turist Rehberliği Meslek Yasası, İş Doyumu, Güneydoğu Anadolu Bölgesi

* Arş. Gör., Harran Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Turizm Rehberliği Bölümü, m.ofluoglu@harran.edu.tr ORCID:0000-0002-7944-4733

**Prof. Dr., İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ikilirmak@istanbul.edu.tr ORCID:0000-0001-9141-6420

THE EFFECT OF INSPECTIONS ON TOURIST GUIDES' JOB SATISFACTION; A RESEARCH ABOUT TOURIST GUIDES WORKING IN THE SOUTHEAST ANATOLIA REGION

Abstract

The rights of the tour guides, who are one of the cornerstones of the tourism sector, are protected by the Tourist Guidance Professional Law No. 6326. Within the scope of the vocational law, with the Tourist Guidance Vocational Regulation published in the Official Gazette dated 26.12.2014 and numbered 29217, the procedures and principles regarding the admission to the tourist guiding profession and the execution of the profession, the establishment and functioning of the professional organizations, the cooperation and supervision between the Ministry of Culture and Tourism and professional organizations are determined. In this context, whether the guidance service offered to the consumer is legal or not is determined by the audits made in accordance with Article 7 of the professional law and Article 41 of the relevant regulation and legal action is taken when necessary. Intense inspections at touristic destinations have the power to deter tourist guides both in terms of regulating the working principles of the tourist guides, as well as the travel agencies' tour arrangements without a tourist guide and the tendency of non-tourist guides to provide guidance. This deterrence power stems from the minutes and criminal proceedings kept in the inspections. The research subject of the study is the effect of inspections in illegal tour organizations and the contribution of this effect to job satisfaction, which expresses the level of satisfaction of tourist guides with their work. With the impact of the declaration of the 2019 Göbeklitepe Year, the tour guides operating in the region for 2019, where the touristic tours organized to the Southeast Anatolia Region, as well as the daily tours in Şanlıurfa, where Göbeklitepe is located, constitute the universe of the research. In this context, a survey was applied to 187 guided tourist guides between 10.11.2019-10.12.2019 enrolled in the Şanlıurfa Regional Guides Chamber, Gaziantep Regional Guides Chamber and Adana Regional Guides Chamber, which include the provinces including the Southeastern Anatolia Region package tours. The data obtained were analyzed and the relationship between the inspections and the job satisfaction of the tourist guides was examined

Keywords: Tour Guide, Tour Guiding Profession Law, Job Satisfaction, Southeastern Anatolia Region

GİRİŞ

Belirli bir zaman diliminde gerçekleştirilen, beraberinde ilişkiler doğuran, ücret karşılığı mal veya hizmet üretme çabası iş olarak tanımlanmaktadır (Akşit Aşık, 2010:33). Kişilerinde yaptıkları iş ile ilgili iş doyumuna etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmalarda ücret faktörünün önemli olduğu

görülmektedir. Bu bağlamda ilgili araştırmanın amacı yasadışı turist rehberliği hizmeti sunan kişilere yönelik yapılan denetimlerin Güneydoğu Anadolu Bölgesinde çalışan turist rehberlerinin iş doyumuna etkisinin ölçülmesidir.

1995 yılında arkeolojik kazı çalışmalarına başlanmış olan ve M.Ö. 9600'e tarihlenen "Göbeklitepe" başta olmak üzere Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne düzenlenen paket ve münferit turların yoğunluğunun 2017 yılından itibaren artış olduğu görülmektedir. Ayrıca 2019 yılının Göbeklitepe Yılı ilan edilmesiyle birlikte yerel, bölgesel ve ulusal düzeylerde yapılan tanıtım çalışmaları ile bölgede hareketlilik gözlemlenmektedir. Bölgeye turistik amaçlı oluşan yoğun talep karşısında iş doyumuna doğrudan etki eden ücret faktörü turist rehberleri açısından incelendiğinde farklı bakış açıları görülmektedir. Aynı mesleğe mensup kişiler arasındaki ücret farklı, taban yevmiye altında ücret talep eden seyahat acentaları, kurumlar ya da kişiler, taban yevmiye altında ücreti kabul eden meslek erbapları, yasadışı rehberlik hizmeti veren kişiler, destinasyon yoğunluğu ve sezon faktörleri turist rehberlerinin iş doyumunu ücret kapsamında etkileyebilmektedir.

06.03.2020 tarihi itibarıyla TUREB veri tabanına kayıtlı 9838'i ülkesel, 1228'i bölgesel toplam 11066 turist rehberi bulunmaktadır. Toplam eylemli turist rehberi sayısı ise 8067'dir. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne düzenlenen paket turlarda çalışabilecek bölgede ikamet eden toplam eylemli turist rehberi sayısı ise 339'dur. Ulusal düzeyde bölgesel çalışma kartına sahip olan toplam 1228 turist rehberinin 200'ünün ise ruhsatnamesinde Güneydoğu Anadolu Bölgesi yer almaktadır. Bölgede ikamet eden turist rehberlerinin dışında, yoğun sezonda diğer meslek odalarına üye olan turist rehberleri de yoğun şekilde bölgeye gelmektedir.

1. İş Doyumu Kavramı

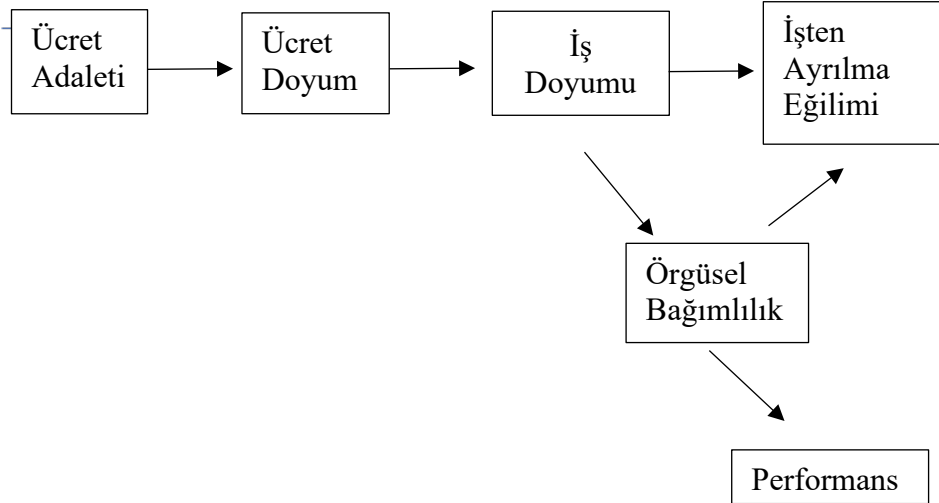
Örgütlerde insan unsurunu ikinci planda tutmuş olan klasik yönetim düşüncesinin akabinde 1930 yılında ortaya çıkmış olan neoklasik yönetim yaklaşımının odak noktası insan olmuştur. Bu doğrultuda klasik yönetimde eksik olan insanın duygu ve düşünceleri doğrultusunda hareket ettiği gerçeği neoklasik yönetimin başlıca dayanağıdır (Genç, 2007:107). Bireylerin yaptıkları işten duydukların hoşnutluk olarak ifade edilebilen iş doyumu (Özdemir, 2006:70) kavramı ise 1930'lu yıllarda Elton Mayo'nun Hawthorne deneyleriyle araştırmalara konu olmaya başlamıştır (Taş ve Önder, 2010:18). Literatürde iş doyumu ile ilgili bireyin gereksinimlerinden yola çıkılarak oluşturulan kapsam teorileri ve değerlerin, beklentilerin, ihtiyaçların etkileşimini içeren beklenti teorileri yer almaktadır (Köroğlu, 2011:23-24). İş doyumu kavramını inceleyen başlıca çalışmalar olan kapsam teorileri incelendiğinde 1943 yılında Maslow'un, iş doyumunu çalışanların gereksinimlerinin karşılanması ile ilişkilendirdiği görülmektedir (Gül, 2017:24). Maslow'un çalışmalarından yola çıkarak 1966 yılında motivasyon ve iş doyumu kavramlarını birleştirmiş olan Herzberg ise, Motivasyon-Hijyen Teorisi olarak da adlandırılan Çift Faktör Kuramı ile çalışanların iş doyumunu etkileyen faktörleri ikiye ayırmıştır. Bu kapsamda işin kendisiyle ilgili olan içsel faktörler "motive edici faktörler", işin çalışma koşullarıyla ilgili olan dışsal faktörler ise "hijyen faktörler" olarak tanımlanmıştır (Çavuş ve Abdıltaev, 2014:13). 1972 yılında ise Alderfer, iş doyumunu bireyin çevresiyle olan ilişkisi sonucunda elde ettiklerinin bireyde yarattığı içsel bir durum olduğunu öne sürerek ERG (Varoluş, İlgililik ve Büyüme) Teorisini oluşturmuştur (Sun, 2002:16).

Luthans, iş doyumuna temel teşkil eden üç etken üzerinde durur. Bunlardan ilki, iş doyumunun işin durumuna göre duygusal bir tepki olduğudur. İkinci olarak iş doyumu, işin yoğunluğu, iş arkadaşları ve yöneticilerin tutumu, adil ücret

sistemi gibi çıktıkların beklentileri ne kadar karşıladığı veya aştığına göre belirlenir. Üçüncü olarak ise, iş doyumunun işin kendisi ile ilişkili özellikleri yer alır. Diğer taraftan Smith, Kendall ve Hulin ise iş doyumunun işin kendisi, ücret, yükselme imkanları ve denetim olmak üzere beş boyutu üzerinde durmuştur (Fidan vd., 2016:114).

İş doyumunu kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte günümüze kadar geliştirilmiş olan teoriler farklı bakış açıları sunmuş olunmasına rağmen ücret faktörü her zaman karşımıza çıkmaktadır. Şekil 1’de bireyin ücret adaleti ile başlayan süreçte yaptığı iş karşılığında aldığı ücrette doyum sağlayıp sağlamamasına göre yaptığı işten doyum düzeyinin ortaya çıktığı görülmektedir. Birey yaptığı işte aldığı ücret karşısında doyuma ulaştığında bununla doğru orantılı olarak iş doyumunu da sağlamakta ve bu da performansını olumlu etkilemektedir. Aksi takdirde iş doyumsuzluğunun olası sonucu işten ayrılma olarak gözlenmektedir.

Şekil 1. Ücret Adaleti ve İş Davranışları İlişkisi Modeli



Kaynak: Aydemir, P. ve Erdoğan E. (2013) “İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı”, Kamu-İş Dergisi,13(2), s.133.

Bu doğrultuda iş doyumunu etkileyen en önemli örgütsel faktörlerden biri ücrettir. Çünkü çalışanların yaptıkları işe karşı tutumunu iş karşılığında aldıkları ücretin ihtiyaçlarını karşılama derecesi ve yeterliliği belirlemektedir. Bu doğrultuda bireyin yaptığı işe karşı olan maddi doyumsuzluğu performansını düşürmektedir (Akşit Aşık, 2010:41). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, ücreti hijyen koşulları içinde değerlendirmenin yanı sıra iş doyumsuzluğuna neden olan önemli bir değişken olarak da tanımlamaktadır. Ücret düzeyinin yükselmesi bireyin iş doyumunu artırmakla birlikte performansını olumlu etkilemektedir (Thierry, 1992:697).

1.1. İş Doyumu ve Turist Rehberliği Mesleği

Temel olarak arabulucu, tercüman, kültür elçisi, lider, öğretmen, ev sahibi gibi roller üstlenen turist rehberliği mesleği, akademik olarak da yoğun bir şekilde çalışmalara konu olmaktadır (Ababneh, 2016:4). 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu Madde 2'de belirtildiği üzere turist rehberliği hizmeti "seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halinde yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal vb. değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi"ni ifade etmektedir.

Rekabetin yoğun olduğu turizm sektöründe kaliteli hizmet sunmak stratejik bir öneme sahiptir. Bu kapsamda yetenekli, iyi motive olmuş, yüksek performansa sahip, iş doyumunu yüksek iş görenlerin önemi ortaya çıkmaktadır (Köroğlu,2012: 278). Turizm sektörünün mevsimsellik özelliği, zorlu çalışma şartları, istikrarsız gelir düzeyi, yabancı dil yetersizliği, yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin yoğunluğu gibi nedenler turist rehberliği mesleğine yeni katılımların olmasında dezavantaj yaratmaktadır (Polus vd., 2018:105).

Adams, eşitlik kuramı çerçevesinde kişilerin aynı düzey ve koşullarda çalıştıkları kişilerin elde ettikleri ücret ile kendini kazandıkları ücreti karşılaştırdıklarını buna bağlı olarak da kişide iş doyumunu ya da doyumsuzluğunun geliştiğini öne sürmektedir (Eğimli, 2009:37). Eşitlik kuramı kapsamında seyahat acentalarının taban ücret uygulamaları ve ödemelerin geciktirilmesi, bahşiş oranlarının düşüklüğü, taban yevmiye altında çalışan rehberlerin varlığı, mesleğin mevsimsellik özelliğinden dolayı turları sürekliliğinin olmaması (Güzel, vd., 2014:177) ve yasa dışı rehberlik hizmeti veren kişilerin varlığı gibi olumsuz etkenlerin turist rehberinin iş doyumunu etkilediği görülmektedir.

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası Madde 4'te belirtildiği üzere turist rehberliği mesleği kanunda belirtilen usul ve esaslar doğrultusunda turist rehberleri yasal olarak her yıl TUREB ve TÜRSAB'ın görüşleri alınarak ilgili yılın ilan edilmiş olan yeniden değerlendirme oranından az olmamak kaydıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen net ücret üzerinden hizmet grubuna uygun taban yevmiyenin altında ücret talep edemezler. Yasal olarak alt sınırı olan bu ücretlendirme sisteminde üst sınır uygulaması yapılmamaktadır.

Turist rehberliği mesleği üzerine yapılan çoğu çalışmada bilgi, performans ve deneyimin kendilerine ödenen yevmiyeyi etkilemediği iddiası olsa da turist rehberlerinin çalıştıkları gün sayısı mesleki itibarlar açısından önemli bir unsurdur. Bu doğrultuda yıllık ortalama çalışılan gün sayısı ile mesleki itibar arasında pozitif bir ilişki gözlemlenmektedir. Turist rehberliği hizmeti karşılığında alınan ücrette farklılıkların olması ve seyahat acentalarının yasal ücretlendirme sistemine saygı duymamasından kaynaklı ücret belirlemede yüksek rekabet ortamı mevcuttur. Aynı zamanda düşük ücret karşılığında

göreceli düşük hizmet sunan meslek mensupları mesleğin imajına zarar veren haksız rekabete yol açmaktadır (Ababneh, 2016:9).

1.2. Turist Rehberliği Hizmeti Denetimi

Rotter'in ilk kez 1954'te "Sosyal Öğrenme Kuramı" ile ortaya attığı denetim odağı kavramı, içten denetimlilik ve dıştan denetimlilik olarak tanımlanan eğilimleri ifade etmektedir (Aslan, 2006:39). Bilişsel bir değişken olduğu varsayımıyla içsel olarak adlandırılan bireyler olayları ya da süreçleri etkileyebilme güçlerinin olduğuna inanırlarken, dışsal olan bireyler denetimin kendilerinin dışında sağlandığına inanırlar. Bu doğrultuda Spector (1997), iş performansının denetim odağı ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi yönlendirdiği ve içsel denetim odaklı bireylerin dışsal odaklı bireylere göre işlerini daha iyi yapmaya yatkın olduklarını belirtmektedir (Sun, 200:35).

Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, Madde 41'de belirtilen turist rehberliği hizmetlerinin denetim usulleri incelendiğinde denetimlerde Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri, TUREB ve TÜRSAB tarafından yetkili kılınacak personellerin görev alabileceği görülmektedir. Denetimlerin meslek kuruluşları ile işbirliği içinde yapılması esas olsa da denetimin yapıldığı ilin bağlı olduğu İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ve TÜRSAB'ın katılımı olmadığı durumlarda TUREB tarafından yetkilendirilmiş iki denetmen eşliğinde denetimler gerçekleştirilebilmektedir. Turist rehberliği hizmeti ile ilgili yapılan denetimlerin iki boyutta incelemesi gerekmektedir. Birinci boyut, TUREB mensubu meslek odalarına üyelikleri olan Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilmiş olan ruhsatnameye sahip turist rehberlerinin denetimidir. Bu kapsamda yapılan denetimlerde ilgili yıla ait geçerli çalışma kartı, ilgili turun programı, rehber sözleşmesi, çalışma kartında belirtilen dil ve bölge incelenmektedir. Ayrıca 6326 sayılı meslek yasası Madde 6 uyarınca da turist rehberliği hizmeti verilecek olan her tur için gün ve ücret bilgisinin bulunduğu

tarafarca imzalı yazılı turist rehberliği sözleşmesi yapılması zorunludur. Ayrıca turist rehberi, tur boyunca sözleşmesini üzerinde taşımak zorundadır. Bu kapsamda yapılan denetimler neticesinde TUREB'e bağlı meslek odalarına mensup turist rehberleri ile ilgili disiplin cezası gerektiren hallerde tutulan tutanaklar Birliğe gönderilir ve yönetmelikte belirtilen esaslar uyarınca kişi hakkında disiplin kurulunca soruşturması yapılır. İkinci denetim boyutu ise Bakanlık veya İl Müdürlükleri yetkililerinin katılımının olduğu denetimlerdir. Bu denetimlerde mevzuata aykırı diğer durumlar içinde cezai işlem uygulanabilmesi için ayrı bir tutanak tutulabilmektedir. Bu kapsamdaki denetimler 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu 10. Madde kapsamında her araçta en az 1 turist rehberinin bulunma zorunluluğu ve turist rehberliği hizmetini sadece çalışma kartına sahip kişiler gerçekleştirebileceği hususlarına uygun olmayan durumlara yöneliktir.

Araştırmaya konu olan Güneydoğu Anadolu Bölgesi gibi turizm sektöründen yeni faydalanmaya başlayan destinasyonlarda meslek yasası çıkmadan önce yerel yönetim birimlerince yürütülen yanlış politikalar neticesinde yasa dışı turist rehberliği hizmeti yaygınlaşmıştır.

Bölgede en yoğun yasadışı rehberlik faaliyetinin olduğu ve 2019 Göbeklitepe Yılı ilan edilmesiyle birlikte artan turist yoğunluğuna sahip olan il Şanlıurfa'dır. Şanlıurfa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden alınan veriler ile Şanlıurfa il sınırlarında 2019 yılında turist rehberliği hizmetine yönelik 46 denetimin raporlara geçtiği görülmektedir. Yapılan denetimler sonucunda turist rehberi bulundurmayan belgeli seyahat acentalarına toplam 2.898 TL, yasadışı faaliyet gösteren kişilere ise toplam 22.950 TL idari para cezası uygulanmıştır.

2. Yöntem

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde düzenlenen paket turlarda seyahat acentaları turist rehberliği hizmeti için yoğunlukla Adana Bölgesel Rehberler Odası,

Gaziantep Bölgesel Rehberler Odası ve Şanlıurfa Bölgesel Rehberler Odası'na üye turist rehberlerini tercih edilmektedir. Bu doğrultuda ilgili meslek odalarına üye toplam eylemli 339 turist rehberi araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Örneklem büyüklüğü, 0.05 örnekleme hatası (d) üzerinden hesaplanmış olup 187 eylemli turist rehberi araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde örneklem grubunu oluşturan turist rehberlerinin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 10 soruya yer verilmiştir. İkinci bölümde ise Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yürütülen denetim faaliyetlerinin turist rehberlerinin iş doyumuna etkisi ölçmek için denetimler, yasadışı rehberlik, çalışılan gün sayısı, ücretlendirme konularını içeren 15 ifade oluşturulmuş ve 5'li likert derecelendirme yapılmıştır.

3. Bulgular

Araştırma sonucu elde edilen veriler IBM SPSS 25 paket programında analiz edilmiştir. Araştırmaya katılan katılımcıların cevaplarının frekans dağılımları yapılmış olup veri setinde Güvenilirlik, Crosstabs, Kendall's Tau ve Spearman's Rho testleri uygulanmıştır.

Tablo 1. Güvenirlik Analizi

Cronbach's Alpha
,939

Tablo 1'de görüldüğü üzere araştırmanın güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha 0,939 olarak elde edilmiştir. Bu durum uygulanan ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

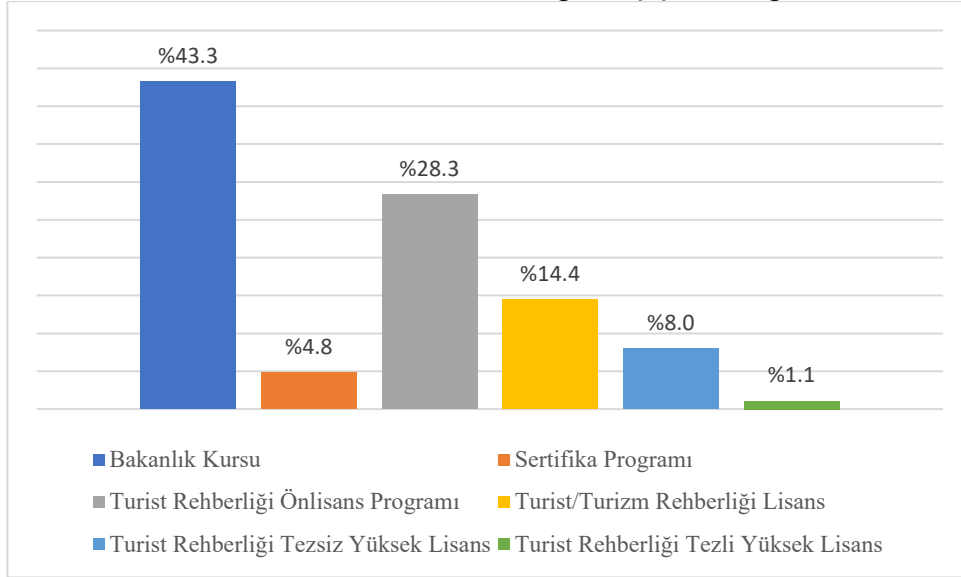
Değişkenler	Gruplar	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	39	20,9
	Erkek	148	79,1
Yaş	18-23	2	1,1
	24-29 yaş	20	10,7
	30-35 yaş	40	21,4
	36-41 yaş	66	35,3
	42-47 yaş	31	16,6
	48-53 yaş	9	4,8
	54-59 yaş	8	4,3
	60 ve üzeri	11	5,9
Medeni Durum	Bekar	66	35,3
	Evli	121	64,7
Eğitim	Önlisans	55	29,4
	Lisans	103	55,1
	Lisansüstü	29	15,5
Mesleki Çalışma Yılı	1-5 yıl	51	27,3
	6-11 yıl	52	27,8
	12-17 yıl	71	38,0
	18 yıl ve üzeri	13	7,0

Araştırmaya katılan 187 eylemli turist rehberlerinin demografik özelliklerine göre dağılımlarını gösteren Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların 39'u kadın, 148'i erkektir. Bölgede mevcut olan kadın rehber eksikliği ile doğru orantılı olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamındaki üç odada toplam eylemli kadın turist rehberi sayısı 84'tür. Katılımcıların yaş dağılımlarına incelendiğinde 18-29 yaş aralığında 22, 30-41 yaş aralığında 106, 42-53 yaş aralığında 40, 53 yaş ve üzeri 19 turist rehberinin araştırmaya katıldığı görülmektedir. Katılımcıların %64.7'si evli, %35.3'ü ise bekarıdır.

Şekil 2'de ise katılımcıların turist rehberliği mesleğine kabulünde belge alışı şekillerinin dağılımı verilmiştir. Katılımcılardan alınan bilgiler doğrultusunda bölgeye ikamet eden turist rehberlerinin %43.3'üne karşılık gelen 81 turist rehberinin ruhsatnamesini Bakanlık Kursu mezuniyeti ile aldığı görülmektedir.

2012 yılında 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun yürürlüğe girmesi ile kurs niteliğindeki sertifika programının yönetimi Bakanlık denetimi ve gözetimi altında TUREB tarafından yapılmaktadır. 2017 yılında Şanlıurfa ve Trabzon illerinde yapılmış olan sertifika programını başarılı bir şekilde tamamlayıp ruhsatname almış olan turist rehberlerinden 9'u araştırmaya katılmıştır. Katılımcıların turist rehberliği eğitiminin Bakanlık kursundan sonra en fazla turist rehberliği önlisans programında olduğu görülmektedir. Turist Rehberliği önlisans mezunu katılımcı sayısı 53 olup toplam katılımcı sayısının %28.3'ünü oluşturmaktadır. Katılımcıların 27'si Turist/Turizm Rehberliği lisans, 15'i Turist Rehberliği tezsiz yüksek lisans, 2'si ise Turist Rehberliği tezli yüksek lisans mezunudur.

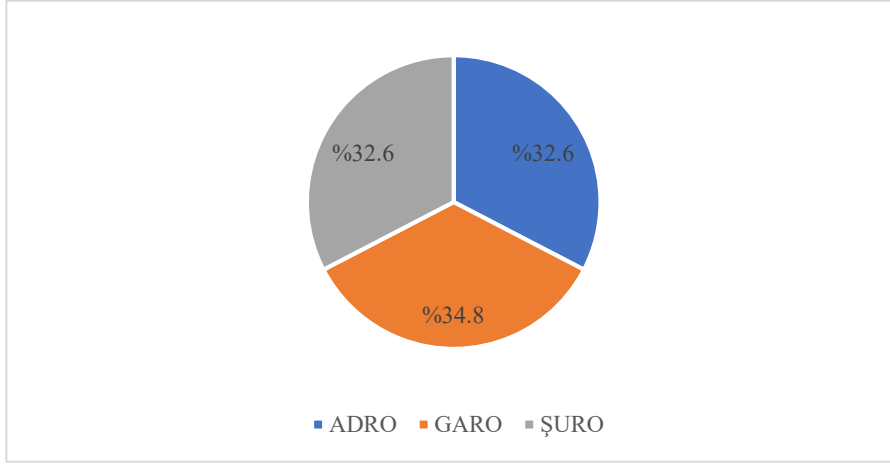
Şekil 2. Katılımcı Turist Rehberlerinin Belge Alış Şekli Dağılımı



Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne düzenlenen paket turların kapsadığı iller incelendiğinde TUREB bünyesinde kurulmuş olan üç meslek odası araştırma kapsamına alınmıştır. Bu kapsamda Şekil 3'de katılımcıların meslek odalarına dağılımları verilmiştir. Toplam 169 üyesi bulunan Adana Bölgesel Rehberler

Odası (ADRO)'nun çalışmanın yapıldığı tarihlerde 118 eylemli turist rehberi bulunmaktadır. Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası (GARO)'nın 123'ü eylemli toplam 166 üyesi vardır. Şanlıurfa Bölgesel Rehberler Odası (ŞURO)'nun ise 98'i eylemli toplam 126 üyesi bulunmaktadır. Bölgedeki üç meslek odasının sahip olduğu toplam eylemli turist rehberi sayısı 339'dur. Çalışmaya katkı sağlayan 187 eylemli turist rehberinin %32,6'si ADRO, %34,8'i GARO ve %32,6'sı ŞURO üyesidir.

Şekil 3. Katılımcıların Bölgedeki Meslek Odalarına Göre Dağılımı



İş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden olan ücret sorusu katılımcılara yöneltildiğinde katılımcıların %39,6'sinin tüketiciye sunduğu turist rehberliği hizmeti sonucunda elde ettiği ücretler toplamının yıllık ihtiyaçlarını karşılama düzeyinin “oldukça iyi” olduğunu, %38'i “iyi” olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların %3,2'si ise turist rehberliği hizmeti karşılığında aldıkları ücreti “yetersiz” bulmaktadır. Bu doğrultuda Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin verdikleri hizmet karşılığında elde ettikleri ücretin yıllık ihtiyaçlarını karşılama düzeyinin yüksek olduğu sonucuna varılmakta olup iş doyumlarına olumlu etki yaptığı söylenebilir.

Tablo 3. Mesleki Çalışma Yılı İle Gelir Düzeyi Arasındaki İlişki

Çalışma Yılı	Turist Rehberliği Mesleğinden Elde Edilen Yıllık Gelirin İhtiyaçlarınızı Karşılama Düzeyi					Toplam
	Yetersiz	Kısmen	Normal	İyi	Oldukça İyi	
1-5	4	3	15	18	11	51
6-11	2	4	5	12	29	52
12-17	0	2	5	37	27	71
18+	0	0	2	4	7	13

Ayrıca meslekteki çalışma yılı ile gelir düzeyi sorusuna yönelik yapılan Kendall's Tau testi sonucu tablo 3'de verilmiştir. Elde edilen veriler sonucunda turist rehberliği hizmeti karşılığında alınan ücretin yıllık ihtiyaçları karşılama düzeyini 'yetersiz' bulan turist rehberlerinin meslekteki çalışma yılı 1-4 ve 6-11 yıllarını içerdiği görülmektedir. Mesleki çalışma yılı 11 ve üzeri olan turist rehberleri ise aldıkları ücreti yetersiz düzeyde bulmamışlardır. Bu doğrultuda yapılan mesleki çalışma yılı tecrübesi ile yapılan iş karşılığında alınan ücret arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve iş doyumuna etki eden ücret faktöründe mesleki deneyimin etkili olduğu söylenebilir.

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yasadışı turist rehberliği faaliyeti yürüten kişilerin turist rehberlerinin ücretlerini olumsuz etkilemesi ile bu kişilere yönelik yapılan denetimlerin turist rehberlerinin ücretlerini olumlu yönde etkilediği bağımsız değişkenleri arasındaki korelasyon incelendiğinde Spearman's Rho testi sonucu sig. 0,00 bulunmuş olup bu iki bağımsız değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Korelasyon katsayısı 0,735'dir ve bu iki bağımsız değişken arasındaki ilişkinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde yürütülen denetimler seyahat acentalarının turist rehberliği hizmeti için tavan yevmiye altında ücret verme

talebini azalttığı değişkeni ile denetimlerin turist rehberlerinin çalıştığı gün sayısını olumlu etkilediği değişkeni arasındaki korelasyon incelendiğinde Spearman's Rho testi sonucu sig. 0,00, korelasyon katsayısı 0,807 bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar denetimlerin turist rehberlerinin hem ücret hem de çalışılan gün sayısı arasında anlamlı bir etki yarattığı söylenebilir. Bu durumun yarattığı ücret tatmini iş doyumunu ve performans üzerinde olumlu etki yaratmaktadır. Turist rehberlerinin iş doyumunu olumsuz etkileyen yasadışı turist rehberliği faaliyeti yürüten kişilere yönelik yapılan denetimlerin etkisini ölçmek için denetimlerin caydırıcılık etkisi ile yasadışı turist rehberliği faaliyeti yürüten kişilerin sayısındaki azalma olması bağımsız değişkeni arasında yapılan Spearman's Rho testi sonucu sig 0,00, korelasyon katsayısı 0,91 bulunmuştur. Elde edilen değerler ile denetimlerin yasadışı turist rehberliği hizmeti yürüten kişiler üzerinde caydırıcı etkisi olduğu söylenebilir.

Ayrıca katılımcılara denetimlerin turist rehberlerinin iş doyumuna etkisi üzerindeki etkileri hakkında belirtmek istedikleri ilave düşünceleri isteğe bağlı açık uçlu olarak sorulmuştur. İlgili soruya cevap veren katılımcılar, *“geçtiğimiz sene ile karşılaştırıldığında yapılan denetimler sayesinde yasadışı rehber çalıştıran seyahat acentalarının sayısı azaltmaya başladı ve bu durum yevmiyelerimizi olumlu etkiliyor”*; *“yasadışı rehberlik yapan kişiler iş potansiyelimi çok fazla etkilemektedir. Bu kişiler hem iş bağlantılarının önüne geçmekte hem de düşük yevmiye talebiyle acentaları kandırmaktadır. Dolayısıyla biz turist rehberlerinin yevmiyelerini de düşürerek yaptığımız iş karşılığında aldığımız ücret konusunda doyumsuzluk yaratmaktadır”*; *“mesleğimizi sahiplenmemiz adına denetimler kesinlikle devam etmeli ve arttırılmalıdır”* ifadelerinde bulunmuş ve iş doyumlarında ücret faktörü üzerinde yoğunlaşmışlardır. Bu kapsamda yasadışı turist rehberliği yürüten kişilerin turist rehberliği yevmiyelerini olumsuz etkilediği ve denetimlerin bu

olumsuzluğu yaratan sebepleri azalttığı görülmektedir. Dolayısıyla yasadışı turist rehberliği faaliyetlerine yönelik yapılan denetimlerin etkisi ile turist rehberlerinin ücret faktörü açısından iş doyumuna katkı sağladığı görülmektedir.

SONUÇ

Güneydoğu Anadolu Bölgesi sahip olduğu coğrafik konum itibariyle günümüze kadar turizm sektöründen istenilen faydayı yeterince sağlayamamıştır. Fakat bölgenin sahip olduğu turistik değerler, bölgenin coğrafi konumunun tarihi süreçteki önemini gözler önüne sermektedir. 2015 yılında bölgenin siyasi sınırının olduğu Suriye’de başgösteren savaşın yaratmış olduğu olumsuz imaj bölgeye düzenlenen paket turların sayılarında azalmaya sebep olmuş ve bölgedeki turist rehberlerinin çalıştığı gün sayısını olumsuz etkilemiştir. Yaşanan bu olumsuz durumun yanı sıra bölgede ikamet eden turist rehberleri ile iletişimin sağlıklı bir şekilde kurulamaması, taban yevmiye altında ücret talepleri, yasa dışı turist rehberliği faaliyeti hizmeti veren kişilerin sayısının fazla olması, bölgeyi bilmeden yazılan yoğun tur programları bölgedeki rehberlerin iş doyumsuzluğuna sebep olmuştur. 2017 yılı itibariyle tekrar canlanmaya başlayan bölge, 2019 yılının Göbeklitepe Yılı ilan edilmesi, bölgede çekilen dizi ve filmler, arkeolojik kazı çalışmalarının devam ettiği ören yerlerinin varlığı, müzeler, farklı kültürleri tanıma isteği, yerel ve bölgesel düzeyde yapılan tanıtma faaliyetlerinin etkisi ve bölgenin yöresel mutfağının çekiciliği gibi nedenlerle canlılığını korumaktadır. 2008 yılına kadar bölgede ikamet eden turist rehberi sayısının yetersiz olması ve yerel yönetimlerin uyguladıkları yanlış politikalar neticesinde özellikle Şanlıurfa ve Mardin illerinde yasadışı turist rehberliği hizmeti veren kişilerin sayısı artmıştır. Bu kişilerin kendilerini turist rehberi olarak tanıtarak aracı kurum ya da kişiler ile iletişim sağlamaları ve taban yevmiye altında ücret talep etmeleri bölgedeki

turist rehberlerinin iş potansiyelini olumsuz etkilemektedir. Gerek TUREB gerekse Bakanlık yetkisiyle İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri tarafından yapılan denetimler, yasadışı turist rehberliği hizmeti veren kişiler üzerinde caydırıcılık etkisine sahiptir. Bu etkinin sonucu olarak seyahat acentalarının turist rehberi bulundurma oranının, turist rehberlerinin çalıştığı gün sayısının ve ücretlerinin arttığı, çalışmaya katılım sağlayan turist rehberleri tarafından da desteklenmiştir. Araştırma kapsamında bölgede faaliyet gösteren turist rehberlerinin, denetimlerin, mesleğin korunması adına yararlı olduğu görüşünü destekledikleri gözlemlenmiştir. Denetimlerin koordineli ve başarılı bir şekilde yapılmasında sadece denetimde görevli kişilerin değil aynı zamanda sahada gözlem yapan turist rehberlerinin de rolü büyüktür. Bu durum mesleği sahiplenme, işini sevme, haklarının korunması gibi nedenlerle iş doyumuna olumlu etki etmektedir.

KAYNAKÇA

- Ababneh, A. (2016). "Tourist Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence from Jordan", *Journal of Quality Assurance in Hospitality&Tourism*
- Akşit Aşık, N. (2010), Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Aslan, H.(2006), *Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydemir, P. ve Erdoğan E. (2013), İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı, *Kamu-İş Dergisi*, 13(2), 127-153.
- Çavuş, Ş., Abdildaev, M. (2014), Kırgızistan Devlet Üniversitelerinde Çalışan Öğretim Elemanlarının İş Doyumu, *Turkish Journal of Education*, 3(3), 11-24.
- Eğinli, A.T. (2009), Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3),35-52.
- Fidan, Y., Ercan, S., Yılmaz, A., Şehirli, M. (2016), Cinsiyetin İş Doyumu Üzerine Etkisi: Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Business&Management Studies: An International Journal*, 4(1), 110-124.
- Gül, Ç.İ. (2017), *Örgüt İkliminin İş Doyumuna Etkisi: İzmir İli İki Sağlık Kuruluşunda Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güzel, F.Ö., Türker, A., Şahin, İ. (2014), Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, Sayı:2, 173-190.
- Köroğlu, Ö. (2011), *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köroğlu, Ö. (2012), İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri ile Genel İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2), 275-289.
- Özdemir, F. (2006), *Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Polus, C., Jussem, P. M., Chung, E. (2018), Job Satisfaction among Regional Specific Tourist Guides: Evidence from Malaysian Borneo, *International Journal of Acedemic Research in Business&Social Sciences*, Vol:8, Special Issue: Tourism Way Forward:Addressing Trends and Issues
- Sun, H.Ö. (2002), *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*, Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi,Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara.

- Şanlıurfa İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2019 Turist Rehberliği Hizmeti Denetim Raporu
- Taş, A., Önder, E. (2010), Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisi, *-Ekonomik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (32), 17-30.
- Thierry, H. (1992), Payment: Which Meanings are Rewarding? *American Behavioral Scientist*, 35 (6), 694-707.
- TURBEB Rehber İstatistikleri, <http://www.tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik>, E.T.:06.03.2020.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu. (2012). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.html>, E.T.: 6.03.2020.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği. (2014). <https://teftis.ktb.gov.tr/TR-120445/turist-rehberligi-meslek-yonetmeliği.html>, E.T.: 6.03.2020.