

Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme

A Conceptual Evaluation of Code of Ethics for Professional Tourist Guides

Şükrü YARCAN

Boğaziçi Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

ÖZ

Profesyonel turist rehberi, mesleğinin konumu açısından, çok sayıda ve değişik işletme, kuruluş, kurum ve kişi ile ilişkide bulunur. Rehber çok farklı kesimlerle ve bireylerle karşı karşıya kalır. Bu koşullarda rehberin ilişkilerini bir dengede tutabilmesi oldukça zordur. Rehberler mesleklerini uygularken çeşitli güçlüklerle karşılaşır. Bazı meslek dallarında etik ilkeler oluşturulmaktadır. Turizm endüstrisinde de uygulanması ve uyulması önerilen etik ilkeler vardır. Profesyonel turist rehberliği meslek ilkelerinin oluşturulması için rehberlik meslek örgütleri çalışmaktadır. Rehberlik meslek etik ilkelerinin ve uygulama kurallarının oluşturulması için ilgili tarafların ve paydaşların belirlenmesi, rehberin kişi ve kuruluşlarla ilişkilerinde karşılaştığı sorunların saptanması gerekir. Çalışmanın amacı profesyonel turist rehberliği mesleğinin uygulanmasında karşılaşılan zorlukları saptamak, meslek ilkeleri konusunu tartışmak ve kavramsal bir değerlendirmeye meslek etik ilkelerinin geliştirilmesi için bir çerçeve oluşturmaktır. Rehberlik meslek etiği ilkelerinin ahlak, etik ve meslek etiği kapsamında oluşturulması ve uygulanması gerekir. İlkelerin Turist Rehberleri Birliği Meslek Yasası önerisine ana hatlarıyla dahil edilmesi, kurallara uyulmadığında yaptırımların ne olduğunun belirtilmesi, yasanın gücünü ve örgütlenen rehber kitlesinin ilkelere ilişkin duyarlılığını artırır.

Anahtar sözcükler: Profesyonel turist rehberi, rehberlik, meslek örgütleri, meslek etiği, etik ilkeler.

ABSTRACT

The characteristics of the profession necessitates that a professional tourist guide interacts within quite a number of different establishments, institutions and people. The guides face with different establishments and people. Under such circumstances, it is very difficult for a guide to keep a balance in these relationships. The guides face with different problems while performing the job. Business ethics codes are developed for some professions. There are also ethic codes in tourism that are proposed to be adhered and applied. The guides' associations aim and work to develop professional codes of ethics. In order to develop professional ethic codes and implement guiding codes of practice, the related parties and partners should be identified. Identification of the problems faced in dealing with people and organizations is also necessary. The aim of the article is to identify the problems faced in conducting the guiding profession, to discuss the topic of professional ethic codes within a conceptual approach and to propose a framework within which professional ethic codes can be developed. Guiding codes should be developed and applied within the scope of morals, ethics and business ethics. The framework of the codes and the sanctions to be applied in case of violation of the codes should be included in the Tourist Guides' Association Law proposition. Only then the proposed law would be more stronger and the body of organized guides would be more sensitive to the codes.

Key words: Professional tourist guide, guiding, professional organizations, business ethics, ethics codes.

GİRİŞ

Turizm işletme düzeyinde hizmet ağırlıklı bir çalışma alanıdır. Rehberlik de hizmet ağırlıklı bir meslektir. Profesyonel turist rehberliği, insan ilişkilerinin çok yoğun olduğu, meslek getirisi ve iş doyumunu yüksek bir çalışma alanıdır. İşine bağlı, mesleki gelişimine önem veren, mesleğini sevmeyen ve kendisini geliştirmek isteyen bir birey için rehberlik zevkli bir meslektir¹.

1) Makale, İstanbul'da ve İzmir'de düzenlenen bir dizi Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Panelleri'nde yazar tarafından not edilen, gruplanan, genişletilen ve referanslarla desteklenen görüşlere dayanmaktadır. Panellerde tartışılan konular TUREB Yayını Rehber Dünyası'nda Haziran 2004'de yayınlanmıştır. (Bkz. Yarcan 2004).

Ahlak, bir kişinin, bir grubun, bir halkın, bir toplumsal sınıfın, bir ulusun, bir kültür çevresinin vd. belli bir tarihsel dönemde yaşamına giren ve eylemlerini yönlendiren inanç, değer, norm, buyruk, yasak ve tasarımlar topluluğu ve ağıdır (Özlem 2004). Ahlak'tan belirli bir grupta belirli bir zamanda geçerli olan değer yargıları sistemi, 'iyidir', 'kötüdür', anlaşılır. Meslek ahlakı bağlamındaki ahlak'tan kastedilen, belirli bir meslekte, - özellikle doğrudan doğruya insanla ilgili bir meslekte -, uyulması gereken davranış kuralları anlaşılır. Bu kurallara da, dünyanın neresinde olursa olsun (yani belirli bir çevreye bağlı olmaksızın), bu mesleği yapan herkesin uyması istenir (Kuçuradı 1997). İş hayatında ahlak kavramı yerine etik, meslek etik

ilkeleri veya kuralları terimleri kullanılmaktadır. Etik yasalar ile ilişkili olup, ahlak ilkelerine ve toplum kurallarına dayanan hukuk ile doğrudan bağlantılıdır. Yasalar ahlak ve toplum kurallarına dayandığından etik ilkelerle hukuk kuralları kısmen örtüşür. Adalet, ödev, yükümlülük, hak gibi kavramlar hem ahlak hem hukuk alanında yer alır (Davran 2000). Hukuk, temelde toplumsal yaşam kurallarının, insan yaşamının kutsallığının, bireysel bütünlüğün dokunulmazlığının ve mülkiyetin siyasal yetkenin tecavüzüne karşı korunmasını içerir (Davran 2000). Etik davranış yalnızca yasal sorumluluklarla ilgili değildir. Yasal açıdan suç olmayan bir konu etik olmayabilir. Etik bir konu da yasalarda yer almayabilir. Etik uluslararası hukukta ve Birleşmiş Milletlerde de yer alır (www.tihv.org.tr).

Herkesin işini ve görevini insanlığın yararı doğrultusunda en iyi şekilde, doğru ve tam olarak yapması ve kimseye zarar vermemesi etiğin temel alanıdır. Etik, insanın yaptıklarından ve edimlerinden vicdani bir sorumluluk alması ve kendisini içsel olarak mutlu hissetmesidir. Etik kavramı, bir grup insanın belirli amaçlarla oluşturduğu norm bütünlüğü, değeri bilinen ve ortaklaşa oluşturulmuş ölçütler ve değerler, anlamında da kullanılır (Kuçuradi 1999b). Normlar, etik değerleri koruyucu kararların alınmasında ve eylemde bulunulmasında yeterli olmayabilir; çünkü her durum eşsizdir ve tekdir (Tepe 2000). Bir norma uygun olarak davranırken, koşullara bağlı olarak, etik davranılmıyor olabilir. Etik değerlerin felsefi bilgisine sahip olunursa, kişi etik eylem olanağına sahip olabilir (Kuçuradi 1999a) ve mesleğini etik değerleri koruyarak yerine getirebilir (Kuçuradi 1999b). Etik değerler birbirleriyle tutarlı olmalıdır (Coughlan 2001).

Sorumluluk etiği, yapılması gereken eylemi, davranışı ve tutumu durumun kendisine özgü koşulları ve davranışın sonuçları açısından tanımlamaktır. Sorumluluk etiği, durumsal etik olarak da adlandırılır. Durumsal etik, belirgin olmayan koşullarda, duruma göre tutum ve davranış biçiminin değişmesidir (Keskin 1999). Etik davranışta yararcılık ilkesi vardır. Bu ilke, temel ve tüm dünyada geçerli ideallerin olmaması ancak, çoğunluk için iyi olanın yapılmasıdır. Doğru eylemde bulunmak için neyi yapmak durumunda olunulduğu felsefe ile bağlantılı değildir; çözüme yönelik bir davranış biçimidir (Kuçuradi 1999b). Etik, insanların ilişkilerinde değerlendirme ve tutumlarını belirleyen değer ölçütleridir. Dolayısıyla, etik aynı zamanda, felsefi bir yaklaşımdır ve bir felsefe dalıdır. Felsefi etikte, günlük yaşamda belirli durumlarda insan onuruna zarar vermeden, ya da en az zarar vererek eylemde

bulunabilmek ana koşuldur (Kuçuradi 1999b). Etik ilkeler bireyleri belirli bir durumda kabul edilebilir ve kabul edilemez, (doğru ve yanlış) davranışlar hakkında bilgilendirmek için biçimlendirilir (Malloy ve Fennell 1998). Bireyin belirli bir durumda nasıl doğru ve uygun davranabileceği etikin konusudur.

Belirli bir koşulda uygun davranışın gerçekleşmesi için yalnızca etik ilkeleri yazmak yeterli değildir. Bir meslek dalı için geliştirilen iş etiği kurallarının etkili olabilmesinin önkoşulu, kurallara tüm paydaşlarca gereksinim duyulmasıdır. İlkelerin anlaşılabilir ve paydaşlar tarafından kabul edilebilir olması, ilkelerin oluşturulma sürecine ilgili tarafların dahil edilmesine bağlıdır. İlke ve kuralların tarafsız, adil ve kapsamlı bir biçimde, herkesin yararına olacak düzenlemeleri içereceği konusunda ortak bir görüşün olması gerekir (Akan 2007). Bu nedenle, öncelikle ilgili meslek dalında paydaşların, etik ilkelerin oluşma sürecine dahil edilmesi gerekir.

Etik, iyi insanlar yetiştirilmesine katkıda bulunmak için kimi bilgiler ortaya koymak biçiminde de tanımlanır. Etik davranış, insanın kimseyi kandırmamasını, başkalarına zarar vermemesini, mesleğini kötüye kullanmamasını, insana insan gibi davranmasını ve davranışlarının sorumluluğunu benliğinde hissetmesini içerir. Çevre etiği, işletme etiği, yönetim etiği, siyaset etiği, basın etiği, halkla ilişkiler ve reklamcılık etiği üzerinde durulan başlıca meslek etikleridir. Bireylerarası ilişkileri içerdiğinden meslek etikleri birbirine benzer, kesişir ve çakışır (Tepe 2000). Mesleğin en doğru ve iyi biçimde yapılabilmesi için etik her iş dalı için gereklidir. Meslek etiği belirli değer ölçütleriyle belirlenir. Ölçütler (normlar), dünya görüşünden, kültürden, ideolojiden ve dinden bağımsız değerlerdir (Kuçuradi 1999b).

Kültür ve Turizm Bakanlığı profesyonel turist rehberini, 'Yönetmelikte belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış olup, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat işletmesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat işletmesi adına yöneten kişi', olarak tanımlar². Tanıma göre rehberin temel işlevi tur programını seyahat işletmesi adına uygulamak ve turistlere bilgi vermektir. Gerçekten rehberler

2) Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, Resmi Gazete, Tarihi: 25-11-2005, Sayı:26004.

geniş bilgi sahibi olmayı ve doğru bilgi vermeyi görevlerinin profesyonelliği için bir 'önkoşul olarak görmektedir' (Holloway 1981). Turistler de başarılı rehberlerin gezilen yerler ve çekim öğeleri hakkında geniş bilgi sahibi olduklarına inanır (Yu, Weiler ve Ham 2001).

Rehberlik mesleği ilgili yönetmelikte belirtilenlerden daha geniş görevleri içerir. Turistlere gezileri süresince yardımcı olma özelliği, karşılaşılan her türlü sorunu çözme görevini rehberlere vermektedir. Sorunların çözülmemesinin hizmetin bütününe verdiği zararı en aza indirmek, hizmetin düzeltilmesi ve geliştirilmesi için çaba göstermek rehberin görevidir (Yenen 2002). Düzenlenmiş paket tura katılan turist gruplarına veya birey turistlere eşlik eden, yardımcı olan, yol gösteren, bilgi veren ve seyahat işletmesi adına çalışanlara çeşitli isimler verilmektedir. Tur eşlikçisi, tur lideri ve tur yöneticisi (Holloway 1981), tur temsilcisi, transfer elemanı, enformasyon memuru bunlardan başlıcalarıdır. Belirtilen seyahat sektörü meslek elemanlarının görevleri ve işleri birbirlerinden farklıdır. Bu mesleklerden profesyonel turist rehberliği turistlere bilgi vermeyi, gezileri süresince destinasyonda eşlik etmeyi ve tur liderliği yapmayı içerir. Rehber, tur eşlikçisi, tur lideri, tur yöneticisi veya tur temsilcisi olarak çalışabileceği gibi, turistlerin destinasyona varışları ve ayrılışları sırasında transfer elemanı olarak da görev yapabilir. Rehber, yerli ve yabancı ziyaretçilere, grup veya bireysel olarak, ziyaretçinin seçtiği dilde müze ve ören yerlerini gezdiren, gezi yerlerini ve anıtları yorumlayan, doğal ve kültürel çevreyi ve kalıtları zevkli bir biçimde tanıtan ve gezilerinde ziyaretçilere eşlik eden profesyonel turizm çalışanıdır. Rehber aynı zamanda 'dramaturjik bir gösteri' ile (Pearce 1984), turistlerin seyahat deneyimini olumlu biçimde yaşamasına katkıda bulunur; turistleri eğlendirir ve gezi süresince ortaya çıkan sorunları seyahat işletmesi adına çözer. Rehber, konuksever bir elçi, konuğa rahat bir ortam sağlayan, gezilen yerlerin turist tarafından anlaşılmasına yardımcı olan ve görevlerini birbirleriyle bağdaştırabilen bir çalışan, olarak da tanımlanır (Dahles 2002; Pond 1993).

Rehber temelde seyahat işletmesi adına çalışır ve çekim ülkesinde sunulan turizm hizmetlerinin tüketiminde vazgeçilmez bir araçtır (Dahles 2002). Destinasyon hakkında olumlu veya olumsuz bir izlenimin ve imgenin oluşumundan, ülkenin ve ülke halkının imgesinin oluşmasından birinci derecede sorumludur; bu konuda belirleyici bir rolü vardır (Ap ve Wong 2001; Kuşluyan ve Çeşmecici 2002). Rehber aynı zamanda yerel kültürü yorumlayan bir kültür köprüsüdür. İmge oluşturma ve kültür

köprüsü rolü rehberin turiste seyahat deneyimini en iyi biçimde yaşatmasıyla ilgilidir. Rehber, kültür turlarında 'güvenilir bir kılavuz' (Cohen 1985); 'kültür yorumcusu' (Nettehoven 1979; Urry 1990); 'kültür aracısı' (de Kadt 1979; Holloway 1981; Ap ve Wong 2001) ve turistlerin birçok konuda başvurduğu bir danışmandır. Rehber bilgi sahibi ve bilgi veren, eğitici ve öğretmen, turisti güdüleyen ve tatil deneyimini yaşatan, misyon sahibi, ülkesinin elçisi, (Yu, Weiler ve Ham 2001), temsil rolü olan, eğlendiren, grup üyelerini bir arada tutan, kendine güvenli, disiplinli bir grup lideridir (Holloway 1981).

Rehberin bilgi vermesi yeterli değildir; bilgi doğru, ilginç, zevkli ve içten bir biçimde iletilmelidir. Belirtilen roller birbirini tamamlar. Roller arasında çelişkiler de, örneğin eğlendiren ve disiplin sahibi gibi, vardır (Holloway 1981). Bir aracı ve kültür köprüsü olan rehber, anadilini, ülkesinin kültürünü, tarihini, arkeolojik, insan yapısı ve doğal kaynaklarını, iyi bildiği ve tanıdığı kadar, rehberlik ettiği yabancı turistlerin de dilini, kültürünü ve tarihini iyi bilmesi gerekir. Bilgilerini sunmasındaki başarısı turistlerin veya turist grubunun eğitim düzeyine, ilgisine, geçmişte seyahat etme sıklığına, daha önce örgütlenmiş ve rehberli geziye katılmış veya katılmamış olmasına, destinasyon hakkında, örneğin Türkiye veya İstanbul üzerine önceki bilgi düzeyine ve tura ilgisine bağlıdır. Turist grubunun büyüklüğü, turun türü, içeriği ve içerdiği hizmetlerin özellikleri, niteliği, tur süresi, günlük şehir turu, gemi turu veya Anadolu turu olması, turistlerin beklentisi, beklentilerinin gerçekleşmesi, rehberin turistlerin beklentilerine uygun davranması, 'eğitim ve bilgi düzeyi' (Değirmencioğlu 2001), bilgi ileme becerisi ve yabancı dildeki yetkinliği rehberin başarısını etkiler. Aynı etkenler turun başarısını ve müşterinin tatmin düzeyini belirler; etkenler arasında etkileşimsel bağlantılar vardır .

- Turist rehberliğinde profesyonellik şu konuları içerir:
- Turistlerin güzel bir seyahat ve tatil deneyimi yaşamasına yardımcı olmak,
- Ülke hakkında olumlu ve iyi bir imaj oluşmasına katkıda bulunmak,
- Turistlerin beklentisini seyahat işletmesinin hizmetleri doğrultusunda karşılamak,
- Bilgisini doğru, anında ve ilginç bir biçimde sunmak,
- Bilgiyi anlaşılabilir şekilde ve yorum yaparak aktarmak,
- Ülkeyi, turiste sunulan ürünü, turu ve hizmetin özelliklerini iyi tanımak,

- Turistin ve sunulan hizmetin özelliklerine göre davranmak,
- Bireylerarası iletişim becerilerinde yetkin olmak,
- Sürekli kendisini yenilemek, bilgi, kültür ve deneyimini artırmak,
- Meslek sırlarını başkalarıyla paylaşmamak,
- Dürüst, doğru, adil ve tutarlı olmak,
- Sorumluluk sahibi ve disiplinli olmak,
- Liderlik nitelikleri taşımak.

Makalenin amacı, profesyonel turist rehberlerinin sorunlarını saptamak, mesleğin tartışılan zorluklarını ve sorunlarını ortaya koymak, mesleğin kalitesinin yükseltilmesi konusunda önerilerde bulunmak ve meslek etiği ilkelerinin geliştirilmesi için bir çerçeve oluşturmaktır. Turist rehberliği meslek etiği akademik açıdan daha önce incelenmemiştir. Turizmde etik konusunun incelenmesi ve akademik bir çalışma olması da yeni bir konudur. Genel olarak turizmde etik konusu, (Hultsman 1995; Payne ve Dimanche 1996; Malloy ve Fennell 1998; Macbeth 2005; Akan 2007), otelcilikte etik konusu (Coughlan 2001; Sarıışık, Akova ve Çontu 2006), çalışılmıştır. Etik anlayış ve tutum turistlerin tatile karar verme süreçlerinin bir parçasıdır (Goodwin ve Francis 2003). Turizm, birbirinden farklı alanları kapsayan bir endüstri olduğundan tek bir etik ilkeler dizgesinin tüm endüstride geçerliliği ve uygulanabilirliği yoktur. Konu ile ilgili turizm işletmelerinin, kurumların ve kuruluşların kendi çalışma alanlarıyla ilgili meslek etik ilkelerini oluşturması gerekir. Seyahat sektörüne ilişkin etik çalışmaları yapılmıştır (Fennel ve Malloy 1996; Ross 1997; Weeden 2001; Yaman ve Gürel 2006). Bu makale, henüz üzerinde çalışılmamış olan profesyonel turist rehberliği meslek etik ilkeleri konusundadır ve rehberlik mesleği uygulama kurallarının geliştirilebilmesi için bir çerçeve sunmaktadır.

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİNDE MESLEKİ ETİK

Turistin gezisi süresince yerel halk ile buluşacağı, kaynaşacağı ve onları tanıyacağı görüşü yaygındır. Oysaki, seyahat işletmesince düzenlenen örgütlü rehberli turlarda ve paket tatillerde beklenen iletişim gerçekleşmez. Turist tatili süresince çoğunlukla turizm endüstrisinin çalışanları ile karşılaşır. Rehber, turistlerin çekim ülkesinde uzun süre ilişkide buldukları insandır (Salazar 2005). Turist ve rehber arasındaki yakın ve uzun süreli ilişki nedeniyle, rehberin ziyaret edilen yerin anlam kazanmasında önemli bir işlevi vardır (Pond 1993). Turizm endüstrisinde çalışmaya eğilimli bireyler,

mesleğin etik boyutuna önem vermektedir (Ross 1997). Profesyonel turist rehberleri için meslek etik ilkelerinin geliştirilmesi, mesleğe yarar sağlar; rehber ve rehberlik imgesini yükseltir ve profesyonel çalışmayı özendirir.

Meslek etiğini belirlerken, mesleğin uygulanmasından ve işin gereğinin yapılmasından kimlerin etkilendiği saptanmalıdır. Türkiye’de çeşitli çalışma alanlarında mesleğin uygulanması ile ilgili kurallar oluşturulmuştur. Etik ilkeler oluşturmuş başlıca turizm kuruluşları,

- Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, BMDTÖ, Turizm Ahlak İlkeleri, (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2002),
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, TÜRSAB, Genel Meslek Kuralları (1995) (www.tursab.org.tr),
- Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu, (World Federation of Tourist Guide Associations, WFTGA), Rehberlik Uygulama İlkeleri (www.wftga.org) ve
- Avrupa Turist Rehberleri Federasyonu, (European Federation of Tourist Guides, FEG), Kalite Anlaşmasıdır. (www.touristguides-europe.org).

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü’nün, (BMDTÖ) Turizm Ahlak İlkeleri’nin oluşturulmasına üye ülkelerin katılımıyla 1997 yılında başlanmış ve ilkeler 2001 yılında kabul edilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2002). Türkiye BMDTÖ üyesi olarak ilkelere uymak konusunda taraftır. Seyahat Acentaları Genel Meslek Kuralları, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, TÜRSAB tarafından 1995 yılında kabul edilmiştir. Turist Rehberleri Birliği Derneği, TUREB, üyesi olduğu WFTGA’nın benimsediği rehberlik uygulama ilkelerine ve yine üyesi olduğu FEG’in benimsediği rehberlik kalite anlaşmasının kurallarına taraftır.

Ayrıca, Amerikan Seyahat Acenteleri Birliği, (The American Society of Travel Agents, ASTA), İngiliz Seyahat Acenteleri Birliği, (Association of British Travel Agents, ABTA), Bağımsız Tur Operatörleri Birliği, (The Association of Independent Tour Operators, AITO) ve Turizm Avrupa Ekümenik Ağı, (Tourism European Ecumenical Network, TEN) ile Üçüncü Dünya Turizmi Ekümenik Koalisyonu, (Ecumenical Coalition on Third World Tourism ECTWT), vb. birlik ve sivil toplum kuruluşlarının oluşturdukları turistlerle, sürdürülebilir turizmle ilgili, mesleki ve adigeçen örgütlerin kendi çalışma alanlarında uygulanmasını önerdiği ilkeler vardır. TEN ve ECTWT kuruluşları turizmin ve özellikle yabancı turistlerin yerel halk üzerindeki etkilerine önem vermektedir. Yerel halk, yerli ve yabancı turistlerin davranışlarından

ve turizm gelişmelerinden etkilenir. Turistin bir yeri ziyareti ve kalışı ekonomik, sosyal ve kültürel etkilere neden olur. Turizmin sosyal, kültürel ve ekonomik etkileri, öncelikle turizmde çalışanlarda gözlenir. Bu tür etkiler Türkiye’de bölgesel bazda incelenmiştir (Bal 1995; Toros 1997; Tuna 2002). Et-ki ekonomik açıdan makro düzeydedir. Örneğin, turizmin getirdiği gönenç nasıl dağılmaktadır sorusu yanıtlanmalıdır. Turizmin sosyal, kültürel ve ekonomik maliyetlerini üstlenenler kimlerdir ve kimler olmalı, turizmin olumsuzluklarından kimler etkileniyor, çıkar çatışmaları var mı, turizmin yararlarından kimler ve nasıl faydalaniyor soruları etik sorulardır. Kamu sektörü de turizmden etkilenmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı turizmi gerek doğrudan etkilemekte, gerekse de etkilenmektedir.

Meslek etiği, belirli bir işi yaparken genel olarak yapılması veya ne yapılmaması gerektiğine ilişkin etik değerlerle ilgilidir. Profesyonel turist rehberliği mesleğinin uygulanmasından etkilenen en önemli kesim yerli ve yabancı turistlerdir. Kurumsal açıdan en fazla etkilenen ve aynı zamanda mesleği etkileyen taraflar, başta seyahat işletmeleri olmak üzere konaklama kesimi ve turizm hizmeti sunan işletmeler ile bu şirketlerde çalışanlardır. Rehberlik mesleğinin yerine getirilmesinden etkilenen başlıca taraflar, çalışan rehberler ve rehber adayları, üniversitelerin rehberlik bölümlerinde öğrenim görenler, turistler; yerli ve yabancı gezginler, seyahat işletmeleri, yerli ve yabancı tur operatörleri, turiste hizmet sunan şirketler; lokantalar, ulaştırma şirketleri, müze ve ören yerleri ile alışveriş işletmeleridir. Bir rehberin mesleki davranışlarından öteki rehberler doğrudan etkilenir.

Bir kişi yeteneği doğrultusunda doğru değerlendirme yapabilir ve etik davranabilir. Etik ilkeler meslek sahibine bir olayı veya durumu doğru değerlendirme yolunu gösterebilir ve birey uygun eylemde bulunabilir. Meslek etik ilkelerinin oluşturulması, mesleğin yapılmasında kullanılacak ortak bir değer arayışıdır (Kuçuradi 2000). Etik, iyi insanlar yetiştirilmesine katkıda bulunmak için kimi bilgiler ortaya koymak ise (Tepe 2000), rehberlik etiği de, iyi rehberlerin yetişmesi için etik değerler oluşturmak ve uygulamaktır. Örneğin bir rehber, mesleğini amacına uygun biçimde yapmak için doğru bir değerlendirmede bulunamıyorsa ve belirli bir durumda nasıl davranacağına karar veremiyorsa, meslek kuralları kendisine yararlı olabilir (Tepe 2000). Gerçekte, bir profesyonel turist rehberi mesleğini uygularken kendi anlayışı doğrultusunda ve karşılaştığı zor durumlarda ilkeli davranmaktadır. Ancak, rehber, işinin amacına uygun davranmak-

ta güçlüklerle karşılaşabilir ve doğru değerlendirme yapamayabilir. Profesyonel turist rehberliği etik ilkeleri, bu tür durumlarda nasıl davranılması gerektiğine ilişkin yol gösterebilir. Meslek ilkeleri ve etik eğitimi her durumda ya da belirli bir koşulda ne yapılması gerektiğini belirtmez. Yaşanan olay, durum, kimi olaylar arasında ortak yanlar olsa da, tektir ve bir kereliktir (Tepe 2000). Bir eylemin anlaşılabilirliği ve doğru değerlendirilebilmesi için, bunun kimin ve ne koşullarda yaptığının bilinmesi şarttır (Kuçuradi 2003). Rehberin karşılaştığı etik sorunlarda ve çözümünde meslek kuralları katkıda bulunabilir. Yoksa her durum için ne yapılabileceğinin saptanması ve önerilmesi etik ilkelerden beklenemez (Tepe 2000).

İzleyen bölümde mesleğin yerine getirilmesinden doğrudan etkilenen kesimlerle, işin uygulamasını ve böylece rehberleri etkileyen kuruluşların rehberlerle ilişkileri ve uygulamada karşılaşılan zorluklar belirtilmektedir. Meslekte karşılaşılan güçlüklerin bir bölümü yasal ve yönetsel düzenlemelerle çözülebilir, ancak hukuki dayanakların yokluğunda sorunların saptanması, etik konusuna yaklaşım için bir başlangıç noktasıdır.

Konaklama İşletmeleri ile Rehberler Arasında Mesleki Etik Açısından İlişkiler

Konaklama işletmecileri ile rehberler arasında yakın bir ilişki vardır. İşbirliği içindeki iki kesim arasında önemli bir zorluk yoktur. Otel yöneticisinin rehberden beklediği, tur öncesinde, tur sırasında ve sonrasında otel görevlileriyle yakın ilişkide bulunulmasıdır. Konuklara, otelle ilgili bilgilerin önceden veya otele giriş yapıldığında rehber tarafından verilmesi, bilgi verme işlevinin resepsiyon görevlilerine bırakılmaması otelcilerce uygun görülmektedir.

Seyahat işletmesi ile konaklama işletmesi arasında temsilcilik görevi üstlenen rehberin, konaklama sırasında çıkabilecek sorunların çözümünde otel yönetimiyle işbirliği yapması beklenmektedir. Son anda ortaya çıkan sorunlar, örneğin rezervasyonların konaklama biriminin kapasitesinin üstünde olması gibi, rehber ve otel yönetiminin işbirliğiyle çözüme kavuşturulmalıdır. Konaklama işletmesinde çıkabilecek sorunlar olabildiğince konuklara yansıtılmadan çözümlenmelidir. Bireysel rehberlik hizmetlerinde rehber otel ile işbirliği yapmalı ve konukların gereksinimlerine göre tur gerçekleştirmelidir.

Rehberin meslek ilkelerini tek başına ve tek yanlı uygulamasının yararı sınırlıdır; ilişki içindeki tarafların karşılıklı yükümlülükleri vardır. Konakla-

ma işletmecileri de rehberlerle ilişkilerinde iş etiğine uymakta titiz davranmalı ve meslek ilkelerine bağlı olmalıdır. Rehber, otel yönetimi tarafından turizmde çalışan bir meslektaş kadar konuk olarak da görülme, konuklarla eş tutulmak ve güler yüzle karşılanmak beklentisindedir.

Seyahat İşletmeleri ile Rehberler Arasında Mesleki Etik Açısından İlişkiler

Yakın işbirliği içinde olması gereken seyahat işletmeleri ile rehberler arasında birçok tartışma konusu vardır. Seyahat işletmecisi için rehber işgören, işletmesi de işverendir. Bu konuda taraflar arasında görüşbirliği yoktur.

Rehberlik taban ücretlerinin uygulanmaması ve ödenmemesi önemli bir sorundur. Rehberlik ücreti tur maliyetinin bir ögesidir. Rehberin rehberlik taban ücretinin altında çalışmaması gerekir; ancak, piyasa koşullarının geçerliliği nedeniyle, bazı seyahat işletmeleri tur taban ücretini ödememektedir. Rehberlik ücretinin hiç ödenmediği durumlar da vardır.

Turistlerin alışverişlerinden kazanılan gelir seyahat işletmesinin asıl gelirlerinden olmamalıdır. Komisyon kazancı beklentisi haksız rekabet yaratmaktadır. Bazı seyahat işletmeleri varlıklarını ve işleyişlerini kazandıkları komisyon gelirin dayandırmaktadır (Ap ve Wong 2001). Komisyon geliri seyahat işletmeciliğinde sağlıklı bir yapının ve haksız rekabetin başlıca nedenidir. Komisyon kazanılmasındaki tutum, rehberlik mesleğinin ve rehberin imgesini zedelemekte, hatta, ülke imgesine zarar vermektedir. Turlardan kazanılan ek gelir başka ülkelerde olduğu gibi (Noronha 1979: Ap ve Wong 2001), rehber, tur lideri, seyahat işletmesi ve yabancı tur operatörü arasında paylaşılmaktadır. Kabul edilemez düzeydeki komisyon oranları, turist ile birebir ilişkideki ve alışverişte aracı konumundaki, rehberi zorda bırakmaktadır. Görevi karşılığında yeterli ücret ödenmeli ve rehber alışverişe zorlanmamalıdır.

Seyahat işletmesi ile rehber ilişkisinde en önemli etkenlerden biri güvendir; rehberin seyahat işletmesine ve konuklara güven vermesi beklenir. Rehber, birey ve meslek profesyoneli olarak güvenilir nitelikte ve kişilikte olmalıdır.

Seyahat işletmesi rehberli turlarda müşteri memnuniyetini önemser ve müşterilerinin hoşnutluk düzeyini gösteren anket sonuçlarını gerçekleştiren tur programının kalitesini ölçmek için kullanır (Geva ve Goldman 1991). Seyahat işletmesiyle rehber arasında tur öncesinde, tur süresince ve sonrasında kesintisiz bilgi akışı olmalıdır. Tur bi-

timinde, alınan hizmetler ve nitelikleri, müşteri memnuniyeti ve şikayetleri ile turdaki önemli olaylar hakkında rehber sözlü ve yazılı geri bildirimde bulunmalıdır. Bir turistin katıldığı turdan hoşnut olması tura eşlik eden rehberin başarısıyla ilgilidir. Rehber ülke ve destinasyon imgesini, ürün imajını ve dolayısıyla, turu düzenleyen seyahat işletmesinin 'kurumsal imajını' (Geva ve Goldman 1991), oluşturur.

Rehberler turun planlanması sürecine dahil edilmemektedir (Karamustafa ve Çeşmeci 2006). Bu durum seyahat işletmesinin meslek sırlarını saklaması açısından doğal bir durumdur. Ancak, seyahat işletmesi, hizmet satın alınan işletmelerle rehberin ilişkilerini kolaylaştırmalı ve kendisini olası sorunlar hakkında önceden bilgilendirmelidir. Turun başarısı rehberin yeteneklerine bağlıdır (Ap ve Wong 2001). Özellikle kültür turu, arkeolojik tur, dini tur, özel ilgi turu düzenlemelerinde seyahat işletmesiyle rehber arasındaki işbirliği turun başarısını etkiler. Seyahat işletmesi her turda, ilgili grup ve / veya birey konuk hakkında rehberi bilgilendirmelidir. Tur güzergahı, geziler, müze ve ören yerleri ile hizmet satın alınan işletmeler konularında seyahat işletmecisi ve rehber birlikte hazırlanmalıdır.

Rehber mesleğini uygularken, adına çalıştığı seyahat işletmesi, tur operatörü, oteller ve öteki turizm işletmeleri ile konuklar hakkında edindiği meslek sırlarını saklamalıdır. Meslek sırlarını saklamak temel etik değerlerdendir.

Rehber, seyahat işletmesi ve müşteri ilişkisinde çok taraflı bir konumdadır. Turu uygularken birçok farklı işletme, şirket, kuruluş, kurum ve birey ile, (otelci, otobüs şoförü, lokantacı, müze ve ören yeri bekçisi gibi) karşılaşır. Rehber içinde bulunduğu bu ilişkileri dengede sürdürmek zorundadır. İlişkilerin dengede tutulabilmesi oldukça zor bir görevdir.

Rehber davranış, eğitim, kültür, bilgi ve entellektüel birikim konularında donanımlı olmalıdır. Rehberin donanımı, bilgisi ve öyküsel anlatım biçimi bir destinasyonu 'yerleştirir' ve turistin gözünde 'folklorik, etnik ve egzotik' özellikler (Salazar 2005), kazanmasına neden olur.

Profesyonel Turist Rehberlerinin Sorunları

Doğrudan rehberleri ilgilendiren başlıca tartışma konuları daha çok seyahat işletmeleriyle bağlantılıdır. İlişkilerdeki en önemli güçlük rehberlik taban ücretinin uygulanmamasıdır. Rehberlik hizmeti ve ücretinin ödenmesi bir sözleşmeyi gerektirir. Seyahat işletmesi ile rehber arasında yazılı bir iş sözleşmesi olmalı ve bu sözleşme istisna niteliğinde

olmamalıdır. Taban ücretin altında ödeme yapan seyahat işletmesi ile düşük ücreti kabul eden rehber, gerek seyahat işletmeleri, gerekse de rehberler arasında, haksız rekabet yaratmaktadır.

Rehber bir temsilcidir; ülkesini, ulusunu, adına çalıştığı seyahat işletmesini, üyesi olduğu meslek dalını ve kendisini temsil eder; temsil yeteneğine ve yetkisine sahiptir. Temsilci niteliğindeki rehber, adına çalıştığı şirketin ve konukların haklarını korumalıdır. Turistin seyahat deneyiminden hoşnut olmasında turist ile rehber arasındaki ilişki, rehberin becerisi ve iletişimdeki başarısı etkilidir (Cohen 1985; Geva ve Goldman 1991; Pearce 1984, Leclerc ve Martin 2004). Seyahat işletmesi turun içerdiği hizmetlerin turist tarafından tüketilmesindeki etkisi nedeniyle, rehberine bağımlıdır (Geva ve Goldman 1991). Turların gerçekleştirilmesinde aracı olmakla birlikte, çıkan sorunlarda rehber konukla karşı karşıya kalır ve konuğa karşı sorumludur. Sorunların çözümünde aracılık eden rehber, turizm hizmeti sunan şirketler, seyahat işletmesi ve turistler arasında belli bir 'güç dengesi' (Dahles 2002), içinde çalışır ve başarısı seyahat işletmesinin başarısıdır.

Rehber bir halkla ilişkiler uzmanı konumundadır (Pond 1993); ülkesinin yararını gözetmeli, tarafsızlık ilkesine bağlı olmalıdır. Din ve politika konularında bağımsız görüş ve tarafsızlık temel alınmalıdır. Yerli ve yabancı turistlere verilen bilgiler doğru ve güvenilir olmalı; bilginin aktarılmasında konuklarla kurulan iletişime, insan etkenine ve konuk özelliklerine önem verilmelidir. Sadece yalın bilgi verilmemeli, destinasyon hakkında yalnızca kuru 'gerçekler ve rakamlar' (Dahles 2002; Salazar 2005), aktarılmamalıdır. Kültürlerarası ilişkilerde rehberin özel bir köprü görevi vardır. Rehberin iletişim becerisi, kültür donanımı, ülke kültürünü yorumlama yeteneği, turistlerle yerel kültür arasındaki ilişkiyi de (Leclerc ve Martin 2004), belirler. Kültür aracısı ve yorumlayıcısı olarak rehber, yerel halk ile turist arasında bir iletişimcidir (Cohen 1985; Holloway 1981; Pearce 1984). Rehber bir kültür yorumcusudur; tur otobüsünün dışındaki sessiz görüntülere anlatımıyla ve yorumlarıyla bir metin oluşturur (Leclerc ve Martin 2004). Örgütlü paket turlarda turist olayları rehberin gözünden görür, rehberin anlatım biçiminden, yorumlarından, olayları canlandırmasından ve açıklamalarından (Dahles 2002), etkilenir. Rehberin bilgi birikimi, bilgilerini iletme ve sunuş biçimi, kültürü, entellektüel donanımı, rehberlikteki tutumu, davranışı ve turu yönetmekteki başarısı sonucunda turist ziyaret ettiği yer hakkında yeni bir imgeye sahip olur; daha önce varolan destinasyon ve ülke imgesi değişir.

Kültür turları Türk turizmi için önemlidir. Seyahat işletmesi rehberin kültür turlarının gerçekleştirilmesindeki işlevini önemsemelidir. Turist önceden hayalini kurduğu, değişik, olağan dışı, öyküsel ve gizemli bir seyahat deneyimi kazanmak ister. Seyahat işletmesi de dinlencesi için turiste güzel bir tatil hayali söz verir. Tatil hayali, söz verilen hizmetlerin seyahat işletmesi tarafından bir bütün olarak turiste sunulması ve tüketirilmesiyle, gerçekleşir (Reimer 1990; Dann 1996). Türkiye'ye yönelik toplam yabancı turist talebi içindeki payı görece azalan örgütlü kültür turları, aslında yabancı turistlerin tatil beklentilerine yanıt verecek özelliktedir. Kültür turlarında rehber bir kültür aracısı ve köprüsü konumundadır. Ancak, Türkiye'yi ziyaret eden konuk profili değişmiş ve yabancı turistlerin çoğunluğu dinlenme ve eğlence amaçlı kitle turizmi ürünü tüketicilerine dönüşmüştür. Son yıllarda Türkiye'nin kültür çekim ülkesi özelliği azalmış ve ülke kitle turizmine hizmet veren bir tatil çekim merkezine dönüşmüştür. Tatil alışkanlıkları farklı olan kitle turistleri kültür turu talep etmez. Talep azlığı ve yabancı konuk profilindeki kaçınılmaz değişim, profesyonel turist rehberlerine olumsuz yansımıştır. Kitle turistleri kültür turlarına katılmadığından, seyahat işletmelerinin artışına ve rehber sayısının fazlasıyla artmasına karşın, rehberlik hizmetine talep aynı ölçüde artmamıştır. Ana konu, kültür turları talebinin görece azalmasıdır. Kültür turları talebinin düşmesiyle rehberler işsiz kalmıştır. Turizm endüstrisinin yapısındaki hızlı değişim rehberliğin meslek konumunu değiştirmiştir. Seyahat sektöründe çalışan tur temsilcisi, tur lideri, tur yöneticisi, tur eskortu - tur eşlikçisi gibi farklı meslek sahipleri vardır (Holloway 1981; Pond 1993). Kendisini rehber olarak tanımlayan yetkisiz bir kişiyle profesyonel turist rehberi arasındaki fark bilinmemektedir. Türkiye'de kamunun uyguladığı turizm politikalarının sonucunda ortaya çıkan kitle turizmindeki hızlı gelişme ve değişim (Korzay 1994; Göymen 2000), ile yabancı tur operatörlerinin uygulamaları, rehberlik mesleğini olumsuz biçimde etkilemiştir. Yabancı tur operatörleri tatil köylerinde, kıyı otellerinde hatta, şehir otellerinde müşterilerine verdikleri hizmetler için yabancı tur temsilcisi çalıştırmaktadır. Sonuçta, profesyonel turist rehberleri işsiz kalmakta, ülke yanlış tanıtılmakta ve mesleğin asıl sahipleri zarar görmektedir.

İş Güvencesi ve Haksız Rekabet Sorunları

Rehberlik mesleği turizmin öteki sektörlerindeki işler gibi dönemsel özelliktedir. Rehberlerin büyük bölümü serbest ve sosyal sigortasız, bir bölümü de

yarı zamanlı çalışmaktadır (TUREB 2003). Rehberler etkili ve yararlı bir sosyal sigorta sisteminin üyesi değildir ve ayrıca iş güvenceleri yoktur. Doğrudan rehberlerle ilgili olmayan bu özellikler, turizm endüstrisinin işleyiş koşullarından kaynaklanmaktadır.

Kaçak rehberlik nitelikli rehberlerin meslekten ayrılmalarına ve işsizliğe neden olmaktadır. Kaçak çalışan yerli ve yabancı tur liderleri ile tur temsilcileri rehberlik mesleğinin imgesini olumsuzlaştırmaktadır. Kaçak rehberlik sonucunda ücretler düşmekte ve rehberlik mesleği toplum tarafından yanlış algılanmaktadır. Yaygın bilinen dillerde rehber sayısının çok olması uygunsuz çalışma koşullarını özendirirdiği için, meslek imajı aşınmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin, kurumsal örgütlenme gücünü dışında, karşılaştıkları en önemli iki sorun kokartsız kaçak rehberlerin çalıştırılması ile rehberlik ücretlerinin düşüklüğüdür. Belirtilen iki sorun birbiriyle bağlantılıdır. Yerli ve yabancı tur operatörlerinin ve seyahat işletmelerinin kaçak eleman çalıştırmalarının önüne geçilmesi konusundaki girişimler ve meslek örgütlerinin denetim yetkisi çalışmaları rehberlerce desteklenmelidir. Kaçak rehber çalıştıran seyahat işletmeleri ve tur operatörleri ile yetkisiz çalışanlar en yakın rehber odasına veya derneğine ve Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Müdürlüğü'ne şikayet edilmelidir. Profesyonel turist rehberleri, mesleklerini kendilerini rehber olarak tanımlayan kaçak çalışanlara karşı korumakta duyarlı olmalı ve mesleklerini uygularken kokartlarını takmalıdır. Kaçak rehberlik ve düşük ücret uygulamaları öncelikle mücadele edilmesi gereken sorunlardır.

Rehber ile seyahat işletmesi arasında yazılı bir iş sözleşmesi yapılarak yürürlüğe konulmalıdır. Serbest çalışan profesyonel turist rehberi seyahat işletmesinin bordrolu ve kadrolu çalışanı değildir; seyahat işletmesiyle arasında sigortalı olmadıkça bir işveren - işgören ilişkisi yoktur. Rehberin şirket çalışanı biçiminde nitelenmesi için rehberin adına çalıştığı işletmenin bordrosunda kayıtlı olması gerekir. Kültür ve Turizm Bakanlığı rehberlerin eğitimi, denetimi ve taban ücretlerinin saptanmasında yetkilidir ancak, bir işveren değildir. Geçici olarak emeğini satan serbest rehber ile seyahat işletmesi arasında yazılı, tur veya çalışma dönemi temelinde, bir sözleşme imzalanmalıdır.

Profesyonel turist rehberleri konusunda yapılan araştırmalar (Değirmencioğlu 2001; TUREB 2003), yıllar itibarıyla, rehberlerin eğitim düzeyinin ülke ortalamasının üstünde olduğunu göstermektedir. Oysaki, kazanılan ücret rehberlerin yüksek eğitim

nitelikleriyle uyuşmamaktadır. Taban ücret, seyahat işletmelerince bir rekabet ve pazarlık aracı olarak kullanılmaktadır. Rehberlik taban ücretleri meslek örgütlerince saptanmalıdır. Oda yapısında örgütlenmiş başka meslek dallarında, odaların belirlediği hizmet ücretleri uygulanmaktadır. Mesleğin niteliğinin korunması için tur taban ücretlerinin altında çalışılmamalıdır. Oysaki, rehberlik hizmeti karşılığında bazen hiç ücret ödenmemektedir. Tüm rehberlik hizmetleri karşılığında resmi belge imzalanmalı, mükellef olanlar fatura kesmelidir. Rehberler, kendi aralarında güç birliği yaparak, örneğin çalışılan dillere göre, dayanışma içinde haklarını korumalıdır.

Komisyon geliri kazanmak için turist zorla alışverişe yönlendirilmemelidir. Komisyon geliri beklentisiyle turlar maliyet altı fiyatla satılmaktadır. Turistlerin alışverişlerinden komisyon alınması genel bir uygulama olup Uzakdoğu ülkelerinde yaygındır (Ap ve Wong 2001; Dahles 2002; Salazar 2005). Rehber alışveriş sırasında kendisine yüklenen aracılık görevini yaparken seyahat işletmesi, turist ve alışveriş işletmesi arasında kalmaktadır. Alışveriş yapılacağı bilgisi tur broşüründe ve programında yer almalı ve turiste önceden bildirilmelidir. Rehber turu yönetme ve uygulama görevini seyahat işletmesinin gezi programı uyarınca ve şirketin istekleri doğrultusunda yerine getirir. Alışveriş konusunda başka ülkelerde de güçlüklerle karşılaşmaktadır; rehberin başarısı alışveriş sırasındaki becerisiyle değerlendirilmektedir (Ap ve Wong 2001). Komisyon gelirleri yasallaşmalı, fatura karşılığında ödenmelidir. Komisyon gelirlerinin yasallaşması için Bakanlık ile görüşülmektedir. Ücretlerin yükseltilmesi ve rehberin öteki kaynaklardan sağlanacak geçici gelirlerden bağımsızlaşması en uygun çözüm yoludur.

TÜRSAB ve üyesi olan seyahat işletmelerinin rehberlik meslek örgütleriyle ilişkilerinde ve seyahat işletmelerinin de rehberlerle ilişkilerinde, Seyahat Acentalığı Genel Meslek Kuralları egemen olmalıdır. Rehber ile seyahat işletmesi arasında yazılı bir iş sözleşmesinin yapılması, tarafların karşılıklı hak, görev ve sorumluluklarının belirlenmesi için rehber oda ve derneklerinin TÜRSAB ile işbirliği en uygun çözümdür. Seyahat işletmesi hizmet satın aldığı turizm işletmeleriyle yazılı sözleşme imzalar. Rehberlerle de yazılı iş sözleşmesi yapılmalıdır. Taraflar arasında, yazılı sözleşme olmasa bile, bir turun verilme ve alınma sözüne uyulmalıdır.

Rehberlik Mesleğinin Nitelik Sorunları

TÜRSAB, üyeleri arasında haksız rekabete neden olan tutum ve davranışları önleyici yaptırım uy-

gulamamaktadır. Haksız rekabete ve aynı zamanda rehber niteliğinin düşmesine neden olan taban düzeyin altındaki ücret önerisi ve ödemesi birçok sorunun temel kaynağıdır. Paket tur fiyatları içinde rehberlik hizmetinin maliyeti öteki maliyet öğeleri ile karşılaştırıldığında yüksek değildir. Tur fiyatlarını düşürmek için, rehberlik tur taban ücreti rekabetin ögesine dönüştürülmektedir. TÜRSAB'ın Genel Meslek Kuralları'na uymayan bazı seyahat işletmeleri, maliyet altı fiyatla tur satarak Türk turizmine zarar vermektedir.

Profesyonel turist rehberliği mesleğinin kurumsal açıdan, en önemli sorunu örgütlenememedir. Rehberlerin eğitim kökenleri, düzeyleri ve üye oldukları kurumsal yapılar birbirlerinden farklıdır. Meslek örgütlerinin bazıları oda, bazıları da dernektir. Meslek örgütü yapılanmasında ortaklık yoktur. Büyük bir kitle olmasına karşın, oda ve dernek üyesi rehberlerin azlığı odaların ve derneklerin gücünü sınırlamaktadır. Örgütlenme konusundaki güçlük ancak Turist Rehberleri Birliği Meslek Yasası'nın çıkmasıyla çözülebilir³.

Deneyimli yetkin profesyoneller turizmde kriz, kültür turlarına talebin azalması, işsizlik gibi sorunlar nedeniyle meslekten ayrıldığı için nitelikli rehber sayısı azalmaktadır. Rehberlik kursları plansız, programsız açılmamalı ve üniversitede verilen rehberlik eğitimi dört yıllık lisans derecesi düzeyinde olmalıdır.

Mesleklerini uygularken kokartlarını takmak zorunda olan rehberler, iç denetim aygıtları geliştirmelidir. Profesyonel turist rehberi bilincinin ve kimliğinin yerleştirilmesine çalışılmasıyla mesleğin niteliği ve imgesi yükseltilebilir. Profesyonel turist rehberi, tur lideri, tur eşlikçisi, tur temsilcisi ve transfer elemanı birbirlerinden ayırılmamalıdır. Ülke ve turizm için tanıtım elçisi konumundaki rehberin Türkiye'nin tanıtılmasındaki deneyimi ve rolü önemsenmelidir. Özellikle kültür turlarının gerçekleştirilmesinde rehberin bilgi birikimi, kültür düzeyi, deneyimi, becerisi (Cohen 1985; Dahles 2002; Holloway 1981) ve entellektüel donanımı en gerekli meslek özellikleridir. Yurtdışına düzenlenen turlarda çalışanların yetkin rehberlerden oluşması için uzmanlık eğitimine gerek vardır.

REHBERLİK MESLEK ÖRGÜTLERİNİN ETİK KONUSUNDAKİ ROLÜ

Günümüz koşullarında maliyet altı tur satışı, düşük rehberlik ücreti, yaygın kaçak rehberlik, ya-

bancı tur temsilcisi ve eleman çalıştırılması, kültür turizmi talebindeki azalma, turizmde kriz ve sonucunda ortaya çıkan işsizlik sorunları rehberin etik davranmasını güçleştirmiştir. Temel olan, mesleği olumsuzluklara karşı korumak olduğundan, belirtilen zor koşullarda etik değerler daha da önemlidir. Etik tutum ilgili tüm paydaşların etik davranmasıyla olasıdır. Rehberin ücretini tam istemesi mesleğin saygınlığını, rehberin ve meslek örgütlerinin gücünü artırır. Rehberin meslek kurallarına uyması gereklidir ancak, yeterli değildir. Rehberlere karşı görev ve sorumlulukları olan seyahat işletmesi ve tur operatörü de etik davranmalıdır. Rehber de meslek kurallarına uyan ve profesyonelce davranan şirketlerle çalışmalıdır.

Etik konusunun tartışılması ve meslek ilkelerinin rehberlerin oluşturduğu bir tartışma zemininde geliştirilmesi için, meslekdaşlar arasında görüş alışverişi yapılmalıdır. Turist Rehberleri Birliği Meslek Yasası'nın çıkması ve etik konusunun yasa da yer alması uygulamada karşılaşılan başlıca sorunları çözecektir. Rehberin görev, yetki ve sorumluluklarını tanımlayan, çalıştığı işletmelerle ilişkilerini düzenleyen yasa önerisi meslek haklarını korumak için rehberlerce desteklenmesi gereken önemli bir belgedir.

Rehberlikte etik konusunun hizmet içi eğitim seminerlerine dahil edilmesiyle buyurgan olmayan bir yapıda ve tartışma ortamında meslek uygulama kurallarının oluşturulması hedeflenmektedir. Etik panelleri, meslek etik ilkelerinin tartışılması için bir başlangıçtır. Rehberlikte etik, turizm genelindeki etik konularıyla yakından bağlantılıdır. Tüm işletmelerce ve turizm çalışanlarınca bir bütün olarak etik kurallar içerisinde davranılması, yerli ve yabancı turistlerin mutluluğunu artırır ve ülke imgesini iyileştirir. Turist, etik ilkelere bağlı seyahat işletmelerini tercih edebileceği ve etik nitelikli paket turlara daha fazla ücret ödemekte istekli olabileceği gibi (Tearfund 2001; Goodwin ve Francis 2003), tur operatörleri de etik davranışı bir kalite standardı olarak değerlendirmektedir (Tourism-Concern 2000).

Rehberlik etik değerlerini, ilkelerini oluşturmak ve korumak meslek örgütlerinin görevlerindedir. TUREB, rehber odaları ve dernekleri TÜRSAB ile ilişkilerini geliştirmektedir. Meslekdaş dayanışmasına önem veren rehberlik kuruluşları örgütlü bir rehber kitlesi yaratmaya çalışmaktadır. Güç birliği, ancak meslek örgütlerini desteklemekle, oluşturulabilir. Meslek örgütlerinin iletişim kanalları, rehberlerin kendi aralarındaki bağların ve meslek örgütleriyle ilişkilerinin geliştirilmesine inanan tüm rehberlere açıktır.

3) Dünya'da Turist Rehberliği Mesleği: Önemi, Rehberlerin Bakanlık ve Sektöre Karşı Sorumlulukları ve İlişkileri, Hizmet İçi Eğitim Seminerinde TUREB başkanı sayın Şerif Yenen'in sunumu ve seminer konuşması (1 Kasım 2006).

Kültür ve Turizm Bakanlığı ile meslek örgütleri arasındaki iyi ilişkiler, sorunların çözümünü kolaylaştırır. Bakanlık, profesyonel turist rehberlerini denetlemektedir. Denetim konusunda meslek örgütlerine daha açık yetki verilmesi gerekirken bu konudaki hukuki düzenlemeler eksiktir.

Meslek imgesi oldukça aşınmıştır, odalar ve dernekler profesyonel turist rehberi imgesinin yükseltilmesine çalışmaktadır.

Rehberlikte deneyim, bilgi birikimi ve kültür düzeyi önemlidir. Değişik düzeyde eğitim almış, bilgi birikimi ve deneyimi oldukça değişik rehberlerin varlığı kalite farklılığı yaratmaktadır. Hizmetin ve rehber niteliğinin artırılması için hizmet içi mesleki eğitim seminerleri gereklidir. Ancak, uygulanma biçimiyle, seminerler sınırlı yarar sağlamaktadır. Meslek örgütlerinin hizmet içi mesleki eğitim seminerlerinin düzenlenmesindeki tutumları rehberlerin yararınadır.

Geçmiş yıllarda düzenlenen kurslar rehber fazlası yaratmıştır. Rehberlik kurslarının açılmasında ilgili rehber odasının veya derneğin olumlu görüşü alınmalıdır. Üniversitelerde profesyonel turist rehberliği eğitimi dört yıllık lisans bölümlerinde verilmelidir. Kültür turları rehberliğine talep sürecinde görece azalmıştır. Rehberlik örgütlerince düzenlenen uzmanlık kursları farklı alanlarda sürdürülmeli ve rehberlerin iş alanları çeşitlendirilmelidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Rekabetçi yapıdaki seyahat sektöründe müşteri tatmini için profesyonel turist rehberinin işlevi önemlidir. Bu nedenle, seyahat işletmeleri bildikleri, tanıdıkları, daha önce ilişkide oldukları ve güvendikleri rehberlerle çalışır. Turistler ve tur gruplarının liderleri de tanıdıkları ve daha önce rehberliğinde gezdikleri bir profesyoneli tercih ederler. Rehber tur programını uygular, çıkan sorunları müşteri ve seyahat işletmesi adına çözer ve turun başarısından doğrudan sorumludur. Turistin seyahat deneyimi algısını, tatil ve ülke imgesini (Dahles 2002), büyük ölçüde rehber belirler.

Profesyonel turist rehberliği mesleğinin ilgili taraflarca bilinen güçlükleri vardır. Etik ilkeler mesleğin ve meslek kurallarına uyan rehberlerin haklarının korunması için gereklidir. Meslek ilkelerinin oluşturulması gereğinden bağımsız olarak, rehberlik mesleğinin iyileştirilmesi için geliştirilen öneriler aşağıda sıralanmaktadır.

- Rehberlik bir meslek olarak tanımlanmalı ve tanınmalıdır,

- Profesyonel turist rehberliği hizmetlerinin niteliği artırılmalıdır,
- Meslek imgesi sunulan hizmetin kalitesinin yüksekliğiyle bağlantılıdır,
- Rehberin toplum ve turizm endüstrisi içindeki imgesinin olumlu olması için çalışılmalıdır,
- İmaj çalışmaları yapılmalı, mesleğin toplumda bilinirliği artırılmalıdır,
- Ücret, iş koşulları ve sürekli eğitim alanlarında profesyonellik egemen olmalıdır,
- Eğitim seminerlerine gönüllü katılım için bir özendirme yöntemi yaratılmalıdır,
- Uzmanlık alanlarında seminerler düzenlenmeli, katılanlara sertifika verilmelidir,
- Maliyet altı tur satışlarının önlenmesi için çalışmalar yapılmalıdır,
- Rehberlik taban ücretlerinin altında çalışılmamalıdır,
- Rehberlerin ve seyahat işletmelerinin varlıkları komisyonlara bağlı olmamalıdır,
- Profesyonelliği sağlamak için meslek uygulama kuralları ve etik ilkeleri geliştirilmelidir,
- Meslek örgütleri, ilkelerin oluşumunda sorumluluk üstlenmelidir,
- Rehberler etik ilkelerin oluşturulma ve geliştirilme sürecinde yer almalıdır.

Rehberlik mesleğinin bazı sorunları turizm endüstrisine özgü işleyiş ve çalışma koşullarından kaynaklanmaktadır. Karşılaşılan güçlükler başka ülkelerdekiyle benzerdir. Meslek dalında profesyonelliğin ilk adımı turist rehberliği etik ilkelerinin ve meslek uygulama kurallarının oluşturulmasıdır. Meslek etik ilkelerini meslek örgütleri oluşturacaktır. Rehberler ilkelerin oluşturulmasına etkin biçimde katılmalı ve gelişimine katkıda bulunmalıdır.

Sivil toplum kuruluşlarının toplumsal değerlere dayandırılmış bir misyonu vardır. Bunların başlıcaları açıklık, şeffaflık ve tutarlılık, ayrımcılık yapmamak, farklı dinsel, etnik, cinsel kökenleri olan insanlar arasında eşitliğe özen göstermek ve çıkar çatımlarına izin vermemektir (Keskin 1999). Ayrıca siyasetten bağımsızlık, kar amacı gütmemek ve gönüllülük temelinde çalışmak da bu tür değerlerdendir. Rehberlik meslek kuruluşları geliştirmek istedikleri ilkelerin ve rehberlik uygulama kurallarının gerekli olduğunun bilincindedir. Rehberlik meslek etik ilkelerini ve rehberlik uygulama kurallarını oluşturmak yeterli değildir. Yalnızca, anlaşılabilir, taraflarca önceden tartışılmış, benimsenmiş, kabul edilmiş ve onaylanmış ilkeler uygulanabilir. Rehber, oluşumuna katıldığı ve benimsediği ilkelere taraf olacak, uyacak ve uygulayacaktır. Bu çer-

çevrede, yaratılan tartışma ortamında rehberlerin, rehber derneklerinin ve odalarının ilke önerileri alınabilir ve önerilen ilkeler geliştirilebilir⁴. Rehberlik meslek etiği ilkeleri, 'genel olarak ahlak, etik ve iş etiği kapsamında ele alınarak' (Akan 2007), oluşturulmalı, geliştirilmeli ve uygulanmalıdır. Turist Rehberleri Birliği Meslek Yasası önerisinin, meslek ilke ve kurallarını ana hatlarıyla içermesi ve uyulmaması durumunda geçerli yaptırımların önerilen metinde yer alması yasayı güçlendirir, örgütlenen rehberlerin ilkeler konusundaki duyarlılığını artırır.

KAYNAKÇA

- Akan, P. (2007). Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1): 7-20.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, 22(5): 551-563.
- Bal, H. (1995). *Turizmin Kırsal Toplumda Aile İçi İlişkilere Etkisi*. İstanbul: Doğa-İnsan Yayınları.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role, *Annals of Tourism Research*, 12(1): 5-29.
- Coughlan, R. (2001). An Analysis of Professional Codes of Ethics in the Hospitality Industry, *International Journal of Hospitality Management*, 20(1): 147-162.
- Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding; Image Management in Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29(3): 783-800.
- Dann, G. (1996). *The Language of Tourism: A Sociolinguistic Perspective*. Oxford: CAB International.
- Davran, Z. (2000). Hukuk Kurallarının Etik Temelleri. İçinde Tepe, H. (Editör). *Etik ve Meslek Etikleri* (ss.139-152). Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Değirmencioğlu, Ö. (2001). Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimi Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12(2): 189-196.
- de Kadt, E. (1979). The Encounter: Changing Values and Attitudes. İçinde de Kadt, E. (Editör), *Tourism Passport to Development?* (ss.50-67), New York: Oxford University Press.
- Fennell, D. A. ve Malloy, F. (1996). Measuring the Ethical Nature of Tourism Operators, *Annals of Tourism Research*, 26(4): 928-943.
- Geva, A. ve Goldman, A. (1991). Satisfaction Measurement in Guided Tours, *Annals of Tourism Research*, 18(2): 177-185.
- Goodwin, H. ve Francis, J. (2003). Ethical and Responsible Tourism: Consumer Trends in the UK, *Journal of Vacation Marketing*, 9(3): 271-284.
- Göymen, K. (2000). Tourism and Governance in Turkey, *Annals of Tourism Research*, 32(2): 325-345.
- Holloway, J. C. (1981). The Guided Tour, A Sociological Approach, *Annals of Tourism Research*, 8(3): 377-402.
- Hultsman, J. (1995). Just Tourism, An Ethical Framework, *Annals of Tourism Research*, 22(3): 553-567.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 87-97.
- Keskin, F. (1999). *Sivil Toplum Kuruluşlarında Etik. İçinde Etik - Deprem İşliği Konuşmaları, Sivil Toplum Kuruluşları ve Etik*, 1-2 Temmuz, 1999, (ss.120-125). İstanbul: Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı.
- Korçay, M. (1994). Turkish Tourism Development. İçinde Seton, A. V. vd. (Editörler). *Tourism: The State of the Art* (ss.85-99). Chichester: Wiley.
- Kuçuradi, İ. (1997). *Uludağ Konuşmaları, Özgürlük, Ahlak, Kültür Kavramları*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Kuçuradi, İ. (1999a). *Etik*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Kuçuradi, İ. (1999b). *Etik ve Etikler. İçinde Etik - Deprem İşliği Konuşmaları, Sivil Toplum Kuruluşları ve Yasalar-Etik-Deprem*, 1-2 Temmuz, 1999, (ss.115-120). İstanbul: Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı.
- Kuçuradi, İ. (2000). Felsefi Etik ve 'Meslek Etikleri'. İçinde Tepe, H. (Editör), *Etik ve Meslek Etikleri* (ss.17-32). Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Kuçuradi, İ. (2003). *İnsan ve Değerleri*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Kuşluyan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması. İçinde; *Turizm Eğitimi Konferansı*, 11-13 Aralık, 2002, (ss.235-242). Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2002). *Turizm Ahlak İlkeleri*. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayını.
- Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions, *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4): 181-200.
- Macbeth, J. (2005). Towards an Ethics Platform for Tourism, *Annals of Tourism Research*, 32(4): 962-984.
- Malloy, D. C. ve Fennell, D. A. (1998). Codes of Ethics and Tourism: An Exploratory Content Analysis, *Tourism Management*, 19(5): 453-461.
- Nettekoven, L. (1979). Mechanisms of Intercultural Interactions. İçinde de Kadt, E. (Editör). *Tourism Passport to Development?* (ss.135-145), New York: Oxford University Press.
- Noronha, R. (1979). Paradise Reviewed: Tourism in Bali. İçinde de Kadt, E. (Editör), *Tourism, Passport to Development?* (ss.177-204), New York: Oxford University Press.
- Özlem, D. (2004). *Etik - Ahlak Felsefesi*. İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Payne, D. ve Dimanche, F. (1996). Towards a Code of Conduct for The Tourism Industry: An Ethics Model, *Journal of Business Ethics*, 15(9): 997-1007.
- Pearce, P. H. (1984). Tourist - Guide Interaction, *Annals of Tourism Research*, 11(1): 129-146.

4) Meslek etik ilkeleri ve uygulama kuralları oluşturmuş bazı rehberlik örgütleri ile çalıştıkları rehberlerin uymalarını istediği iş kurallarını belirlemiş seyahat kuruluşlarının bilgilerine ulaşılabilenler Alison's Tours, Institute of Tourist Guiding, The Association of Approved Tour Guides of Ireland, European Federation of Tourist Guides, Gauteng Guides Association, The Guild of Professional Tour Guides of Washington, DC., Legends of Puerto Rico, Inc. Tour Guiding, Malta Tourist Guides Association, The National Federation of Tourist Guide Associations, San Francisco Tour Guide Guild, Scottish Tourist Guides Association, Tour Guides Association of Greater New Orleans, Travel Industry Council of Hong Kong: Tourist Guides, World Federation of Tourist Guide Associations'dır.

- Pond, K. L. (1993). *The Professional Guide, Dynamics of Tour Guiding*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Reimer, G. D. (1990). Packaging Dreams, Canadian Tour Operators at Work, *Annals of Tourism Research*, 17(4): 501-512.
- Ross, G. F. (1997). Travel Agency Employment Perceptions, *Tourism Management*, 18(1): 9-18.
- Salazar, N. B. (2005). Tourism and Glocalization: 'Local' Tour Guiding, *Annals of Tourism Research*, 32(3): 628-646.
- Sarıuşık, M., Akova, O. ve Çontu, M. (2006). Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 22-34.
- Tarih Vakfı. (1999). *Sivil Toplum Kuruluşları Arası İlişkiler Atölyesi Sonuçları*. İçinde *Sivil Toplum Kuruluşları ve Yasalar – Etik - Deprem*, 1-2 Temmuz, 1999, (ss.225-226). İstanbul: Türkiye Ekonomik ve Toplumsal Tarih Vakfı.
- Tearfund. (2001). *Tourism, Putting Ethics into Practice*. Middlesex: Tearfund, Christian Action for the World's Poor.
- Tepe, H. (2000). 'Basın Etiği' ya da Basında Etik Sorunlar. İçinde Tepe, H. (Editör). *Etik ve Meslek Etikleri*, (ss.121-136). Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Toros, A. (1997). (Editör). *Turizmin Sosyal Çevreye Etkisi, (Kemer – Alanya, 1995)*. Ankara: Turizm Bakanlığı, Yatırımlar Genel Müdürlüğü, Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı, Yayın No. 1997/1.
- TourismConcern. (2000). *Fair Trade in Tourism. Bulletin, (Autumn)*. London: Tourism Concern.
- Tuna, M. (2002). *Marmaris Kentinde Turizm, Çevre ve Toplumsal Eğilimler Araştırması*. Marmaris: MARTAV Marmaris, Kültür, Turizm ve Tanıtma Vakfı.
- TUREB. (2003). *Türkiye'nin Turist Rehberi Profili*. İstanbul: TUREB (<http://www.tureb.net/GenelBilgiler.asp?id=84>; (Erişim Tarihi: 20.12.2006). Recep Özbay'ın Türkiye İktisat Kongresi Turizm Çalışma Grubu'na sunduğu Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği raporunun eki.
- Urry, J. (1990). *The Tourist Gaze: Leisure and Travel in Contemporary Societies*. London: Sage.
- Weeden, C. (2001). Ethical Tourism: An Opportunity for Competitive Advantage, *Journal of Vacation Marketing*, 8(2): 141-153.
- Yaman, H. R. ve Gürel, E. (2006). Ethical Ideologies of Tourism Marketers, *Annals of Tourism Research*, 33(2): 470-489.
- Yarcan, Ş. (2004). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Panelleri, *Rehber Dünyası*, 36, (Haziran):48-51.

Yenen, Ş. (2002). Turizm Rehberliği Eğitiminde Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşu Arasındaki İşbirliğinin Önemi. İçinde; *Turizm Eğitimi Konferansı*, 11-13 Aralık, 2002, (ss.257-258). Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını.

Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). Intercultural Communication and Mediation: A Framework for Analysing the Intercultural Competence of Chinese Tour Guides, *Journal of Vacation Marketing*, 8(1): 75-87.

İNTERNET KAYNAKÇASI

1. <http://www.feg-touristguides.org/feg.htm>; European Federation of Tourist Guides, Quality Charter, FEG. (Erişim tarihi: 18/12/2006)
2. http://www.tihv.org.tr/Belge/insan_haklari_evrensel_bildirgesi.doc; Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi. (Erişim tarihi: 29/06/2006)
3. <http://www.tureb.net/GenelBilgiler.asp?id=84>; Türkiye'nin Turist Rehberi Profili, TUREB. (Erişim Tarihi: 20.12.2006). Sayın Recep Özbay'ın Türkiye İktisat Kongresi Turizm Çalışma Grubu'na sunduğu Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği raporunun eki.
4. <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/uyeler/mevzu/BIRLIKMEV/Ilkeler.asp>; Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, TURSAB, Genel Meslek Kuralları. (Erişim tarihi: 29/06/2006)
5. <http://www.wftga.org/page.asp?id=16>; World Federation of Tourist Guide Associations, The Code of Guiding Practice, WFTGA. (Erişim tarihi: 29/06/2006)

TEŞEKKÜR

Makalenin ilk şeklini okuyarak yararlı önerilerde bulunan Dr. Perran Akan'a ve anonim iki hakeme eleştiri ve önerileri için teşekkür ederim.

Gönderilme tarihi : 17 Temmuz 2006
Birinci düzeltme : 21 Aralık 2006
İkinci düzeltme : 04 Ocak 2007
Üçüncü düzeltme : 09 Ocak 2007
Kabul : 11 Ocak 2007

Doç. Dr. Şükrü Yarcan, Boğaziçi Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Hisar Kampüsü, 34342, Bebek, İstanbul
E-posta: yarcan@boun.edu.tr