



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:18.07.2022 ✓Accepted/Kabul:03.11.2022

DOI:10.30794/pausbed.1145202

Research Article/Araştırma Makalesi

Türkmen, S. ve Deniz, G. B. (2022). "Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerine Yönelik Sergiledikleri Etik Dışı Davranışların Belirlenmesi: ÇARO Örneği", *Pamukkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2022 Sayı 53: Özel sayı 2, Denizli, ss. 0367-0377.

## SEYAHAT ACENTALARININ TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK SERGİLEDİKLERİ ETİK DIŞI DAVRANIŞLARIN BELİRLENMESİ: ÇARO ÖRNEĞİ

Serkan TÜRKMEN\*, Gülsüm Bensu DENİZ\*\*

### Öz

İnsan ilişkilerinin yoğun olması ve arzu edilen çalışan motivasyonunun sağlanması açısından turizm sektöründe etik değerler çok önemlidir. Bu araştırmanın amacı turizm sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan turist rehberlerinin seyahat işletmeleriyle yaşadıkları etik dışı sorunları tespit etmektir. Araştırmada ÇARO'ya bağlı 19 profesyonel turist rehberiyle görüşme sağlanmıştır. Örneklem olarak kartopu örnekleme yöntemi seçilmiştir. Görüşmeler 10 Ocak 2022-15 Mart 2022 tarihleri arasında yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Rehberlere tur öncesi, tur esnasında, tur sonrasında ve genel olarak maruz kaldıkları ve şahit oldukları acentaların etik dışı davranışları hakkında sorular sorulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgularda, rehberler ile acentalar arasındaki etik dışı sorunların en fazla ücret konusunda yaşandığı ortaya çıkmıştır. Diğer karşılaşılan etik dışı davranışlar ise acentaların plan dışı tur programlarını değiştirmeleri ve rehberlik mesleğine saygı göstermemeleridir. Etik dışı davranışlara karşı yapılan denetimlerin eşit ve kimseyi kayırmadan uygulanması ve bu sorunlara karşı etik bir kurul oluşturularak etik dışı davranışların önüne geçilmesi gerekmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** *Seyahat acentaları, Turist rehberleri, Etik dışı davranışlar, ÇARO*

## DETERMINING UNETHICAL BEHAVIORS OF TRAVEL BUSINESSES' AGAINST TOURIST GUIDES: A CASE STUDY OF CARO

### Abstract

Ethical values are very important in the tourism sector in terms of intense human relations and providing the desired employee motivation. The main purpose of this research is to identify the unethical behaviours of travel businesses against tour guides who are one of the most important stakeholders of the tourism industry. It has been interviewed with 19 professional tour guides of CARO. Snowball sampling method was applied to get the data. The interviews were held face to face between 10 January 2022 and 15 March 2022. The guides were asked questions about the unethical behaviors that they witnessed before, during, and after the tours and in general with the agencies. it was found that the most unethical problems between the guides and the agencies were about the wages. Other unethical behaviors encountered are, travel businesses try to change tour programme in any time and not respecting the guidance profession. For preventing unethical behaviours between travel businesses and tour guides, a committee should be formed and given equal control of unethical behavior.

**Keywords:** *Travel agencies, Tour guides, Unethical behaviors, ÇARO.*

\*Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, ÇANAKKALE.  
e-posta:sturkmen@comu.edu.tr, (<https://orcid.org/0000-0002-0921-6102>)

\*\* Yüksek Lisans Öğrencisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, LEE Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği ABD, ÇANAKKALE.  
bensuudeniz@hotmail.com, (<https://orcid.org/0000-0002-6780-4826>)

## **GİRİŞ**

Profesyonel turist rehberleri, mesleğin gerekliliğinden ve turizmin hizmet odaklı bir sektör olmasından dolayı birçok işletmeyle ve sektörün diğer paydaşlarıyla yoğun bir etkileşim halindedir (Çokal ve Yılmaz, 2020). Bu paydaşlardan en büyük öneme sahip olanlardan biri de seyahat acentalarıdır, çünkü seyahat acentaları genellikle turist rehberlerinin işvereni pozisyonundadırlar (Yarcan, 2007). Turist rehberleri, seyahat acentaları ile çalışırlar ve bu işletmeler aracılığıyla turlara çıkarlar. Turist rehberleri çıktıkları turlarda sadece kendilerini değil çalıştıkları acentayı da temsil etmektedirler. Tur süresince acenta adına birçok yetkiye sahiptir ve turistler üzerindeki yönlendirme gücüyle acentanın imajına ve pazarlama faaliyetlerine önemli katkılar sunarlar (Koroğlu ve Merter, 2012).

İnsan faktörünün ve iletişimin ön planda bulunması sebebiyle bu ilişkilerde etik ilkeler büyük önem arz etmektedir. Her meslek grubunda olduğu gibi turist rehberleri de mesleğini huzurlu ve güvenli bir ortamda, severek yaptığı müddetçe başarılı olmaktadır (Çokal, 2019). Turun başarısı yüksek oranda turist rehberiyle alakalıdır (Yıldırım ve Güzel, 2019). Ancak birçok sektörde olduğu gibi turist rehberlerinin çalışma şartları ve rehberin acenta ile ilgili iş ilişkileri rehber performansının kalitesinde oldukça önemlidir. Dolayısıyla rehber ve acenta arasındaki kurumsal ve insani ilişkilerin kalitesi ve düzeyi tur performansında oldukça belirleyici olabilmektedir (Cheng, Wu, Yen ve Chen, 2016). Bu yüzden turist rehberlerinin performansını olumsuz etkileyecek unsurların ortadan kaldırılarak olumlu yönde etkileyecek ilişki ve davranış ağının kurulması gerekir (Kemboi ve Jairus, 2018).

Turist rehberlerinin performanslarını olumsuz yönde etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Turist rehberlerinin çalışma motivasyonlarını olumsuz etkileyebilecek en temel sorunlar arasında maruz kaldıkları etik dışı davranışlar yer almaktadır (Peters vd., 2014). Özellikle işveren pozisyonunda olan acentanın turist rehberleriyle kurdukları ilişkide rehberleri maruz bıraktıkları etik dışı davranışlar, turist rehberlerinin iş memnuniyetini olumsuz etkileyebilmekte ve iş memnuniyeti istenilen seviyede olmayan turist rehberleri de olumsuz tavırlarını aynı şekilde turiste yansıtabilmektedir (Çevirgen ve Üngüren, 2009). Sonuç olarak etik dışı davranışlar iş verimliliğini düşürmekte ve bu durum da turistlerin algıladıkları hizmet kalitesinin seviyesini aşağıya çekebilmektedir (Afolabi ve Omole, 2011). Bu nedenlerle profesyonel turist rehberleri ve seyahat acentalarının arasındaki etik sorunları tespit etmek, iş verimliliği ve hizmet kalitesi açısından oldukça önemlidir. Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin seyahat acentaları tarafından maruz kaldıkları etik dışı davranışlar tespit edilmeye çalışılacaktır.

## **LİTERATÜR (KAVRAMSAL ÇERÇEVE)**

### **Turizm ve Etik**

Bir felsefe disiplini olarak etik/ahlak kavramları bilinen tarih içerisinde 2500 yıldır tartışılan önemli konular içerisinde yer almaktadır. Etik kelimesi, köken olarak Yunanca karakter anlamına gelen *ethos* sözcüğünden gelmektedir. Sokrates, Platon ve Aristo gibi önemli düşünürlerden beri tartışılan etik teorileri, zaman içerisinde farklı bakış açılarıyla zenginleşerek şekillenmeye başlamıştır. Genel anlamda etik, *ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştırarak, iyi nedir? Ya da ne doğrudur? gibi sorulara cevap aramaktadır*. İş etiği ise *insanların işle ilgili kararları, hususları ve işletmelerin toplumsal ve ahlaki sorumluluklarıyla alakalıdır* (Kozak ve Güçlü, 2006).

İş etiği, genel anlamda “iş yerinde neyin doğru, neyin yanlış olduğunu bilmek ve doğru olanı yapmak” anlamındadır (Ülgen ve Mirze, 2004: 449). Asıl amaç felsefi tahliller üzerinden gitmek değil, toplum için önem arz eden ekonomik faaliyetlerdeki ahlaki meselelere de yönelme durumudur (Arslan, 2005: 7).

İşletmeler kar elde etme amacıyla kurulmuş dahi olsa günümüz dünyasında sosyal ve kültürel çevreden ayrı düşünülemezler. Bu nedenle toplumun ve çalışanların beklentilerini ön planda tutmak, adil, dürüst ve değer yargılarına önem vermek iş etiğinin ana hatlarını oluşturmaktadır (Eren, 2020).

Turizm hareketlerinin gelişimi, seyahat etmenin artık bir ihtiyaç haline gelmesi, turizmin hareketli ve aktif yapısı sebebiyle yoğun insan ilişkileri gereği turizmde etik kavramı önemli bir yerde bulunmaktadır (Kaya, 2019). Turizm sektöründeki işletmeler sürdürülebilir işletmeciliğin sağlanması açısından sadece kar çabası içinde olmamalı, aynı zamanda paydaşlarının memnuniyetini de gözetmelidir. Seyahat acentalarının çoğunluğu insanın doyum ve tatminine yönelik hizmet verdikleri için emek yoğun sektörlerden biridir (Erdoğan, 2018). Seyahat

acentaları, yoğun hizmet ve insan ilişkilerinden dolayı sosyal bir yapıya sahip oldukları için etik olgusuyla birlikte hareket etmeleri gerekmektedir. Seyahat acentalarının, işletme içinde ve dışında, paydaşlarıyla, işgörenleriyle ve rehberler ile ilişkilerinde etik ilkeleri benimsemeleri, sürdürülebilir rekabet gücü açısından büyük önem arz etmektedir (Akova ve Çalık, 2008; Tütüncü, Tarlan ve Mamyrkulov, 2003). Turizm sektöründe etik davranışlar konusu, son yıllarda turizm araştırmacılarının dikkatini çekmiş ve ilgili literatürde yapılan araştırmalarda turist rehberlerinin yaşadıkları sorunlar üzerine çeşitli araştırmalar yapılmıştır.

İlgili literatürde turist rehberlerinin genel olarak mesleki sorunları üzerinde durulmuştur (Yarcan, 2007; Arslan ve Şimşek, 2018; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz, 2019; Eser ve Şahin, 2020). Bu çalışmalarda bahsedilen sorunların bir kısmı turizm sektörünün Türkiye'deki yasal yapısından, alt ve üst yapı yetersizlikleri ve mevsimsel yoğunlaşmadan kaynaklanmaktadır (Karacaoğlu ve Sert, 2018; Eser ve Şahin, 2020). Bu araştırmanın konusu ile ilgili olarak bu çalışmalarda tespit edilen bazı sonuçlar da bulunmaktadır. Seyahat acentalarının turist rehberlerine yönelik uyguladığı etik dışı davranışların başında taban altı ücret politikası izlemeleri, kaçak rehberlerle çalışmaları, tur programının içine yoğun mağaza ziyareti koymaları gelmektedir (Yarcan, 2007; Arslan ve Şimşek, 2018; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Büyüktepe vd., 2019; Eser ve Şahin, 2020). Ayrıca Eser ve Şahin'in (2020) çalışmasında, acentalar tarafından rehberlerin çalışma sigortalarının yapılmaması, acentaların alan kılavuzları ve gölge rehberlerle çalışmaları da rehber sorunları olarak ifade edilmiştir. Ancak bu durumun etik dışı davranış olarak değerlendirilmesi görecelidir. Alan kılavuzluğu yasal mevzuata dahil edilmiştir. Gölge rehberlik ise bazı dillerde yetişmiş rehberin olmamasından dolayı acentaların ilgili dili bilen ancak rehber olmayan kişinin rehber eşliğinde turu gerçekleştirmesinden kaynaklanmaktadır. Düz'ün (2017) Ankara Rehberler Odası'na bağlı 11 turist rehberi ile yaptığı görüşmelerde, rehberlerin taban altı ücretle çalışması, daha çok mağazada zaman geçirerek turistleri alışverişe zorlaması gibi durumlar da rehberlerin sergilediği etik dışı davranışlar olarak değerlendirilmiştir.

Bu çalışmaların yanında rehberlerin etik davranışlarının turistler tarafından nasıl algılandığını inceleyen çalışmalar da bulunmaktadır (Çokal, 2019; Çokal ve Yılmaz, 2020). Özellikle turistler tarafından rehberlerin davranışlarına yönelik etik algılama seviyelerinin artmasının destinasyon imajı üzerinde olumlu etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Çokal ve Yılmaz, 2020). Çakmak ve Kurnaz'ın (2020) Safranbolu bölgesine tur düzenleyen 24 seyahat acentası çalışanı ile görüşerek yaptıkları bir diğer araştırmada, seyahat acentaları gözünden turist rehberlerinin seyahat acentası temsilcilerine yönelik etik dışı davranışlarını tespit etmeye çalışmışlardır. Bu çalışmada turist rehberlerinin, tur öncesinde acentalardan yüksek ücret talep etmesi, son dakika turları iptal etmeleri, tur esnasında rehberin destinasyona hakim olmaması, kısıtlı bilgi verme ve anlatım yapmama isteği, tur sonrasında ise acenta hakkında olumsuz konuşması gibi istenmeyen davranışlar sergiledikleri ifade edilmiştir. Bu çalışma sonuçlarına göre özellikle ücret ve tur iptalleri konusunda hem rehberlerin hem acentaların benzer şikayetlerde bulunmaları dikkat çekici bir durumdur. Bu çalışmada ise turist rehberlerinin seyahat acentaları ile olan ilişkisine odaklanılarak, turist rehberlerinin bakış açısıyla seyahat acentaları yönetimlerinin turist rehberlerine yönelik sergiledikleri etik dışı davranışlarının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

## **YÖNTEM**

Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Görüşme tekniği araştırmanın konusu hakkında detaylı bilgi toplamak ve derinlemesine tanımlama yapabilmek ve araştırmada elde edilen verileri farklı boyutlarda incelemek amacıyla kullanılmıştır (Yüksel, 2020). Profesyonel turist rehberleri ile görüşmeler 10 Ocak 2022 - 15 Mart 2022 tarihleri arasında yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Araştırma alanını Çanakkale Rehberler Odası'na (ÇARO) kayıtlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Katılımcı seçiminde kartopu örnekleme yöntemi seçilmiştir. Uzun yıllardır bölgede faaliyet gösteren rehberlere danışılıp, kendilerinin iletişim ağı içerisinde olan diğer rehberlerle görüşülmüştür. Toplamda ÇARO'ya bağlı 19 turist rehberi ile görüşme sağlanmıştır. Görüşme süreleri 12 ila 21 dakika arasında değişmiştir. Örneklem grubunda tecrübe yılı açısından çeşitlilik sağlanmaya çalışılmıştır.

Seyahat işletmesiyle rehber arasında tur öncesinde, tur süresi boyunca ve tur sonrasında sürekli bir bilgi alışverişi olmalıdır (Yarcan, 2007). Görüşme soruları hazırlanırken bu bilgidan yola çıkılmış, Efendi ve Tandoğan'ın (2018) yaptığı çalışmadan yararlanılmıştır. Hazırlanan sorular iki turist rehberi akademisyenin uzman görüşüne

sunulmuştur. Araştırma verilerinin toplanmasında kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme formunda aşağıdaki sorular yer almaktadır;

1-)Seyahat acentalarıyla işe alım sürecinde veya tur alırken yaşadığınız etik dışı davranışlar nelerdir?

2-)Seyahat acentalarıyla tur esnasında yaşadığınız etik dışı davranışlar nelerdir?

3-)Seyahat acentalarıyla tur sonrasında yaşadığınız etik dışı davranışlar nelerdir?

4-)Bunların dışında seyahat acentaları ile rehberler arasında şahit olduğunuz genel etik dışı davranışlar hakkında ne söyleyebilirsiniz?

Rehberlerden elde edilen söylemler yazılı dokümana çevrilmiş ve bu dokümanlara içerik analizi yapılmıştır. Söylemlerin kodlaması araştırmacılar ve araştırmaya dahil olmayan konu ile ilgili uzman başka bir akademisyen tarafından yapılmıştır. Daha sonra kodların karşılaştırılması yapılarak farklı kodlanan hususlarda danışılıp ortak karar verilmiştir. Kodların kategorize edilmesi, yarı yapılandırılmış soru formunda yer alan sorulara göre yapılmıştır. Çalışmada rehberlere ait kişisel bilgiler verilmemiş ve turist rehberlerinden R1, R2.....R19 olarak söz edilmiştir.

## **BULGULAR**

Araştırma verilerinin elde edildiği 19 turist rehberinin 5 tanesi kadın 14 tanesi erkek rehberlerden oluşmaktadır. 7 rehber evli 12 rehber ise bekar. Araştırmada yer alan 2 katılımcı 18-25 yaş aralığında, 11 katılımcı 25-40 yaş aralığında, 6 katılımcı ise 40 yaşından büyüktür. Mesleki tecrübe süresi olarak bakıldığında 0-3 yıl arası mesleki tecrübeye sahip olan 7 katılımcı, 4-10 yıl arası mesleki tecrübeye sahip 2 katılımcı ve 10 yıldan fazla mesleki tecrübeye sahip 10 katılımcı bulunmaktadır.

Tablo 1’de rehberlerin seyahat acentalarından tur alırken yaşadıkları etik dışı davranışların içerik analizi sonrasında oluşan kod ve temaları yer almaktadır. Araştırma örneklemini oluşturan 19 rehberden 15’i ücretlerle ilgili sorunlar yaşadığını dile getirmiştir. Özellikle taban altı fiyat teklif edildiği belirtilmiştir. İkinci sırada en çok dile getirilen durum ise anlaşma yapıldıktan sonra tur iptallerinin (5 rehber) yaşanması olarak ifade edilmiştir. Ayrıca iki rehber, alan kılavuzlarının tercih edilmesi ve kayırmacılık yapıldığını söylemektedir. Özellikle tanınmış rehberler tercih edilirken yaş ve tecrübe konusunda eksik olan rehberlerin tercih edilmedikleri belirtilmiştir. Üç rehber ise bu konuda acentalardan herhangi bir etik dışı davranışa maruz kalmadıklarını belirtmiştir.

**Tablo 1: Seyahat acentalarıyla işe alım sürecinde veya tur alırken yaşanan etik dışı davranışlar**

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
<b>1-Seyahat İşletmesiyle İşe Alım Sürecinde Yaşanan Etik Dışı Davranışlar</b>	<i>Ücret</i>	✓ Taban altı ödeme teklifi (14) ✓ Paket turlarda günlük tur ücretinin verilmesi (1)
	<i>Alan kılavuzu</i>	Rehber yerine alan kılavuzu tercih etmeleri (2)
	<i>Kayıрма</i>	✓ Turların tanınmış rehberlere verilmesi (1) ✓ Rehberin yaşının ve tecrübesinin yetersiz görülmesi (1)
	<i>Tur iptalleri</i>	✓ Gerçek Dışı Tur İptalleri (5)
	<i>İki araç tek rehber</i>	✓ İki araca bir rehber verilmesi (1)

Turist rehberlerinin tur öncesinde yaşanan etik dışı davranışlarla ilgili bazı ifadeleri şu şekildedir;

**R2:** *Birçok seyahat acentası kalifiye elemandan ziyade en uygun ücret ile çalıştırabileceği personel aramaktadır. Bahsi geçen ücret ise genellikle taban ücret olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca işe alım esnasında rehber kalitesinden ziyade tanınmış olup olmaması unsuru ön planda tutulmaktadır. Elbette profesyonel turist rehberliği mesleği geniş bir network geliştirmektedir ancak yine de önceliğin tanınmışlara verilmesi nice yetenekli ve donanımlı turist rehberinin mesleğe girişini engellemekte ve/veya geciktirmektedir.*

**R3:** Genellikle tur almadan önce eğer tecrübem ve yaşım yeterli gelmediyse gözüne turu vermekten imtina ediyorlar. Ya da her ne kadar yapabileceğimden emin olsam bile taban altı ücret teklif ediyorlar, tecrübesizliğimi bahane ederek.

**R6:** Taban altı fiyat teklif ediyorlar, tura çıkmayacağınızı belirttiğinizde başka bir rehberle görüşüyorlar ancak bulamazlarsa taban ücrete çıkmak zorunda kalıyorlar.

**R13:** Taban altı ücret teklif edilmesi en çok karşılaşılan durum. Anlaşma yaptıktan sonra daha ucuza tura çıkan rehber olunca acentaların yalan söyleyerek turun iptal olduğunu söylemesi...

Ücret ve tur iptalleri daha önce yapılan çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Yarcan, 2007; Arslan ve Şimşek, 2018; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Büyüktepe vd., 2019; Eser ve Şahin, 2020). Çakmak ve Kurnaz'ın (2020) çalışmasında tur iptali konusunda rehberlerin de aynı durumu acentalara yaptığı ifade edilmiştir. Büyüktepe vd. (2019) ve Eser ve Şahin'in (2020) çalışmalarında acentaların alan kılavuzları ile çalışmaları meslek sorunu olarak ifade edilmiştir ve bu çalışmada da etik dışı davranış olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 2'de rehberlerin tur esnasında seyahat acentalarıyla yaşadıkları etik dışı davranışların içerik analizi sonrasında oluşan kod ve temaları yer almaktadır. Seyahat acentasıyla tur esnasında yaşadığınız etik dışı davranışlar nelerdir diye sorulduğunda rehberler tarafından en çok tekrarlanan cevap, acentanın tur öncesinde tur planını kendileri planladıkları halde, tur esnasında rehberlere müdahale edip, programda olmayan yerlere gitmeleri için baskı yapmaları olmuştur. İkinci sırada en çok dile getirilen davranış (7 rehber) acentanın rehberin yaptığı işi küçük görerek rehberlik mesleğine saygı göstermemesi ve konaklamalı turlarda rehberi kaptan veya grup üyelerinden biriyle konaklatmak istemesidir. Seyahat işletmeleriyle tur esnasında hiç etik dışı sorun yaşamadığını belirten dört rehber bulunmaktadır. Ayrıca tur esnasında yapılan harcamaların ve hak edişlerin karşılanmaması, tur otobüsünde bulunması gereken evrakların acenta tarafından eksik konulması, acentanın misafire turun satışını yaparken gerçek dışı bilgi verip sonrasında bu sorumluluğu yerini getirme konusunda rehberi hedef göstermesi, rehberden iş tanımı dışında taleplerde bulunulması, tur süresine müdahale edilmesi ve rehber üzerinde satış baskısı kurma da tekrarlanan cevaplardandır.

**Tablo 2: Seyahat acentalarıyla tur esnasında yaşanan etik dışı davranışlar**

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
<b>2-Seyahat İşletmesiyle Tur Esnasında Yaşanan Etik Dışı Davranışlar</b>	<i>Müdahale</i>	Müdahale (8)
	<i>Aidiyet</i>	Aidiyet (5)
	<i>Suçlama</i>	✓ Herhangi bir sorunda rehberin suçlanması(1) ✓ Verilen sözlerin rehberin üstüne atılması (1)
	<i>Saygı</i>	✓ Mesleğe saygı göstermeme (7)
	<i>Hak ve İhtiyaç</i>	✓ Rehber yemek ücretinin verilmemesi (2) ✓ Hak edişlerin acentaya verilmesi (1)
	<i>Tur Süresi</i>	✓ Tur süresinin uzatılmak istenmesi (3)
	<i>Satış Baskısı</i>	✓ Satış Baskısı (3)
	<i>İş Tanımı Dışı Talep</i>	✓ İş tanımı dışında taleplerde bulunulması (3)
	<i>Eksik Evrak</i>	Eksik evrak hazırlama (1)

Turist rehberlerinin tur esnasında yaşanan etik dışı davranışlarla ilgili bazı ifadeleri şu şekildedir;

**R5:** Bazı konaklamalı turlarda acentalar özellikle sezon yoğunluğunu bahane ederek kaptan ve rehber için normalde ayrı odalar ayırtması gerekirken biraz daha kar elde edebilmek adına tek oda rezervasyonu yapıp birlikte kalmaya itebiliyorlar. Tur esnasında ekstra yerlere uğranma talebi de acenta tarafından gelebiliyor. Bu durum da programın gerçekleştirilmesini zora sokabiliyor. Bazı acentalar ise herhangi bir olay yaşandığında olayın aslını bile öğrenmeden suçu rehberde arayabiliyor. Tüketici daima haklıdır felsefesinden hareketle rehberin üstüne giderek motivasyonunun düşmesine neden olabiliyorlar. Bu nedenle benzer olaylarda rehberin haklı olabileceğini de düşünüp yanında olabilirler diye düşünüyorum.

**R7:** Bazen acenta özellikle şehir dışına yapılan turlarda tüm koltukları satıyor ve rehberlere hostes koltuğunda gitmesini söylüyor. 8-9 saatlik bir yolculuk için hostes koltuğu kabul edilebilir değil. Normal şartlarda 3-4 numara rehberlere ait değildir. Otellerde tek kişilik oda verilmesi gerekirken single farkını ödemek istemediği için grup içinden biri ile konaklatıyorlar. Bu da hem motivasyonu düşürüyor hem de dinlenmesi gereken saatlerde rehberin dinlenememesine yol açıyor.

**R10:** Rehberin işi olmayan işleri bana yaptırmaya çalışmaları diyebilirim. Örnek olarak para toplatma, içecek servisi yaptırmaya, valiz taşıtımaya. Genç adamsınız yaparsınız, biz de sizin zamanınızda böyle yapardık gibi saçma argümanlar ile diretiyorlar. Eksik evrak hazırlayıp zor duruma sokmak yani yeterince özen göstermeme başka bir sorun olarak çıkabiliyor karşıma. Mesleğimize saygı göstermemek en büyük etik dışı davranış olabilir. Para karşılığı hizmet versek bile bizleri gereksiz olarak görüp sırf para verdiği için saçma tavırlar içinde bulunabiliyorlar.

**R11:** Rehberin yemek ücretinin ödenmemesi veya umursanmaması... Misafirlerin verdiği tipleri veya kazanılan hak edişlerin belirli bir bölümünü acentanın alması... Rehberden meslek etiğine uymayan durumlar talep edilmesi... Turun uzama ihtimalinin normal karşılanması veya turu uzatmak isteyen müşterilerin isteklerini yerine getirmek ve rehberi işi yapmaya zorlamak...

Rehberlerin mağaza ziyareti ve satışa zorlanması, otobüste kendilerine yer ayrılmaması, acentaların sorumluluklarını yerine getirmemesinden dolayı kaynaklanan sorunların sorumlusu olarak rehberin gösterilmesi ve turlara müdahale gibi algılanan etik dışı davranışlar, önceki araştırmalarla benzerlik göstermektedir (Düz, 2017; Büyüktepe vd., 2018; Eser ve Şahin, 2020). Özellikle genç rehberlerin tecrübesizliğinden yararlanıp ekstra iş yaptırmaya çalışmak, saygı konusundaki rahatsızlıklar ve aidiyet hissinin oluşmaması, turist memnuniyeti ve rehber performansının olumsuz etkilenmemesi adına önemsenmesi gereken hususlar olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3'te rehberlerin seyahat acentalarıyla tur sonrasında yaşadıkları etik dışı davranışların içerik analizi sonucunda oluşan kod ve temaları yer almaktadır. Rehberlere seyahat acentasıyla tur sonrasında yaşadığınız etik dışı davranışlar nelerdir diye sorulduğunda en çok tekrar edilen cevap, yine ücretlerle ilgili olmuştur. Acentaların rehberlere ödemeleri turdan sonra yapması, tur geçtikten sonra ücrette pazarlık yapmak istemeleri, ücretleri çok geç ödemeleri veya hiç ödememeleri en çok dile getirilen sorunlar olmuştur. Tur sonrasında herhangi bir etik dışı davranışla karşılaşmadığını söyleyen dört rehber vardır. Bunlar dışında tur sonrası acentaların rehberler arasında kıyaslama yapması hatta bazı rehber söylemlerine göre rehberlerin dedikodusunun yapılması da dile getirilen diğer etik dışı davranışlardır.

**Tablo 3: Seyahat acentalarıyla tur sonrasında yaşanan etik dışı davranışlar**

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
<b>3-Seyahat İşletmesiyle Tur Sonrasında Yaşanan Etik Dışı Davranışlar</b>	Ücret	Pazarlık (7) ✓ Geç ödeme (6) ✓ Ödememe (3)
	Kıyaslama	✓ <b>Kıyaslama(3)</b>
	Hata	✓ Hata (1)

Turist rehberlerinin tur sonrasında yaşanan etik dışı davranışlarla ilgili bazı ifadeleri şu şekildedir;

**R2:** Genellikle tur ücretleri rehberlere turdan sonra veriliyor, bu nedenle anlaşılan rakamın altında ücret vermeye kalkabiliyorlar ve tur da çoktan yapılmış ve bitmiş oluyor.

**R3:** En büyüğü tur başında ücret almadıysam tur sonunda performansı, turun süresini veya beni alakadar etmeyen nedenler ile rehberlik ücretimden para kesmeye çalışmalarıdır. Ya da işte sırf o tur esnasında kişisel bir sorun yaşadığı için ileride alacağın işlere ket vurmaya çalışmaları olabilir. Başka acentalar rehberleri kötüleyerek ya da çalışmamayı teşvik ederek yapabiliyorlar bunları.

**R5:** Ücretler genelde tur bitiminde ödendiği için parayı eksik verme ya da rehberin hak edişinden kısma gibi hareketleri olabiliyor. Örneğin rehber yemek satışından para kazandıysa bunu bildikleri için yevmiyeden kısmak istiyorlar.

**R9:** Ücretlerin geç ödenmesi veya ödenip ödenmemesinin umursanmaması... Tur esnasında yapılan mecburi harcamaların tahsil edilememesi... Yapılan hataların aşağılanması ve tüm sorumluluğun rehberlere yıkılması... Anlaşılan ücreti iş yapıldıktan sonra düşürülmeye çalışılması... Rehberin kişisel hayatına ve tercihlerine saygısızlık yapılması...

Daha önceki araştırmalarda da ücret konusunda etik dışı davranışlar olduğu ifade edilmiştir (Arslan ve Şimşek, 2018; Eser ve Şahin, 2020). Ancak bu çalışmada ücret teklifleri dışında tur sonrasında ödemelerle ilgili çeşitli sorunların ortaya çıktığı anlaşılmıştır. Bu sorunlar anlaşılan ücretin dışına çıkma isteği, geç ödeme ve hatta hiç ödeme şeklinde sıralanmaktadır.

Tablo 4'te seyahat acentalarıyla rehberler arasında şahit olunan genel etik dışı davranışların içerik analizi sonrasında oluşan kod ve temaları yer almaktadır. Rehberlere bu dediklerinizin dışında seyahat acentalarıyla şahit olduğunuz veya duyduğunuz genel etik dışı davranışlar hakkında ne söyleyebilirsiniz diye sorulduğunda yine en çok tekrar edilen cevap ücretlerle ilgili olmuştur. Taban altı ücretlerin teklif edilmesi altı defa tekrarlanmışken, rehberlik ücretlerini geç ödeme veya hiç ödeme cevabı on kez tekrarlanmıştır. Rehberler acentaların kendilerine yasa dışı tekliflerde bulunduğunu, rehberin ruhsatnamesinde yazılı olmayan dillerde rehberlik tekliflerinde bulduklarını, rehbersiz tur yapan acentaların olduğunu ve çanta rehberlik faaliyetlerine şahit olduklarını dile getirmişlerdir.

**Tablo 4: Seyahat işletmeleri ile rehberler arasında şahit olunan genel etik dışı davranışlar**

Temalar	Alt Temalar	Kodlar
3-Seyahat İşletmesiyle Yaşanan Genel Etik Dışı Davranışlar	Ücret	Taban altı ücret (6) ✓ Geç ödeme veya ödememe (10)
	Kıyaslama	Kıyaslama(2)
	Yasa Dışı Teklifler	✓ Çanta Rehber (2) ✓ Rehbersiz Tur (1) ✓ Dil dışı rehberlik(1)

Turist rehberlerinin tur esnasında yaşanan etik dışı davranışlarla ilgili bazı ifadeleri şu şekildedir;

**R3:** Özellikle büyük acentalar birçok rehberle çalışmaktadır. Bu nedenle 2-3 hafta tura gönderdiği bir rehberi sonraki haftalarda biraz dinlenmiş olursun gibi bahanelerle tur dışına çıkarıp birkaç haftayı boş geçirmesine neden olmaktadır. Aylardır sezonu bekleyen rehberin ise bu boşa geçen haftaları telafi edebilmesi genellikle mümkün olmamaktadır. Daha geniş bir rehber portföyünü idare etmeyi amaçlayan bu hareket rehberin yıllık kazancını oldukça aşağıya çekmektedir. Bu durum da birçok meslektaşımızı sezon sonrası mesleğiyle ilgili olmayan bambaşka işlerde çalışmaya itmektedir.

**R4:** Özellikle bazı turlarda, örnek olarak Portakal Çiçeği Festivali'ne gideceksiniz. Acentanın iki gün için Adana rehberine ihtiyacı var. Rehber bu tarz yerlerde yarım yevmiye vermek istiyorlar. Neden? Eee festivalde zaten bir şey yapılmayacak, grup serbest bırakılacak gibi ifadeleri çok duyuyoruz. Oldukça yanlış ifadeler...

**R11:** Rehberlik mesleği ile bağdaşmayacak nitelikte muavinin yapacağı işleri rehberden beklemeleri, yapılan işi küçük görece nitelikte yaklaşımları, özellikle genç rehber arkadaşlara karşı...

**R18:** Öncelikle şunu söylemeliyim ki benim deneyimimde en azından benim sosyal çevremde olan rehberlerin bu 3 soruya olan cevapları az çok bellidir. 3 sorununda cevabı yok. Genelde çoğu etik sorunlar parasal konular kaynaklı çıkar. Özellikle rehberliğe yeni başlayanlara taban altı yevmiye verilmek istenir.

*Bana da bundan yıllar önce yaklaşık 10 sene önce böyle bir teklif geldi ama ben buna kesinlikle hayır cevabını verdim. Bunu kabul eden rehberler bana göre etik dışı davranışın birer parçası olurlar. Parasal konularla en belirgin etik sorunlar ise; taban ücret altı çalıştırmak istenmesi, tur sonrasında ücretten kısılması, ödemenin ertelenmesi gibi... En başından konuşup sözleşme imzalamak gerekir.*

Gözlemlenen etik dışı davranışlar genelde daha önceki çalışmaların sonuçlarıyla benzer olarak, ücret, ödeme, çanta rehberlik şeklinde karşımıza çıkmaktadır (Yarcan, 2007; Düz, 2017; Arslan ve Şimşek, 2018; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Büyüktepe vd., 2019; Eser ve Şahin, 2020; Özkan, 2022). Bunun dışında acenta yöneticilerinin mevcut rehberi başka rehberlerle kıyaslayarak performans ve ücret konusunda baskı yapmaları ifade edilen etik dışı davranışlar arasında yer almaktadır.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Turist rehberleri turizm sektörünün en önemli turizm çalışanı grubudur. Algılanan hizmet kalitesinin seviyesinin belirlenmesinde ya da algılanış biçimine yön vermede turist rehberlerinin önemi yadsınamaz (Sanduravan ve Granapala, 2016). Dolayısıyla turist rehberlerinin eğitilmesi, eğitildikten sonra istihdam edilmesi ve sürdürülebilir çalışma performanslarının yaratılması turizm sektörünün başarısına önemli katkılar sunabilir. Ancak turist rehberliğinin fiziksel ve zihinsel performansa dayalı bir hizmet olması sebebiyle, mesleğin kendi özelliklerinden dolayı yıpratıcı olduğu unutulmamalıdır. Bunu yanında sezona dayalı çalışılması, kadın rehberlerin annelik veya eş rollerinin mesleğin özellikleri ile çatışması ve esnek çalışma saatleri rehberliğin zorlu yönleri arasındadır (İlhan ve Soybalı, 2018). Bu yüzden turist rehberlerinin mesleki yeterlilik ve sorumluluklarını yerine getirmesi ve bu konunun takibi ne kadar önemliyse, rehberlerin temsil ettikleri ve birlikte çalıştıkları acentaların da aynı hassasiyetle turist rehberlerine karşı yükümlüklerini yerine getirmeleri ve onların performansını artırıcı çalışma tavrı göstermeleri oldukça önemlidir. Bu iki durum aynı anda sağlandığında turistlerin seyahatlerinde algıladıkları ya da algılayacakları hizmet kalitesinin seviyesi arzu edilen düzeylere ulaşabilecektir. Bu çalışmada seyahat acentalarının turist rehberlerine karşı sergiledikleri etik dışı davranışlar tespit edilmeye çalışılmıştır.

Turist rehberlerinin seyahat işletmeleri tarafından maruz kaldığı ve en çok dile getirilen sorunlar bulgularda görüldüğü gibi ücretlerle alakalı sorunlar olarak tespit edilmiştir. Rehberler, seyahat acentalarının her sene düzenli olarak belirlenen taban ücret tarifesine uymadıklarını, kendilerine taban ücretin altında ücret uygulamak istediklerini dile getirmişlerdir. Konaklamalı, yani paket turlarda rehberlere verilen ücret, günlük turdakine göre daha yüksektir. Acentalar ise genç rehberlerin tecrübesizliği veya festival vb. gibi etkinliklerde bolca serbest zaman verildiği için anlatım yapılmıyor gerekçesi altında, paket turlarda rehberlere günlük ücret tarifesi vermek istemekte veya ücretlerde kesinti yapmaya çalıştıkları görülmektedir. Halbuki rehber sadece anlatım yapan kişi değildir. Grubu yönlendiren, herhangi bir sorun olduğunda çözüm üreten, grubun bütün sorumluluğunu üzerine alan kişidir. Genellikle rehberler tur ücretlerini tur bittikten sonra almaktadırlar. Tur sonrasında ücrette pazarlık, rehberin hak edişinden kısma gibi söylemlerinde sayısı oldukça fazladır. Bu durumları takip eden diğer etik dışı davranış, anlaşma yapıldıktan sonra tur iptal edilmediği halde “tur iptal edildi” gerekçesiyle rehberle olan anlaşmayı iptal etmeleridir. Bunun sebebi acentanın daha uygun ücrete çıkabilecek bir rehber bulması veya son anda tanıdık bir rehber ile anlaşması olabilir. Maalesef turist rehberlerinin yaşadıkları en temel sorun ve maruz kaldıkları en belirgin etik dışı davranış ücret konusudur. Bu durum daha önce de rehberlerle ilgili yapılan araştırmalarda temel sorun olarak ifade edilmiştir (Düz, 2017; Pelit ve Katircioğlu, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018). Taban ücretin altında çalışma isteği ve ihtiyacı olan turist rehberleri oldukça, bu sorunun aşılması mümkün değildir. Bu noktada eğitilecek turist rehberlerinin ve mevcut rehberlerin bakış açılarını değiştirecek faaliyetler gerçekleştirildiğinde ancak bu sorun aşılabilir. Acentaların taban ücretin altında tur hizmeti veren rehber bulamadıkları gün, rehberlik hizmeti ücreti tabanın altına düşmeyecektir. Ancak burada özellikle yüksek gelirli turist gruplarının çekilmesi ve tur ücretlerinin makul kar düzeylerinde olması acentaların işlerini kolaylaştırabilir. Çünkü acentaların birbirleri ile girdikleri rekabet ve devamında tur ücretlerinin düşük fiyatlardan sunulma çabası, rehberlik ücretlerini de olumsuz etkilemekte ve bu yüzden acentalar ücret konusunda rehberlerin gönlünü kırıcı ve mevzuata aykırı ücret tekliflerinde bulunmalarına neden olmaktadır.

1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun “seyahat acentalarının yükümlülükleri” başlıklı 10. maddesine göre turlarda en az bir rehber bulundurma zorunluluğu bulunmaktadır. Turistlere rehber



dışında ülkenin tarihi, doğası ve kültürüyle alakalı bilgi verilmemesi ilgili kanunda net bir şekilde belirtilmektedir. Bu mevzuat gereğince Türkiye’de düzenlen tüm turlarda araçta bir rehber bulundurulması zorunludur; hükme uyulmaması durumunda icra edilecek yaptırımlar Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu’nun 27. ve 30. maddelerinde ifade edilmiştir. Bulgular doğrultusunda otobüste rehber olmayan kişilerin rehberlik yapması, çanta rehberlik, iki otobüse bir rehber verilmesi veya tur otobüsünde hiç rehber olmaması sadece etik dışı bir davranış değil aynı zamanda kanuna karşı işlenen bir suçtur.

Araştırmada acentanın tur esnasında tur programına müdahale etmesi en çok tekrarlanan etik sorunlardan biri olduğu görülmüştür. Tur programı seyahat acentası tarafından oluşturulur. Turun satışı gerçekleşikten sonra turist rehberleri devreye girer. Operasyonun gerçekleştiği aşamada turun sorumluluğu rehberlere aittir. Sahada olan, turu yönetecek olan kişi rehber olduğu için rehberin deneyimleri ve fikirleri önemsenmelidir (Ahipaşaoğlu, 2006: 135-136)

Bu konuda daha önceden çok fazla araştırma yapılmamış olmasına rağmen etik sorunların çözümüyle alakalı fikirler genelde ağır yaptırımların olması, kanunlara ek madde getirilmesi, denetimlerin artırılması gibi fikirlerdir. 1618 ve 6326 sayılı kanun ve ilgili yönetmeliklerde karşılaşılan birçok etik dışı davranışla alakalı hükümler bulunmaktadır. Asıl olması gereken denetimler sırasında denetçilerin tarafsız ve kimseyi kayırmadan yaptırımları uygulayabilmesidir.

Etik dışı davranış rehberler tarafından içselleştirilmesi gereken bir husustur. Özellikle taban ücret altı tura çıkma konusunda rehberler tarafından sergilenen doğru tavır ile bu davranışın önüne geçmek mümkün olabilir. Rehberlerin maruz kaldıkları bu etik dışı davranışları dile getirmesi ile ilgili odaların ve TUREB’in de bu konuda sorumluluk alarak gerekli işletmelere hukuki olmasa da davranışsal yaptırımlar sergilemeleri gerekebilir. Oluşturulacak etik komisyonların durumu takip ederek etik dışı davranış sergileyen acentalar hakkında basın açıklaması, kınama yazısı gibi tepkiler vermeleri, bu davranışları azaltabilir.

Son olarak, etik davranışların benimsenmesi mutlaka mesleki eğitimlerle kazandırılmaya çalışılmakta ve bu sayede önemli gelişmeler de elde ediliyor olabilir. Ancak insan davranışının kalitesini içinde bulunduğu kültür ve toplum belirlemektedir. Bu yüzden eğitim programlarında okul öncesinden başlayarak her öğrenim düzeyinde öğrencilerin evrensel etik davranışlarını benimseyecek eğitim modeli ortaya konulması gerekmektedir. Evrensel etik davranışlarının anlaşılması ve bireyler tarafından içselleştirilmesi, mesleki etiğin gelişmesini ve uygulanmasını kolaylaştıracaktır. Bu yüzden değişimin ve gelişimin önce davranışlarda sonra da etik davranışları koruyacak yasal mevzuatta aranması gerekmektedir. Bu sistem sağlandığında turist rehberleri, turizm çalışanları ve turizm işletmeleri birbirlerine karşı arzu edilen etik davranışları sergileyebilir, böyle bir atmosferin içerisinde hizmet kalitesi üst düzeye çıkabilir. Bu durumda da uluslararası destinasyon rekabetinde çok önemli avantaj elde edilebilir.

Bu çalışma Çanakkale Rehberler Odası’na bağlı profesyonel turist rehberleri tarafından alınan görüşler doğrultusunda ortaya konmuştur. Elde edilen bulgular **ÇARO’ya** bağlı 19 rehberle yapılan görüşmelerden sağlanmıştır. Benzer bir çalışma Türkiye genelindeki profesyonel turist rehberleri ile yapıлып, bölgesel ve genel olarak etik sorunlar arasındaki farklılıklar üzerinden bir kıyaslama yapılabilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Afolabi, O. A., ve Omole, E. O. (2011). Personality type and workforce diversity as predictors of ethical behaviour and job satisfaction among Nigerian policemen. *Current Research Journal of Social Sciences*, 3(5), 381-388.
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2006). *Sürdürülebilir Kırsal Turizm*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Akova, O. ve Çalık, İ. (2008). “Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Etik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 1-13.
- Arslan, M. (2005). *İş ve Meslek Ahlakı*, 2.Baskı, Siyasal Kitapevi Ankara.
- Arslan, A. ve Şimşek, G. (2018). “Kadın Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Sorunlar: Aydın Turist Rehberleri Örneği”, *Journal of Travel and Tourism Research*, 13, 23-49.

- Büyüktepe, H. S., Gökdemir, S. ve Korkmaz, H. (2019). "Turist Rehberlerinin Sorunları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Çanakkale Örneği", *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117.
- Cheng, J. C., Wu, C. S., Yen, C. H. ve Chen, C. Y. (2016). "Tour Leader Attachment And Customer Citizenship Behaviors in Group Package Tour: The Role of Customer Commitment", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 21/6, 642-657.
- Çakmak, T. F. ve Kurnaz, H. A. (2020). "Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerine Yönelik Şikâyetleri Üzerine Nitel Bir Araştırma", *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 /1, 78-96
- Çevirgen, A. ve Üngüren, E. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Etik İklim Ve İş Tatmini İlişkisi", *10. Ulusal Turizm Kongresi*, Mersin 21-24 Ekim 2009.
- Çokal, Z. (2019). "Turist Rehberlerinin Performansına ve Etik Davranışlarına Yönelik Turist Algılarının İncelenmesi", *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19/4, 1143-1168.
- Çokal, Z., & Yılmaz, İ. (2020). "Turist Rehberlerinin Etik Davranışlarının Destinasyon İmajına Etkisi: Kapadokya Örneği", *Verimlilik Dergisi*, 4, 135-173.
- Düz, B. (2017). "Turist Rehberliğinde Meslek Etiği İlkelerinin Faydacı Etik Yaklaşımı İle Belirlenmesi", *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10/2, 1639-1662.
- Efendi, M. ve Tandoğan, G. K. (2018). "Otobüs Kaptanlarının Yerli Turistlerin Etik Dışı Davranışlarını Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma", *Journal of Travel and Tourism Research*, 13, 96-114.
- Efendi, M. ve Tandoğan, G. K. (2019). "Yerli Turistlerin Paket Turlarda Yaptıkları Etik Dışı Davranışlar Üzerine Turist Rehberleri Gözüyle Bir Değerlendirme", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16/1, 21-33.
- Erdoğan, M. (2018). "Turizm İşletmelerinin Finansal Performanslarını Etkileyen Firmaya Özgü, Sektörel Ve Makroekonomik Belirleyiciler", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15/41, 101-127.
- Eren, R. (2020). "Aşçılık Meslek Etiği İlkelerinin Belirlenmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma", *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8/4, 2523-2540
- Eser, S. ve Şahin, S. (2020). "A Review on Current Problems in Tourist Guiding Profession", *Journal of Turkish Tourism Research*, 4/2, 1344-1355.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). "Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği", *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6/3, 81-99
- Kaya, S. (2019). "Turizm Lisans Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik İş Etiği Tutumları", *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel (JOGHAT)*, 2/1, 38-46.
- Kemboi, T. H. ve Jairus, K. N. (2018). "Tour Guiding Performance Attributes and Tourist Satisfaction: Evidence from North Rift Tourist Region, Kenya", *Journal of Hotel Management and Tourism Research*, 3/1, 8-23.
- Kozak, M. A. ve Güçlü, H. (2006). *Turizmde Etik: Kavramlar, İlkeler, Standartlar*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Köroğlu, Ö. ve Merter, B. (2012). "Seyahat Acentelerinin Turist Rehberlerini Seçme ve İşe Alma Sürecindeki Eğilimlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9/20, 213-238.
- Özkan, B. İ. (2022). "Van İlinde Yaşayan Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları", *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 57, 1-16.
- Pelit, E. ve Katircioğlu, E. (2018). "Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme", *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1/2, 74-94.
- Peters, S., Lau, T. C. ve Ng, C. Y. (2014). "Determinants of Job Satisfaction and Ethical Behaviour Towards Organisational Commitment - A Review", *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4/7, 573-591.
- Sandaruwani, J. R. C. ve Gnanapala, W. A. C. (2016). "The Role of Tourist Guides and Their Impacts on Sustainable Tourism Development: A Critique on Sri Lanka", *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Tütüncü, Ö., Tarlan, D. ve Mamyrkulov, N. (2003). "Seyahat Acentalarında Çalışanların İşe Alma Sürecini Algılamaları ve İzmir İli Örneği", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5/1, 113-140.

Ülgen, H. ve Mirze, S. K. (2004). İşletmelerde Stratejik Yönetim, 2.Baskı, Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Yarcan, Ş. (2007). "Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme.", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18/1, 33-44.

Yıldırım, B. I. ve Güzel, Ö. (2019). "Seyahat Acentelerinin Turist Rehberi Seçim Kriterlerinin Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) Yöntemi ile Değerlendirilmesi", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30/1, 69-81.

Yüksel, A.N. (2020). "Nitel Bir Araştırma Tekniği Olarak: Görüşme", *International Social Sciences Studies Journal*, 6/56, 547-552.

#### **Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)**

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).

2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).

3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).