

TURİST REHBERLERİNİN İŞ YAŞAMINDAKİ ROLLERİ ÜZERİNE KAVRAMSAL BİR DEĞERLENDİRME

Özlem KÖROĞLU*

Özet

Turist rehberleri; turistlere seçtikleri dilde liderlik yapan, bulunduğu bölgenin kültürel ve doğal miraslarını onlara tercüme eden ve bulunduğu bölgenin uygun bir yönetimi tarafından kabul edilmiş donanımına sahip kişilerdir. Turist rehberlerinin iş yaşamında önemli ve çok yönlü pek çok rolü bulunmaktadır. Rol, belirli bir konumda yer alan ya da belirli bir fonksiyonla görevlendirilen kişiden beklenen davranıştır. Rehberler, ziyaretçilerin daha önce hiç bilmediği, deneyim yaşamadığı bölgelerde ve çevrede yol gösteren, onlara öncülük eden ve örnek olan kişilerdir. Buna göre; turist rehberlerinin iş yaşamındaki rollerinin incelenmesi, ortaya konulması ve anlaşılması sürdürülebilir turist rehberliği mesleği açısından önem taşımaktadır. Bu çalışmada; turist rehberlerinin iş yaşamlarında üstlendiği/üstlenmesi gerekli olduğu rollerin incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın amacına yanıt vermeyi sağlayacak bilgilere ulaşmak için konuyla ilgili yerli ve yabancı alan yazın taraması yapılmış ve kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Yapılan inceleme sonucunda en fazla doğaya yönelik turizm faaliyetleri içerisinde rehberlerin kaynak yöneticiliği rolüne, liderlik rolüne, bununla birlikte rehberlerin kültürel arabuluculuk rolüne ve yorumcu rolüne vurgu yapıldığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Turist Rehberi, Rol, Örgütsel Rol, Turist Rehberlerinin Roller.*

A CONCEPTUAL EVALUATION OF THE TOUR GUIDES' ROLES IN THE WORKING LIFE

Abstract

A person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority. Tour guides have an important and multifaceted role in tourism industry. The role is defined as the expected behavior from the person who is in a specific location or is assigned with a specific function. Tour guides are role model persons who show the way to the visitors in a local region where the visitors never know and experience before. Therefore it is very important to examine and define the roles of the tour guides in their working life for the sustainable tour guiding. In this study it is aimed to examine the roles which the tour guides have undertaken / have to undertake in their working life. To reach the information that provides answers to the aims of the study, national and international literature have been reviewed about the study and a conceptual framework has been established. At the end of the examination it has been determined that the guides roles have been made more emphasis on the role of resource management and leadership in the nature based tourism activities and the role of cultural mediation and interpreter.

Key words: *Tour Guides, Role, Occupational Role, Tour Guides' Roles.*

1. GİRİŞ

Dünya ekonomisinin en önemli gelir getirici sektörlerinden birisi turizm sektörüdür. Turizm sektörünün çekirdeğini ise turist oluşturmaktadır. Turist ister kendi ülkesinde bir başka yöreye, isterse bir başka ülkeye gitmiş olsun, yaşamaya

alıştığı, ne yapacağını gayet iyi bildiği çevrenin dışına çıkmaktadır. Bu bilmediği yabancı ortamda bilgiden alışverişe, tavır ve davranışlardan eğlenmeye her konuda yardıma muhtaçtır. Aslında tüm turistler gidecekleri yöreye ya da ülke hakkında statik rehberlerden yani rehber kitaplardan, dergi, broşür, video ve benzeri

* Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, BALIKESİR.
e- posta:ozlemkoroglu_98@yahoo.com.

yayımlardan istedikleri bilgileri kolayca alma şansına sahiptirler. Ancak turistlerin çok önemli bir bölümü yine de turist rehberlerinin yani rehberliği meslek olarak seçmiş kişilerin bilgilerinden yararlanmayı tercih etmektedirler (Değirmencioğlu ve Ahipaşaoğlu, 2003: 1-2). Ap ve Wong (2001: 551-552), turist rehberini, "gruplara tercüme ve yorum sağlayarak önemli bölgelerde liderlik yapan, isteklerin, bilginin, kişilik niteliklerinin, yüksek standartlarda yönetme ve etik ilkelerini içeren insani karakterlerinin etkili bir birleşimidir" şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanımda rehberin kişisel özelliklerinin önemi ve turist rehberinin yaptığı işi oluşturan önemli bileşenleri üzerinde durulmuştur. Rehberlik mesleğin başarıyla yerine getirilmesinin sırrı, mesleğin ve hizmetin sunulduğu insanların sevilmesidir. Yani rehberler mesleklerine tutkuyla bağlanmalı ve her bir ziyaretçisine titizlikle ilgi göstermelidir. Ap ve Wong (2001)'a göre turist rehberliği sadece bilgi transferi değil aynı zamanda da ziyaretçilere ilgi ve içten gelen bir tavır sergilemektir.

Bir turist rehberi seyahat sektöründe çalışan ve turistleri sınırlı zaman içerisinde gezi turlarına götüren kişidir. Turist rehberliği ile ilgili ilk sistemli çalışmaları gerçekleştiren Holloway (1981), turist grubuna liderlik etme görevinin pek çok isim altında ifade edildiğini vurgulamaktadır. Farklı araştırmacıların tanımladığı "tur rehberi", "yerel rehber" ya da "tur koordinatörü" gibi pek çok turist rehberi terimi bulunmaktadır (Zhang ve Chow, 2004: 82). Bununla birlikte turist rehberleri için tur rehberi, şehir rehberi ya da nokta rehber gibi pek çok ifade, anlam veya sembol bulunmaktadır. Ayrıca, tur yöneticisi, eşlikçi, tur eşlikçisi ya da tur lideri gibi farklı yaklaşımlar da mevcuttur (Dahles, 2002: 785). Anlaşılacağı üzere turist rehberi ya da turist rehberliği mesleği ile ilgili yapılan tanımlamalarda, turist rehberinin oldukça farklı rolleri ve fonksiyonları üzerinde durulmuştur (Zhang ve Chow, 2004: 82). Buradan hareketle bu çalışmanın amacı rol ve örgütsel rol kavramını incelemek, turist rehberlerinin iş yaşamındaki

rollerini kavramsal bir değerlendirme ile saptamak ve en çok vurgu yapılan rolleri üzerinde tartışmaktır.

Bu çalışmanın amacına yanıt vermeyi sağlayacak bilgilere ulaşmak için konuyla ilgili yerli ve yabancı alanyazın taraması yapılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda turist rehberlerinin rollerini belirlemeye yönelik olarak yerli alanyazında herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yabancı alanyazında ise bu konuya ilgi duyulduğu açıkça görülmektedir. Oysa Türkiye diğer ülkelerle kıyaslandığında rehberlik mesleğinin en iyi uygulandığı ülkelerden biridir. Öyle ki Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli 2012 yılı itibarıyla 13.628 rehber bulunmaktadır (<http://sgb.kulturturizm.gov.tr>). Buna rağmen Türkiye'de turist rehberlerinin rollerini belirlemeye yönelik herhangi bir çalışma bulunmamaktadır.

Bu nedenle öncelikli yapılması gerekenler arasında Türkiye'de çalışan turist rehberlerinin iş yaşamındaki rollerinin belirlenmesidir. Çünkü diğer ülkelerdeki rehberlik uygulamalarıyla kıyaslandığında Türkiye'de ki rehberlik uygulamaları daha fazla çeşitlilik göstermektedir. Rehberler kültürel turizm faaliyetlerinden eko-turizm faaliyetlerine, inanç turizmi faaliyetlerinden botanik turizm faaliyetlerine kadar çok çeşitli turizm faaliyetleri içerisinde çalışmaktadırlar. Dolayısıyla bu çeşitlilik rehberlerin farklı roller ve sorumluluklar üstlenmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle rehberlerin rollerinin belirlenmesi sürdürülebilir rehberlik uygulamaları açısından önem taşımaktadır.

2. TURİST REHBERLİĞİ VE ROL KAVRAMI

Turist rehberi, ülkeyi yerli ve yabancı turistlere en iyi biçimde tanıttacak, onlara gezileri süresince yardımcı olacak, doğru bilgileri verebilecek, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın vermiş olduğu yetki belgesine sahip kişidir (TUREB, 2006: 246). Dünya Rehberler Federasyon Örgütü'nün (WFTGA) tanımına göre; turist rehberleri; turistlere seçtikleri dilde liderlik yapan, bulunduğu bölgenin kültürel ve doğal miraslarını onlara tercüme eden ve bulunduğu bölgenin uygun bir yönetimi

tarafından kabul edilmiş donanımına sahip kişilerdir (<http://www.wftga.org>). Turist rehberinin pek çok tanımı bulunmasına rağmen, uluslararası kabul görmüş bir tanım Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (EFTGA) tarafından 1998 yılında yapılmıştır. Bu tanıma göre turist rehberi; yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir (Ap ve Wong, 2001: 551).

22 Haziran 2012 tarih ve 28331 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na ve 23 Şubat 2013 tarih ve 28568 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'ne göre turist rehberliği hizmeti; seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini ifade etmektedir.

Turist rehberinin tanımı yapılırken daha çok yaptığı çeşitli turlar vurgulanmaya çalışılmıştır. Tanıma göre, turist rehberi, turistlere, ziyaretçi ve konuklara eşlik ederek; sit alanları, müzeler, anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, sanat eserleri, el sanatları, hatıra eşyaları, eğlence yer ve olanakları hakkında doğru bilgiler verip gezdiren, gerektiğinde yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını kapsayan çeşitli spor türlerinin uygulanmasına yardımcı olan kişidir (Ahipaşaoğlu, 2001:

91). Leclerc ve Martin (2004: 182), turist rehberlerini; ziyaret edilen bölgeler, fotoğraflanan yerler, karşılaşılan insanlar ve otobüsün penceresinden görülen manzaralar hakkında bilgi sağlayan ve yorumsal hikâyeler anlatan kişiler olarak tanımlamaktadırlar.

Turist rehberlerinin rollerini incelemeye geçmeden önce rol kavramı tanımlanmalıdır. Sosyolojik açıdan "haklar, yükümlülükler ve bir sosyal pozisyonun statüsüne görev olarak verilmiş olan davranış ve tutum beklentileri seti" şeklinde tanımlanabilen rol kavramı, 1930'lu ve 1940'lı yıllarda sosyoloji alanyazınında kabul görmeye başlayan bir kavram olmuştur (Erdoğan, 2008: 129). Gülnar, (2007: 185), rol kavramıyla ilgili olarak ilk önemli çalışmalardan birinin 1979 yılında Biddle'ın rol teorisini ortaya atarak gerçekleştirdiğini ifade etmektedir. Rol teorisi; rol bağlamındaki davranışların insanların paylaştıkları ortak bir kimlikle (pozisyonlarda) ve rollerinden haberdar olmalarıyla ilişkili olduğu biçiminde yapılandırılmıştır. Teoriye göre roller daha büyük bir sosyal sistemin sonucu olduğu için süreklilik arz etmekte ve bu roller de insanlara öğretilmek zorundadır. Rollerin, pozisyonların ve beklentilerin bütünleşik hale gelmesi rol teorisinde gerçekleşmektedir.

Genel olarak insanların hali hazırdaki davranışları şeklinde tanımlanan rol kavramı her ne kadar yönetim organizasyon biliminin içinde yer alsada, esas itibarıyla ilk olarak sosyoloji biliminin alanı içinde incelenmiş olan bir kavramdır (Özkan, 2008: 4). Rol kavramı, sosyolojinin olduğu kadar, sosyal psikoloji, antropoloji, çalışma sosyolojisi gibi pek çok yakın dalın veya sosyolojinin alt disiplinlerinin de asli kavramları arasındadır (Birkök, 2004). Sosyoloji tarihine bakıldığında rolü açıklayan iki temel yaklaşım olduğu görülmektedir (Özkan, 2008: 4). Birinci yaklaşım olan yapısalci-işlevselci görüşe göre rol; insana toplum tarafından giydirilen bir elbisedir. Birey toplumsal bir üründür. İnsan davranışı toplumsal yapının bir sonucudur. Statü, öğretmen, işçi, anne veya cumhurbaşkanı gibi toplumsal sistemde herhangi bir yeri işgal eden bir pozisyonudur. Rol ise öğretmenin işçinin, annenin, cumhurbaşkanının statüsüne bağlanan, ondan beklenen ya da olması

gereken davranıştır. İkincisi de sosyal psikolojik yaklaşımdır. Bu yaklaşımı benimseyen sembolik ve etkileşimci sosyologlar rolü; kişiye toplum tarafından dayatılan bir davranış değil, kişinin çevresindeki normları ve değerleri, kendi perspektifinden algılaması olarak tanımlamaktadır. Yani rolü yaratan toplum değil bireyin kendi ilgi ve algısıdır. Sosyal psikoloji kuramları ve hümanistik kuramlar (sembolik etkileşimci sosyologlar) ise, davranışı yaratanın insan olduğunu, ısrarla vurgunun toplumsal yapıdan çok insan faktörleri üzerinde olması gerektiğini belirtmektedir. Sonuç olarak, başvurulacak ortak normların veya kuralların yapısı tarafından biçimlendirilen rolün, kişinin olduğu kadar, ilişkide bulunduğu veya birlikte hareket ettiği kişilerin gözünde de anlamlı ve uyumlu olmasıdır. Özetle rol, insanın doğuştan ve kişisel-toplumsal faktörlerin bileşiminin meydana getirdiği bir statü davranışdır (Özkan, 2008: 4). Sosyolojik açıdan roller, insanların beklentilerini ortaya koymaları açısından önem taşımaktadır. Bireyler rol davranışlarını sergilemekte, bu rollerin bir araya gelip, kaynaşmasıyla toplum oluşmaktadır. Böylece roller sayesinde insanlar bir arada düzgün biçimde yer almaktadırlar. Rollerin getirdiği sorumluluk toplumsal kargaşayı engellemektedir (Özkalp, 2004: 47).

Rol tanımları zamana ve ortama göre değişiklik gösterebilmekte veya sınırları bireyden bireye farklılaşabilmektedir (Aslan, 2008: 173). Şahin (2009: 27) rolün, bireylerin bir kişi ya da gruptan bekledikleri çeşitli davranışları tanımlamakta kullanıldığını belirtmektedir. Şahin'e (2009: 27) göre; bireyin hem özel ve hem de iş yaşamında yerine getirilmesi beklenen pek çok davranış kalıpları bulunmaktadır ve bununla ilgili normlar önceden belirlenmiş durumdadır. Bireyler beklenen rolleri yerine getirebildiği sürece mutludur. Özkan (2008: 4) ve Topuz (2006: 7) rol kavramını benzer şekilde; "belirli bir konumda yer alan ya da belirli bir fonksiyonla görevlendirilen kişiden beklenen davranış" olarak tanımlamaktadır. Özkan (2008: 4) ve Topuz (2006: 7)'a göre rol davranışları, belirli bir sosyal pozisyonu ya da statüyü dolduran kişiden beklenen davranışlar olmaktadır (Topuz, 2006: 7). Heken (2006: 251) ise rol kavramını; kişinin sahip olduğu sosyal statü veya çeşitli kurumlar içerisinde bulunduğu konum gereği kendisinden

göstermesi beklenen davranış örüntüsü, bir sosyal pozisyonu işgal eden bir kişinin davranış biçimlerinin toplamı, belirli bir grup veya örgüt içinde belirli bir yer tutan kişiden diğerleri ile olan ilişkilerinde beklenen faaliyet kalıpları ve davranışlar, mevcut normlardan kaynaklanan beklentilere sahip pozisyon, bireyin kişiliğiyle sosyal sistemin yapısı arasındaki birleşme noktası, bireyin bir toplumun üyesi olarak icra edebilme kapasitesi içindeki normatif beklentiler sistemi olarak tanımlamaktadır.

Bu tanımlardan yola çıkılarak bir rolü oluşturan üç unsurdan bahsetmek mümkündür. Bunlar çevrenin beklentileri, kişinin algıları ve davranışlarıdır. Çevrenin talepleri kişinin rolü ile ilgili olarak çevresinin ondan bekledikleri ve kişiye aktardıkları baskılardır. Bir rolü oluşturan ikinci unsur ise kişinin kendisi ile ilgili rol tanımlamasıdır. Bir rolü çevrenin beklentileri kadar kişinin kendisi ile ilgili tanımlamaları oluşturmaktadır. Son olarak rolü oluşturan üçüncü unsur ise kişinin rol davranışlarıdır. Rol davranışları; kişinin çevresinin beklentileri ile kendi tecrübelerini birleştirip ortaya koyduğu davranış biçimleridir (Heken, 2006: 251).

Belirli bir toplum içinde yer alan bireyler, üzerine aldıkları belirli rolleri yerine getirmektedirler. Bu tıpkı bir tiyatro oyuncusunun sahnede canlandığı role benzemektedir. Rol, bir grup ya da toplum içindeki insanların sınırları belirlenmiş olarak oynadıkları bir oyundur. Her toplum üyelerinden üstlendikleri rolü, en iyi bir biçimde yerine getirmelerini beklemektedir. Örneğin bir taksiye binildiğinde şoförün istenilen adrese götürmesi, bir annenin çocuklarına iyi bakması, bir öğretmenin öğrencileri ile yakından ilgilenmesi, onlara en iyi davranış biçimlerini öğretmesi beklenmektedir. Her rolün bireyden bazı beklentileri ve ona verdiği bazı imtiyazları vardır. Çünkü her rol bir statü ile ilgilidir. İnsanlar belirli bir statü işgal etmekte ve bu statüye uygun bir rol oynamaktadırlar. Rol ve statü kavramı bir madeni paranın iki yüzü gibidir. Her bireyin statüsü tek olmakla beraber, yerine getirdiği rol birçoğudur. Yani belirli bir statüdeki insanın oynadığı pek çok rol bulunmaktadır. Bir statü birçok rol davranışını gerektirmekte ya da ortaya çıkarmaktadır (Özkalp, 2004: 46). Güven (2005: 68), rol kavramını etkin bir biçimde sosyal bilimler sözlüğüne kazandıran bilim

adamı, Linton'nun da rol kavramını statüye bağladığını ve rolü, statünün dinamik yönüdür şeklinde tanımladığını ifade etmektedir.

Statü ve rol arasında farklılıklar bulunmaktadır. Statü davranışları, belirli bir pozisyondan ya da statüden beklenen davranışlar, rol davranışları da kişilerin bizzat kendilerinin gerçekleştirmiş oldukları tavır ve hareket olmaktadır. Statü kavramı, pozisyonun önemini ve görünüşünü vurgularken, pozisyon sahibi olan kişinin davranış biçimini ise, onun söz konusu pozisyonda bulunmaktan ötürü yüklenmek zorunda ve durumunda olduğu "rol" belirlemekte ve tanımlamaktadır (Kaynak, 1990: 169). Diğer bir deyişle statüler işgal edilmekte, roller ise oynanmaktadır (Akan, 2003: 85). Ancak, insanlar işgal ettikleri statülerin gereği olan davranışları yerine getirirken, birbirleriyle uyum içinde ilişki kurabilmek bakımından başkalarının davranışlarını da önceden hesap etmek durumundadır. Sosyal düzen içerisinde rol davranışlarının temel fonksiyonu, kişilerin diğer toplum ya da grup üyeleriyle ilgili davranışlarında, onlar tarafından beklenen ve kabul gören davranış kalıplarının neler olduğunun ve nasıl gerçekleştirileceğinin fiili olarak ortaya konmasıdır. Belirli bir statüyü işgal eden kişinin, kendi rolünü istenildiği gibi oynaması için kendinden beklenen davranışlar hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir (Topuz, 2006: 8).

Bir davranış düzlemi içerisinde gerçekleşecek olan çeşitli roller; gerçekleştirilme biçimlerine ve yaygınlıklarına göre farklı şekillerde sınıflandırılmaktadırlar. Özkan (2008: 5) Banton tarafından yapılan sınıflandırmanın, örgütsel davranış ile sosyal psikoloji alanında çokça kullanılan üçlü rol sınıflaması olduğunu belirtmektedir. Buna göre roller; temel roller, genel roller ve bağımsız roller olarak üç kategoriye ayrılmaktadır.

• **Temel roller;** biyolojik esaslara dayanan rollerdir. Temel roller, kişilerin cinsiyet ve yaşlarına göre gerçekleştirmek durumunda oldukları rollerdir (Şimşek vd., 2003: 21). Biyo-sosyal denen bu roller, her birey için bir veri olup, kaçınılmaz özellikleridir (Topuz, 2006: 9). Örneğin, anne, baba, çocuk, karı, koca gibi yüzyıllardır değişmeyen ve tüm toplumlarda merkez alınan geleneksel rollerdir. Temel

roller, kişilerin cinsiyet ve yaşlarına göre gerçekleştirmek durumunda oldukları rollerdir.

• **Genel roller;** toplum için özel bir önem taşıyıp, sınırları davranış düzlemlerine göre değişen, sonuçları çoğu zaman toplumu veya grubu etkileyen rollerdir. Bu tür roller, toplumun tamamına faydalıdırlar, belirli zaman ve belirli bir düzene göre işlediklerinden, toplumun yaşamasını ayarlayan ve düzenleyen rollerdir. Örneğin, mesleki roller, genel roller grubu içerisinde düşünülmektedir. Genel roller, başkalarına göre davranma esasına dayandıkları için çoğunlukla bunların kaynağı hukuki düzenlemeler ile örf ve adetlerdir (Topuz, 2006: 9). Toplum tarafından kişilere daha ziyade niteliklerinden dolayı verilen rollerdir (Özkan, 2008: 5). Genel rol tüm rollerin toplamıdır. Bireyin toplumdaki tüm işlevlerini yansıtan bir kavramdır. Bireyin oynadığı tüm rollerin bileşimi olan toplam genelleşmiş roldür (İçli, 2005: 102).

• **Bağımsız roller;** hobi rolleri olarak da nitelendirilen bu roller, kişilerin, boş ve serbest zamanlarını değerlendirmek için oynadıkları rollerdir (Özkan, 2008: 5). Fertlerin, yalnızca kendi istek ve iradelerine bağlı olarak gerçekleştirdikleri rollerdir. Bunların kazanılması ve yerine getirilmesi zorunlu değildir. Mesela, tiyatroya gitme, tamamen isteğe bağlı bir olaydır. Aynı şekilde, iktisat fakültesinde doktora yapmak da isteğe bağlıdır. Toplumlar, sosyo-ekonomik ve teknolojik bakımdan ilerledikçe demokratik uygulamalar ve politikalar geliştikçe, yaş ve cinsiyete dayanan roller önemini kaybederek, çoğunlukla bağımsız rollerin sayısı ve önemi artmaktadır (Güven, 2005: 75).

Roller, basit ya da karmaşık, teklif edilmiş ya da kabul edilmiş olmalarına göre de sınıflandırılmakta ve taşıdıkları sosyal değer derecesine göre de değerlendirilebilmektedir. Bazı roller, grupta veya toplumda çok itibarda, diğerleri çok düşük değerde sayılabilmektedir. Bazı roller, ağır bir sorumluluk ve ciddi bir hareket gerektirirken diğerleri görece daha hafif yükümlülük ve uğraş istemektedir. Eğer rolleri gruplara göre sınıflamak gerekirse büyük veya esas roller ile ikincil roller olarak da ayrılabilir. Rol çeşitleri üzerine uğraşanlar daha ziyade çeşitli rollere sahip

bulunan kişilerin davranışları üzerinde durmuşlar ve rollerin içeriğini ele almışlardır. Güven (2005: 73), Fichter'in, kişinin rolünü gerçekleştirme için gereken üç şartın durum, işlev ve grup olduğunu belirttikten sonra rolleri Banton tarafından yapılan sınıflamaya benzer şekilde anahtar rol, genel rol ve diğer bağımsız roller olarak sınıfladığını ifade etmektedir. İçli (2005: 102) ise Fichter ve Banton tarafından yapılan sınıflamada temel rol ve anahtar rol arasında farklılıklar olduğunu belirtmektedir. Banton'a göre temel rol biyolojik esaslara dayanırken, Fitcher'e göre ise anahtar rol, bireyin rolleri arasında en önemli olan rolü ifade etmektedir. Fitcher'e göre bir toplumda en yüksek rol bireyin mesleki rolü olsa bile somut durumlarda farklılıklar olabilmektedir. Örneğin, evli bir erkeğin anahtar rolü ekonomik, çocuğun anahtar rolü eğitimsel, eşinin anahtar rolü ailesel olabilmektedir.

3. ÖRGÜTSEL ROL KAVRAMI

Güven (2005: 71), rol kavramı üzerinde ilk defa önemle duran ve onu sosyal bilimler alanyazınına kazandıran kişinin Linton olduğunu ifade etmektedir. Güven (2005: 71)'e göre Linton'un çalışmaları, rol kavramının gelişmesine ve sosyolojiye büyük katkılar sağlamıştır. Daha sonra, özellikle sistem kuramcısı Parsons'un rol yorumları, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış alanına Kahn ve arkadaşları (1964) tarafından başarıyla aktarılmıştır. İnsan örgütlerini rol sistemleri olarak tanımlayan ve rol kavramını eserlerinde merkez alan Katz ve Kahn ise, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış alanında bugün hala en çok kullanılan rol modelini oluşturmuşlardır. Katz ve Kahn'a göre bir örgütün biçimsel yapısını, standartlaşmış rol davranışları ağı oluşturmaktadır. Rol başarmanın formüllendirilmesi veya standartlaştırılması bir derece sorunudur; fakat örgüt içinde birey, başka toplumsal ortamlardan olduğundan daha az derecede rolünü kişiliğini ortaya koyacak biçimde yerine getirme özgürlüğüne sahiptir. Yine Katz ve Kahn'a göre, «Toplumsal olarak karşılıklı ilişkiler kalıbını tanımlayan en genel kavram rol sistemidir.» Rol sistemiyle örgütlerdeki pek çok davranış açıklanabilmektedir. Örneğin; bölük: komutanının yürüyüş emrine itaat eden erler, standartlaşmış ve kurumsallaşmış bir tür davranışta bulunmaktadırlar. Rol davranışı

olarak adlandırılan bu durum, örgütlerde bir rol oynayan kişinin davranışlarında o rolün gereklerini yerine getirmesini sağlamaktadır. Bu ise örgütü algılama, anlama ve çözümlemede büyük kolaylık sağlamaktadır (Güven, 2005: 71).

Örgütün toplumsal çevresi, kültürel yapı, kümeleşme yapısı ve rol yapısından oluşmaktadır. En genel anlamıyla toplumsal rol, işgörenden toplumsal çevresince beklenen işlem ve eylemlerin tümü olarak tanımlanabilmektedir. Bu eylemlerin bir kısmı örgütün kültürel yapısınca, bir kısmı işgörenin üyesi bulunduğu küme yapısınca, bir kısmı da işgörenin örgüt dışındaki ilişkileri yoluyla toplumca beklenmektedir. Beklenti kaynaklarındaki çeşitlilik örgütsel rol, örgütsel davranış, örgütsel edim çakışmasını engelleyebilmektedir (Duyar, 1990: 131). Arı (2008: 141)'ya göre roller örgüt içerisinde bireyin davranış ve fonksiyonlarını temsil etmektedir. Ceylan ve Ulutürk (2006: 49) ise rolü, başkalarının bir işgörenden beklediği ve istediği işlem ve eylemler olarak tanımlamaktadır. Şahin (2009: 27) rolün, görev ve sorumlulukların yanı sıra, astların üstlerin ve benzer statüleri işgal eden diğer işgörenlerin beklenti ve taleplerini de içine alan geniş kapsamlı bir kavram olduğunu ifade etmektedir. Balcı (1981: 280), rollerin görevlere ilişkin özel davranış biçimleri olduğunu, görev gereklerinden doğduğunu ve geliştiklerini ifade etmektedir. Görev gerekleri de örgütün kurumsal yapısı ve amaçlarıyla bağımlılık göstermektedir. Bu yüzden bu boyutlardaki değişme ve gelişmeler her durumda rolleri de etkilemekte ve değişimlerine neden olmaktadır. Ceylan ve Ulutürk (2006: 49), rolün görevden ayrılan temel yönlerinin bulunduğunu ifade etmektedirler. Ceylan ve Ulutürk (2006: 49)'e göre rol için yapılan işlem ve eylemlerin bazıları işgörenin görevi ile ilgili olmamakta; işgörenden rol bekleyenler kendi üstlerinden başkası da olabilmektedir. Oysa görev için yapılan işlem ve eylemlerin tümü, örgütün amaçları için olmaktadır. Bu işlem ve eylemlerin yapılması da yasal belgelere dayalı olarak işgörenin üstleri tarafından istenmektedir.

Balcı (1981: 280), Başaran (1989: 80), Tolan vd. (1991: 229), Kasapoğlu (1994: 220), İçli (2005: 98), Ceylan ve Ulutürk (2006: 49), Güney

(2007: 30) ve Özkan (2008: 4) rolü, işgörenin iş tanımı içinde yer alan ve işgörenden yerine getirmesi beklenen davranışlar olarak tanımlamaktadırlar. Böylece her örgüt üyesinin göstermesi beklenen davranış, örgüt tarafından o üyeye verilen rolü ifade etmektedir. Bu anlamdaki rol genellikle beklenen rol olarak adlandırılmaktadır (Koçel, 2007: 474). Benzer şekilde Duyar (1990: 132) örgütsel beklentilerin önemli bir rol kaynağı olduğunu ifade etmektedir. Bir rol kaynağı olarak örgütsel beklentiler, göreve, yönetime ve üretime ilişkin olan gereklerdir. Bu gerekler genellikle örgütlerin işgörenden daha girişte beklediği eylemler dizisini kapsamaktadır. Bu nedenle işbölümü sonucu ortaya çıkan görevler işgörenden değişmez rolleri olarak kabul edilmektedir. Öte yandan her grup üyesi, kendisinden nasıl bir davranış beklediği, kendisinin hangi fonksiyonu görmesi gerektiği konusunda bir anlayışa, bir algıya sahiptir. Bu anlamdaki rol genellikle algılanan rol olarak adlandırılmaktadır. Üçüncü anlamda bir rol de gerçekten oynanan rol olarak adlandırılan ve örgüt üyesinin gerçekten gösterdiği davranış ile ilgili olmaktadır (Koçel, 2007: 474).

Örgütlerde davranışlar iki şekilde ortaya çıkmaktadır. Bunlardan biri iş tanımı gereği yerine getirilen görevlerdir. "Biçimsel rol davranışı" da denilen bu tür görevleri "verilen görevler" şeklinde nitelendirmek mümkündür (Aktan, 2006: 6). Rol davranışı, işgörenin örgüt içinde üzerine düşen görevi yapması için göstermesi gereken davranışlardır ve bu davranışlar, işgörenin uymak zorunda olduğu biçimsel olarak tanımlanmış rol davranışlarıdır (Türker ve Artan, 2007: 194). Biçimsel rol davranışı, organizasyonun temelini oluşturan, örgütün ödül sistemi tarafından tanımlanan, işgörenden yerine getirmedikleri takdirde ödüllendirilmeyecekleri ve bazen de cezalandırılacakları davranışlardır. İşgörenden bu davranışlara uymak zorundadırlar. Bir örgütte biçimsel rol davranışlarının olmaması çatışmalara ve olumsuz finansal sonuçlara neden olabilmektedir (Özkan, 2008: 6). Biçimsel rol davranışına sahip bireyler bu rolün gerektirdiği yükümlülüklerin ve beklentilerin bilincinde olmaktadır (Heken, 2006: 254). Çalışanın işi gereği göstermesi gereken rol davranışlarıyla ilgili geleneksel yaklaşım, rol davranışlarını yapılan işin bir

sonucu, çıktısı olarak ele almaktadır. Başka bir ifadeyle rol davranışı çalışanın iş tanımı içinde yer alan, çalışanın işini yaparken göstermesi gereken davranışlardır. Öte yandan Türker ve Artan (2007: 195), Rodham'a (2000) göre geleneksel yaklaşımın sadece biçimsel görev tanımlarını içerdiğini, işin dinamik yapısını dikkate almamasının rol davranışı anlayışını kısıtladığını ifade etmektedir.

Örgütlerde ortaya çıkan davranışların diğeri ise örgütsel emir ve talimatlara dayanmayan, rol ve sorumluluk kavramlarıyla açıklanamayan, işgörenin durumdan vazife çıkarmak suretiyle kendini görevli sayması şeklinde olabilmektedir. Bunlar, "ekstra veya gönüllü davranışlar" olarak nitelendirilmektedir. Bu tür davranışlar, görev veya rol gereği değil, tümüyle gönüllülük temeline dayalı "üstlenilen görevler" şeklinde de ifade edilebilmektedir (Aktan, 2006: 6). Bu tür davranışlar, biçimsel rol gereklerinin ötesinde, ödüllendirmeye dayalı olmayan, bireyin yurttaşlık duygularından kaynaklanan ve sonuçta işgörenin gönüllü olarak faaliyetlere örgüt adına katılması ile meydana gelen davranıştır. Bu gönüllülük destekleyici, planlanmış, organizasyonu koruyucu, organizasyon imajını artırıcı faaliyetler olarak tanımlanmaktadır. Ekstra rol davranışları örgütün etkinliğini arttıran ve kolaylaştıran davranışları ve yardımseverliği içermektedir. Örnek olarak örgüte yeni katılan işgörenden işe alıştırılması, kişilerarası çatışmaları azaltma ve sona erdirmeye, işe zamanında gelme ve mesai süresi bittiği halde işini tamamlamak için herhangi bir ödül beklentisi olmaksızın çalışmasına devam etmesi gösterilebilmektedir (Özkan, 2008: 6). Davranış tümüyle özveri temelinde gerçekleştirildiği için, kişinin bu tür bir duygudan tatmin düzeyi oldukça yüksek olmaktadır (Aktan, 2006: 6). Yukarıda tanımlanan örgütsel rol kavramına uygun olarak turist rehberlerinin iş yaşamındaki rolleri aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

4. TURİST REHBERLERİNİN İŞ YAŞAMINDAKİ ROLLERİ

Turist rehberlerinin rollerine yönelik ilk çalışmaların temelini Gronoos (1978), Schmidt (1979), Holloway (1981) ve Cohen (1985) atmıştır. 1978'de Gronoos turist rehberini satış elemanı olarak tanımlamıştır. 1979'da

Schmidt, yaptığı çalışmada turist rehberlerinin denge unsuru aracı, arabulucu ve satış elemanı rollerine vurgu yapmaktadır (Zhang ve Chow, 2004: 82). 1981 yılında Holloway tarafından yapılan çalışmada, turist rehberlerinin bilgi verici rolünün profesyonel meslek hayatlarında en önemli rolü olduğuna vurgu yapılmaktadır (Reisinger ve Steiner, 2006: 482). Ayrıca Holloway (1981) turist rehberlerinin aktör, elçi, denge unsuru, katalizör, kültür simsarı, yorumcu, çevirmen, arabulucu, öğretmen gibi roller üstlendiğini de belirtmektedir (Zhang ve Chow, 2004: 82).

1985 yılında Erik Cohen'in misafir editörlüğü altında *Annals of Tourism Research* Dergisi "Turist Rehberlerinin Rolü" başlıklı özel bir sayı yayınlamak için çalışmada bulunmuş, fakat bu çalışma istenilen sonucu vermemiştir. Bunun üzerine Jafar Jafari (1985)'nin derginin editör sayfasında derginin bir sayısının turist rehberlerine özel sayı olarak basılacağına yönelik tekrar açıklama yapmış, maalesef bu girişim de çok az ilgi görmüştür. Pearce vd.'nin 1998 yılında yayınladıkları "Turizm: Kıtalar Arası Köprüler" kitabında da uluslararası turizm tüm boyutlarıyla anlatılmış fakat uluslararası turizmde turist rehberlerinin rollerine yönelik tek bir cümle bile geçmemiştir (McDonnell, 2001: 1).

Cohen (1985) turist rehberlerinin rollerine yönelik yaptığı ilk çalışmada turist rehberlerinin rollerini "rehber" (yol gösterici) ve "danışman" (akıl hocası) olarak ikiye ayırmaktadır (Cohen vd., 2002: 919). "Yol göstericiler" kendilerini yolları ve çekim merkezlerini göstermekle sınırlamaktadırlar. Onlar turistlerin daha önce hiç bilmediği, deneyim yaşamadığı bölgelerde ve çevrede yol gösteren ve turistlere öncülük eden coğrafi rehberlerdir. Bu kategoride bulunan rehberler şehir merkezlerinden çok, vadi, dağ gibi ulaşılması güç alanlarda çalışmaktadırlar. Bu rehberler zorlu parkurlarda yol bulmanın yanı sıra yerel halkın misafirperverliğinden ve iyi niyetinden de emin olmak durumundadır.

Schmidt (1979), Holloway (1981), Almagor (1985), Gurung vd. (1997), Bras (2000), Howard vd. (2001) ve Ballantyne ve Hughes (2001) da rehberlerin yol gösterici rollerini vurgulamaktadır (Black ve Weiler, 2005: 26). Aynı şekilde McDonnell (2001: 8) yaptığı

çalışmada turist rehberlerinin yol gösterici rollerine vurgu yapmaktadır. Ona göre turistlerin rehberli turlara neden zaman ve para harcadıklarının bir nedeni ise destinasyonun coğrafyasına aşina olmak ve aidiyet duygusu elde etmek içindir.

Rehberlerin "danışmanlık (akıl hocalığı)" görevi ise bir öğretici, eğitmen ya da tavsiye edici gibi anlamlara da gelmektedir. Danışmanlar turistlere ilgi çekici nesnelere açıklamanın yanı sıra nerede ve nasıl davranmaları gerektiğini de açıklamaktadırlar. Bu kategorideki rehberlerin anlatımları tarihsel olaylar, mimari yorumlar ya da kültürel bilgilendirme üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu rehberler daha çok yol göstericilerin aksine kurulu bir yerde çalışırlar, yeni yerler keşfetmeye çalışmazlar ya da yeni hikayeler üretmezler. Yol göstericiler daha çok doğa kaynaklı turizm yerlerinde baskındır. Danışmalar ise çoğunlukla bilgi aktarımı açısından zengin bölgelerde çalışmayı tercih etmektedirler. Cohen (1985), yol göstericilerin, çoğunlukla gençlerden oluştuğunu, henüz gelişmemiş bölgelerde ve çoğunlukla da doğaya dayalı turizm türlerinde yoğunlaştığını belirtmektedir. Turist rehberlerinin danışman kategorilerinde yer alan rehberler ise gelişmiş bölgelerde ve özellikle kültür açısından zengin yörelerde yoğunlaşmaktadır. Cohen (1985) rehberin görevinin turistlerin deneyiminin tedarik yönünden ziyade deneyiminin şekillenmesine, yol göstericilikten ziyade danışmanlığa dönüşmesine ve profesyonel hayatının bir gereği olarak da iletişim yeterliliğine yoğunlaşmasına dikkat çekmektedir. Bu tanıma göre rehberleri sadece çeviri yapan kişiler değil de, turistlerin başka kültürleri tanımasını ve seyahat deneyimi kazanmalarını sağlayan, turistlerin başka kültürleri görmesini, duymasını, koklamasını, tatmasını ve hissetmesini sağlayan kişiler olarak görmek gerekmektedir (Dahles, 2002: 785-786). Daha sonraki yıllarda Cohen, bu iki rolü, modern turist rehberliğine daha fazla ilgili olacak şekilde yeniden isimlendirerek yol gösterici yerine "lider", danışman yerine "arabulucu" terimlerini kullanmıştır.

Cohen (1985) yaptığı çalışmada dört rehberlik türünü de tanımlamaktadır. Orijinaller, Animatörler, Tur liderleri ve Profesyoneller. Orijinaller, her şeyden önce enstrümantal işlevi yerine getiren yol göstericilerdir.

Onların görevi turistlerin güvenli bir şekilde destinasyona ulaşmasını ve geri dönmesini sağlamaktır. Orijinaller, rotayı ve faaliyetleri seçtikleri ve bunları turistler için erişebilir kıldıkları için de sıklıkla yol gösterici olarak da isimlendirilmektedirler. Bu grup rehberler ayrıntılı açıklama yapmazlar. Animatörler, turistlerle arkadaşça etkileşim kurarak ve sosyalleşerek, tercihlerini dinleyerek ve saygı göstererek bu mesleğin sosyal işlevini yerine getirmektedirler. Tur liderleri, turist ve çevre arasındaki etkileşimi kolaylaştırarak, etkileşimsel işlevi yerine getirmektedirler. Profesyoneller (uzmanlar) detaylı bilgi transferini, faaliyetleri, alanı ve deneyimleri yorumlamayı içeren (örn. nerede, ne zaman, neden ve nasıl davranılması gerektiğini söyleyen ve açıklayan) iletişimsel işlevi yerine getirmektedirler (Reisinger ve Steiner, 2006: 482). Cohen (1985), profesyonellerin danışmanlarla benzer olduğunu ileri sürmektedir. Danışman rolünün orijinali manevi ve entelektüel rehberlik iken, profesyonel/danışman turist rehberinin iletişimsel işlevi bilgi transferi ve o bilginin etkileşimi olarak görülebilmektedir (McDonnell, 2001: 2). Buna göre Cohen (1985), rehberlerin danışmanlık rolünün dört bileşenden oluştuğunu ileri sürmektedir. Bunlar; (1) *Güzergah seçimi* (neyin görüleceği ve deneyimleneceği ya da neyin görülmesine gerek olmadığına seçimi), (2) *Doğru ve kesin bilgi yayılımı*, (3) *Görünenin ve deneyimlenenin yorumlanması*, (4) *Uydurma, sanki gerçekmiş gibi sahte bilgi sunmak*'tır (McDonnell, 2001: 2; Reisinger ve Steiner, 2006: 482).

Cohen (1985) tarafından yapılan bu çalışma daha sonraları ilgi görmeye başlamış ve rehberlerin rollerini belirlemeye yönelik yapılan çalışmaların sayısı artmıştır. Turist rehberlerinin rolleri üzerine yapılan çalışmalarda, turist rehberinin rolü ve fonksiyonları hakkında farklı tanımlara yer verilmiştir (Zhang ve Chow, 2004: 82). Turist rehberi; bilgi aktarıcı, bilgi çeşmesi; öğretmen ya da eğitici, turist deneyimlerini yönlendiren ya da turistleri motive eden, arabulucu, ülkesi için bir misyoner ya da büyükelçi, diplomat,

grupun animatörü ya da analizcisi, dert ortağı, çoban, grubun lideri ya da disipline eden kişi, danışman ya da akıl hocası, anlatıcı, dinleyici, sosyolog, psikolog, yol gösterici, kültürel aracı, aktör, denge unsuru, bakıcı ya da vekil ebeveyn, gözetmen, katalizör, yorumcu ya da çevirmen, satış elemanı, organizatör, kurye, yönetici, eğlendirici, sağlık ve güvenlik danışmanı, eşlikçi, halkla ilişkiler vb. olarak tanımlanmaktadır (Holloway, 1981; McDonnell, 2001: 3; Ap ve Wong, 2001: 552; Dahles, 2002: 785; Cohen vd., 2002: 920; Leclerc ve Martin, 2004: 184; Zhang ve Chow, 2004: 82; Salazar, 2005: 629; Bowie ve Chang, 2005: 305; Black ve Weiler, 2005: 26; Reisinger ve Steiner, 2006: 481; Güzel, 2007: 5; Yenen, 2007: 925; Rabotic, 2011: 155). Black ve Weiler, (2005: 26) bu rollerin nitelikli ya da iyi bir rehber olabilmek için gerekli niteliklerin ve yetkinliklerin tanımlanmasına temel oluşturduğunu ifade etmektedir.

Cohen vd., (2002: 920), yukarıda yazılı roller içinde turizm sektörünün hassas yapısı içerisinde turist rehberlerinin bir danışman ya da akıl hocası, bir arabulucu görevi üstlenmesinin daha çok önem taşıdığını ifade etmektedirler. Onlara göre, turist rehberi artık sadece yol gösteren, kamp çadırı kuran ve yol işaretlerini okuyan değil, öğreten ve önderlik eden, turistlere gördükleri şeyleri anlamlı kılmaya yardımcı olan kişilerdir. Turist rehberleri artık rehberlik yaptıkları bölgelerin sadece coğrafyası ve tarihi üzerinde değil aynı zamanda grup dinamikleri, motivasyon, kültürel ve etnik dinamikler gibi sosyolojik ve psikolojik alanlarda da profesyonelleşmiş ve iyi eğitilmiş olmak zorundadırlar.

Zhang ve Chow, 2004 yılında yaptıkları çalışmada, çeşitli araştırmalarda turist rehberleri ile ilgili kullanılan farklı rolleri ve tanımları bir tablo içerisinde toplamışlardır. Bunlar Tablo 1'de yer almaktadır. Tablo 1'e göre yapılan çalışmalarda turist rehberlerinin en fazla denge unsuru, yorumcu/çevirmen, arabulucu, organizatör ve öğretmen rollerinin üzerinde durdukları görülmektedir.

Tablo 1. Turist Rehberlerinin Rollerine Yönelik Yapılan Tanımlar

Tanım	Araştırmacı	Yıl
Aktör	Holloway	1981
Elçi	Holloway	1981
Denge unsuru	Schmidt	1979
	Pearce	1982
	Fine ve Speer	1985
	Holloway	1981
Bakıcı/Gözetmen	Fine ve Speer	1985
Katalizör	Holloway	1981
Kültür Sımsarı	Holloway	1981
	Katz	1985
Bilgi Aktarıcı	Holloway	1981
	Hughes	1991
Aracı	Schmidt	1979
	Ryan ve Dewar	1995
Yorumcu / Çevirmen	Almagador	1985
	Holloway	1981
	Katz	1985
	Ryan ve Dewar	1995
Lider	Cohen	1985
	Geva ve Goldman	1991
Arabulucu	Schmidt	1979
	Holloway	1981
	Cohen	1985
	Katz	1985
Organizatör	Van den Berghe	1980
	Hughes	1991
	Pearce	1982
	Schuchat	1983
Satış Elemanı	Fine ve Speer	1985
	Gronroos	1978
	Schmidt	1979
Öğretmen	Holloway	1981
	Pearce	1982
	Fine ve Speer	1985
	Manchini	2001

(Kaynak: Zhang ve Chow, 2004: 83)

Bowie ve Chang (2005), turist rehberlerinin çok çeşitli becerilere sahip olması gerektiğini belirtmişlerdir. Onlara göre bir turist rehberi aynı zamanda bir psikolog, bir diplomat, bir kabin memuru, bir animatör, bir haber sunucusu, bir anlatıcı ve çevirmen gibi roller üstlenmek durumundadır. Aynı zamanda profesyonel olarak davranmak ve turistler üzerinde liderlik kurmak için rehberlerin hiçbir zaman şahsen gruba karışmaması gerektiğini, aksi durumda turun kontrolünü kaybedebileceklerini belirtmektedirler. Şüphesiz ki rehber tur boyunca büyük bir baskı altında bulunmaktadır. Bu nedenle görevlerini en iyi şekilde yerine getirebilmeleri için sabırlı ve ilgili olmaları gerekmektedir. Bununla birlikte rehber, adaletli olmalı, grubun davranışlarını övmeli, müşterilerin beklentilerini karşılamalı, rahatsız edici bir davranışla karşılaştıklarında sağlam olmalı, liderlik özelliğini ön plana çıkarmalı ve esnek olmalıdır (Bowie ve Chang, 2005: 305).

Rabotic (2011: 155) tarafından yapılan araştırmada turistler tarafından rehberlerin en temel rolünün bilgi aktarıcı ve eğitimci olarak algılandığı ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte kültür simsarı ve arabulucu, lider ve organizatör, eşlikçi ve bakıcı, büyükelçi, halkla ilişkiler ve destinasyon koruyucusu rollerinin de (algılanma düzeyi oldukça düşük olmasına rağmen) algılandığı tespit edilmiştir. Séraphin (2013) tarafından Haiti’de rehberlerin destinasyon imajına olan katkısını belirlemeye

yönelik yaptığı çalışmada Rabotic (2011: 155) tarafından yapılan çalışmanın sonucuyla benzer şekilde rehberlerin turistler tarafından en fazla bilgi verici ve bilgi kaynağı rolünün algılandığı ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte rehberlerin turistler tarafından algılanan rolleri arasında danışman, vekil ebeveyn, yol gösterici, lider, arabulucu, kültür simsarı ve eğlendirici rolleri de yer almaktadır.

Turist rehberlerinin rollerine yönelik yapılan çalışmalarda rehberlerin genelde üç rolüne daha çok vurgu yapıldığı görülmektedir. Bunlar doğaya dayalı turizm faaliyetleri içerisindeki rolleri, kültürel arabuluculuk rolü ve yorumcu rolüdür.

4.1. Turist Rehberlerinin Doğaya Dayalı Turizm Faaliyetleri İçerisindeki Rollerini

Kline (2001: 7) yaptığı çalışmada sürdürülebilir turizm gelişimi için rehberlerin kaynak yöneticiliği rolüne vurgu yapmaktadır. Weiler (1991) ve Howard vd. tarafından 2001 yılında doğa rehberlerinin rolleri üzerine yaptıkları çalışmalarda rehberlerin rollerine “kaynak yönetimi” rolünü de eklemişler ve Cohen’in modelini daha da geliştirilmiştir. Cohen’in çalışmaları temel alınarak oluşturulan turist rehberlerinin doğaya dayalı turizm içerisindeki rolleri Tablo 2’de verilmektedir (Howard vd., 2001: 32).

Tablo 2. Doğaya dayalı turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin rollerini

	DIŞSAL	İÇSEL
Liderlik Rolü	Enstrümantal Liderlik Yol gösterme, ulaşım, emniyet ve güvenlik sağlar.	Sosyal Liderlik Grup içindeki uyumu korur.
Arabuluculuk Rolü	Etkileşimsel Arabuluculuk Yerel halk ve turistler arasında tehdit içermeyen ortamlar hazırlar.	Öğretici Arabuluculuk Bilgi aktarıcı/sağlayıcı ve yorumcu.
Kaynak Yönetimi	Sorumlu davranışları motive eden kaynak yöneticisi Yöreyle ya da bölgeye olabilecek etkiyi azaltır.	Çevresel yorumcu Çevreye yönelik uzun vadeli davranışları olumlu teşvik eder.

(Kaynak: Howard, vd., 2001: 33)

Liderlik Rolü: Doğaya dayalı turizm faaliyetleri içerisinde rehberlerin liderlik rolü enstrümantal liderlik ve sosyal liderlik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bir lider olarak turist rehberinin enstrümantal liderlik görevi organizasyon yapmak (yön sağlama, ulaşım ve kontrol) ve ziyaretçiler için emniyet ve güvenlik sağlamaktır. Bunun yanında enstrümantal lider olarak rehber, ziyaretçilere tur başlamadan önce turla ve gidilecek arazi ile ilgili oryantasyon sağlamak, ziyaretçilerin yanında bulundurması gereken aletler, giyilmesi gerekli giysiler ve ayakkabılar, alınması gereken ilaçlar vb. konusunda ayrıntılı bir sunum yapmak zorundadır. Ziyaretçilere gerekli yerlerde gerekli uyarıları yapmak ve ziyaretçilerin kuralları anladığından emin olmak bu rolün esasları arasındadır. Bu önemlerin alınması olabilecek kazanın önüne geçilmesini sağlaması açısından önem taşımaktadır (Howard vd., 2001: 34). Sosyal lider olarak bir rehberin görevi ise, takım kurmak, grubu uyumlu hale getirmek ve moral sağlamaktır. Howard vd. (2001: 34), anlatımlarda rehberlerin eğlenceli bir yorum kullanmalarının ya da anlatımlarda mizaha yer vermelerinin, grup uyumunu sağlamada önemli bir araç olduğunu ifade etmektedirler. Eğlenceli yorumlar ya da mizah, grup içerisindeki buzların erimesine, herkesin zorlu doğa koşullarında az da olsa eğlenmesine neden olacağı için grup içinde pozitif bir ortam yaratabilmektedir. Bununla birlikte mizah, kişilere, yabancıların da kendileri gibi grubun bir üyesi olduklarını kabul etmelerini sağlayıcı bir araç olarak kullanılmaktadır. Mizah, grubu ilgisini yenilemekte ve eğlenceli bir deneyim yaratmaktadır (Howard vd., 2001: 34).

Arabuluculuk Rolü: Bir arabulucu olarak ise turist rehberi, etkileşimsel ve eğitici-öğretici olarak davranmalıdır. Etkileşimsel arabuluculukta rehberlerin başarısı öncelikle kendilerini yerel ortamın ve yerel halkın bir temsilcisi olarak görüp, yerel halk ve ziyaretçi arasında huzurlu bir ortam yaratmaya dayanmaktadır (Howard vd., 2001: 34).

Rehberlerin öğretici arabuluculuk görevi ise ziyaretçilere bilgi aktarma ve bilgiyi yorumlamadır. Turist rehberleri, doğa ve doğanın sundukları hakkında geniş bilgiye sahip olmak durumundadırlar. Rehberlerin, doğa ve çevre ile ilgili her türlü sahip

olması gereken bilginin yanında, kültürel değerleri, dili, iletişim şekilleri, gelenekleri ve sanat değerlerini içeren kültür bilgisi, ziyaretçilerine derin bir destinasyon görüşü kazandırarak onların destinasyon hakkında neyin gerçek ve güvenilir olduğu konusunda değerlendirmeler yapmalarını sağlamaktadır. Bununla birlikte bir rehberin yabancı dil bilgisi de kültürel aracılıkta önemli bir yer tutmakta ve her iki kültürün de dilini akıcı bir şekilde konuşuyor olması, rehberlere bir kültürü diğer kültür karşısında daha adil bir şekilde savunma imkânı sağlamaktadır (Yu vd., 2001: 79). Fennell ve Iagles (1990: 28), doğaya yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerde en önemli eksiklikler arasında konusunda uzman rehber olduğunu ve dil eksikliklerinin olduğunu ifade etmektedirler. Onlara göre; rehberler özellikle flora ve fauna alanında ihtiyaç duyulan yeterli bilgiye sahip değildirler ve aynı zamanda pek çok bitki adlarını da ya kendi dillerinde ifade etmekte ya da yanlış telaffuz etmektedirler. Bu durum ise yanlış anlaşılmalara neden olabilmektedir. Fennell ve Iagles (1990: 28), bir doğa rehberinin uzak, vahşi ve daha önceden keşfedilmemiş bölgelere kolay ulaşabilmesi, bilimsel bilgiye sahip olması, pek çok dilde doğru anlatım yapabilmesi, yerel halk ile ziyaretçi arasında sosyal bir bağ kurabilme yeteneğine sahip olması ve doğanın korunmasına katkı sağlayan bir deneyime sahip olması gerektiğini vurgulamaktadırlar. Bu durum rehberlerin arabuluculuk rollerinin oldukça önemli olduğunu göstermektedir.

Kaynak Yönetimi: Turist rehberlerinin doğaya dayalı turizm faaliyetleri içerisinde üstlendikleri sorumlulukları dikkate alan Weiler (1991) ve Howard vd. (2001), Cohen'in (1985) tanımladığı iki önemli role bir de kaynak yönetimi rolünü eklemiştirler. Kaynak yönetimi rolü rehberin doğal çevreye yönelik sorumluluk almasını ifade etmektedir (Randall ve Rollins, 2005). Doğa rehberleri, doğa turlarına katılan kişilerin doğaya olabilecek olumsuz etkilerinin azaltılması konusunda katılımcıları cesaretlendirerek ve doğayı uzun dönemli korumaya yönelik oluşabilecek olumlu değişiklikleri hızlandırarak kaynak yönetimi rolünü gerçekleştirmektedirler. Rehberlerin doğaya yönelik kaynak yönetimi rolünün temelinde ziyaretçilerde doğaya ve çevreye yönelik uygun davranışı oluşturmak

yatmaktadır (Howard vd., 2001: 36). Turist rehberleri yabancı bir ortama girmiş olan ziyaretçiler için bir rol model olarak kabul edildiğinden, söyledikleri, anlatımı, bilgisi ve davranışları ile ziyaretçilere örnek olmaktadır. Bu nedenle rehberlerin ziyaretçiler üzerinde uzun dönemli davranış değişikliği yaratmada büyük etkisi bulunmaktadır. Randall ve Rollins ise (2005) rehberlerin bu husustaki önemini destekler nitelikte, turist rehberinin motive edici kaynak yöneticisi olarak görevini çevresel sorumlu davranışlara katkı sağlamak olarak ifade ederken, rehberin çevresel yorumcu olarak görevini ise, uzun dönemli bilgi ve davranış değişikliği sağlamak olarak tanımlamaktadırlar.

Rehberlerin kaynak yönetimi rolü, sürdürülebilirlik anlayışı içinde şekillenmektedir. Sürdürülebilirlik, bir toplumun, ekosistemin ya da sürekliliği olan herhangi bir sistemin işlerini kesintisiz, bozulmadan, aşırı kullanımla tüketmeden ya da sistemin hayati bağı olan ana kaynaklara aşırı yüklenmeden sürdürülebilmesi yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Sürdürülebilir turizm ise; turistik etkinliklerin doğal ve kültürel çevre ile uyum içinde gerçekleştirilmesini ve yerel değerlerin turistik gelişimin kurbanı değil, faydalanantarafı olmasını amaçlar (Küçükaslan, 2006: 8). Turist rehberleri de ziyaretçiler ile doğal ve kültürel çevre arasında kilit taşı rolünü oynamakta bunlar arasında bir bağ kurmakta, onların doğal ve toplumsal yaşamı geçmiş ve bugünü ile anlamalarına yardımcı olmaktadır. Ayrıca konumları onlara seyahat edenin davranışını yönlendirebilme olanağını vermektedirler. Bütün bu nitelikleri turist rehberlerine sürdürülebilir turizm açısından önemli sorumluluklar yüklemektedir.

Weiler ve Ham (2002: 11) tarafından Alaska'da eko-tur rehberlerinin performanslarını belirlemeye yönelik yapılan çalışmada, ziyaretçilerin rehberleri daha çok bir öğretmen, etkileşimsel arabulucu ve uzun vadeli doğa koruma hedeflerinden ve alana yönelik davranışlardan sorumlu kişi olarak tanımladıkları ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada rehberlerin doğal kaynak yöneticiliğine vurgu yapılmıştır. Ayrıca çalışmada rehberlerin müşteri memnuniyetinin sağlanmasında iyi bir organizatör olması gerektiği de vurgulanmıştır. Black ve Weiler (2005: 26), rehberlerin eko-turizm ve doğaya dayalı turizm içerisinde

yerel kültürü yorumlama ve doğal kaynaklara yönelik etkileri azaltıcı şekilde ziyaretçilerin davranışlarını değiştirmeye motive etme gibi uzmanlık düzeyinde rollerinin olduğunu ifade etmektedirler. Ormsby ve Mannle (2006) tarafından Madagaskar'da yerel rehberlerin Masoala Milli Parkı ve eko-turizme yönelik rollerini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, turistlerde doğa koruma bilincinin geliştirilmesine yönelik rehberlerin önemli bir rol üstlendikleri ortaya çıkmıştır. Randall ve Rollins (2009: 357), turist rehberlerinin doğal alanlarda en fazla eğitimci rolünün ön plana çıktığını ifade etmektedirler. Rehberlerin eğitimci rolünün ziyaretçilerin çevreye uyumlu davranış geliştirme yönünde gerçekleştirdiklerini de belirtmektedirler. Randall ve Rollins (2009: 357), tarafından doğal alanlarda turist rehberlerinin rollerine yönelik ziyaretçi algılamalarını belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada ziyaretçilerin en fazla turist rehberlerinin sorumlu davranışları motive eden kaynak yöneticisi rolüne önem verdikleri ortaya çıkmıştır. İkinci sırada ise çevresel yorumcu kaynak yöneticisi rolü yer almaktadır.

4.2. Turist Rehberlerinin Kültürel Arabuluculuk Rolü

Turist rehberliğine yönelik yapılan farklı çalışmalarda da sıklıkla turist rehberlerinin arabulucu faaliyetleri üzerine güçlü bir vurgu yapılmaktadır (McDonnell, 2001: 3; Dahles, 2002: 784; Cohen vd., 2002: 920; Weiler ve Ham, 2002: 11; Rabotic (2011: 155; Séraphin, 2013). Yu vd. 2004 yılında yaptıkları çalışmada çeşitli yazarların arabuluculuk kavramı ile ilgili yaptıkları tanımlarını bir tablo içerisinde toplamışlardır. Bu tanımlar Tablo 3'de verilmektedir. Schmidt (1979); Holloway (1981); Cohen (1985) ve Smith (2001) arabuluculuk kavramını sosyolojik açıdan ele alırken, Hughes (1991) kavramı psikolojik Pearce (1982, 1984) ise kavramı sosyo-psikolojik açıdan ele almıştır. Weiler vd. (1991), Pond (1993), Gurung vd. (1996) ve Ap ve Wong (2001), turizm ve turist rehberliği yaklaşımı içerisinde arabuluculuk kavramını tanımlamışlar, Bras (2000) kavramı antropolojik açıdan ve Yu, Weiler ve Ham (2001) ise kavramı hem kültürlerarası iletişim hem de turizm ve turist rehberliği yaklaşımı içerisinde ele almıştır.

Tablo 3. Arabuluculuk Rolüne Yönelik Yapılan Tanımlar

Yazar & Teorik Yaklaşım	Arabuluculuk Rolü	Ana Tema
Schmidt (1979) Sosyolojik	Turist ile sosyal çevre arasındaki iletişim zorluklarını ortadan kaldıran, görülecek yerleri, ulaşımı ve yöre halkıyla olan iletişimi etkileyen tampondur.	Ulaşım ve kaynaşmaya aracı olmak.
Holloway (1981) Sosyolojik	Bilgi vermek, erişimi sağlamak, grup etkileşimini sağlamak, turist ile onları misafir edenler arasındaki iletişime aracı olmak.	Ulaşım, bilgi ve kaynaşmaya aracı olmak.
Pearce (1982, 1984) Sosyo-psikolojik	Turist ile yöre halkının münasebetini şekillendirmek, grup etkileşimini sağlamak, turistlerin ev sahibi topluluk ile ilgili algılarını etkilemek.	Bilgi ve kaynaşmaya aracı olmak.
Cohen (1985) Sosyolojik	Yorumlama (tercüme etme), seçim (turistlerin nereleri görüp nereleri görmeyeceği), kültürlerin kaynaşmasına aracılık etmek.	Ulaşım, bilgi ve kaynaşmaya aracı olmak.
Hughes (1991) Psikolojik	Kültürel grupların iletişimine yardımcı olmak (kolaylaştırma), yöresel yaşam şekilleri ile ilgili algı oluşturmak, tur grupları ile karşılaştıkları bu yabancı kişiler arasında tampon olmak, umuma açık yerlere ulaşımı sağlamak.)	Ulaşım, bilgi ve kaynaşmaya aracı olmak.
Weiler vd. (1991) Turizm/Turist rehberliği	Kültür simsarlığı, yorumlama (tasvir etme)	Bilgi sağlamak.
Pond (1993) Turizm/Turist rehberliği	Bilgilendirme, kayda değer yorumlar oluşturmak.	Bilgi sağlamak.
Gurung vd. (1996) Turizm/Turist rehberliği	Ziyaretçiler ile ziyaret ettikleri yerler arasındaki temsilci (acenta), misafir oldukları kültürleri ve doğal özelliklerini tasvir etmek, ilgi alanlarına dikkat çekmek, tehditkar olmayan ilginç karşılaşmalar sağlamak.	Bilgi ve kaynaşmaya aracı olmak.
Ap ve Wong (2001) Turizm/Turist rehberliği	Rehberliğin, yorumlama, tasvir özelliği ile ziyaretçilerin gittikleri yer ile ilgili anlayışlarını artırır.	Bilgi sağlamak.
Bras (2000) Antropolojik	Sosyal ilişkileri ve rehberlik anlatılarını karlı kazanca çeviren simsarlardır.	Bilgi ve erişimi sağlamak.
Smith (2001) Sosyolojik	Ev sahipleri ile konuklar arasında, kültürel yorumlar, etnik imgeler, kültürel özelliklerin seçimi ve karar verme ile ilgili aracılık etmek.	Erişim bilgi ve karşılaşmayı sağlamak.
Yu, Weiler ve Ham (2001) Kültürler arası iletişim Turizm/Turist rehberliği	Farklı kültürel gruplar arasındaki faaliyet, algı ve iletişimi kolaylaştırmak.	Bilgi ve karşılaşmayı sağlamak.

(Kaynak: Yu vd. 2004: 4)

Turist rehberleri, destinasyonun tanıtımında, turist deneyimlerinin kalitesini ve kalış sürelerini etkilemede ve yerel halka ekonomik yarar sağlamada stratejik bir öneme sahiptirler. Kültürel mirasa dayalı turizm hareketlerinin yoğunlaştığı bölgelerde yüksek standartlarda bilgiye sahip turist rehberliği hizmeti talep edilmektedir. Rehberlerin bilgi aktarmasında, açıklamalar yapmasında ve hikâyeler geliştirmesindeki rolü son zamanlarda pek çok araştırmaya konu olmuştur. Sektör, medya, hükümet yetkilileri rehberlerinin görevinin karşılama ve bilgilendirmeden öte olduğunu vurgulamaktadırlar. Turist rehberlerine ziyaret edilen yerin önemini vurgulaması ve ziyaret yerlerinin, bölgenin ve ülkenin penceresi olması amacıyla halkla ilişkiler misyonu verilmiştir (Dahles, 2002: 783).

Uluslararası Tur Yöneticileri Birliği'ne göre bir turist rehberinin görevi; ziyaretçi gruplarına ya da bireysel ziyaretçilere, ziyaret edilen yerlerde, bölge ya da şehirde rehberlik yapmak; ziyaretçilerin tercih ettikleri dilde kültürel ve doğal mirası ve çevreyi yorumsal ve eğlenceli bir biçimde anlatmaktır. Rehberler; turistler, sosyal çevre, ulaşımın sağlaması, sorunlara çözüm bulunması, turistleri zorluklardan kurtarma ve turistler için çevrenin güvenilir hale getirilmesi arasında bir arabulucu vazifesi ve turistler ile bilinmeyen bir çevre arasında bir köprü vazifesi görmektedirler (Zhang ve Chow, 2004: 82). Turist rehberinin, sorumluluğu sadece turistin kendini rahat ve iyi hissetmesinin, beklentilerinin karşılanmasının sağlanması ile sınırlı olmamaktadır. Yani, sorumluluğu yalnızca turistlere karşı değildir. Rehber tur boyunca acentanın da temsilcisidir. Ayrıca, kültürel ve doğal mirası korumakla da görevlidir (TUREB, 2004: 252).

Turist rehberliği, kültür arabuluculuğu, hiç bilinmeyen ülkelere ya da bölgelere ulaşmasını sağlayan yol göstericiliği, bir araştırmacı olarak hizmet eden danışmanlığı gibi pek çok profesyonel kariyer unsurlarını oluşturan kapsamlı bir uzmanlık alanının varlığını içermektedir (Dahles, 2002: 784). Tüm bunların yanında turist rehberleri, kültür aracısı olarak önemli görevler üstlenmekte ve turistler ile yerel halk arasında iletişim sağlaması bakımından önemli bir hizmet vermektedir (Leclerc ve Martin, 2004: 181). Kültürlerarası oluşumlarda, genellikle

ziyaretçi ile ziyaret edilen arasında kültürel bir boşluk meydana gelmektedir. Ziyaretçiler pek çok nedenden dolayı rehberli turlara katılmakta ya da rehberlik hizmetinden faydalanmaktadırlar. Yeni bir kültür deneyimi yaşamak istemek ya da yabancı bir ülkede bulunmanın zorluklarından sakınmak, yabancı ziyaretçilerin rehberlik hizmeti kullanma nedenlerinin merkezini oluşturmaktadır. Pek çok araştırmacının da kabul ettiği gibi rehberlik hizmetinin performansı turist deneyimlerini etkilemektedir. Örneğin rehber, ziyaretçilerin nereye gidecekleri, ne görecekleri ya da ziyaretçilerin yerel kültürün hangi yönleriyle ilişki kuracakları konusunda büyük bir etkiye sahiptirler. Turist rehberleri turistlerin deneyimlerinin geliştirilmesinde oynayacakları önemli rolün yanı sıra, yerel kültür ve ziyaretçiler arasında da kültür arabuluculuğunun sağlanmasında doğrudan rol oynamaktadırlar (Yu vd., 2001: 77).

Turist rehberlerinin kültürel arabuluculukta başarıları (ziyaretçi ile yerel halk arasında olumlu etkileşim kurma başarıları, stres faktöründen uzak ilgi çekici ve ödüllendirici bir kültürlerarası seyahat deneyimi yaşatma başarıları) temelde üç faktöre dayanmaktadır. Bunlar turist rehberlerinin bilgisi, tutumları ve kişilerarası iletişim becerileridir. Bunlar aynı zamanda bilişsel, duygusal ve davranışsal faktörler olarak da ifade edilebilmektedirler (Yu vd., 2001: 78).

Bilişsel Faktör: Turist rehberleri, turist bölgeleri ve çekim yerleri hakkında geniş bilgiye sahiptirler. Bununla birlikte tura katılan ziyaretçilerin beraberinde getirdikleri kültür yanında rehberlerin yorumladıkları kültür hakkında da sağlam bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. Rehberlerin, kültürel değerleri, dili, iletişim şekilleri, gelenekleri ve sanat değerlerini içeren kültür bilgisi, ziyaretçilerine derin bir destinasyon görüşü kazandırarak onların destinasyon hakkında neyin gerçek ve güvenilir olduğu konusunda değerlendirmeler yapmalarını sağlamaktadır. Böyle turist rehberleri, ziyaretçilerin değer yargılarını da dikkate alarak onların yerel kültürü anlamalarına ve kabul etmelerine yardımcı olmaktadır. Aynı zamanda ziyaretçilerin yerel halkın normlarını ve düşünce tarzlarını da dikkate alarak nasıl davranmaları gerektiği konusunda da bilgi vermektedirler. Bir rehberin

yabancı dil bilgisi de kültürel aracılıkta önemli bir yer tutmakta ve her iki kültürün de dilini akıcı bir şekilde konuşuyor olması, rehberlere bir kültürü diğer kültür karşısında daha adil bir şekilde savunma imkânı sağlamaktadır (Yu vd., 2001: 79).

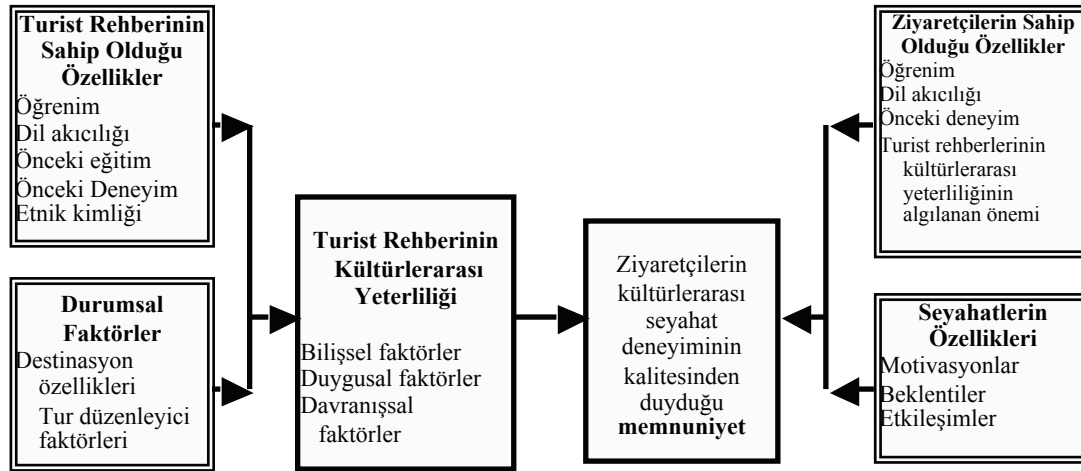
Duygusal Faktör: Turist rehberlerin sadece sahip olduğu bilgi kültürel aracılık için yeterli olmamaktadır. Rehberler aynı zamanda hem yönettikleri ziyaretçilere hem de yerel topluma yönelik empatiye ve etkili aracılık için tutumlara sahip olmak zorundadır (Yu vd., 2001: 79). Bilişsel faktörler etkili iletişim ve etkileşim için gerekli araçları sağlamaktadır. Duygusal faktörler ise bir rehberin sosyal etkileşime karşı olumlu uyumlaşmasını göstermektedir. Sonuçta bir rehberin, bilişsel ve duygusal yetenekleri onun ev sahibi toplum kültürü ile sosyal etkileşiminde görülebilmektedir (Avcıkurt, 2009: 82).

Davranışsal Faktör: İletişim becerilerini ve kişilerarası etkileşimi ifade etmektedir. Turist rehberleri, ziyaretçiler ve yerel halk arasında aracılık yapmak için aynı zamanda sosyal ve kişilerarası iletişim becerilerine de sahip olmak

ve model olarak uygun davranışları sergilemek zorundadırlar. Kültürel yanlış anlamalardan ancak kültürlerarası anlayışa sahip ve etkili iletişim kurabilen rehberler sayesinde kaçınmak mümkündür (Avcıkurt, 2009: 82).

Turist rehberlerinin kültürlerarası yeterliliği ile ziyaretçi memnuniyeti arasında bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki Şekil 1'de yer almaktadır. Ancak bu ilişkinin oluşmasını etkileyen bazı faktörler bulunmaktadır. Turist rehberlerinin kültürlerarası yeterliliğini oluşturan bilişsel, duygusal ve davranışsal faktörler, turist rehberinin sahip olduğu öğrenim, dil akıcılığı, önceki eğitim, önceki deneyim ve etnik kimlik özelliklerinden ve destinasyon özellikleri ile tur düzenleyici faktörleri gibi durumsal faktörlerden etkilenmektedir. Ziyaretçilerin kültürlerarası seyahat deneyiminin kalitesinden duyduğu memnuniyet ise eğitim, dil akıcılığı, önceki deneyimler, turist rehberlerinin kültürlerarası yeterliliğinin algılanması gibi ziyaretçi özelliklerinden ve motivasyon, beklenti ve etkileşim gibi seyahat unsurundan kaynaklanan özelliklerden etkilenmektedir (Yu vd., 2001: 79).

Şekil 1. Turist Rehberlerinin Kültürlerarası Yeterlilikleri ve Ziyaretçi Memnuniyeti Arasındaki İlişki



(Kaynak: Yu vd., 2001: 80)

Arabuluculuk ve kültür simsarlığı, turist rehberliğinin iki yorumlacıyı fonksiyonlarıdır. Turist rehberleri turistler, yerel halk ve çevre arasında aracıdırlar. Rehberlerin arabulucu davranışları turistlere deneyimleriyle ilgili olarak nasıl düşünecekleri ve nasıl hissedeceklerini anlatmanın ötesinde onları kendi sonuçlarına yönlendirmek ve

öğrenmelerine izin vermekle ilgilidir. Kültür simsarlığı, farklı kültürel yapılardan gelen grup ya da kişiler arasında çatışmaları azaltmayı amaçlayan köprü kurma, bağlantı kurma ya da aracı olma davranışıdır. Kültür simsarı, bir kültürden diğer bir kültüre yönelik etkili bir şekilde iletişim kurabilen, bilgi ve becerileri tercüme edebilen kişidir. Kültür simsarı farklı

kültürel sistemleri anlamakta, yorumlar, kültürel uyumsuzluklar arasında aracılık yapmakta, öğretim süreçlerini kolaylaştırarak kültürler arasında nasıl bağlantı ve köprü kurulacağını bilmektedir. Yabancı dil bilgisinin sorun olduğu kültürlerarası durumlarda bu önemli bir nitelik olmasına rağmen kültür simsarlığı rolü tercümanlıktan daha fazlasını kapsamaktadır. Kültür simsarları kültürü yorumlayan kişilerdir (Reisinger ve Steiner, 2006: 483).

4.3. Turist Rehberlerinin Yorumcu Rolü

Turist rehberlerinin yorumlayıcı rolü, ziyaretçilerin deneyimlerini artırma ve bir destinasyonu ve kültürünü anlamalarında hayati rol oynamaktadır. Turist rehberleri bilgisi, kültürel anlayışları ve iletişim becerileri ile turist ziyaretlerini turdan deneyime dönüştüren kişilerdir. Moscardo (1998), turist rehberlerinin yorumlayıcı rolünün turist deneyimlerine üç şekilde katkı sağladığını belirtmektedir. Bunlar; (1) turistlere, ne yapacakları ya da nereye gidecekleri ile ilgili olarak iyi seçimler yapabilsinler diye eldeki seçenekler hakkında detaylı bilgi sunmak, (2) turistlere, uyarı levhalarca verilen mesajları anlayabilsinler, karşılaştıkları sorunları en iyi şekilde yönetebilsinler ve baş edebilsinler diye güvenliği ve konforu teşvik eden detaylı bilgi sunmak, (3) turistlere, rehberli yürüyüş, ekoturizm, sanat galerilerine ziyaret, botanik bahçeleri ya da hayvanat bahçelerine ziyaret gibi çeşitli aktivitelere katılabilirler diye gerçek deneyimler yaratmak (Reisinger ve Steiner, 2006: 483). Pond (1993), rehberleri yaptıkları yorumlarla turistlerin ziyaret ettikleri yerleri anlamalarına yardımcı olan kişi olarak tanımlamaktadır (Reisinger ve Steiner, 2006: 482). Weiler ve Ham (2000) da, rehberlerin temel rollerinin yorumlama ve eğitim olduğunu vurgulamaktadırlar. Wang vd. (2002), bir turun başarıyla gerçekleşmesinde ya da hüsrana uğramasında turist rehberlerinin yorumcu rolünün önemi üzerinde durmaktadır (Reisinger ve Steiner, 2006: 482). Reisinger ve Steiner (2006), turist rehberlerinin otantik turizm içindeki rollerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada rehberleri daha çok yorumlayıcı rolü üzerinde durmuşlardır. Onlara göre, bilginin yorumlanması, ziyaret edilen destinasyon, kültür ve deneyimlenen

çevre ile ilgili olarak turistlere yeni bakış açıları ve anlayışlar kazandırmaktadır (Reisinger ve Steiner, 2006: 483).

Yenen (2007: 925), turist rehberlerinin bilgileri basitçe çevirmekten öte, bir kültürü yorumlamak gibi önemli bir özelliğe sahip olmak zorunda olduğunu belirtmektedir. Ona göre, kültür yorumlamak yalnızca ülkenin geçmişini iyi bilmekle değil bugünkü dinamikleri izlemek, gelenek ve göreneklerdeki değişimi gözlemlemek, hatta yakın gelecek hakkında fikir sahibi olmakla ilişkilidir. Turist rehberleri turistlerin önyargılarından kurtulmalarında, seyahat ettikleri ülkelerden olumlu izlenimle ayrılmasında da en önemli rolü oynamaktadırlar. Bu nedenle rehberler bilgi birikimlerinin yanı sıra iyi bir yönetici, iyi bir kültür adamı, iyi bir psikolog ve iyi bir sosyolog olmak durumundadırlar.

Black ve Weiler (2005: 26) yaptıkları çalışmada turist rehberlerin anahtar rollerini bir tablo içinde toplamışlardır. Tablo 3'de görüleceği üzere, turistlerin broşürler, kataloglar, kitaplar, dergiler vb. pek çok kaynaktan bilgi alabilmelerine rağmen, rehberlerin anahtar rolünün yorumcu ve eğitimci rolü olduğu dikkat çekmektedir. Black ve Weiler (2005) tarafından oluşturulan turist rehberlerinin yukarıda tabloda yer alan anahtar rollerini McGrath, (2007) farklı bir yaklaşımla ele almıştır. McGrath (2007), turist rehberlerinin anahtar rollerini üç alanda sınıflandırmıştır. Sınıflandırmaya tabi tuttuğu alanlar turizm sektörü, entegre miras turizmi ve arkeolojidir. Buna göre; yorumcu/eğitimci, halkla ilişkiler/işletme temsilcisi, bilgi aktarıcı, tur ve grup yöneticisi/organizatör, lider, sosyal rolü/katalizör rollerinin turist rehberinin turizm sektörü içerisinde üstlendiği rolleri olarak ifade etmektedir. Entegre miras turizminin gelişimi kapsamında turist rehberlerinin bilgi aktarıcı, lider, değerlerin korunmasına yönelik motive edici, sosyal rolü/katalizör, kültür simsarı/arabulucu, yol gösterici/koruyucu simsar/arabulucu, halka açık olmayan alanlara erişimi kolaylaştırıcı, yorumcu/eğitimci rollerini belirtmektedir. Arkeoloji alanı için ise yorumcu/eğitimci, değerlerin korunmasına yönelik motive edici ve yol gösterici/koruyucu simsar/arabulucu rollerinin rehberlerin üstlendiği rolleri olarak ifade etmektedir (McGrath, 2007: 391).

Tablo 4. Turist Rehberlerinin Anahtar Rollerini

Turist rehberlerinin anahtar rolleri	Schmidt (1979)	Holloway (1981)	Cohen (1985)	Almagor (1985)	Hughes (1991)	Weiler & Davis (1993)	Pond (1993)	Gurung, Simmons & Devlin (1997)	Haig (1997)	Bras (2000)	Howard, Thwaites & Smith (2001)	Ballantyne, & Hughes (2001)
Yorumcu/Eğitimci	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bilgi aktarıcı	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lider				✓				✓				
Değerlerin korunmasını yönelik motivasyon sağlar /Rol model	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓
Sosyal rol/Katalizör	✓	✓	✓		✓		✓		✓		✓	✓
Yol gösterici /Koruyucu simsar /Arabulucu	✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓	✓
Kültür simsarı/Arabulucu	✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	
Tur&grup yöneticisi /Organizatör		✓	✓		✓	✓			✓	✓		
Halkla ilişkiler /İşletme temsilcisi			✓				✓			✓		
Halka açık olmayan alanlara erişimi kolaylaştırıcı		✓	✓							✓	✓	✓

(Kaynak: Black ve Weiler, 2005: 26)

SONUÇ

Bu çalışmada; turist rehberlerinin iş yaşamlarında üstlendiği/üstlenmesi gerekli olduğu rollerin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmanın amacına yanıt vermeyi sağlayacak bilgilere ulaşmak için konuyla ilgili yerli ve yabancı alanyazın taraması yapılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda turist rehberlerinin rollerini belirlemeye yönelik olarak yerli alanyazında herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yabancı alanyazında ise bu konuya ilgi duyulduğu açıkça görülmektedir.

Bundan sonraki yapılacak çalışmalar için öncelikle rehberlerin iş yaşamındaki rol algılarının tespit edilmesi önerilebilir. Diğer taraftan turist rehberlerinin rollerine yönelik turistlerin algıları ölçülebilir. Aynı zamanda turist rehberlerinin işvereni konumunda bulunan seyahat acentalarının rehberlerin iş yaşamındaki sorumluluk ve rollerine yönelik beklentileri ya da algıları ölçülebilir. Özellikle seyahat acentalarının rehberlerin iş tanımlarına ve rol tanımlarına yönelik çalışmalar yapması ortaya çıkabilecek herhangi bir karışıklığı,

yanlış anlaşılmalara ya da rol çatışmasını önleyebilecektir. Birden fazla rol üstlenen işgörenlerde rol çatışmasının yaşanması oldukça doğaldır. Rol çatışması kişinin birden fazla rolü yerine getirirken, farklı beklentiler olduğu zaman rolleri arasında çatışma olabilmektedir. Turist rehberleri, öğretmen, aracı, temsilci, satış elemanı, doktor gibi, çeşitli sıfatlarla ifade edilirken tüm bu rolleri aynı anda yerine getirmeleri bazen rol çatışmasına yol açabilmektedir. Örneğin, bir turist rehberinin kendi yakın çevresine rehberlik yaparken göstereceği davranış şekli profesyonelliğin gerektirdiğinden farklı olabilmektedir. Yine özellikle kadın rehberlerin, iş sorumlulukları ile ev sorumluluklarından (aile rolleri) dolayı bazı çatışmalar söz konusu olabilmektedir (Avcıkurt, 2009: 80). Bu nedenle rehberlerin rol çatışmasının önlenmesi amacıyla rollerinin ve sorumluluklarının belirlenmesi önem taşımaktadır.

Yapılan inceleme sonucunda rehberlerin en fazla doğaya yönelik turizm faaliyetleri içerisinde rehberlerin kaynak yöneticiliği rolüne, liderlik rolüne, bununla birlikte rehberlerin kültürel arabuluculuk rolüne ve yorumcu rolüne vurgu yapıldığı belirlenmiştir. Rehberlerin liderlik, arabuluculuk ve kaynak yönetimi rolleri ile doğaya dayalı gerçekleştirilebilecek faaliyetlerde ne derece önemli bir unsur oldukları açıkça görülmektedir. Her şeyden önce rehberler bu rollerinin ve rollerinin getirdiği sorumluluklarının farkında olmak durumunda ve bunu uygulamaya koymak zorundadırlar. Bu konuda öncelikle yapılması gerekenlerin başında doğaya yönelik olarak ülke çapında ve her bölgeye uygun stratejilerin saptanarak, rehberlerin rollerinin belirlenmesi ve rol tanımlarının yapılması gelmektedir. Böylelikle rehberlerin doğaya yönelik turizm faaliyetleri içerisindeki rolleri ve sorumlulukları daha net ortaya konulacak ve rehberlerin bunlardan haberdar olmaları sağlanabilecektir. Turistler gittikleri bölgelerde tatilde olmanın verdiği rahatlıkla, sınırları çok kolay bir şekilde aşabilmektedirler. Bu nedenle rehberler

doğaya yönelik faaliyetlerde ziyaretçilere sınırlar koymak zorundadırlar. Taylı'nın (2003) da ifade ettiği gibi ziyaretçiler bazen kendilerine konulan sınırlardan hoşlanmamakta ve hayal kırıklığına uğrayabilmektedirler. Bazen saygı göstermelerine karşın, bu sınırları göz ardı edilebildikleri ve kurallara uymadıkları zamanlar da olmaktadır. Eğer rehber bu kuralları net bir şekilde açıklarsa, kuralların nasıl ve neden oluşturulduğu konusunda iyi bir anlatım gerçekleştirirse, ziyaretçiler de rehberleri dinlemekten ve kurallara uymaktan mutluluk duyacaklardır. Taylı (2003), çevreye olan zararların büyük çoğunluğunun ziyaretçi sayısını fazlalığından değil ziyaretçilerin iyi yönetilmemesinden kaynaklandığını belirtmektedir. Bu nedenle rehber bu noktada liderlik görevinin kendisine verdiği sorumluluğu yerine getirerek iyi bir yönetici olmak ve ziyaretçileri ortama ve çevreye uygun biçimde yönetmek durumundadır. Rehberlerin liderlik ve sorumluluklarının farkında olması ziyaretçilerini kolaylıkla yönetmelerini sağlayacaktır. Bu nedenle her yıl Kasım ve Aralık aylarında Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Turist Rehberleri Birliği ile ortaklaşa düzenlenen hizmet-içi eğitim faaliyetlerinde ya da diğer eğitim faaliyetlerinde rehberlerin liderlik yönlerinin geliştirilmesine yönelik eğitimlerin verilmesi bu yöndeki eksikliklerin giderilmesi açısından önemli bir etkinlik olabilecektir. Rehberlerin kültürel arabuluculuk rollerini yerine getirirken turistler ile yerel halk arasında bir bağ kurmakta, turistlerin yerel halkın tarihsel ve toplumsal yaşamını anlamalarına yardımcı olmaktadır. Aynı şekilde yerel halkın da turistleri anlamalarına ve onlara ev sahipliği yapmalarına yardımcı olmaktadır. Bununla birlikte rehberlerin kültürel arabuluculuk rollerinin de uluslararası barışın sağlanmasında en önemli anahtarlardan biri olduğu söylenebilir. Rehberlerin kültürel arabuluculuk rolü onlara sürdürülebilir turizm açısından önemli sorumluluklar yüklemektedir. Bu nedenle rehberler üstlendikleri bu rolün farkında olmalı ve rolün gereklerini yerine getirerek hem sürdürülebilir turizme hem de uluslararası barışa katkı sağlamalıdır.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). **Turizmde Rehberlik**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akan, V. (2003). "Birey ve Toplum", **Sosyolojiye Giriş**, (Ed: İ. Sezal), Martı Kitap ve Yayınevi, Ankara, 79-104.
- Aktan, C. C. (2006). Organizasyonlarda Yanlış Uygulamalara Karşı Bir Sivil Erdem, Ahlaki Tepki ve Vijdani Red Davranışı: WHISTLEBLOWING, *Mercek Dergisi*, (12.01.2010) <http://www.canaktan.org/yonetim/whistleblowing/aktan-whistle.pdf>.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems", *Tourism Management*, 22/5, 551-563.
- Arı, G. S. (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi*, 15/1, 131-148.
- Aslan, Ş. (2008). "**Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık** ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi*, 15/2, 163-179.
- Avcı Kurt, C. (2009). **Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım**, 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Balcı, A. (1981). "Lise Yöneticisinin Rollerini", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 14/1, 279-290.
- Başaran, İ. E. (1989). **Yönetim**, 2. Baskı, Gül Yayınevi, Ankara.
- Birkök, M. C. (2004). "Sosyal Rol ve İşbölümü", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1/1, (03.03.2013) <http://www.insanbilimleri.com/ojs/index.php/uib/article/viewArticle/159>.
- Black, R. ve Weiler, B. (2005). "Quality Assurance and Regulatory Mechanisms in the Tour Guiding Industry: A Systematic Review", *The Journal of Tourism Studies*, 16/1, 24-37.
- Bowie, D. ve Chang, J. C. (2005). "Tourist Satisfaction: A View from a Mixed International Guided Package Tour", *Journal of Vacation Marketing*, 11/4, 303-322.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006). "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7/1, 48-58.
- Cohen, E. H., Ifergan, M. ve Cohen, E. (2002). "A New Paradigm in Guiding-The Matric as a Role Model", *Annals of Tourism Research*, 29/4, 919-932.
- Dahles, H. (2002). "The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia", *Annals of Tourism Research*, 29/3, 783-800.
- Değirmencioglu, Ö. ve Ahipaşaoğlu, S. (2003). **Anadolu'da Turizm Rehberliği Temel Bilgileri**, 4. Baskı, Gazi Kitabevi (Fersa Maatbacılık), Ankara.
- Duyar, İ. (1990). "Rol Kaynakları ve Geleneksel Yönetim Etkileşiminde Uyma Davranışı Üzerine Bir Deneme", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 23/1, 129-144.
- Erdoğan, T. (2008). "Toplumsal Sistemin Düzen Sağlayıcı Unsuru Olarak Cinsiyet Rolü", *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12/3, 123-145.
- Fennell, D. A. ve Eagles, P. F. J. (1990). "Ecotourism in Costa Rica: A Conceptual Framework", *Journal of Park and Recreation Administration*, 8/1, 23-34.
- Gülınar, B. (2007). Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, Literatürk, İstanbul.
- Güney, S. (2007). "Yönetim ve Organizasyonların Bazı Temel Kavramları", *Yönetim ve Organizasyon*, (Ed: S. Güney), 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 25-58.
- Güven, M. (2005). "Davranış Düzlemi Sosyal Statü ve Roller", *Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*, (Ed: M. Tikici), Nobel Yayın, Ankara, 55-83.

- Güzel, Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi.
- Heken, H. (2006). "Toplumsal Cinsiyet Olgusu Temelinde Mesleğe İlişkin Rol İle Aile İçi Rol Etkileşimi: Türk Silahlı Kuvvetlerindeki Kadın Subaylar", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 247-281.
- Holloway, J. C. (1981). "The Guided Tour: A Sociological Approach", *Annals of Tourism Research*, 8/3, 377-401.
- Howard, J., Thwaites, R. ve Smith, B. (2001). "Investigating the Roles of the Indigenous Tour Guide", *The Journal of Tourism Studies*, 12/2, 32-39.
- İçli, G. (2005). **Sosyolojiye Giriş**, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Kasapoğlu, A. M. (1994). "Aile ve Kadın Araştırmaları İçin Yedi Temel Rol ve Statü", *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*, 15, 217-233, (02.04.2013) <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/34/1131/13287.pdf>.
- Kaynak, T. (1990). **Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi**, Alfa Basım Yayın, İstanbul.
- Kline, J. D. (2001). *Tourism and Natural Resource Management: A General Overview of Research and Issues*, United States Department of Agriculture General Technical Report. (02.04.2013) http://sequoia.fsl.orst.edu/lulcd/Publicationsalpha_files/Kline_2001_GTR506.pdf.
- Koçel, T. (2007). *İşletme Yöneticiliği*, 11. Baskı, Arıkan Basım Yayın, İstanbul.
- Küçükaslan, N. (2006). "**Özel İlgi Turizminde Niş Pazarlamanın Yeri**", *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 2/2, 1-32.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2013). (01.06.2013) <http://sgb.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/5879,turist-rehberi-sayisi.pdf?0>.
- 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.
- McDonnell, I. (2001). "The Role of The Tour Guide in Transferring Cultural Understanding". Working Paper, No. 3, (02.04.2013) <http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/466/1/The%20role%20of%20the%20tour%20guide%20in%20transferring%20cultural%20understanding.pdf>.
- McGrath, G. (2007). "Towards Developing Tour Guides as Interpreters of Cultural Heritage: The Case of Cusco, Peru", *Quality Assurance and Certification in Ecotourism*, (Ed: R. Black ve A. Crabtree), CAB international, United Kingdom.
- Ormsby, A. ve Mannle, K. (2006). "Ecotourism Benefits and the Role of Local Guides at Masoala National Park, Madagascar", *Journal of Sustainable Tourism*, 14/3, 271-287.
- Özkalp, E. (2004). "Toplum ve Toplumsal Yapı", *Davranış Bilimlerine Giriş*, (Ed: Enver Özkalp), 3. Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 41-57.
- Özkan, Ş. (2008). *Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin Hekim ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Olan Etkileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi.
- Rabotic, B. (2011). "American Tourists' Perceptions of Tourist Guides in Belgrade", *Journal of Economics*, 2/2, 151-161.
- Randall, C ve Rollins, R. (2005). "Role of the Tour Guide in National Parks", Eleventh Canadian Congress on Leisure Research, May 17-20, Nanaimo, Canada, (<http://lin.ca/Uploads/cclr11/CCLR11-115.pdf>).

- Randall, C ve Rollins, R. (2009). "Visitor Perceptions of The Role of Tour Guides in Natural Areas", *Journal of Sustainable Tourism*, 17/3, 357-374.
- Reisinger, Y. ve Steiner, C. (2006). "Reconceptualising Interpretation: The Role of Tour Guides in Authentic Tourism", *Current Issues in Tourism*, 9/6, 481-498.
- Salazar, N. B. (2005). "Tourism and Glocalization "Local" Tour Guiding", *Annals of Tourism Research*, 32/3, 628-646.
- Seraphin, H. (2013). "The Contribution of Tour Guides To Destination Understanding And Image. The Case of Haiti Viaan Analysis of: 'Bonjour Blanc', A Journey through Haiti' International Research Forum on Guided Tours, Breda 4-6 April 2013.
- Şahin, D. (2009).** *Ankara Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşirelerinin Rol Çatışması-Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Durumları.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış,** Adım Matbacılık, Konya.
- Taylı, Ü. (2003). "Turizm Rehberleri Sürdürülebilir Turizm İçin Ne Yapabilir?", *Rehber Dünyası*, 33, TÜREB Yayınları, İstanbul, 16-17.
- Tolan, B., İsen, G. ve Batmaz, V. (1991). **Sosyal Psikoloji,** Adım Yayıncılık, Ankara.
- Topuz, A. (2006), *Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi.* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi.
- TUREB (Turist Rehberleri Birliği). (2004). *Turist Rehberleri Kataloğu,* TÜREB Yayını, İstanbul.
- TUREB (Turist Rehberleri Birliği). (2006). *Turist Rehberleri Kataloğu, 2. Baskı,* TÜREB Yayını, İstanbul.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (23.02.2013 Tarih ve 28568 Sayılı Resmi Gazete).
- Türker, M. ve Artan, İ. E. (2007). "Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi", 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Sakarya 25-27 Mayıs 2007, 193-201.
- Weiler, B. ve Ham, S. H. (2002). "A Comparative Analysis of Ecotour Guiding on Cruise Based Tours", (04.04.2013) http://www.buseco.monash.edu.au/mgt/research/working_papers/2002/wp40-02.pdf.
- WFTGA. (2008). (06.08.2008) <http://www.wftga.org/page.asp?id=15>.
- Yenen, Ş. (2007). "Turizm Sektöründe Profesyonel Turist Rehberliğinin Yeri ve Önemi", *Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Turizm Sektörü Sektörel Stratejiler ve Uygulamalar,* (Ed: M. Bulu ve İ. H. Eraslan), Yayın No: 2007/1, Uluslararası Rekabet Araştırmaları Kurumu Derneği (URAK) Yayınları, İstanbul, 923-931.
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). "Intercultural Communication and Mediation: A Framework for Analysis the Intercultural Competence of Chinese Tour Guides", *Journal of Vacation Marketing*, 8/1, 75-87.
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2004). "Cultural Mediation in Guided Tour Experiences: A Case Study of Australian Guides of Chinese Tour Groups", Department of Management Working Paper Series, 44/04, (04.04.2013) <http://www.buseco.monash.edu.au/mgt/research/working-papers/2004/wp44-04.pdf>.
- Zhang, H. ve Chow, Q. I. (2004). "Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong", *Tourism Management*, 25/1, 81-91.
- 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu (22 Haziran 2012 Tarih ve 28331 Sayılı Resmi Gazete).