



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Kırgızistan'daki Tur Rehberlerinin Güncel Sorunları*

Turan OKUL^{a**}, Elina OSMONOVA^b

^a Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Bişkek, KIRGIZİSTAN
E-mail: turan.okul@manas.edu.kg, ORCID: 0000-0003-2129-3271

^b Bağımsız Araştırmacı, Bişkek, KIRGIZİSTAN, E-mail: osmonovaelina1@gmail.com, ORCID: 0009-0003-2320-2449

Öz

Bu çalışmada Kırgızistan'da faaliyet gösteren tur rehberlerinin güncel sorunlarını belirlemek amaçlanmaktadır. Araştırma, nitel bir yaklaşımla tasarlanmış ve veriler yarı yapılandırılmış görüşmeler yoluyla toplanmıştır. Kırgızistan'ın farklı bölgelerinde faaliyet gösteren 16 rehberden elde edilen veriler, içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bulgulara göre, rehberlerin yaşadığı sorunlar altyapı eksiklikleri, hizmet kalitesinin düşüklüğü, yasal düzenlemelerin yetersizliği ve mevsimsel çalışma koşulları gibi konularda yoğunluk göstermektedir. Araştırmada ulaşılan sonuçlardan hareketle, altyapı geliştirme, eğitim programlarının yaygınlaştırılması ve rehberlerin sosyal güvencelerinin artırılması gibi birtakım öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Tur Rehberliği, Güncel Sorunlar, Kırgızistan.

Current Issues of Tour Guides in Kyrgyzstan

Abstract

This study aims to identify and address the current issues faced by tour guides operating in Kyrgyzstan and propose solutions to these challenges. Using a qualitative research design, data were collected through semi-structured interviews with 16 tour guides working in various regions of Kyrgyzstan. The data were analyzed using content analysis, revealing critical issues such as inadequate infrastructure, low service quality, lack of legal regulations, and the seasonal nature of the tourism industry. Furthermore, the findings highlight a lack of professional recognition, limited training, and insufficient certification programs as significant barriers to the development of the tour guiding profession. The study recommends improving infrastructure, expanding professional development programs, and increasing social security for tour guides.

Keywords: Tour Guiding, Current Issues, Kyrgyzstan.

JEL CODE: Z30, Z39

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 12.09.2024

Düzeltilme : 21.11.2024

Kabul : 07.02.2025

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Okul, T. & Osmonova, E. (2025). Kırgızistan'daki Tur Rehberlerinin Güncel Sorunları, Turizm Akademik Dergisi, 12 (1), 137-151.

*Bu çalışma için Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, 30 Nisan 2024 tarihli ve 2024_08 no.lu toplantıda 01 nolu etik uygunluk kararı alınmıştır.

**Sorumlu Yazar e-posta: turan.okul@manas.edu.kg

GİRİŞ

Kırgızistan, zengin kültürel mirası, doğal güzellikleri ve tarihi zenginlikleri ile turistler için çekici bir destinasyon olma potansiyeline sahip bir ülkedir. Turistlerin bu benzersiz coğrafyada keyifli bir seyahat deneyimi yaşamalarını sağlayan önemli unsurlardan biri de tur rehberleridir. Tur rehberleri, ülkelerin doğal ve tarihi kaynaklarını turistlere gezdirerek, bilgilendirerek ve tanıtarak ülke tanıtımında, doğal, tarihi ve kültürel zenginliklerin tanıtımında önemli bir rol oynamaktadırlar. Ancak, Kırgızistan'ın siyasal, ekonomik ve coğrafi yapısı nedeniyle turizm alanında bazı zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu zorluklar, tur rehberlerinin ülkedeki turistik gezileri düzenlerken ve gerçekleştirirken karşılaştıkları engeller şeklinde de ortaya çıkmaktadır. Bu çalışma, Kırgızistan'ın farklı bölgelerinde faaliyet gösteren tur rehberlerinin mevcut durumunu ve yaşadıkları sorunları ele almayı amaçlamaktadır. Buradan hareketle, bu çalışmanın ülke turizminde faaliyet gösteren rehberlerin yaşadıkları sorunları tespit etmek ve çözüm yolları önermek, sektördeki verimliliği artırmak ve turist memnuniyetini sağlamak adına önemli olduğu düşünülmektedir.

Turizm endüstrisi, ülkenin ekonomik kalkınmasında kritik bir rol oynadığı için bu sorunların belirlenmesi ve etkin çözümler geliştirilmesi, sektörün sürdürülebilirliği ve büyümesi açısından büyük önem taşımaktadır. Tur rehberlerinin karşılaştığı zorlukların ayrıntılı bir şekilde analiz edilmesi, sektör paydaşlarının (tur operatörleri, seyahat acentaları, yerel yönetimler ve turistler) bu sorunlara uygun çözümler bulmalarına yardımcı olacaktır. Ayrıca, turizm endüstrisinin sürdürülebilirliği ve Kırgızistan'ın turizm potansiyelinin maksimum düzeyde değerlendirilmesi için bu sorunların çözümüne odaklanan bir yaklaşım benimsenmesi gerekmektedir. Ulusal ve uluslararası literatürde, tur rehberlerinin yaşadıkları sorunları ele alan çalışmalar bulunsa da (İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş, 2018; Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz, 2019; Pelit ve Kattırcıoğlu, 2018; Eser ve Şahin, 2020; Ap ve Wong, 2001; Mak, Wong ve Chang, 2011; Abd El Kafy, 2020), Türk Dünyası ülkelerinden birisi olan Kırgızistan özelinde tur rehberlerinin yaşadığı altyapı, yasal düzenlemeler, operasyonel sorunlar, hizmet kalitesi gibi konuları ele alan bir akademik çalışmanın eksik olduğu göze çarpmaktadır. Buradan hareketle bu çalışmada, Kırgızistan'daki tur rehberlerinin karşılaştığı sorunları tespit etmek ve çözüm önerileri sunmak amaçlanmaktadır. Bu şekilde, ilgili alanyazına katkı sağlamak, Kırgızistan'da turizm sektöründeki tüm paydaşların iş birliği içinde daha etkin bir şekilde hareket ederek ülkenin turizm gelirlerinin artırılması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için öneriler sunarak yol gösterici olmak çalışmadan beklenen yararlar arasındadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Tur Rehberlerinin Mesleki Sorunları

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu'na (WFTGA) göre turist rehberi ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden ve bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan, normalde ilgili makam tarafından verilen ve/veya tanınan, alana özgü bir yeterliliğe sahip olan kişidir (WFTGA, 2024). Uluslararası Tur Yöneticileri Birliği ve Avrupa Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonu (EFTGA) tarafından yapılan uluslararası kabul gören bir başka tanıma göre; Yurt dışından gelen gruplara veya bireysel ziyaretçilere rehberlik eden veya kendi ülkesinden bir şehrin veya bölgenin anıtları, alanları ve müzeleri çevresinde; kültürel ve doğal mirası ve çevreyi ziyaretçinin seçeceği dilde, ilham verici ve eğlenceli bir şekilde yorumlamaktır (EFTGA, 2024).

Kırgız Cumhuriyeti 34 sayılı Turizm Kanunu'nda ise turist rehberi: *"rehber-tercüman hizmetleri-profesyonel olarak eğitilmiş bir bireyin, turistleri geçici olarak kaldıkları ülkedeki turizm kaynaklarıyla tanıştırmaya yönelik faaliyetleri"* olarak tanımlanmaktadır (Tourism Law, 2024).

Bir rehber, bir turizm şirketinin sahip olabileceği en değerli varlıklardan biridir. Birçok yönden, bir rehber bir işletmenin veya şirketin 'yüzü' olarak görülür. Birçok yabancı ziyaretçi, rehberlerini bölgenin veya ülkenin temsilcileri olarak görme eğilimindedir (Howard vd., 2001). Bir destinasyonun turizm sektöründe üst sıralarda yer almasında; turistlere daha kaliteli hizmetin sunulması, olumlu ve farklı deneyimler yaşatılması, turistlerin tekrar ziyaret etme niyetiyle memnun ayrılımlarının sağlanması önemli faktörlerdir. Bu noktada; turistlerle ziyaret edilen destinasyonlar arasında turizm elçisi olarak sorumluluk üstlenen ve gezi süresince turistlere eşlik eden tur rehberleri önemli bir yere sahiptir (Çakmak ve Albuz, 2020).

Her meslekte olduğu gibi turist rehberliği mesleğinin de avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Turist rehberliği, dışarıdan bakıldığında zevkli ve kolay bir meslek gibi algılanabilir; ancak gerçekte, birçok zorluğu ve sorunu bünyesinde barındıran bir iş koludur. Bu meslek, gezme, görme, eğlenme, yeni yerler ve insanlar tanıma gibi olanaklar sunmasına rağmen, içerdiği zorluklar göz ardı edilmemelidir (Karacaoğlu ve Sert, 2018). Tur rehberliği turizm sektörünü, ekonomilerinin gelişiminde önemli bir gelir kaynağı olarak gören ülkeler için hayati öneme sahip mesleklerden birisidir. Bu nedenle tur rehberlerinin sorunlarını belirlemek önem arz etmektedir (İlhan ve Soybalı, 2018).

Tur rehberleri açısından önem arz eden bir sorun, tur rehberliği hizmetinin mevsimsel özellik göster-

mesidir. Mevsimsellik, farklı nedenlerle yılın belirli dönemlerinde turizm talebindeki yoğunlaşmayı ifade etmek için kullanılan terimdir (Pelit ve Katırcıoğlu, 2018). Tur rehberleri, sezon dışı dönemlerde düşük iş hacmi yaşadıklarını ve bu durumun günlük yaşamlarını etkilediğini vurgulamıştır. Çoğu rehberin gelir kaynağı olarak rehberlik yapmaya güvendiğini göz önünde bulundurarak, yalnızca tur rehberliğine dayalı bir geçimin sağlanmasının zor olduğunu belirtmek önemlidir. Bu zorluk, turizmin mevsimsel olması ve genellikle altı aylık işletme dönemine sıkışmasıyla daha da artar (Chilembwe ve Mweiwa, 2014).

Tur rehberlerinin sorunlarını ele alan geçmiş çalışmalar incelendiğinde sonuçların büyük oranda benzerlik gösterdiği göze çarpmaktadır. Batman (2003) çalışmasında rehberlerin karşılaştığı sorunların; sabit bir gelirin olmaması, meslek yasasının yeterince koruyucu olmaması, genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi, özel hayata yeterince zaman ayrılamaması, yabancı dil bilgisinin yetersiz oluşu, mesleğin duygusal açıdan yıpratıcı olması, rehberliğin tam zamanlı bir meslek olarak görülmemesi, tecrübesi yetersizliği şeklinde olduğu belirlenmiştir. Diğer çalışmalarda da benzer şekilde meslek yasasının rehberleri yeterince korumamasının en önemli sorun olarak ön plana çıktığı tespit edilmiştir (Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Hacıoğlu vd., 2018; İlhan ve Soybalı 2018). İlhan ve Soybalı (2018) devlet desteğinin yetersiz olması, düzensiz ve zorlu çalışma koşullarının olması, genç rehberlere düşük ücret sunulması, sezonluk çalışma ve gelecek kaygısının güncel sorunlar arasında devam ettiğini ortaya koymuştur.

Kırgızistan'da Tur Rehberliği ve Eğitimi

Kırgızistan, Orta Asya'nın kuzeydoğusunda yer alır ve Tian Shan dağ sisteminin batı kısmını ve Pamir-Alay'ın kuzey dağlık bölgelerini kaplar. Cumhuriyetin alanının %80'den fazlası deniz seviyesinden 1500 metreden yüksek bir yükseklikte bulunmaktadır. Ülke, 22 farklı ekosistemi kapsayan yüksek bir turizm potansiyeline; 160 farklı türde dağlık ve düz manzaraya sahiptir; Cumhuriyetin alanının %94'ü dağlarla kaplı olup bunların %70'i yüksek dağlardır. Bilinen dağ zirveleri arasında Zafer Zirvesi (7439 m), Lenin Zirvesi (7134 m), Han Tengri Zirvesi (6995 m) bulunmaktadır. "Enylchek" adlı uzun buzulu dünya çapında bir cazibe merkezidir. Ülkede 1923 güzel göl bulunmaktadır, bunların en önemlisi Issyk-Kul Gölü'dür, dünyanın en büyük ve en derin yüksek rakımlı göllerinden biridir; 40 binden fazla nehir ve bunların su kaynağı çoğunlukla dağ buzullarının erimesinden oluşan suları içerir. Ülkenin alanının %6'sını oluşturan özel korunan doğal alanlar bulunmaktadır; bunlar arasında 1 biosfer rezervi, 10 devlet koruma alanı, 9 doğal milli park ve 68 doğal koruma alanı bulunmaktadır (About Kyrgyzstan, 2020).

Kırgızistan turizmi daha 10 sene önce doğal bir yol izleyerek, yani doğrudan devlet müdahalesi olmadan gelişmiştir ve oldukça iyi sonuçlar göstermiştir. Turizmle ilgili yasal düzenlemelerin olmaması ve devlet stratejisinin olmaması, bu alandaki gelişmeyi sınırlamıştır (Turdumambetov, 2014). Fakat günümüzde turizm sektöründeki gelişmeler üzerinde birçok olumlu adımlar atılmaktadır. Ülkenin doğal güzellikleri, zengin kültürel mirası ve macera turizmi potansiyeli, turistlerin ilgisini çekmektedir. Kırgızistan hükümeti, turizm sektörünü geliştirmek için çeşitli tedbirler almaktadır. Turizm altyapısının geliştirilmesi, tanıtım faaliyetlerinin artırılması ve turizm sektöründeki hizmet kalitesinin yükseltilmesi için çeşitli projeler yürütülmektedir. Bu çabalar, ülkenin turizm potansiyelini daha geniş bir kitleye tanıtarak turist sayısını artırmayı hedeflemektedir. Buna ek olarak, turizm kadınların ekonomik olarak güçlenmesinde önemli bir rol oynamakta ve altyapı gelişimine katkıda bulunmakta, bu da ekonominin diğer sektörleri üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır. Ayrıca sektörü yeşil ve sürdürülebilir hale getirerek çevrenin korunmasına katkıda bulunma konusunda henüz kullanılmamış bir potansiyel vardır (United Nations Development Programme, 2022).

Genel olarak, Kırgızistan'daki turizm, günümüzde dünyanın dört bir yanından birçok turisti çeken popüler bir sektördür. Bu Orta Asya ülkesi, geniş dağlık alanlara, etkileyici manzaralara, kültürel çeşitliliğe ve eşsiz bir ekosisteme sahiptir. Turistler için ana çekicilerden biri, Kırgızistan'ın topraklarında yer alan manzara açısından zengin Tanrı Dağları'dır. Kırgızistan'da çeşitli turizm türleri bulunmaktadır, bunlar ekoturlardan atlı turizme ve tırmanıcılık ve dağcılık gibi ekstrem sporlara kadar uzanmaktadır (Omurzakov ve Kalbaeva, 2023).

Kırgızistan'da, turizm Kırgız Cumhuriyeti Turizm, Spor ve Gençlik Politikası Devlet Komitesi'nin yönetimi altındadır. Komite, görevlerini yerine getirmek için yeterli nitelikli insan kaynağına sahip olmadığı düşünülmektedir. Nitelikli insan kaynağı, turizm gelişim planlarını oluşturmak ve uygulamak için gereklidir; özellikle turizm gelişmelerinin başlangıcında devlet otoritelerinin girişimcileri yönlendirmesi gereklidir (Yeşiltaş, 2009: 240). 21 Şubat 2023 tarihine kadar, cumhuriyetin bölgelerinde turizmle ilgili faaliyetlerde bulunan (kurumsal ve bireysel) 121,1 bin işletme kaydedilmiştir. Bunlar arasında turistik ürünler üreten, bunları satan ve turistik gezi hizmetleri sunan işletmeler, restoranlar, barlar, turistlerin yaşam, dinlenme ve eğlenceyle ilişkilendirilen konaklama tesisleri (rezervler, milli doğa parkları, yüksek dağ tatil beldeleri), tüm ulaşım türleri gibi işletmeler bulunmaktadır. Kırgızistan İstatistik Komitesi tarafından sağlanan yukarıdaki bilgilere göre, Kırgızistan'daki turizm sektöründe 412

binden fazla kişi istihdam edilmektedir, bunların büyük çoğunluğu sağlık ve tatil tesislerinde çalışmaktadır (Kırgızistan Milli İstatistik Komitesi, 2023).

Kırgızistan'da rehber olarak çalışmak için herhangi bir sertifika gerekmemekte ve bu faaliyet herhangi bir yetkili organ tarafından denetlenmemektedir. Bu sebeple Kırgızistan'da çalışan rehber sayısını tam olarak belirlemek mümkün olmamaktadır. Ancak, alanda çalışan rehberlerin oluşturduğu sosyal gruplardan, acencatılardan ve KATO'dan (Kırgızistan Tur Operatörleri Birliği) sorulduğu kadarıyla bu bölgede 200 civarı rehber olduğu tahmin edilmektedir. Tilek Uulu'nun (2016) araştırmasına göre Kırgızistan'daki rehberlerin çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır ve bu durum, turizm turlarının genellikle uzun süreli ve fiziksel olarak zorlayıcı olmasından kaynaklanmaktadır. Rehberlerin çoğunluğu profesyonel olarak bu işi yapmaktadır, ancak bir kısmı için rehberlik mesleği ek gelir veya hobi olarak görülmektedir. Dil becerileri açısından İngilizce'nin önde olduğu görülmüştür, ancak Almanca, Çince, Arapça, Türkçe, Fransızca, İspanyolca ve Japonca gibi diğer dillerin de önemli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, rehberlerin çeşitli uzmanlık alanlarına odaklandığı ve kültürel rehberlik, trekking rehberliği, atlı tur rehberliği, jeep turları rehberliği, rafting rehberliği gibi farklı alanlarda uzmanlaştığı gözlemlenmiştir.

Türkiye'deki TURSAB benzeri bir yapılanmanın ilk adımı olarak Kırgızistan Tur Operatörleri Birliği (KATO) kurulmuştur. KATO, 1999 yılında Adalet Bakanlığı'na kayıtlı olarak kurulmuş ve Kırgızistan'da turizm sektörünün en büyük ve önde gelen kuruluşlarından biridir. KATO'nun amacı, kurumsal üyelerinin çıkarlarını ve müşterilerin haklarını korumak, ulusal ve bölgesel düzeyde turizm sektörünün gelişimine katkıda bulunmak ve dünya standartlarında bir turizm pazarı oluşturmaktır. Kar amacı gütmeyen birlik, 45 Seyahat Acentası şirketi ve 3 üniversite üyesi olmak üzere toplamda 48 kayıtlı üyeye sahiptir. KATO dışında, Kırgızistan'da turizmle ilgili diğer kuruluşlar arasında İpek Yolu Turizm Birliği, Uluslararası İşbirliği Örgütü, Toplumsal Tabanlı Turizm Örgütü bulunmaktadır (Şenol, 2016: 43).

Turizm yasasında, meslek tanımları yerine mesleki faaliyetlerin tanımlarına odaklanılmıştır. Örneğin, "Tur operatörü faaliyeti" bir şirket veya bireysel girişimci tarafından gerçekleştirilen turizm ürününün uygulanması şeklinde tanımlanmıştır. "Seyahat Acentası faaliyetleri" ise bir şirket ya da bireysel girişimci tarafından yapılan turizm ürününün tanıtım ve uygulanması olarak belirtilmiştir. Ancak, "Tur Operatörlüğü", "Seyahat Acenteciliği" ve "Rehberlik" gibi meslek tanımları yapılmamıştır. Yasalara göre, Seyahat Acentaları hazırladıkları turlara katılanlar için seyahat sigor-

tası yapmak zorundadırlar. Ayrıca, "Turların vaktinde yapılmaması, geciktirilmesi veya iptali durumunda Seyahat Acentası her bir gün için tur bedelinin %3'ü kadar ceza ödemektedir ve bu cezalar Bakanlıkça artırılabilir" ifadesine yer verilmiştir (Şenol, 2016: 42).

Sonuç olarak, ülkede profesyonel turist rehberliği konusunda mevzuat bulunmamakta ve isteyen herkes istediği bölgede turist rehberliği yapabilmektedir. Ancak, ülkeye gelen yabancıların ilk izlenimlerinde etkili olan turist rehberlerinin iyi eğitilmiş ve mesleki standartlara sahip olması beklenmektedir. Bu nedenle, turist rehberliğinin meslek olarak düzenlenmesi ve ilgili yasaların uygulanması gerekmektedir. Turizm sektöründe iş ve kalite artışını sağlamak için, elemanların yetiştirilmesi ve elde tutulmasında devlete ve turizm işletmelerine önemli sorumluluklar düşmektedir (Tilek Uulu, 2016: 20)

Kırgızistan'da turizm, yeni bir olgu olup, turizm eğitimi almış öğretim görevlisi sayısı sınırlıdır ve üniversitelerdeki düşük maaşlar nitelikli profesyonelleri çekmeyi zorlaştırmaktadır. Buna rağmen, Kırgızistan'da rehberlik eğitimi, genellikle turizm sektöründe faaliyet gösteren kurumlar veya dernekler tarafından düzenlenmektedir. Eğitimler, yerel kültür, tarih, coğrafya ve doğa bilgisini içerir ve uluslararası standartlara uygun olarak sertifikalı rehberler yetiştirmektedir. Ayrıca, dağcılık ve doğa sporları gibi özel alanlarda da rehberlik eğitimi mevcuttur. Bu eğitimler, dağcılık dernekleri veya özel şirketler tarafından düzenlenir ve katılımcılara doğa aktivitelerinde rehberlik yapma becerilerini kazandırır. Başvurular, yerel turizm dernekleri veya kurumları aracılığıyla yapılabilir (The United States Agency for International Development, 2024).

Ülkede turizm konusunda atılan adımlar çerçevesinde turizm eğitimi teşvik edilmektedir. Bu bağlamda yükseköğretim turizm bölümlerinin sayısı sürekli artmaktadır. Kırgızistan'da Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumları (Kırgız Cumhuriyeti Eğitim ve Bilim Bakanlığı, 2020):

1. Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi
2. Turizm Akademisi
3. Talas Devlet Üniversitesi
4. Kırgız İktisadi Üniversitesi
5. K. Tınıstanov Isık-Göl Devlet Üniversitesi
6. Arabaev Üniversitesi
7. Kırgız Milli Üniversitesi
8. Adam Üniversitesi

9. Naryn Devlet Üniversitesi
10. Kırgız Uluslararası Üniversitesi
11. Bişkek Devlet Üniversitesi
12. Avrasya Uluslararası Üniversitesi
13. Orta Asya'daki Kore Enstitüsü
14. Kırgız Diller ve Kültür Enstitüsü
15. Oş Devlet Üniversitesi

Turist rehberliği, Kırgızistan'da devlet üniversitelerinden mezun olan bireylerin yapabileceği bir meslek olup, bu üniversitelerde 2 yıllık ön lisans ve 4 yıllık lisans eğitimi verilmektedir. Öğrenciler, eğitim süresince Kırgızistan'ın farklı coğrafi bölgelerini kapsayan toplam 14 günlük bir saha çalışmasına katılmak zorundadır. Örneğin, Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü öğrencileri, güz döneminin başında ve bahar döneminin sonunda olmak üzere bu saha gezilerine katılırlar. Üçüncü yarıyıldan itibaren öğrenciler, 5 gün Kuzey Kırgızistan'da, 5 gün Güney Kırgızistan'da ve 4 gün İpek Yolu Kırgızistan'da olmak üzere üç ayrı rota üzerinde uygulamalı eğitim gezileri gerçekleştirirler. Turist rehberliği programında okutulan dersler arasında Genel Turizm, Dünya Turizm Coğrafyası, Özel İlgi Turizmi, Acentacılık, Ekoloji, Ekoturizm, İngilizce, Rusça, Kırgızca, Tarih, Mitoloji, Uygarlıklar Tarihi, Sanat Tarihi, Kırgız Folkloru ve Turizm İşletmeciliği gibi dersler yer almaktadır. (Tanrıseven, Bektaş ve Koç, 2019).

Kırgızistan'da tur rehberliği mesleği, çeşitli kurumlar tarafından sunulan eğitim programları bulunmaktadır. Örneğin, «Ak-Say Travel» şirketi yıllık rehberlik kursları düzenlemektedir. Bu kurslar, özellikle İtalyanca, Fransızca, Almanca, Türkçe ve İspanyolca gibi yabancı dillerde yetenekli olan katılımcıları hedeflemektedir. Katılımcılar, Kırgızistan'ın turistik mekanlarını ziyaret etme ve turizm faaliyetleriyle para kazanma fırsatına sahip olacaklardır. Program, tarih, arkeoloji, coğrafya, ekonomi, flora, fauna gibi geniş bir yelpaze-deki derslerin yanı sıra rehberlik becerileri ve tur güvenliği prensiplerini içermektedir. Pratik dersler, Bişkek'in turistik yerlerinden başlayarak Navakat, Suyab, Balasagun gibi eski şehirler ile Ala Arça doğa parkı ve Ak-Say şelalesi gibi çeşitli yerlerde gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, Issık-Kul çevresinde üç günlük bir gezi de dahil olmak üzere kurs boyunca ilgi çekici noktaları ve turistik yerleri ziyaret edilecektir. Kursun tamamlanmasının ardından başarılı katılımcılar, «Ak-Say Travel» şirketinde iş fırsatlarına erişebileceklerdir. Kurs ücreti, eğitim süresi boyunca dersler ve pratik dersler dahil olmak üzere kişi başı 18,500 somdur (Ak-Say Travel, 2023).

Kırgızistan'da dağ rehberliği de önemli bir alandır. KMGA (Kırgızistan Dağ Rehberleri Derneği) IFMGA (Uluslararası Federasyon Dağ Rehberleri Derneği) üyesi olup dağ rehberleri için çeşitli sertifikalar vermektedir. Bu dernekler, dağ rehberleri için çeşitli sertifikalar vererek sektörde nitelikli profesyonellerin yetişmesine katkı sağlarlar. Dağ rehberliği eğitimi, dağcılık, kaya tırmanışı ve kar sporları gibi konuları içeren yoğun bir programı kapsar. Bu eğitimler, Kırgızistan'ın doğal güzelliklerini keşfetmek ve turistlere güvenli bir şekilde rehberlik etmek isteyenler için önemli fırsatlar sunmaktadır. 2008 yılından bu yana, Kırgızistan'da dağ rehberi eğitimi projesi UIAGM-IFMGA standartlarına uygun olarak geliştirilmektedir. Bu projeyi destekleyen kuruluşlar arasında Mammot, İsviçre Dağ Rehberleri Derneği ve İngiliz Dağ Rehberleri Derneği bulunmaktadır. 2008-2017 yılları arasında üç mezuniyet sınıfı düzenlenmiş ve toplamda 21 sertifikalı rehber yetiştirilmiştir. 1 Aralık 2017'de, Kırgızistan Dağ Rehberleri Derneği (KMGA), IFMGA'nın bir üyesi olmuştur. Şu anda, KMGA'nın üyesi olan 44 kişi 11 farklı ülkeden gelmektedir: Kırgızistan, Rusya, Kazakistan, Özbekistan, Letonya, Ukrayna, İran, Fransa, Almanya, İtalya ve Avustralya. Rehber Okulu, Kırgızistan Mesleki Eğitim Ajansı tarafından lisanslanmıştır (KMGA, 2024).

Kyrgyz Concept'in eğitim programı, Kırgızistan'ın zengin kültürel ve doğal değerlerini tanıtmak ve tur rehberliği alanında nitelikli profesyoneller yetiştirmek amacıyla tasarlanmıştır. Program, temelde teorik ve pratik derslerden oluşur. Teorik kısım, Kırgızistan tarihi, kültürü, coğrafyası ve dünya ve ulusal turizm standartlarını kapsar. Bu bölümde, öğrencilere ülkenin önemli tarihî ve kültürel noktalarıyla ilgili detaylı bilgi verilir. Pratik kısım ise, öğrencilerin rehberlik becerilerini geliştirmek için tarihi ve kültürel yerlerin ziyaretleriyle birlikte, iletişim ve ilk yardım gibi pratik konuları içerir. Kurs süresi toplamda 2 aydır ve haftada 4 kez gerçekleştirilir; bunların 3'ü teorik, 1'i ise pratik derslerdir. Katılımcılara sunulan bu eğitim olanaklarına uygun olarak belirlenen kurs ücreti, kişi başı 25.000 somdur. Bu ücret, eğitim programının kalitesi ve sunulan hizmetlerle orantılı şekilde belirlenmiştir (Kyrgyz Concept, 2023).

YÖNTEM

Bu çalışma için Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, 30 Nisan 2024 tarihli ve 2024_08 no'lu toplantısında 01 no'lu etik uygunluk kararı alınmıştır. Bu araştırmada, ele alınan sorun tur rehberlerinin güncel sorunları rehberlerle yapılacak görüşmeler ile belirlenebileceği için araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Toplanan birincil nitel veriler içerik analizi tekniği ile analiz edilmiştir. Nitel araştırma yöntemi, bireylerin

deneyimlerini ve görüşlerini derinlemesine incelemek için uygun bir yaklaşım olarak görülmektedir. Araştırmada, veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmış ve içerik analizi yöntemiyle veriler değerlendirilmiştir. Bu yaklaşım, rehberlerin yaşadığı sorunların nedenlerini ve olası çözüm yollarını keşfetmeye olanak tanımaktadır. Buradan hareketle bu araştırmada ele alınan temel sorun şu cümle ile ifade edilmektedir: Kırgızistan'daki tur rehberlerinin günlük sorunları nelerdir? Bu sorunun çözümüne yönelik olarak belirlenen araştırma soruları ise:

1. Kırgızistan'da faaliyet gösteren tur rehberlerinin operasyon esnasında karşılaştığı sorunlar nelerdir?
2. Kırgızistan'daki tur rehberlerinin turlarda yaşadıkları sorunlar neden kaynaklanmaktadır?
3. Belirlenen sorunların çözümüne yönelik ne tür öneriler geliştirilebilir?

Örneklem

Kırgızistan'da tur rehberliği yapmak için herhangi bir sertifika zorunluluğu olmadığı ve bu faaliyetin herhangi bir resmi otorite tarafından denetlenmediği bilinmektedir. Bu sebeple, Kırgızistan'daki rehber sayısını kesin olarak belirlemek mümkün olmamaktadır. Ancak, sektörde faaliyet gösteren rehberlerin sayısı hakkında acentalar, sosyal gruplar ve KATO gibi kuruluşlar aracılığıyla edinilen bilgilere göre ve rehber olarak çalışan kişilerden öğrenilen tur rehberleri haberleşme gruplarında yer alan rehber miktarından hareketle bir tahmin yürütülebilir. Kırgızistan genelinde yaklaşık 200-250 civarında rehber bulunduğu tahmin edilmektedir. Bu çalışmada, rehberlerin sayısının resmi olarak belirlenememesi ve kayıtlı bir liste bulunmaması nedeniyle, amaçlı örneklem tekniği kullanılmıştır. Bu teknik, araştırma konusuyla doğrudan ilgili ve bilgi sağlayabilecek bireylerin seçilmesine olanak tanımaktadır. Çalışmada, Kırgızistan'da aktif olarak çalışan rehberlere ulaşabilmek için sosyal medya platformları (Telegram grupları), yerel acentalar ve Kırgızistan Tur Operatörlüğü Birliği (KATO) gibi kaynaklardan faydalanılmıştır. Örneklem büyüklüğü, nitel araştırmalarda kullanılan doygunluk ilkesine dayanmaktadır. Veriler, 9. rehberden sonra yeni bir tema veya bulgu ortaya çıkmaması nedeniyle doyuma ulaşmıştır. Buna karşın, görüşmeler yeni bir veri çıkabileceği ihtimalinden ötürü devam ettirilmiş, ancak verilerin tekrar ettiği belirlendiği için 16. katılımcıdan sonra görüşmeler sonlandırılmıştır. Böylece, aktif olarak bu mesleği icra eden ve görüşmelere katılmayı kabul eden 16 rehber araştırmanın örneklem çerçevesini oluşturmuştur.

Bu rehberlerin çoğunluğu çeşitli yabancı dillerde hizmet vermektedir. Örneğin, en yaygın olarak bilinen diller arasında İngilizce, Rusça, Kırgızca ve Türkçe bulunmaktadır. Rehberlerin bir arada olduğu Telegram grubundan edinilen bilgilere göre hazırlanan Tablo 1'de görüldüğü gibi, İngilizce en çok konuşulan dil olarak öne çıkmaktadır.

Tablo 1. Kırgızistan'da Yabancı Dillere Göre Tur Rehberi Sayıları

Dil	Rehber Sayısı
İngilizce	163
Rusça	135
Kırgızca	87
Türkçe	42
Almanca	21
Fransızca	19
Arapça	12
Korece	5
Çince	5
Özbekçe	4
Kazakça	4
İspanyolca	3
İtalyanca	2
İbranice	2
Uygurca	2
İsveççe	2
Norveççe	1
Japonca	1
İşaret dili	1

Kaynak: Orta Asya Turizm Topluluğu Telegram Grubu, 2023.

Ayrıca, rehberlerin çalıştıkları bölgelere göre dağılımı da dikkate alınmalıdır. Tablo 2'de belirtilen verilere göre, rehberlerin çoğunluğu Kırgızistan'da faaliyet göstermektedir. Ancak, Kazakistan, Özbekistan, Türkiye ve diğer Orta Asya ülkelerinde de rehberlik hizmeti sunanların sayısı önemli bir orandadır.

Tablo 2. Orta Asya Turizm Topluluğu Tur Rehberlerinin Bölgelere Göre Dağılımı

Çalıştıkları Bölge	Rehber Sayısı
Kırgızistan	160
Kazakistan	53
Özbekistan	21
Türkiye	20
Tacikistan	17
Rusya	15
Birleşik Arap Emirlikleri (Dubai)	12

Kaynak: Orta Asya Turizm Topluluğu Telegram Grubu, 2023.

Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak yarı-yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Nisan 2024 döneminde literatürden faydalanılarak bir görüşme

formu oluşturulmuş ve uzman görüşüne sunulmuştur. 3 uzmanın (2 akademisyen, 1 rehber) görüşme formuna yönelik görüş ve önerileri alınmıştır. Sorular, rehberlerin mesleki deneyimlerini, karşılaştıkları sorunları ve çözüm önerilerini anlamaya yönelik olarak tasarlanmıştır. Uzman görüşü öncesinde formda demografik bilgilere yönelik sorular haricinde dört soru bulunmakta idi. Uzmanlardan gelen geri dönüşler sonucunda sorular düzenlenmiş ve yine öneriler doğrultusunda beşinci bir soru daha görüşme formuna eklenerek forma son hali verilmiştir. Mayıs 2024 döneminde ise rehberlere çevrimiçi olarak görüşme formu ulaştırılmış ve toplanmıştır.

Veri Analizi

Katılımcılar görüşme formunu Kırgızca ve Rusça olmak üzere iki dilden birisinde doldurmuştur. Kırgızca ve Rusça olan metinler NVIVO 15 programına yüklenerek içerik analizi tekniği ile yazarlar tarafından ayrı ayrı kodlama yapılmış ve temalar altında gruplandırılmıştır. Görüşme kayıtları yazıya dökülmüş, ardından NVIVO 15 yazılımı kullanılarak kodlanmıştır. Kodlama sürecinde görüşme metinleri okunmuş ve veri

Tablo 3. Rehberlerin Demografik Bilgileri

Nº	Cinsiyet	Yaş	Yabancı Dil Bilgisi	Deneyim	Çalışma Bölgesi	Mesleği
R1	Kadın	43	Kırgızca, Rusça, İngilizce	5 yıl	Kırgızistan'ın güney bölgeleri (Celal-Abad, Oş, Batken)	İktisat
R2	Erkek	24	Kırgızca, Rusça	2 yıl	Oş bölgesi	İşletme
R3	Kadın	23	Kırgızca, Rusça, Türkçe, İngilizce, Almanca	2 yıl	Bişkek, Çüi, İssyk-Kul	Turizm
R4	Erkek	34	Kırgızca, Rusça, Türkçe, İngilizce, Çince	14 yıl	Batken hariç hepsi	Turizm
R5	Erkek	25	Kırgızca, İngilizce	7 yıl	Kırgızistan'ın tüm bölgelerinde	Turizm
R6	Erkek	38	Kırgızca, Rusça, İngilizce	5 yıl	Kırgızistan'ın tüm bölgelerinde	Bilgisayar mühendisi
R7	Erkek	27	Kırgızca, Almanca	1 yıl	Kırgızistan'ın güney bölgeleri (Celal-Abad, Oş, Batken)	Turizm
R8	Kadın	34	Kırgızca, Rusça, İngilizce	7 yıl	Talas ve Batken hariç Kırgızistan'ın tüm bölgelerinde	Öğretmen
R9	Erkek	30	Kırgızca, İngilizce	8 yıl	Oş bölgesi	Öğretmen
R10	Erkek	24	Kırgızca, Rusça, İngilizce	6 yıl	Kırgızistan'ın güney bölgeleri (Celal-Abad, Oş, Batken)	Dağ Rehberi
R11	Erkek	24	Kırgızca, Rusça, İngilizce	3 yıl	Kırgızistan'ın tüm bölgelerinde	Filoloji
R12	Kadın	26	Kırgızca, Rusça, İngilizce	8 yıl	Kırgızistan'ın tüm bölgelerinde	Öğretmen
R13	Erkek	28	Kırgızca, Rusça, İngilizce	6 yıl	Naryn, İssyk-Kul, Çui, Celalabad, Oş	Uygulamalı Matematik
R14	Erkek	29	Kırgızca, Rusça, İngilizce	10 yıl	Naryn, İssyk-Kul, Çui, Celalabad, Oş, Batken	Hidrometeoroloji
R15	Erkek	22	Kırgızca, İngilizce	3 yıl	Naryn, İssyk-Kul, Çui	Bilgisayar mühendisi
R16	Erkek	32	Kırgızca, İngilizce, Rusça	12 yıl	Kırgızistan'ın kuzey bölgelerinde	IT

setindeki belirgin ifadeler açık kodlara dönüştürülmüştür. Kodlar, benzerlik ve ilişkilerine göre ana temalar altında toplanmıştır. Kodlama süreci iki bağımsız araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiş ve sonuçlar karşılaştırılmıştır. Kodlama uyumu, Miles ve Huberman'ın (1994) önerdiği formüle göre hesaplanmıştır: $\text{Anlaşma Sayısı} / (\text{Anlaşma Sayısı} + \text{Anlaşmazlık Sayısı})$. Bu hesaplama sonucunda, kodlama uyum oranı %85 olarak bulunmuştur. Bu oran, nitel araştırmalar için kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyine işaret etmektedir. NVIVO, kodlama sonuçlarının görselleştirilmesi, analiz edilmesi ve raporlanması için etkili bir araç olarak kullanılmaktadır. Ancak kodlama işleminin bağımsız yapılmasının, analiz sürecinin güvenilirliğini artırdığı düşünülmektedir. Son olarak bulgular Türkçe diline tercüme etmiştir. İçerik analizi tekniği ile analiz edilen veriler Miles ve Huberman'ın belirttiği gibi tablolar, matrisler ve alıntılar şeklinde sunulmuştur.

BULGULAR

Demografik Bilgiler

Rehberlerin demografik bilgileri incelendiğinde çeşitli cinsiyetlerden, yaş gruplarından ve mesleklerden kişilerin tur rehberliği yapmakta olduğu görülmektedir. Kadın ve erkek rehberlerin bulunması, cinsiyet çeşitliliğinin sektörde önemli bir rol oynadığını göstermektedir. Bu, turistlerin farklı ihtiyaçlarını ve tercihlerini karşılayabilmek adına bir avantaj sağlayabilir. Araştırmaya katılan rehberlerin dörtte üçü erkeklerden oluşmaktadır (%75 erkek, %25 kadın). Bu durumun, tur rehberliği mesleğinin ülkede daha çok erkekler tarafından tercih edilmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Rehberlerin yaş aralığı oldukça geniş bir yelpazeye yayılmaktadır. En genç rehber 22 yaşında iken en yaşlı rehber 43 yaşındadır. Araştırmaya katılan rehberlerin yaş aralığının geniş olmasının, yaşlı ve genç rehberlerin görüşlerinin karşılaştırılabilmesine imkan sağlayacağı için olumlu olduğu düşünülmektedir.

16 katılımcının tamamı Kırgızca bilmektedir. Katılımcıların yabancı dilleri arasında en çok bilinen ikinci dil 14 kişi ile İngilizce, üçüncü dil 12 kişi ile Rusça şeklindedir. Bunların yanı sıra, katılımcı rehberlerin iki tanesi Türkçe, iki tanesi Almanca, bir tanesi ise Çince dilini de bilmektedir.

Rehberlerin iş deneyimleri, 1 yıldan 14 yıla kadar geniş bir yelpazede değişmektedir. Çalışma bölgeleri incelendiğinde, 16 rehberin Kırgızistan'ın çeşitli bölgelerinde faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir. Kırgızistan'ın tamamında dört rehber, Güney bölgelerinde üç rehber, Kuzey bölgelerinde bir rehber, Oş Bölgesi'nde iki rehber, Batken haricindeki diğer bölgelerde ise bir

rehber görev yapmaktadır. Talas ve Batken bölgeleri dışındaki tüm bölgelerde de bir rehber bulunmaktadır. Ayrıca, Isık-Göl ve Çüi bölgelerinde bir rehber, Narın, Isık-Göl ve Çüi bölgelerinde bir rehber, Narın, Isık-Göl, Çüi, Celalabad ve Oş bölgelerinde bir rehber ve Narın, Isık-Göl, Çüi, Celalabad, Batken, Oş bölgelerinde de bir rehber çalıştığını belirtmiştir.

Rehberlerin asıl mesleklerinde de çeşitlilik söz konusudur. Katılımcılar arasında beşi turizmci, dördü öğretmen, üç bilgisayar mühendisi, bir işletmeci, bir iktisatçı, bir dil bilimci ve bir hidrometeoroloji uzmanı olmak üzere çeşitli meslek gruplarından insanların rehberlik yaptıkları belirlenmiştir.

Tur Rehberleriyle Yapılan Görüşmelerden Elde Edilen Bulgular

Görüşme verilerinin analizinden elde edilen bulgulara göre, Kırgızistan'daki tur rehberlerinin güncel sorunları 7 ana tema altında toplanmıştır. Kırgızistan'daki birçok turistik bölgede temel temizlik olanaklarının eksikliği büyük bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Tur rehberleri, turistlerin bu eksiklikler nedeniyle rahatsızlık yaşadığını ve bu durumun tur deneyimini olumsuz etkilediğini belirtmektedirler. Tarihi mekanlardaki bakımsızlık ve çevre kirliliği, hem tur rehberleri için bir utanç kaynağı hem de turistler için olumsuz bir deneyim olarak ön plana çıkmaktadır. Bu sorunlar, Kırgızistan'ın turistik imajını zedelediği düşünülmektedir. Restoranların hijyen standartlarının düşük olması, turistlerin memnuniyetsizliğine yol açarak tur rehberlerinin işini zorlaştırmaktadır. Genel olarak altyapının yetersiz olmasının, Kırgızistan turizm sektöründeki en temel problemlerin başında geldiği ve hem rehberler hem de turistler için ciddi sıkıntılar yarattığı ortaya koyulmuştur.

Kırgızistan'da vejetaryen ve vegan turistler için yeterli yemek seçeneğinin bulunmaması da rehberlerin bu talepleri karşılamada zorluk yaşamasına neden olmaktadır. İngilizce menülerin eksikliği, turistlerle iletişimde büyük bir engel teşkil ederken rehberlerin de ek çaba sarf etmesini gerektirmektedir. Restoranlardaki hizmet kalitesinin iyi olmaması, turistlerin memnuniyetsizliğine yol açmakta ve tur rehberlerinin işini zorlaştırmaktadır. Yemeklerin kalitesinin zamanla düşmesi ve yanlış faturaların, şişirilmiş faturaların turistler arasında güven sorunlarına yol açmasından ötürü rehberler zor durumda kalabilmektedir. Restoranlardaki hizmet kalitesinin düşüklüğü, özellikle restoranların turistlerin beklentilerini karşılayamamasına ve müşteri memnuniyetsizliğine yol açmaktadır.

Kırgızistan'da tur rehberliği mesleğinin resmi olarak tanımlanmamış olması, rehberlerin yasal statüsünün belirsiz olmasına sebep olmaktadır. Eğitim ve ser-

tifikasyon eksikliklerinin, buradaki tur rehberlerinin profesyonel gelişimini engellediği göze çarpmaktadır. Özellikle yabancı dil bilen personel eksikliğinin, turistlerle etkili iletişimi zorlaştırdığı ifade edilmektedir. Mevsimlik çalışma ve sosyal güvencelerin eksikliği, rehberlerin iş güvencesini azaltmakta ve istikrarlı bir çalışma ortamından yoksun bırakmaktadır.

Turizmin gelişimine sivil toplum kuruluşlarının daha büyük katkı sağladığını belirten katılımcıların bulunması, devletin turizm politikalarının yetersizliğine işaret etmektedir. Devletin altyapı ve hizmetler konusunda yeterince yatırım yapmaması, sivil toplum

kuruluşlarının bu boşluğu doldurmasına neden olmuştur. Bunun sonucunda, turistlerin hizmet kalitesinde tutarsızlık ve belirsizlikler yaşaması muhtemeldir.

Tur rehberlerinin yaşadığı sorunlardan bir diğeri ise turistlerin ülkeye girişi ve çıkışı süreçlerindeki belirsizlikler olarak öne çıkmaktadır. İzin süreçlerindeki bürokratik engeller, rehberlerin iş akışını kesintiye uğratmaktadır. Ülkedeki Turizm Bakanlığı'nın etkisiz oluşu ve kurumlararası koordinasyon eksiklikleri turlarda zorluklar yaşanmasına neden olmaktadır.

Tablo 4. Rehberlerden Toplanan Verilerden Ulaşılan Bulgular

Tema	Kodlar	Örnek İfadeler (Alıntılar)
Altyapı ve Temizlik Sorunları	Tuvalet eksikliği ve temizlik yetersizlikleri	"Birçok yerde tuvalet yok ya da eski tuvaletler... Süleyman Dağı'nda tuvalet yok." (R1) "En büyük sorun turistlerle tuvalet konusu." (R5)
	Tarihi mekanların bakımsızlığı ve çevre kirliliği	"Tarihi mekanlarımız bakımsız kaldığı için çöplerle doluyor ve çoğu zaman utanç kaynağı oluyor." (R1)
	Altyapının genel olarak yetersiz olması	"Altyapının geliştirilmesi gerekiyor." (R5, R7)
Restoran ve Hizmet Kalitesi Sorunları	Vejetaryen ve vegan seçeneklerin yetersizliği	"Vejetaryenler için yemek bulmak zor veya gluten içeren yemekler var." (R5) "Vejetaryen yemekler geliştirilmeli, nereye giderseniz gidin bütün yemekler etli." (R14)
	İngilizce menü eksikliği	"İngilizce menü yok." (R6, R13)
	Hizmet kalitesinin düşük olması ve turistlerle yaşanan sorunlar	"Hizmetimiz oldukça zayıf... Turist sonunda yöneticiyi çağırdı ve birçok şey için ödeme yapmadı." (R1)
	Restoranların hijyen standartlarına uymaması	"Çoğu restoran hijyen standartlarına uymuyor. Bu müşterilerin oturduğu yerden yemek için kullanılan çatal ve kaşıklara kadar her şeyi içerir." (R10, R16)
	Yemeklerin kalitesinin düşmesi ve yanlış faturalar	"İyi başlıyorlar ama altı ay sonra kalite düşüyor... Sipariş etmediği bir içecek faturaya eklenmiş." (R1)
Personel ve Eğitim Sorunları	Rehberlerin resmi tanınma eksikliği	"Tur rehberi mesleği Kırgızistan'da resmi olarak tanınmamaktadır... Gönüllü sertifikalandırılması yaygın olsa bu harika olurdu." (R8, R16)
	Eğitim ve lisanslama eksiklikleri	"Sertifika lisanslama deneyim yok." (R6)
	Nitelikli personel eksikliği	"İngilizce bilen personele ihtiyacımız var." (R12) "Müzedeki rehberlerin dil seviyesi çok düşük çoğu zaman tercüme edip yardımcı oluyoruz." (R1)
Yasal ve Bürokratik Sorunlar	Giriş ve çıkış kurallarının belirsizliği	"Giriş ve çıkış kurallarının net olmaması... hizmetler ajanslar ve departmanlar arasında tutarlı bir bilgi akışı sağlanamıyor." (R6)
	Bürokrasi ve izin alma sürecinde yaşanan zorluklar	"Bir yerlere izin almak istediğimiz zaman sorun yaşıyoruz." (R2)
	Turizm bakanlığının etkisizliği	"Turizm Bakanlığı ayrı bir bakanlık olmalı ve iletişim bilgileri bölümü onaylanmalıdır." (R11)
Turist ve Yerel Halk İlişkileri	Yerel halkın turistlere karşı olumsuz tutumu	"Son yıllarda yerel halk çok misafirperver değil, cami içini göstermelerine izin vermiyorlar." (R1) Yerel halkın çevremize zarar verdiğimizizi, mekânı gezdikten sonra çöp bıraktığımızı vs. düşündüğü anlar oluyor. (R3) Kırgızistan halkı genellikle turistleri olumlu karşılamıyor, ancak bu tutumun olgunlaşması gerektiğini düşünüyorum (R5, R7) R12 Örneğin, bazen Hindistan vatandaşları bize geliyor. Aynı zamanda Kırgız halkı onları sevmiyor ve yıkanmak istemedikleri ılık su kaynakları gibi bazı yerlere girmesine izin vermiyorlar, bazı yerlerde onlara kötü bakıyorlar
	Turistlerin istekleri ve beklentileriyle ilgili yaşanan zorluklar	"Turistlerle yaşadığımız bir sorun var onlar görmek istedikleri her yeri görmek istiyorlar... çok zaman ve para gerektiğini açıklamak zor olabiliyor." (R15)
	Dilencilik ve çevreye saygısızlık gibi sosyal sorunlar	"Özellikle turistlerin yoğun olduğu yerlerde dilencilerin sayısı arttı." (R1)

Tablo 4 (devamı). Rehberlerden Toplanan Verilerden Ulaşılan Bulgular

Tema	Kodlar	Örnek İfadeler (Alıntılar)
Sürücü ve Araç Sorunları	Araç kalitesi ve klimalı araç eksikliği	"Kliması olan bir araç bulmak zor... Yazın bu durum imkansız." (R1) Kötü durumdaki arabalar, yüksek fiyatlar. (R14)
	Sorumlu ve emniyetli sürücü bulma zorluğu	"Çoğu sürücü trafik kurallarını ihlal ederek araç kullanıyor." (R10) "Sorumlu sürücüleri bulmak zor." (R2)
Finansal ve Acenta Sorunları	Acentalarla yaşanan finansal anlaşmazlıklar ve düşük ödemeler	"Fiyatlandırma %90 faturalara ödeme yapmıyor minimum ödemeyi tercih ediyorlar." (R6) "Tek bir şey var: ödeme düşük, günde 50-60 dolar." (R8)
	Çalışma koşulları (mevsimlik çalışma, sosyal güvence eksikliği)	"Güneyde mevsimlik çalışma; kış turizmi gelişmemiş bu yüzden sadece yaz sezonunda çalışıyoruz." (R1) "Sosyal güvence yok." (R4)
	Tur gelirlerinin adil dağıtılmaması	"Gidilen yerde yardım eden kişiler olduğunda tur gelirlerinin bölüşülmesi gerekebilir." (R7)

Rehberlerin ifadelerine göre yerel halkın turistlere karşı olumsuz davranışları, turistlerin deneyimini olumsuz etkilemektedir. Turistlerin yüksek beklentilere sahip olması ve bu beklentilerin karşılanmasının güç olması da rehberler için ayrı bir stres kaynağı oluşturmaktadır. Turistik noktalarda dilencilik gibi sosyal sorunlar ise, turistlerin güvenlik ve konfor algısını olumsuz yönde etkilemektedir.

Klimalı ve konforlu araçların yetersizliği, turlarda rehberlerin yaşadığı önemli sorunlardan birisi olarak öne çıkmaktadır. Sürücülerin trafik kurallarına uymaması, turistlerin güvenliği için bir tehdit oluştururken, güvenilir ve sorumlu sürücülerin eksikliği, rehberlerin operasyonel zorluklar yaşamasına neden olmaktadır.

Son olarak ise acentalarla yaşanan finansal anlaşmazlıkların, ödemelerin düşük olmasının, rehberlerin iş motivasyonunu olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Tur gelirlerinin adil bir şekilde dağıtılmaması, rehberler arasında memnuniyetsizliğe neden olmaktadır. Rehberlerin çoğu, acentaların fiyatlandırma konusunda sorun yaşadıklarını ve minimum ödemeyi tercih ettiklerini dile getirmiştir. Bu bulgular, acentalarla rehberler arasındaki ilişkilerin ve finansal konuların turizm endüstrisindeki önemini vurgulamaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Kırgızistan'daki tur rehberlerinin güncel sorunları nitel bir yaklaşımla ele alınmış, veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Araştırma kapsamında 16 rehberle ulaşılmış ve toplanan veri içerik analizi ile analiz edilmiştir. Bu bölümde çalışmada ulaşılan bulgular ilgili literatürdeki benzer çalışmaların bulgularıyla karşılaştırılmıştır (Akbulut, 2006; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş, 2018; Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz, 2019; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; Eser ve Şahin, 2020).

İlk olarak, mevsimlik işler ve temizlik (tuvalet) sorunları bu çalışmanın temel bulguları arasında yer almaktadır. Bu sorunlar, İlhan ve Soybalı (2018), Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz (2019), Pelit ve Katırcıoğlu (2018) gibi diğer çalışmalarda da önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca, hizmet kalitesi eksiklikleri, rehberlik eğitiminin yetersizliği, acentelerin minimum ödemeleri ve finansal sorunlar, ailevi sorunlar gibi konular da bu araştırma ile benzer şekilde vurgulanmıştır.

Müze ve öğren yerleri sorunları, personellerin dil ve eğitim eksikliği, ulaştırma sorunları gibi diğer konular da Akbulut (2006) ve İlhan ve Soybalı (2018) gibi önceki çalışmalarda da benzer şekilde ele alınmıştır. Ancak, bazı farklılıklar da göze çarpmaktadır. Özellikle, Eser ve Şahin'in (2020) çalışmasında belirtildiği gibi, eğitim yetersizliği ve sertifikasyon eksikliği konusunda farklı bakış açıları bulunmaktadır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin bazıları sertifika programlarını gereksiz bulmaktadır. Bu, üniversite düzeyinde eğitim almış bireylerin kısa süreli kurslarla ve turizm eğitimi almamış kişilerin de rehberlik mesleğini icra etmesini eleştiren bir durumu yansıtmaktadır.

Akbulut'un (2006) çalışmasında turist rehberliği mesleğinin yan iş veya asıl iş olarak ele alınmasıyla karşılaştırıldığında, Kırgızistan'daki rehberlerin çeşitli mesleklerden geldiği görülmektedir. Araştırmaya katılan 16 rehberin sadece 5'inin turizm alanında uzmanlaştığı, diğerlerinin ise öğretmenlik, işletme veya bilgisayar mühendisliği gibi farklı meslek dallarından geldiği tespit edilmiştir. Sonuç olarak, Kırgızistan'daki turist rehberliği mesleğinin sorunları, Türkiye'deki benzer çalışmalarla karşılaştırıldığında benzer eğilimler göstermektedir. Ancak, bazı farklılıklar da mevcuttur ve bu farklılıkların anlaşılması, sektörde iyileştirmeler yapılması için önemlidir. Bu nedenle, gelecekteki araştırmalarda bu tür farklılıkların daha derinlemesine incelenmesi gerekmektedir.

Kırgızistan'daki tur rehberlerinin güncel sorunlarına dayalı olarak elde edilen bulgular, turizm sektöründe iyileştirmeler yapılması gereken bir dizi alanı ortaya koymaktadır. Bu sorunlar göz önüne alındığında, sektördeki paydaşların, özellikle devlet kurumları, turizm acentaları, esnaflar ve yerel halk, turizm sektörünün sürdürülebilirliğini ve rekabet gücünü artırmak için iş birliği yapması gerekmektedir.

Kırgızistan'daki tur rehberlerinin yaşadığı spesifik sorunların başında, devlet ile olan ilişkilerde yaşanan zorluklar gelmektedir. İzin süreçlerinin karmaşıklığı ve bürokratik engeller, rehberlerin faaliyetlerini sürdürmelerini ve turistlere kaliteli hizmet sunmalarını engellemektedir. Bu nedenle, devletin turizm sektöründe daha şeffaf bir yapı oluşturması ve izin süreçlerini basitleştirmesi gerekmektedir. Ayrıca, tur rehberliği mesleğinin resmi olarak tanınması ve mesleki standartların belirlenmesi için adımlar atılmalıdır. Elde edilen bulgular, Kırgızistan'daki tur rehberlerinin karşılaştığı çeşitli sorunları ve iyileştirme gereksinimlerini net bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu bulgular ışığında aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

- Turizm Bakanlığı, rehberler için zorunlu sertifika programları ve meslek standartlarını içeren bir düzenleme geliştirmelidir. Ayrıca, yabancı dil eğitimi gibi mesleki gelişim programları yaygınlaştırılmalıdır.
- Devlet ve yerel yönetimlerin, turistik alanlara yönelik temel altyapı (tuvaletler, temizlik hizmetleri) yatırımlarını artırması gereklidir. Bu adım, turistlerin deneyimlerini iyileştirecek ve destinasyonların cazibesini artıracaktır.
- Sektördeki diğer önemli bir sorun, hizmet kalitesi ve standartlarının düşüklüğüdür. Restoranlarda hizmet kalitesi sorunları, dil ve yemek seçenekleri konusundaki eksiklikler ve standartlara uyumsuzluk gibi sorunlar turist deneyimini olumsuz etkileyebilmektedir. Restoran çalışanlarına yönelik hijyen ve müşteri hizmetleri eğitimleri düzenlenmelidir. Ayrıca, restoranların İngilizce menü ve özel diyet seçeneklerini sunması teşvik edilmelidir.
- Yerel halkın turistlere karşı hoşgörülü ve misafirperver bir tutum sergilemesi, Kırgızistan'ın turizm potansiyelini artırabilir ve turistlerin olumlu deneyimler yaşamasını sağlayabilir. Bu nedenle, yerel halkın eğitimi ve turizm bilincinin artırılması önemlidir. Yerel halkın turizm bilincini artırmaya yönelik farkındalık kampanyaları düzenlenmelidir. Bu, yerel toplulukların turizmi destekleme motivasyonunu artırabilir.

- Devletin daha etkin bir şekilde turizm politikaları oluşturması ve uygulaması, acentaların rehberlere sağladığı destek ve ödemelerin iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması için eğitim programlarının düzenlenmesi, alt yapının iyileştirilmesi ve yerel halkla iş birliği yapılması gibi adımlar atılmalıdır. Bu şekilde, Kırgızistan'ın turizm potansiyeli daha etkin bir şekilde değerlendirilebilir ve sektörün sürdürülebilirliği sağlanabilir.
- Devlet tarafından resmi izin süreçlerinin daha şeffaf hale getirilmesi, bilgi akışının iyileştirilmesi ve bürokratik engellerin azaltılması gibi adımların atılması, sektörün daha verimli ve sürdürülebilir bir şekilde işlemesine yardımcı olabilir. Turizm sektöründeki tüm paydaşların, devletle iş birliği içinde çalışarak sektördeki engelleri aşmaya ve daha iyi bir turizm ortamı oluşturmaya yönelik çaba sarf etmeleri gerektiğini göstermektedir.
- Rehberlerin eğitim ve iş güvencesi gibi konulardaki ihtiyaçlarına odaklanarak, sektördeki profesyonelliği ve verimliliği artırmak önemlidir. Bu bulgular, turizm sektöründeki paydaşlara acentalarla rehberler arasındaki ilişkilerin iyileştirilmesi ve sektördeki çalışanların gereksinimlerinin karşılanması konusunda yol gösterebilir.
- Acentalarla rehberler arasındaki gelir paylaşımı ve ödeme süreçleri daha adil hale getirilmelidir. Ayrıca, rehberlere yönelik sosyal güvence ve sigorta olanakları artırılmalıdır. Bu öneriler uygulanırsa Kırgızistan turizminin daha da gelişeceği ve ülkenin turizm potansiyelinin daha efektif bir şekilde değerlendirilebileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abd El Kafy, J. (2020). Challenges facing tour guide profession and their impacts on the Egyptian guides performance. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 19(3), 113-130.
- About Kyrgyzstan, (2020), <https://tourism.gov.kg/kirgizistan/>, (Erişim Tarihi: 10.02.2024)
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Ak-Say Travel, (2023), Курсы гидов-экскурсоводов, <https://ak-sai.com/ru/guide-courses-2024/>, (Erişim Tarihi: 23.04.2024)
- Ap, J., & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism management*, 22(5), 551-563.
- Batman, O. (2003). Türkiye’de profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2003/2, Adapazarı: Değişim Yayınları, 115-132.
- Büyüktepe, S.H., Gökdemir, S. ve Korkmaz, H. (2019). Turist Rehberlerinin Sorunları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Çanakkale Örneği. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117
- Chilembwe, J. M. ve Mweiwa, V. (2014). Tour guides: Are they promoters and developers? Case study of Malawi. *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Çakmak, T.F. ve Albuz, N. (2020). “Giriş Neresi?” İlk Defa Gidilen Destinasyonda Turist Rehberliği, *International Journal of Contemporary Tourism Research*, Vol 4: No: 2, p.124-134, doi: 10.30625/ijctr.754799
- EFTGA, (2024), About the European Federation of Tourist Guide Associations (FEG), <https://www.feg-touristguides.com/about.php>, (Erişim Tarihi: 01.01.2024).
- Eser, S. ve Şahin, S. (2020). Turist Rehberliği Mesleğinde Yaşanan Güncel Sorunlar Üzerine Bir İnceleme, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 1344-1355.
- Güzel, F. Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). “Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2(2), 179-180.
- Hacıoğlu, N., Saylan, U. ve Sümbül, G. (2018). “Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliğinin Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma”, İçinde: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım). ss. 446-467, Ankara: Detay Yayıncılık
- 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.
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23
- 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
- Karakaş, B. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerileri: İstanbul Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Kırgız Cumhuriyeti Eğitim ve Bilim Bakanlığı, (2020), <https://edu.gov.kg/>, (Erişim Tarihi: 23.04.2024)
- Kırgızistan Milli İstatistik Komitesi, (2023), Turizm Verileri, <http://www.stat.kg/en/statistics/turizm/>, (Erişim Tarihi: 16.02.2024)
- KMGA, (2024), Mountain Guide Training Project, Mountain Guide Training Project | Kyrgyz Mountain Guides Association, (Erişim Tarihi: 23.04.2024)
- Kyrgyz Concept, (2023) Курс по подготовке гид-переводчиков, <https://concept.kg/academy/program/15/>, (Erişim Tarihi: 23.04.2024)
- Mak, A. H., Wong, K. K. ve Chang, R. C. (2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*, 32(6), 1442-1452.
- Miles, M. B., ve Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Omurzakov, S.A. ve Kalbayeva, R. D. (2023). Kırgız Cumhuriyeti’nde Turizmin Modern Durumu. K.Ş. Toktomamatov adında MNU Bülteni, Sayı 2, s. 15-23.
- Pelit, E. ve Katırcıoğlu, E. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 74-94.
- Şenol, F. (2016). Her Yönüyle Kırgızistan Turizmi, (1.Baskı). Bişkek: BYR Publishing House.
- Tanrısever, C. Bektaş İ. ve Koç D.E (2019). Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(1), 44-56.

Tilek Uulu, T. (2016). Kırgızistan'da tur rehberliğinin güncel durumu ve problemleri. Yayınlanmamış Bitirme Tezi, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi. Bişkek, Kırgızistan.

The United States Agency for International Development, (2024), Kyrgyz Republic, <https://www.usaid.gov/ru/kyrgyz-republic> Erişim Tarihi: 09.09.2024

Tourism Law (2024). <https://tourism.gov.kg/закон-о-туризме/>, (Erişim Tarihi: 01.01.2024).

Turdumambetov, B. U. (2014). Tourism Development in the Post-Soviet and Post-Revolutionary Country: A Case Study of Kyrgyzstan, *International Journal of Liberal Arts and Social Science*, 2(6),77.

United Nations Development Programme, (2022). <https://www.undp.org/kyrgyzstan/press-releases/tourism-industry-has-developed-recommendations-its-further-development>, (Erişim Tarihi: 04.01.2024).

World Federation of Tourist Guide Associations (2024). "What is a professional tourist guide?", <https://wftga.org/about> (Erişim Tarihi: 01.01.2024).

Yeşiltaş, M. (2009). Obstacles To the Tourism Development In Kyrgyzstan. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(22), 239-248.

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması sürecinde herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm Akademik Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu, 30 Nisan 2024 tarihli ve 2024_08 no.lu toplantıda alınmış bulunan 01 nolu etik uygunluk kararı

Araştırmacıların Katkı Oranı: 1. Yazar = % 60, 2. Yazar = % 40.

EXTENSIVE SUMMARY

Current Issues of Tour Guides in Kyrgyzstan

Turan OKUL*, Elina OSMONOVA

Aim and Scope: This study aims to investigate and address the current issues faced by tour guides operating in Kyrgyzstan, highlighting how these challenges impact both the profession and the broader tourism sector. By identifying these problems, the research aims to contribute to the sustainability of the tourism sector and the improvement of tourist satisfaction, while also proposing practical solutions that could alleviate the burdens faced by tour guides. Tour guides are key intermediaries in the tourism experience, bridging the gap between tourists and the cultural, historical, and natural attractions of a destination. They not only provide information but also shape tourists' perceptions and experiences. Hence, the professional well-being and efficiency of tour guides directly impact the success of a country's tourism industry. This research, therefore, emphasizes the need for a comprehensive understanding of the socio-economic and operational challenges faced by Kyrgyzstan's tour guides, with a view to improving the overall quality of the tourist experience in the country.

This research focuses on tour guides working across various regions of Kyrgyzstan, ranging from the more developed areas around the capital, Bishkek, and the famous Issyk-Kul region, to the remote mountainous regions where adventure tourism is prevalent. The study explores several interrelated dimensions of the tour guide profession, including infrastructure issues, service quality, the absence of legal and institutional frameworks, language barriers, financial instability due to seasonal work, and the lack of formal recognition of the profession. It also considers how these challenges affect the sustainability of tourism in Kyrgyzstan and the broader economic and social implications for those working in the tourism industry.

Methodology: The study employs a qualitative research methodology, using semi-structured interviews as the primary tool for data collection. This approach was selected to allow for in-depth exploration of the specific challenges faced by tour guides and to capture the nuanced perspectives of individuals working in different regions and types of tourism, including cultural, historical, and adventure tourism.

Data were collected from 16 tour guides working in various regions of Kyrgyzstan. The interview questions were designed to cover a range of topics, including working conditions, infrastructure challenges, interactions with tourists, professional training, and financial stability. In addition to interviews, secondary data were gathered from tourism reports, government publications, and existing academic literature on tourism and tour guiding in Central Asia. Content analysis was used to systematically analyze the interview transcripts, identifying key themes and patterns related to the challenges faced by tour guides.

Findings: The research revealed several critical issues that tour guides in Kyrgyzstan regularly encounter. These issues can be broadly grouped into five main categories: infrastructure deficiencies, professional recognition and training, financial instability, regulatory and policy gaps, and cultural and language barriers. Each of these areas has a significant impact on the tour guide profession and the overall tourism experience in Kyrgyzstan.

Infrastructure Deficiencies: One of the most prominent issues cited by tour guides was the lack of adequate infrastructure in key tourist areas. Many tourist sites, particularly in rural and mountainous regions, lack basic facilities such as clean and accessible public toilets, well-maintained roads, and signage in multiple languages. Guides reported that tourists often express frustration with the poor state of infrastructure, which negatively affects their overall experience.

Professional Recognition and Training: Another major issue is the lack of formal education, training, and certification for tour guides in Kyrgyzstan. Many guides begin working in the field without any formal qualifications, relying instead on informal learning or personal experience. While some tourism organizations offer short-term training courses, there is no standardized system for certifying tour guides, leading to significant variations in the quality of services provided.

Financial Instability and Seasonal Work: The seasonal nature of tourism in Kyrgyzstan presents another significant challenge. The majority of tour guides rely on tourism income for only part of the year, as tourism in the country is highly concentrated in the summer months when the weather is suitable for outdoor activities. This seasonality means that many guides struggle to find work during the off-season, leading to financial insecurity. **Regulatory and Policy Gaps:** The absence of a clear legal framework for the tourism industry, particularly in relation to the regulation of tour guides, was another key issue identified in the study. Tour guiding is not formally

* Corresponding author at: Kyrgyz-Turkish Manas University, Tourism Faculty. turan.okul@manas.edu.kg

recognized as a profession by the government, and there are no national standards for qualifications or conduct. This regulatory gap not only leaves tour guides vulnerable to exploitation but also undermines the quality of the tourism experience, as there is no mechanism for ensuring that guides meet a minimum standard of competence. The lack of coordination between different government agencies responsible for tourism also creates challenges, particularly in terms of obtaining permits and ensuring compliance with local regulations.

Cultural and Language Barriers: Kyrgyzstan's growing popularity as a tourist destination has attracted visitors from around the world, particularly from Europe, North America, and China. However, many tour guides struggle to communicate effectively with international tourists due to language barriers. While some guides are proficient in English, Russian, or other foreign languages, there is a general lack of language training opportunities for those entering the profession.

Results: The study's findings highlight the need for comprehensive reforms in Kyrgyzstan's tourism industry, particularly in relation to the tour guiding profession. The lack of infrastructure, professional recognition, and regulatory oversight significantly undermines the quality of services provided to tourists. This not only impacts the satisfaction of visitors but also hinders the development of the tourism industry as a sustainable economic sector. Furthermore, the financial instability faced by many tour guides due to the seasonal nature of the industry reduces the attractiveness of the profession and limits opportunities for professional growth.

The research underscores the importance of addressing these issues to ensure the long-term success of Kyrgyzstan's tourism sector. Without significant improvements in infrastructure, training, and regulation, the country risks losing its competitive edge in the global tourism market.

Suggestions: Based on the findings, several key recommendations are proposed:

- **Professional Education and Certification:** A standardized system of education and certification for tour guides should be established, with a focus on language training, customer service, and the specific skills required for different types of tourism (e.g., adventure tourism, cultural tourism). This would not only improve the quality of services provided by tour guides but also enhance their professional recognition and financial stability.
- **Government Regulation and Legal Framework:** The government should introduce clear legal standards for the tourism industry, including the formal recognition of tour guiding as a profession. This would provide greater protection for guides and ensure that they have access to benefits such as health insurance and social security. Additionally, a regulatory framework should be established to ensure that all guides meet minimum standards of training and conduct.
- **Addressing Seasonality:** To reduce the impact of seasonality, the government and tourism operators should work to promote year-round tourism by developing winter tourism options, such as skiing or cultural tourism during the off-peak season. This would provide more stable employment opportunities for tour guides and help diversify Kyrgyzstan's tourism offerings.
- **Cultural Awareness and Language Training:** More language training opportunities should be made available to tour guides, with a focus on the languages most commonly spoken by international tourists. Additionally, cultural awareness training could help guides better navigate the challenges of working with tourists from different backgrounds, improving both the tourist experience and relations between tourists and local communities.
- **Infrastructure Development:** The government should prioritize investment in tourism infrastructure, particularly in remote and rural areas where tourist demand is growing. This includes improving basic facilities such as toilets, roads, signage, and communication networks. By addressing these infrastructure gaps, the overall tourist experience can be significantly improved, making Kyrgyzstan a more attractive destination.