

## Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme

### *An Evaluation on Occupational Problems of Tour Guiding with Related Parties' Perspectives*

**Doç. Dr. Elbeyi PELİT**

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye  
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-6418-801X>

E-Mail: [elbeyipelit@aku.edu.tr](mailto:elbeyipelit@aku.edu.tr)

**Öğr. Gör. Esra KATIRCIOĞLU**

Dumlupınar Üniversitesi, Simav Meslek Yüksekokulu, Türkiye  
Dumlupınar University, Simav Vocational School, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5941-553X>

E-Mail: [esra.yilmaz@dpu.edu.tr](mailto:esra.yilmaz@dpu.edu.tr)

#### Özet

**Amaç ve Önem:** Çalışmanın amacı turist rehberlerinin mesleki sorunlarını, turist rehberleri, bağlı buldukları oda, birlik ve federasyon, eğitim kurumları ve değişen turist profili açısından tespit etmek ve değerlendirmektir.

**Yöntem:** Çalışmada ikincil veri analizi yöntemi ve araştırmacıların gözlem ve deneyimlerinden yararlanılmıştır.

**Bulgular:** Yapılan literatür taraması sonucunda rehberlerin eğitim aşamasından itibaren çok çeşitli meslek sorunları ile karşılaştıkları; bu sorunların birçoğunun hem turist rehberleri açısından hem de bağlı buldukları oda ve birlikler açısından çözümsüz kaldığı belirlenmiştir.

**Çalışmanın Özgünlüğü/Bilimsel Katkısı:** Çalışma, turist rehberliği ile ilgili taraf olan tüm paydaşlar açısından sorunların ele alınması ve değerlendirilmesini kapsamaktadır.

**Çalışmanın Sınırlılıkları:** Çalışmada ikincil veriler kullanılmıştır. Ayrıca söz konusu çalışma yalnızca turist rehberliği konusu ile sınırlıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Turist rehberliği, turist rehberliği eğitimi, mesleki sorunlar

**Makale Türü:** Literatür taraması

#### Abstract

**Purpose and Importance:** The aim of the study is to determine and evaluate occupational problems of tour guides with the perspective of tourist guides, associations, federation, educational institutions and according to the changing tourist profile.

**Methodology:** Secondary data analysis method, observations and experiences of researchers were used in the study.



**Findings:** As a result of the literature review, it is determined that guides have encountered a wide range of occupational problems starting from the education stage; it has also been found that many of these problems have remained unsolved according to tour guides, the chambers and associations' perspectives.

**Originality/Value:** The study covers addressing and evaluating problems of tour guiding with all occupational parties' point of view.

**Research Limitations/implications:** Secondary research data were used in the study. In addition, this study is limited to issues related to tour guiding.

**Keywords:** Tour guiding, tour guiding education, occupational problems

**Paper Type:** Literature review

## Giriş

İş kolları oluşturan, ihracatı yönlendiren ve dünya çapında refahın sağlanmasına katkıda bulunarak dünya ekonomik pastasında önemli bir yere sahip olan seyahat ve turizm sektörü, 2017 yılı verileri doğrultusunda küresel Gayri Safi Yurtiçi Hasıla'nın %10.4'ne tekabül eden bir büyüme sergilemiştir (WTTC, 2018). Ekonomik gelişmenin ve kalkınmanın destekçisi olarak görülen turizm sektörü, gelişmekte olan ülkeler için sanayinin alternatifi olarak kabul edilmektedir. Nitekim gelişmekte olan ülkeler grubunda olan Türkiye için de turizm sektörü, ülkenin en önemli gelir sağlayıcı sektörlerinden biri durumundadır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı resmi istatistiklerine göre 2018 yılı Ocak-Eylül ayları arasında Türkiye'ye giriş yapan turist sayısı %22'lik bir artışla 22,08 milyon kişiye ulaşmış; bu hareketlilikten 22,97 milyar dolar gelir elde edilmiştir (KTB, 2018). Turizm faaliyetlerinde çeşitliliğin sağlanması ve yıl boyunca aktif bir biçimde turizm aktiviteleri için destinasyon olma durumu, ülkelerin ekonomik kalkınmaları için oldukça önem arz etmektedir. Bu bağlamda kitle turizminin yanı sıra özellikle 21.yy'ın özel ihtiyaçlara sahip daha az katılımcının bir araya gelerek oluşturduğu özel ilgi turizm grupları ülkeler açısından ciddi gelir kaynağı oluşturmakta; aynı zamanda ülke tanıtımı için olağanüstü bir fırsat olarak değerlendirilmektedir. Özel bir amaç etrafında toplanmış bu gruplara ait turların iyi organize edilmesi ve bu organizasyonlara ehil kişilerce rehberlik edilmesi turistik deneyimin başarılı olması anlamına gelmektedir (Ap ve Wong, 2001: 552; Chilembwe ve Mweiwa, 2014: 30; Lovrentjev, 2015: 556). Dolayısıyla ülkeler, aşırı rekabetçi turizm pazarında turistik çekiciliğe sahip olmanın yanı sıra profesyonel turist rehberlerine de ihtiyaç duymaktadır. Nihayetinde turist rehberleri turistik deneyimin oldukça önemli araçları arasında yer almaktadır (Yarcan, 2007: 35).

Turizm endüstrisinin sınır birim elemanları olan (Huang vd., 2010: 3), turistlerin ziyaret edecekleri destinasyonda edinecekleri deneyimlerin inşasında önemli rol oynayan ve turist ve yerel halk arasında arabuluculuk görevini üstlenen turist rehberlerinin (Cohen, 1985: 9) bir takım sorumlulukları mevcuttur. Ziyaretçilerin sağlık ve güvenliğini teminat altına alma, gezi programını oluşturma ve lojistiği sağlama, nezaket içerisinde kaliteli hizmet sağlama, diğer kültürlerden gelen ziyaretçilerin beklenti ve ihtiyaçlarına cevap verme, müşteri grupları arasında veya içerisindeki etkileşimi yönetme, yüksek kalitede, bilgi verici, eğlenceli sunum yapma ve paydaşların beklentilerini ve yasal sorumlulukları yerine getirme bu sorumluluklardan bazılarıdır (Weiler ve Ham, 2001: 150). Ülkelere ait turistik ürünlerin tanıtımında doğrudan yer alan ve misafirlerin bilgilendirilmesinde aktif rol oynayan turist rehberleri (Değirmencioğlu ve Ahipaşaoğlu, 2003: 190) iletişim ve etkileşim konularında yetenekli, mesleğin gerektirdiği etik ilkeler çerçevesinde hareket edebilen, zaman yönetimi konusunda başarılı kimseler (Hacıoğlu, 2000: 169) olarak yetiştirilmek zorundadırlar. Turist rehberleri tanıtımını yaptığı destinasyonların coğrafi ve kültürel zenginliklerine hâkim



olmanın yanı sıra sosyolojik ve psikolojik alanlarda da eğitim sahibi olan; grup psikolojisi, dinamiği ve motivasyonu gibi unsurları da iyi yönetebilen kişiler olmak durumundadırlar (Cohen vd., 2002: 920). Ülke tanıtımında oldukça önemli görevler üstlenen turist rehberlerinin iyi eğitim almış ve kendini iyi yetiştirmiş olması, ülkeyi ziyaret eden turistlerin gözünde iyi bir yer edinme anlamına gelir ki, bu durum da ülkenin uluslararası camiada saygınlık kazanmasına ve iyi bir imaja sahip olmasına imkân sağlar (Eker ve Zengin, 2016: 66). Bu denli farklı özelliklerle harmanlanmış ve bireysel açıdan kendini geliştirmiş olmanın mesleki gereklilikleri yerine getirmek için zorunlu olduğu bir mesleği icra eden turist rehberleri aynı zamanda sektöre ait hizmet tedarik zincirinin unutulmuş elemanlarıdır (Kabii vd., 2017: 234) ve mesleki açıdan birçok sorunla mücadele etmektedirler. Bu bağlamda çalışmanın ana amacı turist rehberlerinin mesleki sorunlarını; turist rehberleri, bağlı buldukları birlik ve odalar, eğitim kurumları, mesleklerini yerine getirirken muhatap oldukları işletmeler (seyahat acentası, otel, diğer işletme türleri vb.) ve değişen turist profili açısından değerlendirmek ve sorunları tespit etmektedir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada veri toplama yöntemi olarak, ikincil veri analizi yöntemi ve araştırmacıların gözlem ve deneyimlerinden yararlanılmıştır.

## 1. Turist Rehberliği ve Turizm Sektöründeki Önemi

Literatürde turist rehberi ile ilgili farklı tanımlara ulaşmak mümkündür. Cohen (1985: 10) turist rehberlerini yol gösterici, danışman-arabulucu olarak nitelemekte ve turist rehberinin turistlerin ilk kez ziyaret ettikleri yerlerde yönlerini bulabilmelerini sağlayan bir yol gösterici; kendi deneyimlerinden yola çıkarak turistlerin gidilen yerlerde ne şekilde davranmaları gerektiğini açıklayan bir danışman veya kültürler arası geçişin sağlanmasına yardımcı olan bir arabulucu olduğunu ifade etmektedir. Weiler ve Davis'e (1993: 92) göre turist rehberi veya tur lideri, tur operatörleri tarafından organize edilen seyahat deneyimlerinin sunumundan sorumlu olan kimsedir. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu'na (World Federation of Tourist Guide Associations) (2003) göre turist rehberi; ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden; bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan ve alana özgü bilgiye sahip, otorite tarafından tanınan kişidir (WFTGA, 2018). Bir başka tanıma göre ise turist rehberi; turistik seyahat süresince turistlerle iletişim halinde olan, turistlerin seyahat deneyimlerini kolaylaştıran, varış noktalarını detaylı bir biçimde turistlere tanıtan, turistlerin tur dâhilinde belirlenen mahallerde keyifli bir biçimde zaman geçirmelerini sağlayan, turistlere karşı karşıya kaldıkları olağan dışı durumlarda yardımcı olan ve seyahat süresince turistlerin haklarını muhafaza eden kişidir (Yıldız vd., 1997: 10). 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda ise turist rehberi, *"seyahat acentalığı 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 yönetilmesi hak ve yetkisine sahip kişi"* olarak tanımlanmaktadır. Schmidt (1979: 457), turist rehberlerinin turistlerce fotoğraflanan mekânlar, ziyaret edilen yerler ve karşılaşılan insanlar ile ilgili bilgisi ve anlatacak anekdotları olan; tur otobüslerinin camlarından sessizce geçip giden manzarayı metne döken kişiler olduğunu ifade etmektedir. Fine ve Speer (1985) görüntülerin turistik yerlere dönüşebilmesinde sosyolog Dean MacCannell (1976) tarafından oluşturulan adlandırma, çerçeveleme, yükseltme, kutsal bir yere koyma, mekanik kopyalama ve sosyal kopyalama olmak üzere beş aşamadan geçtiklerini; tüm bu aşamalarda tur rehberlerinin önemli ölçüde katkılarının olduğunu ve mekanik kopyalama dışındaki her aşamada tur rehberinin sözlü



anlatımlarının bu sürecin gerçekleşmesini sağladığını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda turistik yerlerin oluşmasında ve itibar görmesinde de turist rehberlerinin ciddi katkılarının olduğu düşünülmektedir.

Turist rehberliği; bir bölgenin temsili, turistik deneyimin kalitesi, kalış süresinin uzunluğu ve dolayısıyla ziyaret edilen bölgedeki yerel halkın ekonomik çıkarları gibi konularında stratejik bir etkidir. Özellikle kültürel mirasa dayalı sürdürülen turizmde yeterli düzeyde bilgi birikimi ve yüksek kalitede tur rehberliği hizmetinin sağlanması gerekmektedir (Dahles, 2002: 783). Kültür elçisi, bilgi verici, çevirmen, elçi, aktör, öğretmen (Holloway, 1981), lider ve aracı (Pearce, 1984; Cohen, 1985; Rabotic, 2010) gibi farklı mesleki nitelikleri gerektiren turist rehberliği ülkeler arası kültür geçişlerinde aktif rol üstlenmektedir. Turistlerin havalimanlarında karşılanmasından, planlanan turun sona ermesine kadar turistlerle iç içe olan ve onlarla birebir iletişimde bulunan (Karaçal ve Demirtaş, 2002: 177) turist rehberlerinin kültürler arası etkileşimde aktif rol üstlenmesi son derece olağan bir durumdur. Nihayetinde turist için alışılmışın dışında farklı bir yerde olmak, her türlü ihtiyacın karşılanmasında o kültürü yakından tanıyan bir kişinin varlığına ihtiyaç duymak anlamına gelmektedir. Turistlerin nereye gidecekleri, nasıl davranmaları gerektiği, kiminle iletişim kurabilecekleri hatta nereden ne satın alabilecekleri çoğunlukla turist rehberlerinin kontrolü altındadır (Köroğlu vd., 2012: 131). Ancak rehberler, oldukça önemli ve meşakkatli olan mesleği icra ederken bir takım sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu sorunlar, mesleğin özelliğinden kaynaklandığı gibi, mesleki eğitim, sektörün rekabetçiliği ve değişen turist profili gibi farklı nedenlerden de kaynaklanabilmektedir.

## 2. Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Sorunlar

### 2.1. Turist Rehberliği Eğitimi ve Sorunlar

Turist rehberleri; isteklilik, iyi iletişim, cana yakınlık ve naziklik gibi liderlik ve sosyal becerilere; beden dili, ses, dil ve diksiyon becerileri gibi sunum ve konuşma becerilerine ve hikâyeler yaratma ve anlatma, anlattığı bölge ve konuya tutkulu olma gibi canlandırma becerilerine sahip olmaları gerekmektedir (Çolakoğlu vd., 2014: 147-154). Benzer bir ifadeyle ev sahibi ülkelerin resmi olmayan elçileri olarak, turist rehberleri için temel ön şartlar; dürüstlük, alçakgönüllülük, saygınlık ve güvenilirlik gibi özelliklerin dâhil olduğu kişisel, etik ve ahlaki niteliklerdir. Aynı derecede önemli olan, kapsamlı bilgi ve konuya ilişkin güçlü bir kavrayış, analitik beceriler, tarihi kültürel alanlar için karşılaştırmalı bir bakış açısı ve sürekli öğrenme ve kişisel zenginleşme taahhüdü gibi entelektüel niteliklerdir. Ziyaretçilerin kullandıkları dillerde iletişim kurma ve sunum yapma becerisi, grupları yönetme ve organize etme kapasitesi, duruş ve göz teması ve hikâye anlatma becerisi gibi nitelikler de temel mesleki özellikler arasında yer almak durumundadır (Sandaruwani ve Gnanapala, 2016: 65). Turist rehberlerinin bu becerileri kazanması iyi yapılandırılmış eğitim sistemine ve kişinin kendi çabalarına bağlıdır. Türkiye’de turist rehberliği eğitimi örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde verilmektedir Örgün eğitim, önlisans, lisans ve yüksek lisans eğitimi seviyesinde üniversiteler bünyesinde yürütülmektedir. Yaygın eğitim ise, 2012 yılına kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde açılan meslek eğitim kurslarında verilmekte iken 22 Haziran 2012 yılında yürürlüğe giren 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’ndan itibaren turist rehberliği mesleği ilgili kanunun 3. Maddesinin c fıkrası uyarınca; turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, odaların ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği’nin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın



gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları ile sürdürülmektedir (Resmi Gazete, 2012). Turist rehberliği eğitiminde uluslararası bir müfredat birliği söz konusu olmamakla birlikte ülkelerin, rehberlik eğitimini kendi eğitim sistemi içerisinde farklı biçimlerde sürdürdükleri gözlemlenmektedir. Lovrentjev (2015) tarafından turist rehberliği eğitimi ile ilgili yapılan çalışmada ülkelere göre turist rehberliği mesleki yeterlilik çıktıları, teorik ve pratik ders saatleri karşılaştırılmış ve araştırmaya dâhil edilen ülkelerin turist rehberliği eğitimini farklı şekillendirdikleri ortaya çıkarılmıştır. Turist rehberliği eğitimi ile ilgili dünya çapında farklı ülkelerin kendi eğitim sistemleri ve yasal mevzuatları çerçevesinde hareket ettikleri gözlemlenmektedir. Hindistan, Rusya ve İspanya’da en az lisans derecesinde eğitim alma şartı aranırken, Brezilya, Yunanistan, Sırbistan ve Romanya gibi ülkelerde ortaöğretim derecesi sahibi olmak turist rehberliğini yasal düzlemde yapmak için yeterli görülmektedir. Türkiye açısından ise turist rehberliği ile ilgili 6326 sayılı kanunun 3. maddesinde turist rehberliği mesleki yeterlilik şartları; “*üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamış olmak*” olarak belirtilmektedir (Resmi Gazete, 2012).

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde turist rehberliği eğitimi ile ilgili bir takım fikir ayrılıklarının ve eğitim açısından bir takım sorunların olduğu gözlemlenmektedir. 2018 verileri doğrultusunda Türkiye’de örgün eğitim kapsamında farklı üniversitelerde 48 adet önlisans, 40 adet lisans düzeyinde turist rehberliği eğitim programı/bölümünün mevcut olduğu görülmüştür (YÖK, 2018). Rehberlik bölümlerinden önlisans eğitimi verilen bölümlerin turist rehberliği; fakültelerde lisans eğitimi verilen bölümlere ise turizm rehberliği adı verilmesi dikkat çekici bir detaydır. Bölümlerin isimleri arasında böylesi bir ayrıma gitmenin; mesleğin gereklilikleri açısından fark yaratacak bir detay olduğu düşünülmemekle birlikte; isimler arasındaki bu ikilemin oluşturulmasının, lisans eğitimi almış ve önlisans eğitimi alan rehberlerle aynı sektörde rekabet etmeye çalışan ve ayrıcalıklı herhangi bir hakka sahip olmayan rehberleri memnun edecek bir ayrımı olmadığı düşünülmektedir. Aynı zamanda ikilemlerin kavramların tanımlanması açısından da zorluk çıkardığı göz önünde bulundurularak bölümlerin tek isim altında birleştirilmesi ve lisans seviyesinde düzenlenmesi, nitelikleri açısından donanımlı rehberler yetiştirmek için daha etkili bir yöntem olarak önerilmektedir. Benzer olarak, Temizkan ve diğerleri (2013: 483) turist rehberliği eğitiminde lisans seviyesinde eğitimin devam etmesi; önlisans ve sertifika programlarının mesleğin yeterliliklerini karşılama konusunda eksik kalacağı düşüncesiyle kapatılmaları gerektiğini ifade etmektedirler. Benzer olarak Yenipınar ve diğerleri (2014: 111) mesleğin gerekliliklerini ifa edebilmenin lisans seviyesinde eğitim ile yerine getirilebileceği; en azından önlisans eğitimi ve sertifika programlarını bitiren kişilerin bölgesel düzeyde hizmet ile sınırlandırılmaları, yalnızca lisans mezunu kişilerin ülke çapında mesleği icra edebilme ayrıcalığına sahip olması gerektiğini belirtmektedirler. Eker ve Zengin (2016: 72) turist rehberliği eğitiminde belirli standartların oluşması gerektiğini, kurumların farklı ders müfredatlarına sahip olmalarının bu standartlara sahip olmayı zorlaştırdığını dile getirmekte ve benzer ifadelerle turist rehberliği mesleki yeterliliğinin lisans seviyesinde eğitim alma durumu ile sağlanması gerektiğini vurgulamaktadırlar. Bu doğrultuda turist rehberliği mesleki yeterlilik düzeyinin tek bir eğitim düzeyinde toplanması veya farklı





düzye de eğitim alan turist rehberlerinin hizmet verdikleri alanlarda düzenlemeye gidilmesi, mesleğin yeterliliklerini karşılama açısından aynı zamanda verilen hizmet kalitesinin arttırılması adına önemli bir adım olacaktır.

Turist rehberliği eğitiminde öne çıkan bir diğer sorun ise, rehberlik eğitimi veren yükseköğretim kuruluşlarının takip ettikleri süreç ve müfredatlar arasında birliğin olmamasıdır (İşçeli ve Kılıç, 2018: 50). Bu durum turist rehberlerinin eğitim açısından belli bir standarda sahip olamamalarına neden olmaktadır (Avcıkurt vd., 2009: 62). Özellikle farklı bir dile ve kültüre sahip turistlere hizmet veren turist rehberlerinin dil eğitiminde de başarısız olması; kurumlar tarafından verilen eğitimin kısıtlı veya yetersiz olması; dil puanının yanı sıra farklı puan türlerinden yükseköğretime geçiş imkânının verilmesi, mesleğin başında dil problemini çözümlenemeyen kişilerin mesleğe aidiyetini yitirmesine ve sektörde hiç çalışmamasına neden olmaktadır (Eker ve Zengin, 2016: 68). Hem yerel halk hem de turistlerle doğrudan iletişim kurma yeteneğine sahip olması gereken turist rehberlerinin özellikle yabancı dile hâkimiyet konusunda sıkıntılarının olmaması bir zorunluluktur (Lovrentjev, 2015: 557). Aksi takdirde mesleğin gerekliliklerini yerine getirmek konusunda zorlanması ve mesleği icra edememesi olağan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Söz konusu yabancı dile hâkimiyet yalnızca rehberlerin edinmesi gereken bir yetenek olarak algılanmamalı, yabancı dil yeteneği turizm endüstrisinde turistlerle etkileşimin yoğun olduğu hemen hemen tüm turizm işletmeleri için gerekli olup, yabancı dil eğitimi, turizm eğitimi veren tüm kuruluşlar için önem arz etmesi gereken hususlar arasında yer almaktadır (Akoğlan Kozak, 2009: 3).

Turist rehberlerinin sorunları sadece mesleki eğitim ile sınırlı değildir. Rehberler, mesleği icra ederken çok çeşitli sorunlarla karşılaşmakta; bu sorunların bazıları mesleğin özelliklerinden kaynaklanmakta iken, bazıları ise sektörde faaliyet gösteren diğer işletmelerle ilişkiler esnasında gelişmektedir.

## 2.2. Turist Rehberliğinde Mesleğin Niteliği ve Turizm İşletmeleri ile İlgili Sorunlar

Turizm değerler zincirinde yer alan temel aktivitelerden bir tanesi olan turist rehberliği (Prakash ve Chowdhary, 2010: 54), gereklilikleri açısından oldukça kapsamlı bir meslektir. Ülkelerin tanıtımlarında doğrudan etki sahibi olan turist rehberlerinin mesleki açıdan yaşadıkları bir takım sorunların mevcut olduğu bilinen bir gerçektir (Ap ve Wong, 2001; Akbulut, 2006) Turist rehberleri sorumluluklarında olan turların tatminkâr bir biçimde sona ermesini sağlayacak öncü elemanlardır; bu bağlamda kötü hava durumundan trafik yoğunluğuna kadar kendi dışında kalan bir dizi dış etkenden bile sorumlu tutulmaya ve suçlu duruma düşmeye açık bir pozisyonadırlar (Prakash vd., 2011: 66). Özellikle kısa süreli turlarda konaklamanın gerçekleştirildiği oteller ile ilgili şikâyetler veya dil yetersizliği nedeniyle alışveriş yerlerinde meydana gelen sıkıntıların başlıca şikâyet mercii turist rehberlerinin kendileri olmaktadır. Ören yerlerinde veya ziyaret edilen farklı yerlerde turistlerin alışveriş yaptıkları yerlerin yüksek fiyatlı, kalitesiz veya taklit ürünler satması ve durumun tamamen turist rehberinin “işgüzarlığı” olarak aksettirilmesi oldukça talihsiz durumlardır (Ap ve Wong, 2001: 555).

Literatürde turist rehberlerinin sorunlarını keşfetmeye yönelik yapılan çalışmalar bu sorunları farklı şekillerde kategorize ederek açıklamaya çalışmaktadırlar. Turist rehberleri açısından mesleğin garantisinin olmaması, aile hayatını olumsuz etkilenmesi, yorucu bir meslek olması ve mevsimsellik özelliği taşıması, mesleğin özelliğinden kaynaklanan sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır (Akbulut, 2006: 202). Turist rehberliği mesleğinin çalışma saatlerindeki belirsizlik, yoğun ve yorucu çalışma koşulları ile tur programlarının



düzenlenmesi sırasında rehberlerin özel hayatlarının yok sayılması turist rehberleri açısından önemli bir mesleki sorun olarak dile getirilmektedir. Benzer olarak rehberlik mesleğinde yılın 365 günü çalışma imkânının olmaması, seri operasyonların bile ancak 24 haftalık çalışma süresine eşit olması gibi nedenlerle emekliliğin oldukça gecikmesi de mesleğin niteliğinden kaynaklanan sorunlar kapsamında üzerinde önemle durulması gereken hususlar arasında yer almaktadır (Çolakoğlu vd., 2014: 147). Yazıcıoğlu ve diğerleri (2008) tarafından yapılan araştırmada turist rehberlerinin çalışma koşullarında ve çalışma saatlerinde düzenlemeye gidilmesi gerektiği; var olan şartlar altında rehberlerin aile hayatlarının olumsuz etkilendiği vurgulanmıştır. Zengin ve diğerleri (2014) ise, turist rehberlerinin yaşadıkları zorlukları ortaya çıkarmayı hedefledikleri çalışmalarında özellikle cinsiyete yönelik engeller konusunu ele almış ve kadın rehberlerin erkek meslektaşlarına kıyasla daha fazla sıkıntı ile mücadele etmek zorunda kaldıklarını tespit etmişlerdir. Yapılan çalışmada kadın olmanın rehberliğin önünde bir engel olmadığı, ancak taciz, yıldırma, seyahat acentaları tarafından ayrımcılığa maruz bırakılma aynı zamanda ailevi ve toplumsal bakış açısı sorunlarının kadın rehberleri daha fazla zorladığı ifade edilmiştir.

Turist rehberleri açısından önem arz eden bir diğer sorun, turist rehberliği hizmetinin mevsimsel özellik göstermesidir. Mevsimsellik, farklı nedenlerle yılın belirli dönemlerinde turizm talebindeki yoğunlaşmayı ifade etmek için kullanılan terimdir (Doswell, 1997: 3). Hemen hemen her ülke için yılın belli dönemleri yüksek sezon olarak adlandırılırken belli dönemlerde ise turizm faaliyetlerinde ciddi durgunluk yaşanmaktadır. Mevsimsellik yalnızca ülkemize özgü bir durum değildir. Kabii ve diğerleri (2017) Kenya’da turist rehberlerinin eğitimini değerlendirme altına aldıkları çalışmalarında, ülkede rehberlerin büyük bir çoğunluğunun yılın altı ayından daha az süreyle çalışabildiklerini; turizm sezonunda rehberlik hizmetine ihtiyaç duyulduğunu, ancak sezonun bitmesi ile işsiz kaldıklarını ve gelir elde etmek için farklı işlere yöneldiklerini; ziyaretçilere kaliteli hizmet vermeleri beklenirken kazandıkları ücretlerin azlığı nedeniyle motivasyonlarının oldukça düşük olduğunu belirtmektedirler. Dioko ve Unakul (2005) mevsimselliğin Asya’da hizmet veren turist rehberleri için de büyük problem olduğunu, rehberlerin sadece yüksek sezonda iş garantilerinin olduğunu; sezonluk çalışmanın ise turist rehberlerinin mesleğe bağlılıklarının azalttığını ifade etmektedir. Benzer olarak, ülkelerin karşı karşıya kaldıkları doğa temelli veya insan kaynaklı felaketlerin turizm sektörü için son derece olumsuz etkisinin olduğu bilinmektedir (Faulkner, 2001: 137). Terörizm (Mukesh ve Priyanka, 2014: 29), ülkelerin maruz kaldığı doğal afetler, ekonomik ve politik istikrarsızlık (Henderson, 1999: 108) temelli gelişen kriz dönemlerinde turist gruplarının güvenlik gerekçeleriyle olayların meydana geldiği destinasyonları tercih etmemesi anlaşılabilir bir durumdur. Ancak bu durum turist rehberleri açısından hali hazırda az sayıda olan turların tamamen durması ve rehberlerin işsiz kalması anlamını taşımaktadır. Bu bağlamda turizm endüstrisinde yer alan ülkelerin olası krizlerle başa çıkmaları, stratejik, bütüncül ve proaktif yaklaşımlar benimseyerek kriz yönetimi konusunda hazırlıklı olmalarına bağlıdır (Ritchie, 2004: 680).

Turist rehberleri açısından mesleki sorunların başında gelen diğer bir husus ise emeğin karşılığının alınamaması durumudur. Seyahat acentalarının düşük ücret veya taban ücretten fiyatlandırma politikası gütmeleri ve ödemeleri geciktirmeleri turist rehberlerinin gelir elde etme amacıyla yaptıkları mesleklerinden soğumalarına neden olmaktadır. Turist rehberleri Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından her yıl belirlenen taban tarife ücretleri üzerinden ödeme kabul etmekle yükümlüdürler; ancak taban ücretin altındaki ücretleri kabul eden turist rehberlerinin sektörde yer almaları, seyahat acentaları karşısında rehberleri zora sokmaktadır (Köroğlu, 2011: 256). Dolayısıyla nitelikleri bakımından turist rehberliğinin gerekliliklerini tam manası ile yerine getiremeyen kişiler düşük ücret talep ederek



profesyoneller karşısında ayakta kalabilmekte; hatta onları mesleğin dışında bırakabilmektedirler (Ahipaşaoğlu, 2002: 222). Çetin ve Kızılırmak (2012) tarafından turizm endüstrisinde kokartlı turist rehberlerinin mevcut durumlarını ortaya çıkarmak için yürüttükleri çalışmada turist rehberlerinin önemli bir bölümünün Bakanlık tarafından belirlenen ücretin altındaki ücretler karşılığında hizmet verdikleri gözlemlenmiş ve bu durumun sektörde kokartsız çalışan rehberlerden ve rehber sayısının fazlalığından kaynaklanan bir durum olduğu vurgulanmıştır. Köroğlu ve Merter (2012) tarafından seyahat acentalarının turist rehberlerini seçme ve işe alma eğilimlerini belirlemek üzere yapılan çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiş; turist rehberlerinin kazançlarının düşük olduğu ve bu sorunun çözüme kavuşturulmasının oldukça önemli olduğu dile getirilmiştir. Seyahat acentalarından kaynaklanan sorunlar sadece ücret politikası ile sınırlı değildir. Turist rehberlerinin muhatabı olan, sektörü en yakından tanıyan, rehberlerle ortak amaç ve çıkarları olan seyahat acentalarının rehbersiz tur düzenlemeleri; turist rehberlerini düşük ücretlerle istihdam etmeye meyilli olmaları ve ücretlerini tam zamanında ödemekten kaçınmaları; rehberleri sigortasız veya kaçak çalışmaya zorlamaları, yaptıkları anlaşmalar çerçevesinde rehberlerin yönettikleri turlarda müşterilerini alışveriş yapmaya teşvik etmeleri yönünde baskı uygulamaları gibi bir takım önemli sorunlarla karşılaştıkları gözlemlenmektedir (Yarcan, 2007; Güzel vd., 2014: 180). Bunlara ek olarak acentaların, rehberleri sorumluluklarında olan gruplar ile ilgili yeterince bilgilendirilmedikleri, dolayısıyla rehberlerin turistlerin beklenti ve ihtiyaçlarını öngöremediklerinden planlama konusunda da sıkıntılar yaşadıkları bilinmektedir. Benzer şekilde acentaların, turistlere de turlar ile ilgili yanıltıcı veya abartılı bilgi vererek rehberlerin bu beklentileri karşılamaları istemeleri sorun teşkil eden durumlardır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 75).

Seyahat acentalarının yanı sıra turist rehberlerinin güzergâh dâhilinde konaklamanın gerçekleşeceği işletmelerle de sıkıntılar yaşadıkları gözlemlenmektedir. Turistlerin öncelikli irtibat kişileri olan turist rehberleri, ziyaretçilerin konaklama işletmesi sorumluluğunda olan hizmetlerin sağlanmaması veya hizmetlerden memnun kalınmaması halinde şikâyet merci görevini de üstlenmekte; bu şikâyetlerin dikkate alınmaması durumunda da işletme ile ihtilafa düşmektedirler (Yazıcıoğlu vd. 2008; Karacaoğlu ve Sert, 2018: 93). Rehberler, oteller ile ilgili makul olmayan istekler karşısında bile (otel odalarının perili olması; manzaranın yeterince ilgi çekici olmaması vb. nedenlerle odaların değiştirilmesini talep etme) bu talepleri gülümseyerek çözmeye çalıştıkları ancak bazı zamanlarda çözümsüz kaldıklarını ifade etmektedirler (Tsaur ve Lin, 2014: 32). Bu doğrultuda rehber-agenta ve otel ilişkisinin tekrar gözden geçirilmesinin ve profesyonel bir düzleme çekilmesinin sorunların çözüme kavuşturulmasında etkili olabileceği düşünülmektedir (Çetin ve Kızılırmak, 2012: 316).

Turist rehberleri, turların düzenlendiği yörelerdeki ören yerleri, müzeler ve bu yerlerde hediyelik eşya satan işletmeler ile sıkça etkileşim halindedirler. Ziyaret edilen yerlerin temizlik ve hijyen durumu; turistlerin beklentisi altında hizmet sunulması ve hediyelik eşyalar için yüksek fiyatların talep edilmesi turistlerin durumdan memnuniyetsizliklerini dile getirebilecekleri ilk muhatap olarak gördükleri turist rehberlerinin oldukça yoğun ve sıkıntılı programlarını daha da sorunlu hale getirmekte ve bu durumlarla uğraşmak zorunda kalan rehberlerin çözümsüz kaldıkları gözlemlenmektedir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 77). İlhan ve Soybalı (2018) tarafından yapılan çalışmada özellikle ziyaret edilen müze ve ören yerleri ile ilgili niteliksiz personel ve ziyaret edilen yerlerin açılış kapanış saatlerinin önemi sorunlar olduğu belirlenmiştir. Aynı çalışmada rehberlerin ulaştırma işletmeleri ile ilgili sorunlarının da mevcut olduğu tespit edilmiş; özellikle bakımsız ve eski otobüslerle tur düzenlenmesi ve şoförlerin istendik özelliklere





sahip olmamaları öne çıkan problemler olarak vurgulanmıştır. Benzer olarak, Zorlu ve Erkuş (2018) tarafından kültür turizminde turistlerin şikâyetlerini keşfetmeye yönelik yapılan araştırmada, turistlerin özellikle şikâyet ettikleri konular; mola süresinin kısalığı, mola verilen yerlerde niteliksiz personel çalıştırılması ve tur otobüslerinin yeterince temiz olmaması olarak belirlenmiştir. Bu sorunların çözümlenmesinde yasal yaptırımların caydırıcılığının artırılması; özellikle hediyelik eşya satan işletmeler ile ilgili yaptırımların artması; fiyatlandırma politikasının belli bir standarda bağlanması (Tokay, 2015: 102) rehberlerin konu ile alakalı problemlerine çözüm olabileceği düşünülmektedir.

Rehberlik, aynı zamanda duygusal emeğin fazlaca sarf edildiği meslekler arasında yer almaktadır. Tur rehberleri, katılımcılarla sıklıkla, uzun saatler boyunca ve yoğun bir biçimde etkileşim içerisinde olan ve çeşitli duyguları içselleştirip sergilemesi gereken bir mesleği icra ederken bir bakıma turizm bağlamında tipik “duygu emekçisi” rolü oynamaktadırlar. Buna ek olarak, duygu yüklerini serbest bırakacak ve bu durumla başa çıkabilecek oldukça kısıtlı özel zamana sahip kimselerdir (Wong ve Wang, 2009: 250). Bu durum, ücret düşüklüğü, tur organizasyonunda yaşanan sıkıntılar, mevsimsellik, işsiz kalma korkusu gibi rehberlerde görülen stres kaynakları (Dumanlı, 2018: 16) arasında görülebilir.

Rehberlerin mesleğin özelliğinden kaynaklanan ve sürekli etkileşim halinde oldukları işletmelerin yanı sıra rehberlerin üye oldukları birlik ve oda kaynaklı bir takım mesleki sorunlarının da olduğu bilinmektedir. Bu doğrultuda mesleğin zorluklarının ve sorunlarının keşfedilmesi açısından birlik, oda ve kamu düzeyi kaynaklı söz konusu sorunların değerlendirilmesi yerinde olacaktır.

### **2.3. Turist Rehberliği Mesleğinde Birlik, Odalar ve Kamu Düzeyindeki Sorunlar**

Turist Rehberleri Birliği (TUREB), toplam 13 rehber odası (İstanbul, Antalya, İzmir, Ankara, Aydın, Nevşehir, Muğla, Çanakkale, Gaziantep, Şanlıurfa, Trabzon, Adana, Bursa) ve toplam 10.557 turist rehberinin bağlı bulunduğu kamu kurumu niteliğindeki üst kuruluştur. Kendisine bağlı 13 rehber odasına kayıtlı bulunan 10.557 turist rehberinden 7405 tanesi eylemli olarak hizmet vermektedir (TUREB, 2018). Haziran 2012 tarihinde yayımlanan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile turist rehberliği yasa ile çerçevesi çizilmiş ve tanımlanmış tam bir meslek özelliği kazanmıştır (Acar, 2014: 6). Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile birlikte sertifika programlarının düzenlenmesi, rehber adaylarının uygulama gezileri, uygulama gezilerinin sonrasında yapılan sınavların yürütülmesi gibi görev ve yetkiler Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan TUREB’e devredilmiş; ancak Bakanlık gözetimi ve denetimi çerçevesinde bu uygulamalara devam edilmesi karara bağlanmıştır. 6326 sayılı kanun, turist rehberlerine yasal statü kazandırması, meslek itibarını artırması ve rehber haklarını güvence altına alması gibi rehberlerce ve akademik camiada olumlu karşılanan yönleri sahip olduğu gibi, her ne kadar yetki devri söz konusu olsa da yetkilerin büyük bir bölümünün Bakanlık’ın elinde olması, sertifika programlarının yetersiz olması ve rehberlik uygulama gezi ücretlerinin oldukça yüksek olması gibi yetersiz karşılanan yönlerinin de bulunduğu gözlemlenmektedir (Yenipınar vd., 2014: 110).

Zengin ve diğerleri (2017) Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun belirli aralıklarla revize edilmeye ihtiyaç duyduğunu; turist rehberlerinin hak ve güvenceleri için adım niteliği taşıyan bu yasanın gözden geçilirken muğlak ifadelerden kaçınılması; sektörün niteliği gereği eleştiri ve tavsiyelerin dikkate alınması, kanunun rehberleri koruyucu mahiyetinin artırılması gerektiğini vurgulamaktadırlar. Yine eğitim konusunda rehberlerin üç farklı koldan yetiştirilmesi ve aynı haklara sahip olmaları lisans seviyesinde eğitim sahibi olan



rehberlerin hak kaybına uğramaları anlamını taşımaktadır. Bu durumun da düzenlemeler kapsamında ele alınması ve çözüme kavuşturulması gerekmektedir.

Turist rehberliği mesleğinde kaçak rehberlik, özellikle üzerinde durulması ve detaylıca ele alınması gereken son derece önemli bir husustur. Çalışma izni olmadan sektörde faaliyet gösteren rehberlerden kaynaklanan sorunlar yalnızca ülkemize özgü olmayıp, birçok ülkede yaşanan (Salazar, 2005: 636; Prakash ve Chowdhary, 2010: 51; Nyoman, 2012) ve uluslararası platformlarda da çözüm aranılan problemlerin başında gelmektedirler. Yarcan (2007: 40) turist rehberliğinde çalışma belgesine sahip olmadan çalışan rehberlerin varlığı alana dair en önemli sorunların başında geldiğini; ücret düşüklüğüne, mesleğin itibarının zedelenmesine ve eğitilmiş ve lisans sahibi rehberlerin mesleğe daha fazla devam edemeyecekleri yönünde karar almalarına neden olduğunu ve birçok ehil turist rehberinin mesleği bırakmasında öncel etken olduğunu vurgulamaktadır. 2018 yılında ülkemize gelen turist sayısının artması ile birlikte çalışma belgesine sahip olmadan rehberlik yapan kişi sayısında da artış olduğu gözlemlenmektedir. Çalışma belgesine sahibi olmayan rehberler, başta İstanbul, Bursa, Konya olmak üzere ve son zamanlarda Arap turistlerin rağbet ettiği Doğu Karadeniz’de de yoğun biçimde faaliyet göstermektedirler (Alas, 2018). Resmi çalışma kartına sahip olan rehberlerin kazancını düşüren, aynı zamanda ülke tanıtımı ve güvenlik konularında sıkıntıların baş göstermesine neden olan çalışma kartına sahip olmayan rehber sorunu başta TUREB ve ilişkili olduğu odalar tarafından da çözüm bekleyen konuların başında yer almaktadır. Konu ile ilgili cezaların verilmesinin, kontrollerin sıklaştırılmasının yanı sıra TUREB ve TURSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) tarafından 04.09.2018 tarihinde protokole bağlanan dijital platform uygulaması devreye sokulmuştur. Platformun 2018 yılı sonuna kadar tüm rehberleri, acentaları kapsayacak düzeye erişmesi ve bu bağlamda acentalar ve rehberler arasındaki tur anlaşmalarının izlenebilir ve kontrol edilebilir olması planlanmaktadır (TRT HABER, 2018).

Benzer şekilde turist rehberi olmadan tur düzenleme faaliyetleri de sıkça karşılaşılan sorunlar içerisinde yer almaktadır. 5571 sayılı yasa ile değişiklik yapılmış 1618 sayılı kanunun 10. maddesinde tur faaliyetlerinde tur rehberinin bulundurulma şartı şu şekilde açıklanmıştır: *“Turlarda veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ulaşımı içerenler hariç olmak üzere paket turlarda; paket tur veya tur başına kırk beş kişiye kadar en az bir rehber bulundurmak; tek araç kapasitesi kırk beş kişiyi aşan araçlarda bir rehber bulundurmak; turistlere, rehberler dışında herhangi bir kimse vasıtasıyla Türkiye’nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmi ile ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi vermemek”*. Ancak yapılan çalışmalar (Tetik, 2006; Karakaş, 2018) rehbersiz tur düzenleme faaliyetlerinin devam ettiğini gösterir niteliktedir.

Rehberlik hizmetleri ile ilgili denetimler de ayrıca ele alınması gereken derinlikteki sorunlardır. 6326 sayılı kanuna müteakip 26 Aralık 2014 tarihli 29217 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nin 41. maddesinde denetimlerin Bakanlık tarafından görevlendirilen veya Genel Müdürlük talimatı ile İl Müdürlükleri tarafından görevlendirilen personel veya meslek kuruluşları tarafından gerçekleştirilebileceği belirtilmektedir (KTTKB,2014). Bu denetimlerin amacı; rehberlerin hak kaybının en aza indirilmesi, usulsüzlüklerin önüne geçilmesi, ülke tanıtımının doğru yapılması ve güvenlik hususundaki hassasiyettir. 2018 yılında TUREB denetmeleri tarafından Nisan-Ekim ayları arasında toplam 7 denetim gerçekleştirilmiş; bu denetimlerde “eylemsiz rehberlik, sözleşmesiz rehberlik hizmeti, taban ücreti altında çalışan rehberler, bölgesi dışında rehberlik hizmeti verenler, belgesiz acentacılık faaliyetinde bulunanlar gibi 22 adet konu başlığı üzerinden hareket edilmiştir. Bu raporlarda; belgesiz acentacılık faaliyetleri, kokartsız rehberlik ve



rehbersiz tur faaliyetleri ile ilgili olanların diğer konu başlıklarından daha fazla sorun teşkil ettiği gözlemlenmiştir (TUREB, 2018a). Karacaoğlu ve Sert (2018) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları da bu durumu doğrular niteliktedir. Turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmeye yönelik yürütülen çalışmada konu ile ilgili rehberlerle görüşmeler yapılmış ve çözüm önerileri ile ilgili düşüncelerinin denetimlerin sıklaştırılması üzerine yoğunlaştığı ortaya çıkarılmıştır.

Rehberliğin, belirtilen sorunlar haricinde özellikle 21.'yy'ın turist profilinde meydana gelen değişimler sonucunda yenilenme ihtiyacının oldukça yükseldiği; özel ilgili gruplarının turizm trendini yönlendirmeye başlamasıyla birlikte farklı sorunların ortaya çıktığı bir meslek haline geldiği gözlemlenmektedir. Bu bağlamda çalışmada, değişen turist profili, beklentiler ve özel ilgi turizminin neden olduğu sorunlara da değinmenin önemli olduğu düşünülmektedir.

#### 2.4. Turist Profili ve Özel İlgi Gruplarındaki Değişim Kaynaklı Sorunlar

21.yy'ın tatil anlayışı, "satın alınan cennet" olarak şekillenmekte ve turizm endüstrisi giderek artan bir şekilde "deneyim endüstrisinin" kimliğini altüst etmektedir (Opaschowski, 2001: 1). Tatil amaçlı geziler, kişisel ve hedonik ihtiyaçların karşıladığı; turistlerin tatillerini zaman, çaba ve para harcayarak seyahat öncesinde, sırasında ve sonrasında üretmeye devam ettikleri bir süreç olarak görülmektedir (Prebensen vd., 2018: 2). Günümüz turistleri, sınırlı süreler içinde en uygun deneyimleri bulmalarına yardımcı olacak turizm organizatörlerine ödeme yapmaya hevesli hale gelmiş; bu bağlamda üründen ziyade duyguları satın almaya istekli bireylere dönüşmüşlerdir (Opaschowski, 2001: 2). Wearing (2002: 243) günümüz turistlerini kitlesel üretilen ürünlere meydan okuyan, yeni ve heyecan verici seyahat biçimleri arayışında olan "aslında hiçbir şekilde dâhil olmadıkları", modern ve postmodern toplumda artan metalaşmanın ve duyarsızlaşmanın bir yansıması olarak tanımlamaktadır. Kitle turizminin yavaş yavaş güç kaybetmesi ve özel ihtiyaçlar ve beklentiler etrafında toplanmış turist gruplarının yükselişi 21.yy'da yaşanan sosyal, ekonomik, siyasi, teknolojik değişimlerin bir yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır (Tanrısevdi ve Çavuş, 2003: 9). Doğal kaynaklar, nefes kesen manzaralar, iyi niyet ve ziyaretçilere evlerindeki gibi bir konaklama deneyimi yaşatmak; sıcak ve samimi bir ortam özel ilgi turistlerini son derece memnun edebilmektedir. Bu tür müşteriler pahalı, konforlu büyük ve kalabalık otellerden ziyade gerçek güzellik ve doğa arayışındadırlar (Kruja ve Gjyrezi, 2011: 77). Read (1980: 195) özel ilgi turizmini, belirli alanlarda yoğunlaşan ilgilerini, deneyimler aracılığıyla doyurmaya istekli turistlerin gerçekleştirdikleri seyahat biçimleri olarak tanımlamaktadır. Özel ilgi turizmi, yıllardır niş pazarlar olarak bilinen ve turizm endüstrisinin aktörleri arasında popülerlik kazanan farklı özel ilgi seyahat formlarından oluşmaktadır. Bu niş pazarlarda bir sınır olmamakla birlikte, bazıları daha sürdürülebilir hale gelmiş ve özel ilgi turizm kategorilerini (macera turizmi, kırsal turizm, kültür turizmi, inanç turizmi, eko turizm, gastronomi turizmi, vahşi yaşam turizmi, kültüre miras turizmi, medikal turizm vb.) oluşturmuşlardır (Kruja ve Gjyrezi, 2011: 80). Eko turizm, macera turizmi ve yerel turizmin dâhil olduğu "doğa temelli turizm" en hızlı büyüyen turizm endüstrilerinden bir tanesidir (Ewert ve Shultis, 1997: 94). Doğa temelli turizmde amaç, doğal kaynakların doğru bir biçimde kullanılması ve korunmasıdır. Bu durum ancak, turun düzenlendiği çevreye uygun davranışların yorumlanması ve modellenmesi gibi konularda turistleri eğitebilecek tur rehberlerinin turlara dâhil edilmesi ile gerçekleşebilmektedir (Randall ve Rollins, 2009: 357). Reisinger ve Steiner (2006: 485) otantik turizmde turist rehberlerinin rollerini keşfetmeye yönelik yürüttükleri çalışmada turist rehberlerinin yorumlayıcı rollerinin, yöreyi ziyaret eden turistlerin yabancı oldukları yerlerde daha az bilgi içeren veya yanlış deneyimlere sahip olmasının önüne geçilmesi ve ziyaret edilen yerlerin turistlere daha



tanıdık hale getirilmesinde aracı rolü üstlendiklerini belirtmektedirler. Turist rehberleri, turistlerin deneyimlediklerini anlayabilmesi ve özümseyebilmesi için yabancı oldukları yörelerde karşılaşılan olay veya nesnelere turistlerin aşına oldukları şeylerle karşılaştırmaya veya yüzeysel benzerliklerin olduğu ancak bambaşka olan olay veya nesnelere benzetmeye çalışmaktadırlar. Bazı akademisyenler (Cohen, 1985) bunun doğru bir teknik olduğunu düşünse de, bazıları bu durumun yörenin otantikliğini bozan bir davranış olduğunu dile getirmektedirler (Ham, 1992). Bu bağlamda rol modelliğinin benimsenmesi ve eğitmen kimliğinin ön plana çıktığı turist rehberlerinin otantik turizmde daha fazla katkı sağlayabileceği düşünülmektedir (Reisinger ve Steiner, 2006: 493). Turist rehberlerinin çalıştıkları grupların özelliklerine göre rehberliğinin gerektirdiği bir takım nitelikleri ön plana çıkarmak veya pasifleştirmek durumundadır. Bahsedilen otantik turizmde bire bir çevirmenlik yapmak veya yöreye özgü nesnelere veya davranışları benzetim veya kıyaslama suretiyle tanıdık hale getirmek yerine turistlerin sürece dâhil olmalarını ve süreci deneyimlemelerine imkân sağlamaları gerekmektedir. Ölüm veya felaket ile ilişkilendirilen yerlerin ziyaretini kapsayan hüznün turizmde (Seaton, 1996: 240) ise turistlerin o bölgeyi ziyaret etmesi veya olaya ait kalıntıları görmeleri ziyaret edilen yerlerde gerçekleşen olayların anlaşılmasını sağlayacak deneyimlerin otomatik olarak oluşmasında yeterli değildir (Cohen, 2011: 195). Yankovska ve Hannam (2014) hüznün turizmi ile ilgili yaptıkları çalışmada turist rehberlerinin görüşlerine yer vermiş ve boş binalar veya izole edilmiş sokaklarda yürürken turistlerin, rehberlerin gözlerinde canlandırdıklarından daha azına vakıf bir biçimde, rehberlerin yeni, özgün ve o yerlerde yaşananları hatırlatabilecek yorumlarına ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Yine turistlerin rehberler aracılığıyla yerel halk ile etkileşimin sağlanması ve yaşananlara dair hikâyelerin turistik deneyimin oluşmasına önemli derecede katkı sağladığını vurgulamışlardır. Best (2012: 49) ise turist rehberlerinin, turistleri özellikle müze gezilerinde yalnızca dinleyici olarak görmesinden ziyade sürece dâhil olabilecek katılımcılar olarak algılamaları gerektiğini ve bu bağlamda hali hazırda kullandıkları araç ve tekniklerin amaca uygun düzenlenmesi ile katılımcıların gruba aidiyet kazanacağını ve turistik deneyimin daha da başarılı olacağını iddia etmektedir. Bahsi geçen çalışmalar, turist rehberlerinin özellikle özel ilgi gruplarına hitap edebilmek için farklı yeterliliklerini ön plana çıkarmaları gerektiğini göstermektedir.

Rehberlerin, özel ilgi turizmde gruplara hitap eden niteliklere sahip olmamaları önemli bir sorundur. Kalitenin müşteri beklentilerine uygunluk ile özdeşleştirildiği (Reeves ve Bednar, 1994: 423) 21.yy'da turist rehberlerinin müşteri beklentilerine cevap verememesi turistik ürünün pazarlanması aşamasında oluşabilecek en büyük sorunlardan bir tanesidir. Weiler ve Crabtree (1998) yaptıkları çalışmada birçok turist rehberinin, eko turizm turlarını yönetebilecek niteliklere, tutum ve bilgiye sahip olmadığını; mesleğin gerektirdikleri ile yaptıkları arasındaki uçurum olduğuna dikkat çekmişlerdir. Bu bağlamda alan uzmanlığı, deneyim ve bilgi birikimi turist rehberleri açısından ayırt edici nitelikler arasında kendini göstermektedir. Yaptıkları çalışmada Güven ve diğerleri (2018: 218) uzmanlaşmayı teşvik eden unsurların ücret artışı ve uzmanlaşmanın belgelendirilmesi olduğunu belirtmektedirler. Araştırmacılar, ayrıca uzmanlaşmanın rehberlerin özgüvenini artırma, rehberlerin mesleki gelişimlerine katkıda bulunma, kaçak rehberlik faaliyetlerini önleme, rehberlerinin kişisel ve sosyal gelişimine katkı sağlamanın yanı sıra turistlerin memnuniyet düzeyi ve hizmet kalitesinin artırılması, uzmanlık alanlarına yönelik farkındalığın artırılması amacıyla yürütülen tanıtım faaliyetlerine hız kazandırma ve son olarak rehberlerin ve sektörün bilinçlendirilmesi gibi konularda etkili olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Türkiye'de alan uzmanlığı ile ilgili eğitim programları TUREB ve Anadolu Üniversitesi'nin sertifika programları aracılığıyla yürütülmektedir. TUREB, bölgelere göre



değişiklik gösteren, farklı niteliklerin ön plana çıkarılarak sürdürülmesi gereken turistik çeşitliliğin ihtiyacı olan uzman rehberlerin eğitimini 6326 sayılı Turist Rehberliği Kanunu uyarınca hazırlanan Meslek Yönetmeliği'nin "Rehberlikte Uzmanlaşma" başlığı altında ele alınan 39. maddesi uyarınca yetkili kılınmış merci olarak yürütmektedir. TUREB tarafından görevlendirilen meslek kuruluşlarının açtığı kurslarla en az beş gün süreyle alanda uzmanlaşma eğitimleri verilmektedir (TUREB, 2018b). Türkiye'de alan uzmanlığı konusunda meslek kuruluşlarınca verilen uzmanlaşma programları 2003 yılında başlamış; Çanakkale Savaşları (ANZAK), Çatalhöyük, Taksonomi (Bitki Sistematiği), Su Altı Arkeolojisi, Flora/Fauna, Yaban Hayatı, Kuş Gözlemciliği, İstanbul Kültür ve Sanat Rehberliği, Gastronomi ve Şarap, Türk Halıcılığı, Likya Yolu İstanbul'da İslam, İstanbul'da Hristiyanlık, Doğu Roma Mirası gibi farklı onlarca konuda uzmanlaşma eğitim programları sürdürülmektedir (Koroğlu ve Güdü Demirbulat, 2017: 65-66). Buna ek olarak TUREB aynı zamanda Anadolu Üniversitesi ile 16 Nisan 2018 tarihinde protokole bağladığı e-sertifika kursları ile alan uzmanlığı eğitimini bir yükseköğretim kurumu aracılığıyla da verebilmektedir. Anadolu Üniversitesi e-sertifika programı, kültürel miras uzmanlığı ve sanat tarihi uzmanlığı olmak üzere iki farklı program çerçevesinde sürdürülmektedir. Bu programların protokolün çok yakın geçmişte yürürlüğe girdiği bilgisinden hareketle çeşitlilik kazanacağı öngörülmektedir (Anadolu Üniversitesi, 2018).

### **Sonuç, Değerlendirme ve Öneriler**

Turist rehberliği niteliği gereği kapsamlı ve meşakkatli olan bir meslektir. Ülkemizde turist rehberliği, sahada görev yapacak kişilerin eğitiminden başlayarak mesleğin icrası sırasında, genel olarak örgütlenme ve turist profilinin beklenti ve ihtiyaçlarının birbirinden farklı olması gibi birçok hususta sorunların mevcut olduğu bir alandır. Bu bağlamda öncelikli olarak rehberlik eğitiminde seviye farklılıklarının ortadan kaldırılması; bu farklılıkların bazı gerekçelere dayandırılarak kaldırılamaması gibi bir durum söz konusu ise en azından eğitim seviyelerine göre mesleğin uygulanma alanlarında yöresel, bölgesel ve ülke geneli gibi ayrımlara gidilmesinin sorunun çözümüne katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Yine eğitim müfredatlarının çeşitlilik göstermesi (Avcıkurt vd., 2009: 62) ve özellikle yükseköğretim kurumları arasında müfredat açısından birliğin sağlanması, turist rehberliği eğitiminde meslek mezunları arasında eğitim açısından var olan farklılıkları ortadan kaldırarak, rehberlerin kendi çabaları ile diğer meslektaşlarına göre avantaj elde etmesi ihtimalini güçlendirip, eğitim eşitliği ile şans faktörünün etkisini yitirmesine yardımcı olabilir. Eker (2015) tarafından turizm rehberliği eğitiminin rehberler tarafından yeterliliğinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan çalışmada, sektörde aktif olarak çalışan turist rehberlerinin eğitim kurumlarının sahaya başarılı rehberler kazandırma konusundaki yeterliliğinin düşük olduğu; eğitim kurumlarında verilen ders içeriklerinin sektörün ihtiyacını karşılar nitelikte olmadığı belirlenmiştir. Aynı çalışmada eğitim kurumlarının teorik dersleri uygulama ile destekleme konusunda da eksiklerinin olduğu vurgulanmıştır. Bu bağlamda teorik derslerin uygulama ile desteklenmesi; bakanlık, birlik veya odaların desteğiyle alan gezilerinin sayısının artırılması bu sorunun en aza indirilmesinde çözüm sağlar mahiyette değerlendirilebilir. Nihayetinde, turizm eğitimi çok yönlü turizm olgusunun ana alt sektörlerinden bir tanesidir ve eksikliği tüm turizm endüstrisini doğrudan veya dolaylı bir biçimde etkileyebilme gücüne sahiptir (Ayikoru vd., 2009: 191).

Turizm endüstrisinde hizmet veren turist rehberliği mesleğinde özellikle mevsimlik istihdam, iş güvencesinden yoksun çalışma, esnek çalışma saatleri, ücret azlığı, zamanında ödeme yapılmaması (Ap ve Wong, 2001; Dioko ve Unakul 2005; Akbulut, 2006; Güzel vd., 2014; Kabii vd., 2017) gibi bir takım mesleğin özelliğinden veya sektör rekabetinden kaynaklanan sorunlarının mevcut olduğu görülmektedir. Bu tür sorunların çözümlenmesinde





turist rehberlerinin örgütlenmesi, dayanışması ve rehberlerle bağlı buldukları oda ve kuruluşlar arasında, ayrıca oda ve kuruluşların kendi aralarında sıkı ve verimli iletişimin sağlanması etkili bir yöntem olabilir. Ülkemizde rehberlere ait oda ve birlikler ve bu örgütlerin bağlı bulunduğu kamu kurumu niteliğindeki üst kuruluş olan TUREB'in bu konularda daha fazla hak talebinde bulunması; turist rehberliğini bir meslek olarak tanımlanmasındaki en büyük etken olan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda sosyal haklar ve iş güvencesi konusunda yaptırımların daha güçlü olması adına revize edilmesinin bu sorunların çözümünde etkili olabileceği öngörülmektedir. Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun varlığının umut verici bir adım olduğu gerçeğinden hareketle yasa yapıcıların kanunda düzenlemeler yaparken özellikle konu ile ilgili çalışmalarını ve sektörde aktif olarak yer alan rehberlerin görüşlerini dikkate alması da ayrıca önerilmektedir.

Turist rehberlerinin sorunlarını belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda özellikle ön plana çıkan diğer iki önemli husus ise çalışma iznine sahip olmadan yapılan rehberlik faaliyetleri ve seyahat acentalarının rehbersiz tur düzenlemesidir (Akbulut, 2006; Yarcan, 2007; Atay, 2008; Mak vd., 2011). Turist rehberlerinin en önemli görevlerinden bir tanesi de ülke tanıtımlarının doğru bir biçimde yapılması ve ülkelerin uluslararası platformda imajlarının zedelenmesinin önüne geçilmesidir. Bu doğrultuda ehliyetsiz insanların rehber olarak çalıştırılması, geri dönüşü oldukça güç problemlerin baş göstermesi anlamına gelir ki, bu durum yüksek maliyetli yatırımların yapıldığı sektörün beklentinin altında turist ağırlaması ve ekonomik anlamda çöküşe doğru evrilmesi anlamı taşımaktadır. Bu sorunların çözümünde en etkin yöntem bakanlık kontrolünde yürütülen denetimlerin sıklaştırılması ve denetimlerde karşılaşılan benzer olaylara uygulanan cezaların caydırıcı nitelikte olmasıdır.

Bunlara ek olarak, değişen turist beklentilerinin özel ilgi turizmini popüler hale getirmesi ile beraber, kitlelerden ziyade özel beklentileri olan küçük gruplar halinde toplanmış müşterilere, ilgi ve beklentilerine yönelik hizmet vermeyi amaç edinmek durumunda olan turist rehberlerinin alan uzmanlığı konusunda niteliklerinin ve eğitimlerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Black ve Ham (2005: 179) turist rehberlerinin kalitesini artırmak için tur rehberliği sertifika programlarının düzenlenmesi gerektiği ve Weiler ve Ham'in (2001) etik kodlar, eğitim, mükemmeliyet ödülleri, lisanslama ve profesyonel sertifikalandırma gibi önerdiği bir dizi mekanizmanın bu programlar içerisine dâhil edilmesi gerektiğini savunmaktadırlar. Ülkemizde ise TUREB, rehberlikte uzmanlaşma ve eğitim başlığı altında eğitimler düzenlemekte ve bölgelere göre çeşitlilik gösteren turizm türlerine yönelik nitelikli rehber açığını kapatmayı hedeflemektedir (TUREB, 2018b). Bu bağlamda gösterilen bu çabayı desteklemekle beraber bu programların belirli bir standartta düzenlenmesi ve eğitimlerin sıklığının artırılması değişen beklenti ve ihtiyaçları karşılayacak nitelikli personelin yetiştirilmesine katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi organizasyonu ile 27-28 Nisan 2018 tarihleri arasında "Turizm Rehberliği Kongresi" düzenlenmiş ve kongre kapsamında 34 üniversiteye ait 70 bildirisinin sunumu gerçekleştirilmiştir. Ayrıca kongre kitapçığında bir bölümün de turist rehberlerinin mesleki sorunlarına ayrıldığı görülmüştür. Güzel ve Şahin (2018) tarafından "Turist Rehberlerinin Bakış Açısıyla Türkiye'de Yaşanan Olumsuz Güncel Gelişmelerin Mesleğe Etkileri ve Çözüm Önerileri" başlıklı çalışmada rehberliğin temel sorunlarının çalışılan gün sayısındaki azalma, dil geliştirme zorunluluğu, sektör değiştirme, psikolojik yıpranma, sosyal sorunlar, müşteri tipolojisindeki değişim, iş ahlakının yozlaşması, işsizlik ve ekonomik temelli sorunlar olduğunu; bu sorunların çözüme kavuşturulmasında mesleki dayanışmanın oluşturulması, akademinin desteğinin alınması, rehberliğin yasal standartlar ile desteklenmesi, eğitim ve mesleki açıdan gündemin yakalanması, mesleki denetimin sıklaştırılması, siyasi desteğin alınması ve istihdam ve



finansal olanakların arttırılması olarak belirlenmiştir. Hacıoğlu ve diğerleri (2018) tarafından “Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliğinin Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmada 103 profesyonel turist rehberinden anket aracılığıyla toplanan veriler doğrultusunda rehberlerin büyük çoğunluğunun rehberlik kanununun yetersiz olduğu görüşünü savundukları, rehberlik kurslarındaki eğitim ve müfredatın çok da yeterli olmadığını; belirlenen taban ücretlerinin ise yeterli olduğunu belirttiklerini bulgulamışlardır. Kaçak rehberlik konusunun ise cezaların arttırılması suretiyle çözümlenebileceği ayrıca çalışma kapsamında vurgulanmıştır. Erkol Bayram ve diğerleri (2018) tarafından “Kadın Rehberlerin Toplumsal Roller ve Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Cinsiyet Temelli Sorunlar” isimli çalışmada kadın rehberlerin sorunları nitel araştırma yöntemlerinden yüz yüze görüşme tekniği kullanılarak belirlenmeye çalışılmıştır. 13 katılımcıdan elde edilen veriler doğrultusunda, kadın rehberlerin mesleklerini icra etmek hususunda memnun oldukları ve toplumsal cinsiyet algısı konusunda gerçekte kadın rehberlerin cinsiyet ayrımı sıkıntısı yaşamadıkları; sektörde faaliyet gösteren diğer meslektaşları ile aynı sıkıntıları yaşadıkları bulgulanmıştır. Ünal ve Oral (2018) tarafından yürütülen “Turist Rehberlerinin İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Çözüm Önerileri” başlıklı çalışmada ise turist rehberlerinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili karşılaştıkları sorunların kötü fiziksel şartlarda çalışma ve ekipman konusundaki yetersizlikler, mola ve izin haklarının ihlal edilmesi, kaçak rehberlik ve kokartsız çalışma, kayıt dışı çalıştırılma, mesleki etik ve İSG gibi konularda yetersiz bilgi ve bu bağlamda düşük ücretlendirme gibi konular olduğu ifade edilmiştir. Akçay ve diğerleri (2018) tarafından “Paylaşmak ya da Paylaşmamak: Bir Mesleğin Sonu Mu?” başlıklı çalışmada ise turist rehberliği mesleğinin paylaşım ekonomisi (sharing economy) faaliyetleri kapsamına internet paylaşım platformlarında yerel kişileri, seyahat etmek istedikleri yerlerde yerel kişilerin rehberlik edeceği turları deneyimlemek isteyen turistlerle buluşturmaların profesyonel turist rehberliği mesleğinin geleceği açısından tehdit oluşturduğu; bu bağlamda turist rehberlerinin de görüşlerinin alındığı çalışmada rehberler arasında işsizliğin artması ve hizmet kalitesinin düşmesi, ülke ve bölge imajının bozulması gibi konularda sıkıntıların yaşanabileceğinin öngörüldüğü bulgulanmıştır. Turist rehberliği kongresinin senelik olarak düzenleneceği ve kapsamının genişleyerek devam edeceği düşüncesi, rehberlik mesleğinin gelişimi ve sorunların çözümlenmesinde umut verici bir adım olarak görülmektedir. Her meslekte olduğu gibi meslek erbaplarının yetiştirilmesinde son derece önemli bir pozisyona sahip olan fakültelerin ve bağlı oldukları üniversitelerin farklı kongreler düzenleyerek alana özgü konu ve sorunlara ışık tutmaya çalışması, özel sektör ile kamu sektörünün bilgi paylaşımında işbirliğinde bulunması alanın gelişebilmesinde ve ortaya çıkan sorunların çözüme kavuşturulmasında oldukça etkili olduğu düşüncesinden hareketle söz konusu kongre çıktıları bu çalışmada detaylandırılarak ele alınmıştır.

Sonuç olarak, turizm endüstrisi, sektörde yer alan tüm faaliyet kollarının aynı oranda gelişmiş olması ile daha güvenli bir biçimde ilerleme kaydedebilir. Gönüllü turizm elçileri olarak görülen turist rehberlerinin sorunlarının görmezden gelinmesi veya çözüm yolları arayışlarının sonuçsuz kalması mesleğe gönül vermiş rehberlerin sahadan uzaklaşmasına ve diğer iş kollarına yönelmelerine neden olacaktır. Turist rehberlerinin mesleki beklentilerinin iş yaşam doyumu olduğu; bunun sağlanabilmesi önündeki en büyük engelin mesleki sorunlar olduğu (Koçak ve Kabakulak, 2018: 26) bilgisinden hareketle ülke turizmüne katkıda bulunan turist rehberleri ve diğer faaliyet kollarındaki işgörenlerin sorunlarını çözümlmek işgörenlerin memnuniyet düzeylerinin artmasına aynı zamanda müşteri tatmini üzerinde oldukça etkili olan işgörenlerin mesleki tatmin duygusu içerisinde daha özverili ve geleceği daha da güvenli bakarak mesleklerini icra etmelerine katkı sağlayacaktır.



## Kaynakça

- Acar, V. (2014). “Profesyonel Turist Rehberlerinin Liderlik Yönelimleri”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alas, E. (2018). “TUREB’den Sahte Rehber Uyarısı. Demirören Haber Ajansı”. <https://www.dha.com.tr/yurt/turebden-sahte-rehber-uyarisi/haber-1597483> (Erişim Tarihi: 10.11.2018).
- Ahipaşaoğlu, S. (2002). “Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Rehber Gereksinimine Uygun Olarak Planlanması”, Turizm Eğitimi Konferansı– Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, 221-233.
- 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.
- Akçay, S., Yağcı, K. ve Efendi, M. (2018). “Paylaşmak ya da Paylaşmamak: Bir Mesleğin Sonu Mu?”, İçinde: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım). ss. 479-494, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akoğlan Kozak, M. (2012). “Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi”. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1(22), 1-20.
- Anadolu Üniversitesi. (2018). “E-Sertifika Programları”. <http://esertifika.anadolu.edu.tr/> (Erişim Tarihi: 15.11.2018).
- Ap, J. and Wong, K. K. F. (2001). “Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems”. *Tourism Management*. 22(5), 551-563.
- Atay, L. (2008). “Alan Kılavuzluğunun Çanakkale İlindeki Uygulaması ve İlgili Turizm Mevzuatı Açısından Değerlendirilmesi”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 169-176.
- Avcıkurt, C., Alper, B. ve Geyik, S. (2009). “Education and Training of Tourist Guides in Turkey”. *Management and Education*, 5(1), 57-63.
- Ayikoru, M., Tribe, J., and Airey, D. (2009). “Reading tourism education: Neoliberalism unveiled”. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 191-221.
- Best, K. (2012). “Making Museum Tours Better: Understanding What A Guided Tour Really is and What A Tour Guide Really Does”. *Museum Management and Curatorship*, 27(1), 35-52.
- Black, R. and Ham, S. (2005). “Improving The Quality of Tour Guiding: Towards A Model for Tour Guide Certification”. *Journal of Ecotourism*, 4(3), 178-195.
- Chilembwe, J. M. and Mweiwa, V. (2014). “Tour Guides: Are They Tourism Promoters and Developers? Case Study of Malawi”. *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Cohen, E. H., Ifergan, M. and Cohen, E. (2002). “A New Paradigm In Guiding: The Madrich As A Role Model”. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 919-932.
- Cohen, E. H. (2011). “Educational Dark Tourism At An In Populo Site: The Holocaust Museum In Jerusalem”. *Annals of Tourism Research*, 38(1), 193-209.
- Çetin, G. ve Kızıllırmak, İ. (2012). “Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Çolakoğlu O., Epik F. ve Efendi, E. (2014). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*, (3. Baskı) Ankara: Detay Yayıncılık.



- Dahles, H. (2002). "The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia", *Annals Of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- Değirmencioğlu, Ö. ve Ahipaşaoğlu S. (2003). *Anadolu'da Turizm Rehberliği Temel Bilgiler*, (4. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Dioko, L.A.N. and Unakul, M.H. (2005). "The Need For Specialized Training In Heritage Tour Guiding At Asia's World Heritage Sites—Preliminary Findings On The Challenges And Opportunities". *Proceedings of the 2005 PATA Educator's Forum*, 16 April, Macao, China.
- Doswell, R. (1997). *Tourism: How Effective Management Makes The Difference*, Oxford: Butterworth: Heinemann
- Dumanlı, Ş. (2018). "Turist Rehberlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları İle Mizah Tarzları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eker, N. (2015). "Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla Turizm Rehberliği Müfredatlarının Uygulama Yeterliliği". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). "Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Erkol Bayram, G., Keskin, M., İpar, M.S. ve Ak, S. (2018). "Kadın Rehberlerin Toplumsal Roller ve Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Cinsiyet Temelli Sorunlar", İçinde: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım). ss. 456-467, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ewert, A.W. and Shultis, J. (1997). "Resource Based Tourism: An Emerging Trend in Tourism Experiences". *Parks and Recreation*, 32(9), 95-103.
- Faulkner, B. (2001). "Towards A Framework For Tourism Disaster Management". *Tourism Management*, 22(2), 135-147
- Fine and Speer ( 1985). "Tour Guide Performances As Sight Sacralization". *Annals of Tourism Research*, 12, 73-95.
- Güven, A., Ünal, C. ve Caber, M. (2018). "Turist Rehberliği Uzmanlaşma Eğitiminde Farkındalık Yaratma: Turizm Paydaşlarına Yönelik Bir Durum Çalışması". İçinde: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım). ss. 200-221, Ankara: Detay Yayıncılık.
- 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.
- Güzel, Ö. ve Şahin, İ. (2018). "Turist Rehberlerinin Bakış Açısıyla Türkiye'de Yaşanan Olumsuz Güncel Gelişmelerin Mesleğe Etkileri ve Çözüm Önerileri", İçinde: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım). ss. 427-445, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hacıoğlu, N. (2000). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Vipaş Yayınları.
- 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.
- Ham, S. H. (1992). *Environmental Interpretation: A Practical Guide For People with Big Ideas and Small Budgets*. USA: North American Press.





- Henderson, J. C. (1999). "Tourism Management and The Southeast Asian Economic and Environmental Crisis: A Singapore Perspective". *Managing Leisure*, 4(2), 107-120.
- Holloway, J. C. (1981). "The Guided Tour A Sociological Approach". *Annals of Tourism Research*, 8(3), 377-402.
- Huang, S., Hsu, C. H. and Chan, A. (2010). "Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of The Package Tours In Shanghai". *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3-33.
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). "Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma". *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 13-23.
- İşçeli, Z. ve Kılıç, G. (2018). "Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakültelerin Müfredatlarının İncelenmesi". *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 41-56.
- Kabii, F., Okello, M. M., and Kipruto, N. (2017). "Effects of Tour Guides Training on Their Performance in Kenya". *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 5(6), 233-250.
- 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.
- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). "4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi". Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildirileri, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, ss.173- 184.
- Karakaş, B. (2018). "Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerileri: İstanbul Örneği", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). "Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 70-86.
- Koçak, B. ve Kabakulak, A. (2018). "Turist Rehberlerinin Meslekten Beklentileri Üzerine Bir Araştırma". *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 24-30.
- Koroğlu, Ö. (2011). "İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koroğlu, Ö. ve Merter, B. (2012). "Seyahat Acentelerinin Turist Rehberlerini Seçme ve İşe Alma Sürecindeki Eğilimlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 213-238.
- Koroğlu Ö., Koroğlu, A. ve Bilge, A. (2012). "Doğaya Dayalı Gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rollerini Üzerine Bir İnceleme". *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 14 (22), 131-139.
- Koroğlu, Ö. ve Gülü Demirbulat, Ö. (2017). "Rehberlikte Sertifikasyon Kalifikasyon ve Uzmanlaşma". İçinde: *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*, (Ed: F. Ö. Güzel, V. Altıntaş ve İ. Şahin), 49-79, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kruja, D. and Gjyzezi, A. (2011). "The Special Interest Tourism Development and The Small Regions". *Turizam*, 15(2), 77-89.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2018). "Turizm İstatistikleri", <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> (Erişim Tarihi: 08.11.2018).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı (2014). "Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği", <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR-120445/turist-rehberligi-meslek-yonetmeliği.html> (Erişim Tarihi: 10.11.2018).
- Lovrentjev, S. (2015). "Education of Tourist Guides: Case of Croatia". *Procedia Economics and Finance*, 23, 555-562.





- Mak, A. H., Wong, K. K. and 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.
- Mukesh R. and Priyanka P. (2014). "Terrorism Terrorizes Tourism: Indian Tourism Effecing Myths?". *International Journal of Safety and Security in Tourism*. 5, 26-39.
- Nyoman, K. (2012). "WFTGA Area Report, <http://wftga.org/area-report-kandia-nyoman>" (Erişim Tarihi: 10.11.2018).
- Opaschowski, H. W. (2001). *Tourismus im 21. Jahrhundert, Das Gekaufte Paradies*. Hamburg: BAT Freizeit-Forschungsinstitut GmbH.
- Pearce, P. L. (1984). "Tourist-Guide Interaction". *Annals of Tourism Research*, 11, 129-146.
- Prakash, M. and Chowdhary, N. (2010). "What Are We Training Tour Guides for? India". *Turizam*, 14(2), 53-65.
- Prakash, M., Chowdhary, N. (2011). "Tour Guiding: Interpreting The Challenges ". *Tourismos*, 6(2), 65-81.
- Prebensen, N. K., Chen, J. S. and Uysal, M. (2018). "Creating Experience Value in Tourism". Cabi. [https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=7YtIDwAAQBAJ &oi=fnd &pg=PR1&dq=problems+of+tour+guides+depend+on+hospitality+managements &ots=wHr VotzqdF&sig=ybzLHpDnaI-ccSqPQH6ER7 4PtA&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=7YtIDwAAQBAJ &oi=fnd &pg=PR1&dq=problems+of+tour+guides+depend+on+hospitality+managements &ots=wHr VotzqdF&sig=ybzLHpDnaI-ccSqPQH6ER7 4PtA&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Rabotic, I. (2010). "Tourist Guides in Contemporary Tourism", In: International Conference On Tourism and Environment", pp. 353-364, Philip Noel-Baker University, Sarajevo, Bosnia- Herzegovina.
- Randall, C. and Rollins, R. B. (2009). "Visitor Perceptions of The Role of Tour Guides In Natural Areas". *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3), 357-374.
- Read, S. E. (1980). A Prime Force In The Expansion of Tourism In The Next Decade: Special Interest Travel, In: Tourism Marketing and Management Issues, (Ed: D. E. Hawkins, E. L. Shafer and J. M. Rovelstad), pp. 193-202, Washington: George Washington University Press.
- Reeves, C. A. and Bednar, D. A. (1994). "Defining Quality: Alternatives and Implications". *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445.
- Reisinger, Y. and Steiner, C. (2006). "Reconceptualising Interpretation: The Role of Tour Guides In Authentic Tourism". *Current Issues in Tourism*, 9(6), 481-498.
- Resmi Gazete. (2012). "6326 Turist Rehberliği Meslek Kanunu". <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>, (Erişim Tarihi: 02.11.2018).
- Ritchie, B. W. (2004). "Chaos, Crises and Disasters: A Strategic Approach To Crisis Management In The Tourism Industry". *Tourism Management*, 25(6), 669-683.
- Salazar, N. B. (2005). "Tourism and Glocalization Local Tour Guiding". *Annals of Tourism Research*, 32(3), 628-646.
- Sandaruwani, J. R. C. and Gnanapala, W. A. C. (2016). "The Role of Tourist Guides and Their Impacts On Sustainable Tourism Development: A Critique on Sri Lanka". *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Schmidt, C. J. (1979). "The Guided Tour: Insulated Adventure". *Urban life*, 7(4), 441-467.
- Seaton, A. V. (1996). "Guided by the Dark: From Thanatopsis to Thanatourism". *International Journal of Heritage Studies*, 2(4), 234-244.
- Tanrısevdi, A. ve Çavuş, Ş. (2003). "Özel İlgi Turizmi ve Özel İlgi Turizmi Kapsamında Kuşadası'nda Var olan Potansiyel Kaynaklar Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 9-22.



- Temizkan, S.P., Temizkan, R. ve Tokay, S. (2013). “Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks”, 14.Ulusal Turizm Kongresi, 5-8 Aralık 2013, Kayseri, 474-486.
- Tetik, N. (2006). “Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tokay, S. (2015). “Profesyonel Turist Rehberlerinin Türkiye İmajını Algılamalarındaki Değişim”, Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- TRT HABER, (2018). “Turizmde sahteciliğe dur diyecek dijital platform uygulamaya konuldu”, [https://www.trthaber.com/m/?news=turizmde-sahtecilige-dur-diyecek-dijital-platform-uygulamaya-konuldu&news\\_id=385616&category\\_id=9](https://www.trthaber.com/m/?news=turizmde-sahtecilige-dur-diyecek-dijital-platform-uygulamaya-konuldu&news_id=385616&category_id=9) (Erişim Tarihi:10.11.2018).
- Tsaur, S. H. and Lin, W. R. (2014). “Hassles of Tour Leaders”. *Tourism Management*, 45, 28-38.
- TUREB (2018). “Resmi Rehber İstatistikleri, <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/>” (Erişim Tarihi: 08.11.2018).
- TUREB (2018a). “Denetim Raporları. <http://tureb.org.tr/tr/Page/Detail/96>” (Erişim Tarihi: 10.11.2018).
- TUREB (2018b). “Uzmanlaşma Usul ve Esasları. <http://tureb.org.tr/tr/Page/Detail/79>” (Erişim Tarihi: 12.11.2018).
- Ünal, A. ve Oral, T. (2018). “Turist Rehberlerinin İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Çözüm Önerileri”, İçinde: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım). ss. 468-478, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Wearing, S. (2002). “Re-Centring The Self In Volunteer Tourism”. *The Tourist As A Metaphor of The Social World*, 237-262.
- Weiler, B. and Crabtree, A. (1998). “Developing Competent Ecotour Guides”. Adelaide, South Australia: National Centre for Vocational Education Research
- Weiler, B. and Davis, D. (1993). “An Exploratory Investgaton Into The Role of The Nature Based Tour Leader”, *Tourism Management*, 14, 91-98.
- Weiler, B. and Ham, S. (2001). “Tour Guide Training: Lessons for Malaysia About What Works and What's Needed”. *Malaysian Business in the New Era*, Edward Elgar, Cheltenham and Lyme, NH, 149-161.
- World Federation of Tourist Guide Associations (2018). “What is A Tour Guide?”, <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim Tarihi: 29.10.2018).
- Wong, J. Y. and Wang, C. H. (2009). “Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study”. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- The World Travel & Tourism Council (2018). “Travel and Tourism Economic Impact 2018”, <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2018/world2018.pdf> (Erişim Tarihi: 04.11.2018).
- Yarcan, Ş. (2007). “Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C., Uzun, S., Uzun, U. R. S., ve Rehber, P. U. (2008). “Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı”. *Bilim ve Eğitim Düşünce Dergisi*, 8(2), 1-19.
- Yankovska, G. and Hannam, K. (2014). “Dark and Toxic Tourism In The Chernobyl Exclusion Zone”. *Current Issues in Tourism*, 17(10), 929-939.
- Yenipınar, U. Bak, E. ve Çapar, G. (2014). “Turist Rehberliği Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi”. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (2), 87-114.



- Yıldız, R., Kuşluvan, S. ve Şenyurt, Y. (1997). “Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi”. *Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Semineri IV*, 9-14.
- Yükseköğretim Kurulu (2018). Yükseköğretim Program Atlası, <https://yokatlas.yok.gov.tr/index.php>, (Erişim Tarihi: 01.11.2018).
- Zengin, B., Eker, N. ve Erkol Bayram, G. (2017). “Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi”. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 142-156.
- Zorlu, Ö. ve Erkuş, G. (2018). “Kültür Turlarında Turist Şikâyetleri ve Şikâyet Davranışları”. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 31-40.