

Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

F. Özlem GÜZEL^a, Ali TÜRKER^b, İlker ŞAHİN^a

^aAkdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi

^bMuğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Ortaca Meslek Yüksekokulu

Anahtar Kelimeler

Özet

Profesyonel Turist Rehberleri
Algılanan Mesleki Engeller
Turizm

Profesyonel turist rehberliği (PTR) mesleği fiziksel, entelektüel ve duygusal emeğin bir arada harcanması gereken mesleklerden birisidir. Bu bağlamda sektörde aktif çalışan rehberler tarafından algılanan bazı zorluklar ve mesleki engeller ortaya çıkabilmektedir. Bu noktadan yola çıkarak bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları mesleki engelleri ortaya çıkarmaktır. Bu amaç doğrultusunda bir soru formu oluşturularak elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analiz sonucunda rehberlerin karşılaştığı mesleki engellerin ‘yasal engeller, gelire ilişkin engeller, mesleğe ilişkin engeller, sektöre ilişkin engeller, rehberlere ilişkin engeller, turiste ilişkin engeller’ olmak üzere altı boyutta var olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca demografik verilere yönelik t testi ve varyans analizi yapılmış, t-testi sonuçlarında anlamlı bir farklılık bulunmazken varyans analizi sonucunda çalışma süreleri açısından rehberlere ilişkin engeller ve yasal engeller faktörlerinde anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

A Research through Determining the Perceived Occupational Barriers of Professional Tourist Guides

Keywords

Abstract

Professional Tourist Guides,
Perceived Occupational Barriers,
Tourism

Tourist guiding (PTG) is a kind of profession that requires physical, intellectual and emotional labor. In this context, a variety of difficulties and occupational obstacles perceived by tour guides in tourism industry, may arise. The purpose of this research is to uncover the perceived occupational barriers of professional tourist guides. For this purpose, a questionnaire was formed and the obtained data were analyzed. After a detailed analyze occupational obstacles faced by tour guides were appeared in 6 dimensions. These dimensions are as follows: legal obstacles, revenue obstacles, occupational obstacles, sectorial obstacles, guidance obstacles, obstacles related to the tourist. In addition, although T-test was performed for demographic data, no significance was found out. According to Anova test results, in terms of occupational experience there is a significant difference in the dimension of legal obstacles and guidance obstacles.

GİRİŞ

Tarihi, doğal ve kültürel değerleriyle zengin bir turizm potansiyeline sahip Türkiye, dünya turizm pazarındaki payını her geçen yıl artırmakta ve ziyaretçi hareketlerinde rakiplerine oranla istikrarlı bir büyüme grafik sergilemektedir. Anadolu kültürü, coğrafyası ve geleneksel öğeleriyle zengin bir ülke olan Türkiye'nin turistik çekiciliklerinin tanıtılmasında ve turistlerin tatil deneyimlerine katma değer sağlama hususunda profesyonel turist rehberleri paket turların önemli bir halkası konumundadır. Çimrin de (1995), rehberleri hem turistlerin beklenti ve tercihleri hem de destinasyondaki turistik arzın özellikleri ile ilgili deneyim sahibi olduklarından, paket turların yönetiminde tur operatörlerinin ve seyahat acentalarının en önemli yardımcıları konumunda olan çalışanlar olarak nitelendirmektedir. Ancak rehberlik, meslek içeriği dolayısıyla fiziksel, entelektüel ve duygusal emeğin bir arada harcanması gereken ve mesleki motivasyonun eksikliği/varlığının önemli bir iş çıktısı haline dönüştüğü mesleklerdendir. Rehberler, ülkemizde yıllar boyu mesleki sorunlarını dile getirmiş, icra ettikleri mesleğin farkındalığının artırılması için çaba göstermişlerdir. Bu bağlamda bu çalışmada Türkiye'de aktif olarak rehberlik yapan turist rehberlerinin karşılaştıkları mesleki engellerin bütünsel bir bakış açısıyla değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Özellikle rehberlere tüzel bir kişilik kazanma hakkı sunan yönetmeliğin yeni faaliyete geçtiği günlerde rehberlerin mağdur olduklarını düşündükleri ve engel olarak gördükleri faktörlerin belirlenmesi ve giderilmesine yönelik önerilerin sunulması açısından önem arz etmektedir.

YAZIN TARAMASI

Antikçağlardan beri seyahat endüstrisinin merkezinde olan rehberlik mesleğinin içeriği uluslararası turizm hareketlerinin gelişimine paralel olarak sürekli değişirken profesyonel turist rehberleri (PTR), destinasyonlarda turizm zenginliklerinin değerlendirilmesine katma değer katan ve turistlerin tatil deneyimlerini zenginleştirici işgüçleri haline gelmiştir (Yenen, 2002; Yıldız vd., 1997; Çimrin, 1995). Dahles (2002), rehberleri birkaç cümle ile çeviri yapan kişiler olarak değil de, turistlerin başka kültürlerle tecrübe kazanmayı sağlayan, turisti başka kültürleri, görmeyi, duymayı, koklamayı, tatmayı ve hissetmeyi sağlayan kişiler olarak tanımlamaktadır. Profesyonel turist rehberleri, mesleğinin konumu açısından, çok sayıda ve değişik işletme, kuruluş, kurum ve farklı kesimlerle/kişilerle ilişkide bulunan, Türkiye'ye gelen turistlerin, en uzun süre beraber oldukları ve en çok etkilendikleri, hizmetlerin eyleme dönüştüğü anlarda, bütün yetki ve sorumlulukları alan, çoğunlukla turistlere seyahatleri sırasında eşlik eden, destinasyonlarda akıl hocalığı yapan, kültürel/doğal çevrenin sürdürülebilirliğini sağlayan, turistin bütünsel tatil deneyimini etkileyen ve doğrudan iletişim kurabilme imkânına sahip olan turizm çalışanlarıdır (Güzel vd., 2013; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Yarcın, 2011; Köroğlu, 2011; Prakash ve Chowdhary, 2010; Güzel, 2007; Genç, 1992; Zengin vd., 2004; Karaçal ve Demirtaş, 2002; Black vd., 2001; Cohen, 1985). Güzel ve diğerleri (2013) rehberlik mesleğinin bu özelliğinden dolayı turizm sektöründeki diğer çalışanlara nazaran turist rehberlerinin firmalarını temsil etmek ve hizmet ettikleri turist grupların memnuniyet düzeylerini artırmak için fiziksel ve entelektüel emeğin yanı sıra duygusal

olarak ciddi bir emek sarf ettiklerini ve hatta daha ileri boyutta rehberlerin duygusal, bilişsel, sosyal ve fiziksel tüm emeklerinin kâr elde etme metası haline dönüştüğünü vurgulamaktadırlar. Bu duruma değinircesine Ang (1990), rehberlerin yalnızca anlatıcı, bilgi sağlayıcı ya da satış personeli olarak görülmemesi gerektiğini aksine rehberliğin turistlerin deneyimlerini ellerinde tutan bütünlüştürücülüğü, heyecanı ve coşkuyu barındıran bir meslek olduğunu vurgulamaktadır. Rehberlik konularında yapılan çalışmaların yetersiz olduğunu vurgulayan Prakash ve Chowdhary (2010), rehberlerin içsel durumlarına (kişisel beceri/yetenek kısıtlamaları vb.) ve dış operasyona (acentaların ve müşterilerin kurallarına/ilkelerine uyma zorunluluğu, zamanı planlama, yasal düzenlemeler vb.) bağımlı olarak sorunlar yaşadığını belirtirken, algılanan mesleki sorunların yok edilmesi için rehberlerin ‘rehberlik yetenekleri, işletme yönetimi, bireyler arası davranış becerileri, hassaslık/iş ahlakı, turistik ürün bilgisi ve turizm içerikleri’ hakkında donanımlı olmaları gerektiğini vurgulamaktadır. Prakash ve Chowdhary’nin (2011) Hindistan’da bölgesel rehberlik eğitimi programında mesleki eğitim alanlar üzerinde yaptıkları araştırmada rehberlik mesleğine yönelik algılanan altı önemli mesleki sorun tespit etmişlerdir. Araştırmada rehberlik mesleğine yönelik algılanan bu önemli boyutlar, mesleğin cazip olmaması, yetenek eksikliği, algılanan mesleki zorluklar, meslek kalitesi, turizm altyapısı ve dış tehditler olarak belirlenmiştir.

Dünya Turist Rehberleri Birliği, 2011 yılında turist rehberi birlikleri, üyeleri ve dernekler ile görüşerek yaptığı analiz neticesinde 61 ülkeyi değerlendirmiş ve bu raporu sitesinde yayınlamıştır. Rapora göre incelenen ülkelerden 32 ülkede rehberlik mesleğine yönelik olumsuzluklar tespit edilmiştir. Bu sorunlar Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1’e göre, Türkiye, Ermenistan, Brezilya, Kanada, G.Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Sırbistan, Singapur, G. Afrika, İsveç, Tayland, Sri Lanka Litvanya, Malezya, Nepal, Peru ve Çin Halk Makao Cumhuriyeti yasadışı rehberlik faaliyetlerinin görüldüğü ülkelerdir. Türkiye, Brezilya, Kanada, Güney Kıbrıs, Gürcistan, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Litvanya, Nepal, Norveç, Peru, Rusya, Sırbistan, Singapur, İsveç, Tayland, Amerika ve Çin Halk Makao Cumhuriyetinde rehberlerin büyük bir çoğunluğunun sosyal güvencesinin olmaması rehberlik mesleği açısından bir diğer mesleki sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Brezilya, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Peru ve Sırbistan’da rehberler turlarda alışverişte zorlanmaktadır. Türkiye, Ermenistan, Brezilya, Kanada, G.Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Gürcistan, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Malezya, Nepal, Norveç, Peru, Rusya, Sırbistan, Singapur, G.Afrika, İsveç, Tayland, Amerika, Sri Lanka ve Çin Halk Makao Cumhuriyetinde rehberler günlük ücretlerinin zamanında ödenmemesinden, ücret adaletsizliğinden ve rehberlik yevmiyelerinin çok düşük miktarda olmasından şikayetçidirler. Estonya, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, G.Afrika, İsveç, Çek Cumhuriyeti ve Peru rehber sayısı oğunluğu yüzünden rehber enflasyonu yaşanmaktadır.

Tablo 1. Dünya Ülkelerinde Turist Rehberlerinin Karşılaştığı Mesleki Sorunlar

Ülke	Yasadışı Rehberlik Faaliyeti	Düşük Ücret ve Ödemelerin Gecikmesi	Yabancı Tur Liderlerinin Rehberlik Yapması	Sosyal Güvenlik Sorunu	Turda Alışverişin Zorunlu Tutulması	Rehber Enflasyonu	Koordinasyon Eksikliği	Eğitim Yetersizliği
Türkiye	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Ermenistan	✓	✓	✓					
Brezilya	✓	✓	✓	✓	✓			
Kanada	✓	✓	✓	✓				
G.Kıbrıs	✓	✓		✓				
Çek Cum.	✓	✓	✓			✓		
Estonya		✓	✓			✓	✓	✓
Gürcistan		✓		✓			✓	✓
Yunanistan	✓	✓	✓		✓			
Hindistan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Endonezya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
İran	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Japonya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Litvanya	✓			✓				
Malezya	✓	✓	✓				✓	✓
Nepal	✓	✓	✓	✓				
Hollanda			✓					
Norveç		✓		✓				
Peru	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Romanya			✓				✓	✓
Rusya		✓		✓			✓	✓
Sırbistan	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Singapur	✓	✓		✓			✓	✓
G.Afrika	✓	✓	✓			✓	✓	✓
İsveç	✓	✓	✓	✓		✓		
Tayland	✓	✓		✓				
Amerika		✓		✓			✓	✓
Sri Lanka	✓	✓	✓					
İngiltere			✓					
Bhutan Krallığı			✓					✓
Hırvatistan			✓					
Makao	✓	✓		✓				

Kaynak: www.wftga.org, 10.08.2014.

Türkiye, Estonya, Gürcistan, Malezya, Amerika, Bhutan Krallığı, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Peru, Romanya, Rusya, Sırbistan, Singapur ve G. Afrika’da rehberlerin eğitimi yetersiz görülmektedir. Türkiye, Malezya, Amerika, Estonya, Gürcistan, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Peru, Romanya, Rusya, Sırbistan, Singapur ve G.Afrika’da rehberler için koordinasyon eksikliği mesleki bir sorun olarak görülmektedir. Yabancı tur liderlerinin rehberlik yapması durumu ise Türkiye, Ermenistan, Brezilya, Kanada, Çek Cum., Estonya, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Japonya, Malezya, Nepal, Hollanda, Peru, Romanya, Sırbistan, G.Afrika, İsveç, Sri Lanka, İngiltere, Bhutan Krallığı ve Hırvatistan’da görülen bir diğer mesleki sorundur. Görüldüğü üzere Dünya Turist Rehberleri Raporu’ndaki veriler dikkate alındığında Dünyanın çeşitli ülkelerinde görev yapan rehberlerin

karşılaştığı mesleki sorunların birbirine benzer olduğu ve ülkemizdeki sorunlarla büyük ölçüde ortak özellikler taşıdığı göze çarpmaktadır.

Türkiye’de rehberlik mesleğinin sorunlarına ve mesleki engellerine yönelik yapılmış araştırmalar incelendiğinde, acentaların taban ücretini uygulamamaları ve ödemelerin geciktirilmesi, bahşiş oranlarının düşüklüğünü, taban yevmiye altında çalışan rehberlerin varlığı, rehberlerin acenteler tarafından satış yapmaya zorlanması, çalışma saatlerinin uzunluğu ve düzensizliği, aşırı seyahat etme, özel yaşamın olumsuz etkilenmesi, düzensiz yaşam, sosyal hayatın kısıtlanması, özel günlerde dahi çalışma zorunluluğu, bayanların aile sorumlulukları nedeniyle erkeklere kıyasla daha az tura çıkabildikleri, fiziksel olarak yıpratıcı ve yorucu bir meslek olması, sergilenen fiziksel performansından dolayı sağlık sorunlarının ortaya çıkması, duygusal emeğin yoğun olması, mesleğin mevsimsellik özelliği göstermesi ve dolayısıyla iş güvencesinde sorun yaşanması, turların sürekliliğinin olmaması, rehberliğin meslek olarak görülmemesi, cinsiyet ayrımının yapılması (Güzel vd., 2013; Atilla vd., 2013; Köroğlu ve Köroğlu, 2011; Güzel 2007; Yarcın 2007; Tetik, 2006; Batman, 2003; Yazıcıoğlu vd., 2008; Cohen vd. 2002; Tangüler, 2002; Zengin vd., 2007; Köroğlu vd., 2007; Genç, 1992) gibi negatif mesleki algılamaların ortaya çıktığı görülmektedir.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket yöntemi tercih edilmiştir. Bu bağlamda yapılan literatür taraması sonucu elde edilen çalışmalardan araştırma amaçlarına en uygun olması nedeniyle Prakash ve Chowdhary’nin (2011) rehberlik mesleğine yönelik yaptıkları çalışmalarında kullandıkları ölçek temel alınmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerden ülkemize uygun olmayanlar çıkarılmış ve turist rehberliği mesleğinin ülkemize özgü olduğu düşünülen sorunlarını ölçmeye yönelik ifadeler ölçeğe ilave edilmiştir. Bu yöntemle turist rehberliği mesleğinin önündeki engeller ve problemleri ölçmeye yönelik 34 ifadeden oluşan ölçek elde edilmiştir ve 5’li likert ölçeği ile katılımcıların değerlendirmesine sunulmuştur. Ölçekte (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum ve (5) kesinlikle katılıyorum anlamlarını taşımaktadır. Ayrıca katılımcılara cinsiyet, medeni hal, sosyal güvence, yaş dağılımı, mesleki tecrübe, ek iş yapma durumu olmak üzere demografik sorular yöneltilmiştir. Yine rehberlere kokartlarında yazılı olan diller ve hizmet verdikleri gruplar sorulmuştur. Araştırma evreni olarak ise profesyonel turist rehberleri belirlenmiştir. Örneklem belirlenirken, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve bu yöntemle veriler 2014 yılında Nisan, Mayıs, Haziran aylarında toplanmıştır. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nda toplanan güncel rehber istatistik verilerine göre 2014 yılında 9.728 eylemli (aktif) ve 4.044 eylemsiz (pasif) rehber bulunmaktadır. Veri toplama sürecinde 273 ankete ulaşılmış ve bu örneklem büyüklüğü analizlerin gerçekleştirilebilmesi açısından yeterli bulunmuştur. Toplanan veriler istatistiksel analiz programları yardımıyla analizlere tabii tutulmuştur.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik frekans analizi sonuçları Tablo 2’de yer almaktadır. Katılımcıların 88’i kadın (%32,2), 185’i ise (%67,8) erkeklerden oluşmaktadır. Medeni durum açısından ise 134 kişinin bekâr (%49,1), 139 kişinin (%50,9) ise evli olduğu görülmektedir. Katılımcılar yaş grupları açısından değerlendirildiğinde en büyük grubun 83 kişi ile (%30,4) 31-40 yaş arası grup olduğu, onu 80 kişi ile (%29,3) 20-30 yaş arası grubun takip ettiği görülmektedir. Bu sonuçlardan hareketle katılımcıların %60’ının 40 yaşının altında olduğunu ifade etmek mümkündür. Diğer yaş aralıklarındaki oranların da birbirine yakın olması dağılımın yaş dağılımının dengeli olduğunu göstermektedir. Yaş dağılımıyla paralel olara mesleki tecrübe dağılımının da incelenmesi mümkündür. Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların 140’ının (%51,3) 10 yıl ve üzeri süredir turist rehberliği hizmeti gerçekleştirdikleri görülmektedir. 57 katılımcı ise (%20-9) 7-9 yıl arası süredir turist rehberliği faaliyeti gerçekleştirdiklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların mesleki tecrübelerinin yüksek olması mesleği gerçekleştirirken karşılaştıkları engelleri değerlendirme açısından önem taşımaktadır. Katılımcılara ayrıca, turist rehberliği hizmeti dışında bir meslekleri bulunup bulunmadığı sorusu yöneltilmiştir. Alınan cevaplar ışığında katılımcıların 101’inin (%37) turist rehberliğine ilave olarak bir ek iş yaptığı, 172’sini ise (%63) tek gelir kaynaklarının turist rehberliği olduğu anlaşılmaktadır. Demografik veriler son olarak sosyal güvenlik açısından değerlendirildiğinde ise katılımcıların önemli bir kısmının sosyal güvenliğe sahip oldukları görülmektedir. 227 katılımcı (%80,3) SSK, Bağ-Kur ya da emekli sandığı (SGK başlığı altında toplanabilir) olmak üzere bir devlet güvencesine sahiptir. 44 kişinin ise (%16) herhangi bir sosyal güvencesi bulunmamaktadır.

Tablo 2. Demografik Veriler

Cinsiyet	f	%	Yaş Dağılımı	f	%
Kadın	88	32,2	20-30 yaş arası	80	29,3
Erkek	185	67,8	31-40 yaş arası	83	30,4
Medeni Hal	f	%	41-50 yaş arası	73	26,7
Bekâr	134	49,1	51 yaş ve üzeri	37	13,6
Evli	139	50,9	Mesleki Tecrübe	f	%
Sosyal Güvence	f	%	1 yıldan az	14	5,1
SSK	160	58,6	1-3 yıl arası	47	17,2
Bağ-Kur	28	10,3	4-6 yıl arası	15	5,5
Emekli Sandığı	31	11,4	7-9 yıl arası	57	20,9
Özel Sigorta	10	3,7	10 yıl ve üzeri	140	51,3
Bağlı değil	44	16	Ek iş	f	%
			Ek iş yapıyor	101	37,0
			Ek iş yapmıyor	172	63,0

Katılımcılara kokartlarında (turist rehberliği belgelerinde) yazılı olan yabancı dil(ler) ve çoğunlukla hangi turist gruplarına hizmet verdikleri soruları yöneltilmiştir. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Yasasına göre turist rehberlerinin en az bir dili iyi derecede bilmeleri ve kokartlarında yazılı olan dil dışında (Türkçe hariç) rehberlik hizmeti vermemeleri gerekmektedir. Bu bağlamda bir turist rehberinin kokartında birden fazla dil yazılı olabilmektedir. Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların 192’sinin

(%70,3) kokartın da İngilizce dilinin yazılı olduğu görülmektedir. İkinci sırada ise 66 kişi ile (%24,2) Almanca yer almaktadır. Rusça, 22 kişi ile (%8,1) üçüncü sırada yer almıştır. Bu dillere ilave olarak katılımcılar diğer bağılı altında; İtalyanca, Çince, Japonca, Lehçe, Arapça gibi dillerin kokartlarında yazılı olduğunu ifade etmişlerdir. En çok hizmet verilen turist grubunda da katılımcılar birden fazla milliyeti belirtebilmişlerdir. Bu soruya verilen cevaplar incelendiğinde 123 katılımcının (%45,1) İngilizler, 106 katılımcının (%38,8) Türkler, 83'er katılımcının (%30,4) Almanlar ve Amerikalılar seçeneklerini işaretledikleri görülmektedir. Bu grupları Ruslar ve Fransızlar takip etmişlerdir. Bu soru altında “diğer” şıkkının 177 kişi (%35,2) gibi büyük bir grup tarafından işaretlendiği görülmektedir. Bu başlık altında katılımcılar; İtalyanlar, Çinliler, Japonlar, Hollandalılar ve Araplar'a ilave olarak çoğunlukla İspanyollar ve Polonyalılarla çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3. Kokartta Yazılı Olan Dil(ler) / Hizmet Verilen Turist Grupları

Kokartta Yazılı Olan Diller	f	%	Hizmet Verilen Turist Grupları	f	%
İngilizce	192	70,3	İngilizler	123	45,1
Almanca	66	24,2	Türkler	106	38,8
Rusça	26	9,5	Almanlar	83	30,4
Fransızca	22	8,1	Amerikalılar	83	30,4
Diğer	58	21,2	Ruslar	33	12,1
			Fransızlar	26	9,5
			Diğer milliyetler	177	35,2

Turist rehberlerinin rehberlik mesleğini gerçekleştirirken algıladıkları engelleri değerlendirmek amacıyla sorulan ifadeler verilen cevapların aritmetik ortalamalarına bakılmadan önce 34 ifadenin güvenilirlik katsayısına bakılmıştır. Araştırmalarda güvenilirlik katsayısının 0,70'in üzerinde olması beklenmektedir. Ancak Kalaycı (2008), sosyal bilimlerde Alpha değerinin 0,40-0,60 arasında çıkmasının düşük, 0,60-0,80 arasında oldukça güvenilir ve 0,80'in üzerinde çok yüksek derecede güvenilir olacağını ifade etmiştir. 34 ifadeye yönelik yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısının 0,88 olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bilgiler ışığında ölçeğin güvenilirliğinin sağlandığını ifade etmek mümkündür. Tablo 4 incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olan ifadenin “Kaçak rehberliğin varlığı” ifadesi olduğu görülmektedir (4,69) bu sonuçtan hareketle, katılımcıların mesleklerini gerçekleştirmenin karşısında engel olarak gördükleri en önemli problemin kaçak rehberlik (belgesiz rehberlik) olduğunu ifade etmek mümkündür. “Acentaların rehber taban yevmiyesi altında rehber çalıştırmak istemeleri” (4,65) ve “Rehberlik mesleğine devlet desteğinin yetersizliği”(4,49) ifadeleri ise en yüksek ortalamaya sahip olan ikinci ve üçüncü ifadeler olmuşlardır. Dolayısıyla turist rehberlerinin kaçak rehberliğe ilave olarak Kültür ve Turizm Bakanlığınca belirlenen rehberlik taban yevmiyelerinin seyahat acentaları tarafından verilmek istenmemesinin ve devletin mesleğe olan ilgi eksikliğinin de önemli görülen problemler olduğunu ifade etmek mümkündür. “Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi” (4,34), “Turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması” (4,18), “Turizmde etik dışı öğelerin bulunması” (4,17), “Meslekte sezonluk

yoğunlaşmanın fazla olması” (4,17), “Ulaşım ve transfer süreçlerindeki gecikme ve aksamalar” (4,15), “Mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi” (4,15) ve “Acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlamaları” (4,03) ifadeleri de 4’ün üzerinde (katılıyorum-kesinlikle katılıyorum) ortalamaya sahip olmaları nedeniyle turist rehberliği mesleğinin gerçekleştirilmesinde öne çıkan engeller ve problemleri oluşturmaktadırlar.

Tablo 4. Katılımcılara Yöneltilen İfadelere İlişkin Veriler

	AO	Std. Sapma
Kaçak rehberliğin varlığı	4,69	,87
Acentaların rehber taban yevmiyesi altında rehber çalıştırmak istemeleri	4,65	,71
Rehberlik mesleğine devlet desteğinin yetersizliği	4,49	,91
Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi	4,34	,93
Turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması	4,18	1,12
Turizmde etik dışı ögelerin bulunması	4,17	1,03
Meslekte sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması	4,17	1,11
Ulaşım ve transfer süreçlerindeki gecikme ve aksamalar	4,15	1,04
Mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi	4,15	1,05
Acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlamaları	4,03	1,17
Mesleki motivasyon yetersizliği	3,92	1,17
Yetersiz yabancı dil bilgisi	3,89	1,23
Mesleki nedenlerle sağlık problemlerinin yaşanması	3,86	1,04
Tur hakkında yetersiz bilgiye sahip olmak	3,85	,93
Mesleğin duygusal olarak yıpratıcı olması	3,84	1,02
Turistlerin entelektüel birikiminin yetersizliği	3,83	1,12
Sabit bir maaşın olmaması	3,77	1,14
Rehberlerin seyahat acentalarına bağlı olma zorunluluğu	3,69	1,28
Turistlerin beklentilerini karşılayamama endişesi	3,66	1,30
Rehberlerin yasaya aykırı davranışları konusunda baskı görmeleri	3,65	1,22
Aile geçimini sağlamak için yeterli gelire sahip olmaması	3,64	1,04
Gölge (gözetmen) rehberliğin yaygınlaşması	3,61	1,42
Yerel halkın ve turizm çalışanlarının turistlere saygı göstermemesi	3,59	1,08
Rehberliğin bir meslek olarak görülmemesi	3,52	,97
Rehberin uzmanlık alanının turistlerce yeterince bilinmemesi	3,44	1,27
Ören yerlerinde turist güvenliği konusunda alınan önlemlerin yetersizliği	3,43	1,20
Turlarda yemek tuvalet gibi ihtiyaçların giderilmesine yönelik tesis yetersizliği	3,41	,97
Sunum tecrübesi yetersizliği	3,40	1,07
Turistlerin ören yerlerinde can güvenliği endişesi duymaları	3,32	1,26
Daha tecrübeli rehberlerle rekabet zorunluluğu	3,24	1,04
Yaşanan problemlerde turistleri ikna etmenin zorluğu (yetersiz ikna kabiliyeti)	3,24	1,08
Turistlerin rehberlere olan güvensizliği	3,20	1,03
Turistlerin rehberlere saygı göstermemesi	3,00	1,16
Turistle iletişimi sürekli canlı tutma zorluğu	2,95	,95
Rehberlik mesleği yerine başka bir meslek seçme eğilimi	2,58	1,48
Rehberlik mesleğini tavsiye etme eğilimi	3,63	1,42

“Daha tecrübeli rehberlerle rekabet zorunluluğu” (3,24), “Yaşanan problemlerde turistleri ikna etmenin zorluğu (yetersiz ikna kabiliyeti)” (3,24), “Turistlerin rehberlere olan güvensizliği” (3,20), “Turistlerin rehberlere saygı göstermemesi” (3,00) ve “Turistle iletişimi sürekli canlı tutma zorluğu” (2,95) gibi ifadeler ise en düşük ortalamalara sahip olan ifadeler olmuşlardır. Bu sonuçlardan hareketle, katılımcıların bu problemleri diğerlerine kıyasla rehberlik mesleğinin icra edilmesinin önünde daha önemsiz engeller olarak gördüklerini ifade etmek mümkündür. 34 ifadeye ilave olarak katılımcılara; “Rehberlik mesleği yerine başka bir meslek seçme eğilimi” (2,58) ve “Rehberlik mesleğini tavsiye etme

eğilimi” (3,63) soruları yöneltilmiştir. İfadelerin aldığı aritmetik ortalamalardan hareketle katılımcıların çoğunlukla rehberlik mesleğinden memnun olduklarını ifade etmek mümkündür. Ancak sahip olunan bu memnuniyetin mesleğin başkalarına tavsiye edilmesi söz konusu olduğunda ortalamaya pek yansımadağı (3,63) görülmektedir. Zira 5’li likert ölçeğinde bu ortalamanın 4’ün üzerinde olması beklenmektedir.

Araştırma ölçeğinde yer alan ve turist rehberlerinin mesleklerini gerçekleştirirken algıladıkları engeller ve problemleri ölçmeyi amaçlayan 34 ifade faktör analizine tabii tutulmuştur. Analiz sonucu elde edilen KMO ve Bartlett's Test of Sphericity testleri sonuçlarına göre verilerin faktör analizine uygunluğuna karar verilmiştir. Analiz sürecinde birden fazla faktörü %40’ın üzerinde açıklayan ifadeler ve herhangi bir faktörü %40’ın üzerinde açıklamayan ifadeler analizden çıkarılarak faktör analizi tekrar edilmiştir. Bu şekilde altı defa tekrarlandıktan sonra elde edilen faktör analizi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir. Faktör analizi tekrarlanırken; “Turistlerin beklentilerini karşılayamama endişesi”, “Mesleki motivasyon yetersizliği”, “Rehberlerin yasaya aykırı davranmaları konusunda baskı görmeleri”, “Rehberlerin seyahat acentalarına bağlı olma zorunluluğu” ve “Rehberin uzmanlık alanının turistlerce yeterince bilinmemesi” ifadeleri analizden çıkarıldıktan sonra kalan 29 ifadenin 6 faktör altında toplandığı görülmektedir. Bu altı faktörü; Rehber İlişkin Engeller (RİE), Gelire İlişkin Engeller (GİE), Sektörel Engeller (SE), Mesleğe İlişkin Engeller (MİE), Turiste İlişkin Engeller (TİE) ve Yasal Engeller (YE) başlıkları altında toplamak mümkündür. Altı faktörün varyansın %59,57’sini açıkladığı gözlemlenmektedir. Bu rakam çok yüksek olmamakla birlikte istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ölçeği oluşturan 29 ifade güvenilirlik analizine tutulduğunda Alpha değerinin %85 çıktığı gözlemlenmiştir.

Tablo 5. Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve İfadeler	Faktör Yüğü	Öz Değer	Açıklanan Varyans (%)	α
Faktör 1: Rehber İlişkin Engeller (RİE)		20,73	15,39	,79
Turistle iletişimi sürekli canlı tutma zorluğu	,79			
Tur hakkında yetersiz bilgiye sahip olmak	,78			
Yetersiz yabancı dil bilgisi	,67			
Sunum tecrübesi yetersizliği	,64			
Daha tecrübeli rehberlerle rekabet zorunluluğu	,61			
Yaşanan problemlerde turistleri ikna etmenin zorluğu (yetersiz ikna kabiliyeti)	,50			
Faktör 2: Gelire İlişkin Engeller (GİE)		12,86	14,20	,71
Sabit bir maaşın olmaması	,68			
Aile geçimini sağlamak için yeterli gelire sahip olmaması	,64			
Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi	,63			
Acentaların rehber taban yevmiyesi altında rehber çalıştırması	,50			
Faktör 3: Sektörel Engeller (SE)		8,93	11,99	,69
Turizmde etik dışı öğelerin bulunması	,76			
Acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlamaları	,65			
Ulaşım ve transfer süreçlerindeki gecikme ve aksamalar	,62			
Ören yerlerinde turist güvenliği konusunda alınan önlemlerin yetersizliği	,61			
Turlarda yemek tuvalet gibi ihtiyaçların giderilmesine yönelik tesis yetersizliği	,59			
Yerel halkın ve turizm çalışanlarının turistlere saygı göstermemesi	,53			

Faktör 4: Mesleğe İlişkin Engeller (MİE)	7,40	9,74	,68
Mesleğin duygusal olarak yıpratıcı olması	,74		
Mesleki nedenlerle sağlık problemlerinin yaşanması	,73		
Meslekte sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması	,63		
Mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi	,62		
Rehberliğin bir meslek olarak görülmemesi	,60		
Faktör 5: Turiste İlişkin Engeller (TİE)	6,65	4,56	,64
Turistlerin rehberlere olan güvensizliği	,71		
Turistlerin ören yerlerinde can güvenliği endişesi duymaları	,68		
Turistlerin rehberlere saygı göstermemesi	,61		
Turistlerin entelektüel birikiminin yetersizliği	,51		
Faktör 6: Yasal Engeller (YE)	3,01	3,69	,65
Rehberlik mesleğine devlet desteğinin yetersizliği	,68		
Kaçak rehberliğin varlığı	,63		
Turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması	,52		
Gölge (gözetmen) rehberliğin yaygınlaşması	,51		

KMO: ,83; Bartlett's Test of Sphericity: ,00; Kümülatif Açıklanan Varyans: 59,57; Cronbach Alpha: ,85.

Faktör analizinden sonra faktörlerin iç güvenilirliklerinin de belirlenmesi amacıyla ayrıca faktörleri oluşturan ifadeler de güvenilirlik analizine tabii tutulmuştur. Tablo 5’de görüldüğü üzere alt faktörün tamamında en düşük Alpha değerinin %64, en yüksek değer ise %79 olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgi ışığında faktörlerin iç güvenilirliğinin de sağlandığını ifade etmek mümkündür. Faktör analizi gerçekleştirildikten sonra faktörleri oluşturan ifadelerin aritmetik ortalamaları alınarak sürekli hale getirilen değişkenlerin analiz edilmesi yöntemine gidilmiş, böylelikle de ilgili faktörün genel anlamda değerlendirilmesi sağlanmıştır. Bu yöntemle elde edilen faktör değişkenlerine ait aritmetik ortalamalar Tablo 6’da verilmiştir. Tablo 6’da da görüldüğü gibi turist rehberlerinin mesleğin önünde engel olarak gördükleri en önemli faktör yasal engellerdir. Zira bu faktörün aritmetik ortalaması 4,24 olarak gerçekleşmiştir. İkinci sırada ise 4,10 gibi bir ortalamayla gelire ilişkin engeller faktörünün yer aldığı gözlemlenmektedir. Mesleğe ilişkin engeller ise (3,91) üçüncü sırada yer almıştır. Turist rehberlerinin en düşük engel olarak ifade ettikleri faktör ise Turistlere ilişkin engeller faktörü olmuştur. Ayrıca rehberlerin kendi becerilerine ilişkin engelleri de diğer faktörlere kıyasla önemli bir engel faktörü olarak değerlendirmediklerini ifade etmek mümkündür. Zira rehberlere ilişkin engeller faktörü 3,43’lük bir aritmetik ortalamaya sahiptir.

Tablo 6. Faktörlerin Aritmetik Ortalaması

	AO	Std. Sapma
Yasal Engeller	4,24	,66
Gelire İlişkin Engeller	4,10	,75
Mesleğe İlişkin Engeller	3,91	,81
Sektöre İlişkin Engeller	3,80	,74
Rehberlere İlişkin Engeller	3,43	,78
Turiste İlişkin Engeller	3,34	,83

Tablo 7. Bağımsız İki Örnek T-Testi Sonuçları

		n	A.O.	S.S	t	p			n	A.O.	S.S.	t	p		
Cinsiyet	RİE	Kadın	88	3,54	,79	1,63	,10	Ek İş Yapma Durumu	RİE	Evet	101	3,42	,80	,10	,91
		Erkek	185	3,37	,78					Hayır	172	3,43	,78		
	GİE	Kadın	88	4,14	,78	,63	,52		GİE	Evet	101	4,07	,76	,52	,60
		Erkek	185	4,08	,74					Hayır	172	4,12	,75		
	SİE	Kadın	88	3,80	,76	,05	,95		SİE	Evet	101	3,74	,77	,89	,37
		Erkek	185	3,79	,74					Hayır	172	3,83	,73		
	MİE	Kadın	88	4,00	,80	1,36	,17		MİE	Evet	101	3,95	,76	,69	,48
		Erkek	185	3,86	,81					Hayır	172	3,88	,84		
	TİE	Kadın	88	3,38	,83	,50	,61		TİE	Evet	101	3,31	,86	,40	,68
		Erkek	185	3,32	,84					Hayır	172	3,35	,82		
YE	Kadın	88	4,26	,62	,40	,68	YE	Evet	101	4,16	,69	1,57	,11		
	Erkek	185	4,23	,68				Hayır	172	4,29	,64				

Çalışmada ayrıca faktör değişkenlerinin demografik veriler açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu bağlamda öncelikle Katılımcıların cinsiyeti ve rehberlik mesleği dışında ilave iş yapıp yapmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığı bağımsız iki örnek t-testi ile analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarının Tablo 7’de izlenmesi mümkündür. Tablo 7’de de görüldüğü gibi faktörlerin hiç biri için anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 8. Varyans Analizi Sonuçları

Faktörler	n	A.O.	Std. Sapma	F	p	
RİE	1 yıldan az	14	3,80	,97	2,53	,04
	1-3 yıl arası	47	3,63	,62		
	4-6 yıl arası	15	3,61	,74		
	7-9 yıl arası	57	3,38	,77		
	10 yıl ve üzeri	140	3,32	,80		
GİE	1 yıldan az	14	3,89	,90	,57	,68
	1-3 yıl arası	47	4,20	,73		
	4-6 yıl arası	15	4,16	,81		
	7-9 yıl arası	57	4,12	,80		
	10 yıl ve üzeri	140	4,07	,72		
SİE	1 yıldan az	14	4,07	,50	1,13	,33
	1-3 yıl arası	47	3,78	,71		
	4-6 yıl arası	15	4,03	,76		
	7-9 yıl arası	57	3,69	,74		
	10 yıl ve üzeri	140	3,80	,77		
MİE	1 yıldan az	14	4,00	,90	1,64	,16
	1-3 yıl arası	47	4,02	,79		
	4-6 yıl arası	15	3,94	1,1		
	7-9 yıl arası	57	4,07	,67		
	10 yıl ve üzeri	140	3,79	,80		
TİE	1 yıldan az	14	3,73	,81	1,99	,09
	1-3 yıl arası	47	3,26	,80		
	4-6 yıl arası	15	3,68	,98		
	7-9 yıl arası	57	3,18	,88		
	10 yıl ve üzeri	140	3,35	,80		
YE	1 yıldan az	14	4,46	,55	2,50	,04
	1-3 yıl arası	47	4,39	,59		
	4-6 yıl arası	15	4,48	,49		
	7-9 yıl arası	57	4,27	,62		
	10 yıl ve üzeri	140	4,13	,71		

Son olarak elde edilen altı faktörün mesleki deneyim süresine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin belirlenebilmesi amacıyla varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre Rehberle İlişkin Engeller ve Yasal Engeller faktörleri için anlamlı farklılıklar bulunduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında gerçekleştiğini belirlemek için ise Scheffe testi yapılmış, RİE faktöründe 10 yıl ve üzerinde çalışanlar ile 1 yıldan az ve 1-3 yıl arası çalışanlar arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür. Aritmetik ortalamalardan hareketle de RİE ile mesleki tecrübe arasında negatif yönlü doğrusal bir ilişki olduğunu ifade etmek mümkündür. Bu ifade de en yüksek katılım oranını 1 yıldan az süredir rehberlik yapanlar gösterirken en düşük katılım oranı 10 yıl ve daha uzun süredir rehberlik yapan gruplarda gerçekleşmiştir. Bir diğer anlamlı farklılık ise YE faktörü için gerçekleşmiştir. Scheffe analizi sonucunda söz konusu anlamlı farklılığın 4-6 yıl arasında rehberlik yapanlar ile 10 yıl ve üzerinde rehberlik yapanlar arasında gerçekleştiği görülmüştür. Aritmetik ortalamalardan hareketle 4,48'lik ortalama ile 4-6 yıl arası rehberlik hizmeti yapanların YE faktörüne katılım oranlarının en üst düzeyde olduğunu ifade etmek mümkündür.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları mesleki engelleri ölçmek amacıyla yapılan bu araştırmada Türkiye’de rehberlik mesleğine yönelik sektörde çalışan rehberlerin algıladıkları mesleki engeller değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda rehberlerin karşılaştığı mesleki engellerin önem sırasına göre ‘yasal engeller, gelire ilişkin engeller, mesleğe ilişkin engeller, sektöre ilişkin engeller, rehberle ilişkin engeller, turiste ilişkin engeller’ olmak üzere altı boyutta var olduğu ortaya çıkmıştır.

Faktörlerin sıralanması göz önünde bulundurulduğunda turist rehberlerinin mesleğin önünde engel olarak gördükleri en önemli faktör yasal engellerdir (rehberlik mesleğine devlet desteğinin yetersizliği, kaçak rehberliğin varlığı, turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması, gölge/gözetmen rehberliğin yaygınlaşması). Bu durum rehberlerin mesleklerinin yasal olarak da tüzel bir kişilik edinmesini istediklerini göstermektedir. Aritmetik ortalaması en yüksek çıkan yasal engeller faktörü altında ortaya çıkan en önemli sorunlar ‘devlet desteğinin yetersizliği’ ve ‘kaçak rehberlerin varlığı’dır. Yazın taramasında Dünya Rehberler Federasyonu’nun hazırladığı raporda da Türkiye yasadışı rehberlik faaliyetlerinin görüldüğü ülkeler arasında geçmektedir. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası’na göre ülkemizde turist rehberliği mesleğinin yapılabilmesi için Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen ruhsatnameye (kokart) sahip olmak gerekmektedir. Ruhsatnamenin alınabilmesi için ise Türkiye vatandaşı olmak, üniversitelerin önlisans ve lisans eğitimi veren turizm rehberliği bölümlerinden mezun olmak (ya da Bakanlıkça düzenlenen sertifika programından başarılı olmak), 45 günlük uygulama gezisine katılmak ve en az bir yabancı dili iyi derecede (YDS:80) bilmek gerekmektedir. Bu kadar zor koşulları tamamlayarak rehber olmaya hak kazanan kişiler, yapılan denetimlerin yetersiz olması ve belgesiz rehberlik faaliyetine karşı yaptırımların yeterince caydırıcı olmaması nedenlerinden dolayı kaçak rehberlik sorunuyla karşı karşıya kalmaktadırlar. 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu’na göre turlarda ve paket turlarda araç başına

bir rehber bulundurmak yasal zorunluluk olmasına rağmen seyahat acentaları ve tur operatörlerinin maliyetlerini arttırdığı gerekçesi ile bu zorunluluğu yerine getirmek istemedikleri gözlemlenmektedir. Her ne kadar rehberlik meslek yasası yürürlüğe girdikten ve yasaya bağlı olarak meslek odaları kurulduktan sonra turlara ilişkin denetimler yaygınlaşmaya başlamış olsa da turist rehberleri açısından kaçak rehberliğin halen mesleğin önündeki en önemli engel olarak görüldüğü anlaşılmaktadır. Bu engelin ortadan kaldırılması ise ancak meslek yasasının etkin olarak uygulanması, denetimlerin artırılması ve meslek odalarının bu durumun sıkı takipçileri olmaları ile mümkün olabilecektir. Rehberlik mesleğine yönelik devlet desteğinin yetersizliği ise kaçak rehberlik konularını takip eden bir diğer mesleki engeldir. Dünya Rehberler Federasyonu'nun hazırladığı raporda Türkiye koordinasyon eksikliğinin mesleki bir sorun olarak görüldüğü ülkeler arasında yer almaktadır. Prakash ve Chowdhary'in de (2011) araştırmalarında bu husus öne çıkmıştı. Türkiye'de özellikle turist rehberliği meslek yasasının çıkmış olması bu durumun ilerleyen yıllarda algılanan mesleki engel olarak ortadan kalkacağı varsayılmaktadır. Bu boyut içinde yer alan gölge (gözetmen) rehberlik ise genellikle "nadir dil" olarak adlandırılan, belgeli rehberin bulunması zor olan dillerde ortaya çıkan bir problemdir. 1618 sayılı kanuna göre araç başına bir rehber bulundurmak zorunda olan seyahat acentaları Lehçe, Çince, Rusça gibi bazı dillerde rehber bulamadığında İngilizce, Almanca gibi rehber bulunmasının daha kolay olduğu dillerden rehber bulmaktadır. Bu rehberler araçlarda yer alırken anlatım tur operatörünün gönderdiği tur liderleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Ancak bu durumda bir yabancıya yabancıya Türkiye'yi anlatması problemi ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde sıkça yaşanan bu problemin çözümü "ortak dil" yöntemidir. Bu yöntemde göre grubun başında bulunan tur dileri ile belgeli turist rehberi arasında örneğin İngilizce gibi bir ortak dil belirlenir. Anlatım belgeli turist rehberi tarafından İngilizce olarak yapılır, tur lideri İngilizce yapılan anlatımı grubun diline çevirir. Bu uygulama sayesinde rehberlik anlatımı belgeli personel tarafından gerçekleştirilmiş olacaktır. Ancak uygulamada turist rehberlerinin de bu konuda ısrarcı olmaları, mesleğin icrasının ancak kendileri tarafından yapılabileceğini dile getirmeleri gerekmektedir. Belgeli rehberin, grubun başında sadece yasal zorunluluğu yerine getirmek için bulunmaya ve hiçbir anlatım yapmamaya razı olması durumunda en sıkı denetimlerle bile gölge rehberlik engelinin aşılması mümkün olmayacaktır. Anlatımın profesyonel rehber tarafından ortak dil kullanılarak yapılması ve grup lideri tarafından simultane tercüme edilmesi, tur destinasyonlarında fazla zaman harcanmasına yol açtığı gerekçesiyle genellikle tercih edilmemekte; bu durum gölge rehberlik sorununun çözümü için engel teşkil etmektedir. Sezon boyunca bazı rehberlerin, daha rahat ve kolay olan gölge rehberliğe dayalı çalışma sistemine alışmış olmaları ve gölge rehberlikten vazgeçme konusunda isteksiz davranmaları sorunun kısa vadede çözümü için büyük bir engel olarak görülmektedir. Öte yandan, bu turlarda uzun süre görev alan gölge rehberler, anlatım yapmadıkları için zaman içerisinde rehberlik ve sunum yetilerinde körelme tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadırlar.

Faktör sıralamasında gelire ilişkin engeller (sabit bir maaşın olmaması, aile geçimini sağlamak için yeterli gelire sahip olmaması, genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi, acentaların rehber taban yevmiyesi altında rehber çalıştırması) yasal engelleri takip etmektedir. Yazın taramasında gelirin mesleki bir sorun olarak ortaya çıktığı araştırmalara da rastlanmıştır (Çetin ve Kızılırmak, 2012; Yazıcıoğlu vd., 2008; Yarcın, 2007; Güzel, 2007; Köroğlu vd., 2007). Gelire ilişkin faktör altında da sabit gelirin olmaması, genç rehberlere düşük ücretlerin teklif edilmesi ve taban yevmiye altında tur çıkan rehberlerin varlığı konuları bulunmaktadır. Gelirin sabit olmaması beklide rehberlerin kendilerine mesleki doyum sağlayacak ve sürekli tur olmalarını sağlayacak diller öğrenmeleri ile ortadan kaldırılabılır. Özellikle rehberlik öğrencileri sektörden kopmamaları adına eğitim esnasında nadir diller hususunda bilinçlendirilmeli ve yönlendirilmelidirler. Acentaların rehber taban yevmiyesi altında rehber çalıştırmak istemeleri kaçak rehberlikten sonra algılanan bir diğer önemli başlık olarak ortaya çıkmıştır. Yazın taramasında bu durum üzerinde durdukları keşfedilmiştir. Turist Rehberliği Meslek Yasası'na göre rehberlerin taban ücretleri rehber odalarının ve TURSAB'ın görüşleri alınarak Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenmektedir. Seyahat acentalarının rehberlere taban ücretin altında ücret teklif etmeleri ve rehberlerin bu teklifi kabul etmeleri yasa dışıdır. Ancak buna rağmen katılımcıların rehberlik mesleği önündeki en önemli engellerden biri olarak seyahat acentalarının taban ücretin altında ücret teklif etmelerini ifade ettikleri görülmektedir. Turist rehberlerinin Bakanlık tarafından belirlenen ücreti talep etmekte ve bu ücretin verilmek istenmemesini meslekleri önünde bir engel olarak görmekte haklıdırlar. Ancak unutulmaması gereken taban ücretlerin yasanın teminatı altında olduğu ve seyahat acentalarının bu ücreti vermelerinin yasal bir zorunluluk olduğudur. Bu bağlamda taban ücretin altında ücret teklif eden seyahat acentalarının şikâyet edilmesi halinde cezalandırılmaları söz konusudur.

Her ne kadar rehberlere, tur öncesi acente ile taban ücretin yazılı olduğu sözleşme yapma yükümlülüğü getirilmiş olsa da, tur maliyetlerini düşürmek amacıyla acenteler, rehberlere sözleşmede yazılan tutarların altında ödeme yapma yoluna gitmektedirler. Bu nedenle acenteye karşı rehberin ücretini garanti altına aldığı düşünülen sözleşmeler taban ücret sorununun çözümü için yetersiz kalmaktadır. Turist rehberlerinin taban ücreti alamamaktan şikâyetçi olmaları ise ancak kendilerinin taban ücretin altında bir ücrete razı olmaları ile açıklanabilir ki bu durum da kendilerinin hem haklarını aramadıklarını hem de yasal bir suç işlediklerini göstermektedir. Taban ücretlerin yazılı olduğu sözleşmelere rağmen düşük yevmiye almayı kabul eden rehberler, suça ortak oldukları gibi kendi meslektaşlarını zor durumda bırakmaktadır. Bazı rehberler sezon boyunca sürekli iş aldıkları acenteler ile bağlantılarını koparmamak ve kış döneminde de tur alabilmek amacıyla taban ücret altında çalışmaya razı olmaktadır. Acentaların sürekli çalıştırdıkları rehberleri taban fiyat altında çalışmaya zorlayarak, rehberler üzerinde psikolojik bir baskı unsuru oluşturmaktadırlar. Özellikle rehber enflasyonunun yüksek olduğu ve acentaların kolayca alternatif rehber bulabildikleri 'İngilizce ve Almanca' gibi yaygın dillerde bu sorunun sıkça görüldüğü söylenebilir. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası'na ait yönetmeliğin yürürlüğe giriş tarihinin 23 Şubat 2013 olması nedeniyle rehberlerin bu yasal hakları

konusunda henüz yeterli bilgiye sahip olmadıkları, ileriki süreçlerde bu problemin ortadan kalkacağı düşünülmektedir.

Mesleğe ilişkin engeller (mesleğin duygusal olarak yıpratıcı olması, mesleki nedenlerle sağlık problemlerinin yaşanması, meslekte sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması, mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi, rehberliğin bir meslek olarak görülmemesi) ise faktör sıralamasında üçüncü sırada yer almaktadır. Bu faktör içinde yer alan değişkenler ayrı ayrı olarak Güzel ve diğerlerinin (2013), Köroğlu ve Köroğlu'nun (2011), Yazıcıoğlu ve diğerlerinin (2008), Köroğlu ve diğerlerinin (2007), Zengin ve diğerlerinin (2004), Batman'ın (2003) çalışmalarında da desteklenmiştir. Bu bağlamda özellikler duygusal yıpranmaların önlenmesi için rehberler duygusal güçlenme eğitimlerine tabi tutulabilir.

Sektörel engellerin altında ortaya çıkan 'etik dışı öğelerin bulunması, acentelerin rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlamaları, ulaşım/transfer süreçlerindeki gecikme/aksamalar' ifadeleri rehberler tarafından engel olarak algılanmaktadır. Yukarıda bahsi geçen taban yevmiye altında rehber çalıştırılması, rehberlerin meslektaşlarının turlarını almak için etik dışı davranışlar sergilemesi gibi durumlar bu ifadenin ortaya çıkmasını sağlamış olabilir. Ancak daha öncede söz edildiği gibi yönetmelik ile denetimler sıklaştıkça bu durumların ortadan kalkacağı varsayılmaktadır. Rehberlerin acenteler tarafından kazanç elde etme metası olarak görülmesi durumu da rehberlerin kendilerince gördükleri sektörel engellerdendir. Rehberlere ilişkin mesleki engellerde göze çarpan ifadeler ise 'turistle iletişimi canlı tutmak, tur hakkında yetersiz bilgiye sahip olmak ve yetersiz yabancı dil bilgisi'dir. Bu durumda rehberlerin kendilerini iyi yetiştirmeleri, bilgilerini güncelleme ve dillerini akıcı hale getirmeleri gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu noktada da eğitim döneminde hem eğitmenlere hem de rehber adaylarına büyük görevler düşmektedir. Rehberlik mesleğinin kendine has özelliğinden dolayı turizm fakülte ve yüksekokullarında turizm rehberliği bölümüne ilişkin ders içeriklerinin daha çok uygulama ağırlıklı olacak şekilde düzenlenmesi, mesleki derslere ve yabancı dil konuşma pratiğine dayalı eğitimlerin verilmesi gelecekte daha donanımlı rehberlerin yetiştirilmesine katkı sağlayacaktır. Öte yandan turizm rehberliği eğitimi veren açık öğretim programlarının faaliyete geçmiş olması, uygulamaya dayalı bir meslek olan rehberliğin geleceği açısından düşündürücü bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Turiste ilişkin mesleki engellerde ise en önemli ortaya çıkan ifade 'turistin rehberlere güvenmemesi' ifadesidir. Bunu da rehberler tura çıkmadan önce gerekli motivasyonu sağlayarak kendilerine olan güveni artırabilirler.

Bu araştırmada kullanılan ölçeğin toplam varyansı açıklama oranı ve faktörlerin alpha değerleri her ne kadar istatistiksel olarak anlamlı ve geçerli bulunsa da düşük değerler almıştır. Bu nedenle alanda ileride yapılacak çalışmalarda rehberlik mesleğinin önündeki engellere ilişkin olarak bir ölçek geliştirme çalışmasının yapılması gerektiği düşünülmektedir. Bununla birlikte bu çalışmada bölgesel ayrıma gidilmemiştir. İleride gerçekleştirilebilecek çalışmalarda rehberlerin yoğunlukta çalıştıkları bölgelere göre bir ayrıma gidilerek mesleğin önündeki engellerin bölgesel farklılıklar gösterip göstermediğinin de

tespit edilmesinin daha farklı sonuçlar doğurabileceği düşünülmektedir. Yine bir başka araştırma ile ortaya çıkarılan bu altı boyutlu mesleki engellerin rehberlerin işlerini bırakma ve başkalarına tavsiye etmeme eğilimlerini ne derecede etkiledikleri ortaya koyulmalıdır.

KAYNAKÇA

- Ang, E. (1990). Upgrading the professionalism of tourist guides. Travel Educators Forum, PATA Conference Singapore 11–14 July, PATA, Singapore, 167–172.
- Atilla Gök, G. Büyüker İşler, D. ve Güzel, O. F. (2013). Relationship of emotional display rules and job oriented attitudes: A research on tourist guides, *The International Journal of Multidisciplinary Thought (IJMT)*, 3(3), 291–296.
- Batman, O. (2003). Türkiye’de profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2003/2, Adapazarı: Değişim Yayınları, 115-132.
- Black, R., Ham, S., and Weiler, B. (2001). Ecotour guide training in less developed countries: Some preliminary research findings, *Journal of Sustainable Tourism*, 9 (2).
- Cohen, E. H. Ifergan, M. ve Cohen, E. (2002). A new paradigm in guiding- The matric as a role model, *Annals of Tourism Research*, 29 (4), 919-932.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5–29.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve turist rehberliğinin ABC’si*, Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). Türk turizminde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2), 307-318.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding image management in Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29/3, 783-800.
- Genç, Ö. (1992). Rehberlik eğitime eleştirel bir yaklaşım, *Turizm Eğitimi Konferansı*, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara, 215-217.
- Güzel, F. Ö. (2007). Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü (Alman turistler üzerine bir araştırma), *Balıkesir Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği ABD, Balıkesir*.
- Güzel, F. Ö. Atilla Gök, G. ve Büyüker İşler, D. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, Eylül-Aralık, 10 (3), s.107- 122.
- Kalayci, Ş.,(2008). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* , Ankara: Asil Yayıncılık

- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi, Turizm Eğitimi Konferansı, Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Köroğlu, Ö. Şahin, S. ve Tetik, N. (2007). Turizm sektöründe bayan çalışanların sorunları: Bayan profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik sınırlı bir örneklem üzerinde araştırma. I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi, Bildiriler Kitabı, Ankara,: Detay Yayıncılık, 719-739.
- Köroğlu, Ö. (2011). İş doyumu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma”, Basılmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köroğlu, A. ve Köroğlu, Ö. (2011). Measuring the effects of job satisfaction to occupational health and safety attitudes of tour guides on business performance in Turkey”, 2nd Rower Conference on Occupational Health and Safety Economics, Sinaia-Romania, 73-91.
- Prakash, M., and Chowdhary, N. (2011). Tour guiding: Interpreting the challenges, *Tourismos: An International Multidiciplinary Journal Of Tourism*, 6 (2), 65-81.
- Prakash, M., and Chowdhary, N. (2010). What we are training tour guides for?, *Tourism*, 14(2), s. 53-65.
- Tangüler, A. (2002). Profesyonel turist rehberliği ve turist rehberlerinin seyahat acentası ve müşteri ilişkileri (Kapadokya örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tetik, N. (2006). Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yazıcıoğlu, İ. Tokmak, C. ve Uzun, S. (2008). Turist rehberlerinin rehberlik mesleğine bakışı, *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2), Haziran, <http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=367>, Erişim Tarihi 26.01.2009.
- Yenen, Ş. (2002). Turist rehberliği eğitiminde, niteliksel ve niceliksel planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve meslek kuruluşları arasında işbirliğinin önemi, Turizm Eğitimi Konferansı–Workshop, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü,257-273.
- Yıldız, R. Kuşlivan, 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.

World Federation of Tourist Guides Associations Jane Orde Guiding Document Worldwide.(2011).http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/WFTGA2015_UP1.pdf, Erişim Tarihi: 10.08.2014.

Zengin, B., Batman, O. ve Yıldırğan, R. (2004), Seyahat acentalarının turist rehberlerinden beklentilerine yönelik bir araştırma, I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, 366-376.