



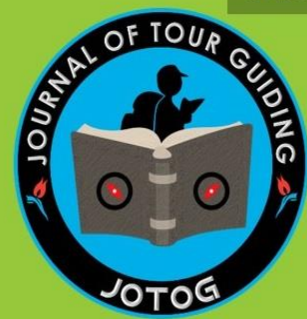
TURİST REHBERLİĞİ DERGİSİ

Cilt: 1, Sayı: 2, Aralık–2018

TURED

İÇİNDEKİLER

1. Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların İncelenmesi
2. Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme
3. Türkiye’de Turist Rehberliği Öğretiminin Değerlendirilmesi
4. Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Personel Üzerine Bir Araştırma
5. Turizm Rehberliğinde Alan Uzmanlığı Önerisi: Sağlık Turizmi Rehberliği
6. Turist Rehberlerinin Tur Cazibesini Artırmada Yararlanabilecekleri Bir Araç Olarak Efsaneler: Afyonkarahisar Efsaneleri Örneği



JOURNAL OF TOUR GUIDING

Volume: 1, Issue: 2, December–2018

JOTOG

CONTENTS

1. Examination of Academic Researches on Tourism Guidance Departmet
2. An Evaluation on Occupational Problems of Tour Guiding with Related Parties’ Perspectives
3. Evaluation of Tourist Guide Training in Turkey
4. A Research on Foreign Employers in The Travel Industry in Turkey
5. Suggestion of Domain Expertise in Tourism Guidance: Health Tourism Guidance
6. Legends as Attractiveness Motivator of Tour Guides: Legends of Afyonkarahisar

	<p>Turist Rehberliği Dergisi (TURED) Cilt:1, Sayı:2, Aralık-2018</p> <hr/> <p>Journal of Tour Guiding (JOTOG) Volume:1, Issue:2, December-2018</p>	
<p>e-ISSN: 2651-4869</p>		

Baş Editör/Editor-in-Chief

Dr. Elbeyi PELİT

Eş Editörler/Associate Editors:

Dr. Yasin KELEŞ

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ

Editör Yardımcıları/Assistant Editors

Öğr. Gör. Ahmet ÇETİN

Öğr. Gör. Esra KATIRCIOĞLU

Öğr. Gör. Faruk GÖKÇE

Dil Editörleri/Editors-Language

Öğr. Gör. Bircan ERGÜN (İngilizce/English)

Öğr. Gör. Esra KATIRCIOĞLU (İngilizce/English)

Öğr. Gör. Aybeniz MİRİŞLİ (Rusça/Russian)

Öğr. Gör. Hatice ŞEN (Almanca/German)

Dr. Sülün GÜÇER (Fransızca/French)

Fatih DEMİRCİ (Çince/Chinese)

Meriç TOPÇU (Çince/Chinese)

İstatistik Editörü/Editor-Statistics

Dr. İbrahim KILIÇ

Yazı ve Yayın İşleri Sorumluları/Managing and Publishing Board

Dr. Murat BAYRAM

Dr. Nihan YARMACI

Arş. Gör. Ali KABAKULAK

Arş. Gör. Serkan AK

Öğr. Gör. Şerif Ahmet DEMİRDAĞ

Öğr. Gör. Yusuf GÖKÇE

Bilgi İşlem ve Web Sorumlusu/IT (Web) Manager

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ

Yayın/Danışma Kurulu Üyeleri/Editorial-Advisory Board*

Dr. Abdullah TANRISEVDİ

Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, *Türkiye*
Adnan Menderes University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Aijaz A. KHAKİ

University of Kashmir, Department of Travel and Hospitality Management, India

Dr. Alaattin BAŞODA

Selçuk Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, *Türkiye*
Selçuk University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey

Dr. Ali ERBAŞ

Uluslararası Turizm Akademisyenleri ve Profesyonelleri Derneği (TİYADER) Yönetim
Kurulu Başkanı
Chairman of the Board of International Tourism and Professionals Association (TIYADER)

Dr. Anukrati SHARMA

University of Kota, Faculty of Commerce and Management, India

Ashish DAHIA

MD University Rohtak Harvana, Institute of Hotel and Management, India

Dr. Beril DÖNMEZ

Mersin Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, *Türkiye*
Mersin University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Canan TANRISEVER

Kastamonu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, *Türkiye*
Kastamonu University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Cihan ÇOBANOĞLU

University of South Florida Sarasota-Manatee (USFSM), USA
University of South Florida Sarasota-Manatee (USFSM), USA

Dr. Doğan GÜRİSOY

Washington State University, School of Hospitality Business Management, USA

Dr. Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, *Türkiye*
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Erdoğan H. EKİZ

King Abdulaziz University, Faculty of Tourism, Travel and Tourism Department, SA

Dr. Esra GÜL YILMAZ

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, *Türkiye*
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Evren GÜÇER

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, *Türkiye*
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, University, Department of Recreation Management, Turkey

Dr. Fevzi OKUMUŞ

University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management, USA



Dr. Gökçe YÜKSEK
Anadolu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Anadolu University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Gül ERKOL BAYRAM
Sinop Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Sinop University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. İbrahim YILMAZ
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Lakhvinder Singh BARTIA
Pt.Chirani Lal Sharma.Govt.PG.College, Tourism Management, India

Dr. Marica MAZUREK
University of Zilina, Department of Mdiematics and Cultural Heritage, Slovakia

Dr. Mehmet UMUR
Erciyes Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Erciyes University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Meral DURSUN
Batman Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Batman University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. C. Michael HALL
University of Canterbury, Department of Management, New Zeland

Dr. Muharrem TUNA
Turizm Akademisyenleri Derneği (TUADER) Yönetim Kurulu Başkanı, Türkiye
Chairman of the Board of Tourism Academicians Association (TUADER), Turkey

Dr. Naci POLAT
Pamukkale Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Pamukkale University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Necdet HACIOĞLU
Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Necibe ŞEN
Erzincan Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Erzincan University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Orhan İÇÖZ
Yaşar Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Yaşar University Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özcan ZORLU
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özgür ÖZER
Necbettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Necmettin Erbakan University, Department of Tour Guiding, Turkey



Dr. Özlem GÜZEL

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Akdeniz University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özlem KÖROĞLU

Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Rahman TEMİZKAN

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Eskişehir Osmangazi University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey

Dr. Seda ŞAHİN

Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Uğur AKDU

Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Gümüşhane University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Yalçın ARSLANTÜRK

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Ankara Hacı Bayram Veli University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey

Dr. Yasin KELEŞ

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Zafer ÖTER

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
İzmir Kâtip Çelebi University, Department of Tour Guiding, Turkey.

Zeki APALI (TUREB)

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) Yönetim Kurulu Başkanı, Türkiye
Association of Tour Guides, Chairman of the Board, Turkey

*: Yayın/Danışma kurulundaki isimler, ada göre alfabetik sıralamaya uygun olarak düzenlenmiştir/sıralanmıştır. (Names in Publishing/Advisory Board are in alphabetic order).



Turist Rehberliği Dergisi'nin Yer Aldığı/Tarandığı Dizin-İndexler/Indexing:



- DRJI (Directory of Research Journals Indexing)
- Eurasian Scientific Journal Index
- GoogleScholar
- International Citation Index(ICI)
- Root Indexing (Journal Abstracting and Indexing Service)
- ResearchBib (Academic Resource Index)
- Türkiye Turizm Dizini



Amaç-Kapsam ve Etik İlkeler *About Journal-Focus and Ethical Principles*



Turist Rehberliği Dergisi (TURED), turist rehberliği alanıyla ilgili ulusal ve uluslararası düzeyde akademik-bilimsel niteliklere sahip çalışmaları yayınlamak, turist rehberliği alanının bilgi birikimine ve gelişimine katkıda bulunmayı amaçlayan hakemli bir dergidir. Turist Rehberliği Dergisi, turist rehberliği ile ilgili çalışmalara odaklanma özelliği ile turizm alanındaki dergiler arasında bir uzmanlaşma yönelimini de başlatmayı hedeflemektedir. Bununla birlikte dergiye; turist rehberliği ile ilgili olarak turizm politikalarının geliştirilmesi ve turist rehberliği ile doğrudan ve dolaylı ilişkisi olan diğer alanlardan da makale kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, Turist Rehberliği Dergisi, turist rehberliği alanındaki eğilimler ve yeni gelişmelere odaklanan ve disiplinlerarası özelliğinden dolayı diğer alanlardaki gelişmelerin, turist rehberliği alanına yönelik güncel ve gelecek etkilerini tartışan çalışmalara da yer vermektedir. Tüm bunlara ek olarak, Turist Rehberliği Dergisi, alanındaki uygulamalı ve kuramsal çalışmalar içinde güncellik kavramını ön plana çıkaran bir yayın politikası izlemeyi hedeflemektedir. Ayrıca dergide, gerekli görülmesi halinde turizm sektörü temsilcilerinin görüşleri ve turist rehberliği ile ilgili inceleme çalışmaları da yayımlanır. Turist Rehberliği Dergisinde yayımlanan/yayımlanacak çalışmaların, bilimsel araştırma ve yayın etiği açısından uygunluğuyla ilgili dergi web sayfasında (<http://dergipark.gov.tr/tured/page/3802>) belirtilen hususların yanı sıra “Yükseköğretim Kurumu Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” (http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRx/10279/18187) hükümleri ve buna ek olarak yayın etiği etik görev ve sorumluluklarda açık erişim olarak “Committee on Publication Ethics (COPE)” tarafından ilan edilen ilkeler benimsenmiştir. Yılda iki sayı (Haziran-Aralık) olarak elektronik ortamda yayın yapan Turist Rehberliği Dergisi açık erişimli (Open Access) olarak Tübitak Dergi-Park-Akademik sistemi aracılığıyla yayımlanmaktadır. Yayın Kurulu ve Editör kararı ile mevcut sayılara ek olarak özel sayı da yayımlanabilmektedir. Turist Rehberliği Dergisi, açık erişim kapsamında, “Tübitak Dergi-Park-Akademik Açık Erişim Sistemi” ve bu kapsamda “Budapeşte Açık Erişim Hareketi” (http://www.budapestopenaccessinitiative.org/list_signatures) ilkelerini benimsemektedir. Bu ilkelere göre; “hakem değerlendirmesinden geçmiş bilimsel çalışmaların internet aracılığıyla; finansal, yasal ve teknik engeller olmaksızın, serbestçe erişilebilir, okunabilir, indirilebilir, kopyalanabilir, dağıtılabılır, basılabilir, taranabilir, tam metinlere bağlantı verilebilir, dizinlenebilir, yazılıma veri olarak aktarılabilir ve her türlü yasal amaç için kullanılabilir olmasıdır. Yazarlar ve telif hakkı sahipleri bütün kullanıcıların ücretsiz olarak erişim olanağına sahip olduğunu kabul ederler”. Makaleleri kabul edilen yazarlar telif hakkının korunması ve “Creative Commons Attribution License” altında bulunan derginin haklarının korunması için çalışmalarında yer alan bilgilerin referans gösterilerek paylaşılmasını kabul etmiş sayılırlar. Bu doğrultuda Turist Rehberliği Dergisi, yayımlayacağı bütün makaleleri için “Atf-Gayri Ticari-Türetilemez 4.0 Uluslararası Kamu Lisansı’nı (CC BY-NC 4.0)” uygulamaktadır. **Turist Rehberliği Dergisi’ne makale kabul süreci (amaç, kapsam, odak, yazım ve yayım kuralları vb.) ile ilgili tüm ayrıntılar için lütfen dergi web sitesine bakınız. (<http://dergipark.gov.tr/tured>)**

Journal of Tour Guiding (JOTOG) is a peer-reviewed journal that aims to contribute to knowledge and development of tour guiding field by publishing studies with academic and scientific qualities in the field of tour guiding. Journal of Tour Guiding (JOTOG) also aims to initiate a specialization among tourism journals with focusing solely on tour guiding studies. Besides, JOTOG accepts articles on tourism policy developments on tour guiding and other fields which have inter-disciplinary contributions. In this respect, the journal also includes studies on trends in tour guiding and discussions of current and future influences on tour guiding, focusing on new developments and developments in other fields thanks to its interdisciplinary nature. Additionally, JOTOG aims to follow a publishing policy that prioritizes the concept of up-to-date in the field of applied and theoretical studies. Furthermore, the journal also takes reviews of tourism representatives on tour guiding into consideration for publication. Council of Higher Education Scientific Research (YOK) and Publication Ethics Guideline” (http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRx/10279/18187) is taken into consideration for all other terms and conditions not mentioned in journal web site (<http://dergipark.gov.tr/tured/page/3802>) regarding the appropriateness of the study in terms of scientific research and publication ethics and additionally, principles published as open access by Committee on Publication Ethics (COPE) are adapted by the journal. Journal of Tour Guiding which publishes in electronic format two times a year (June-December), is published as “Open Access through Tübitak Dergi-Park-Academic System”. Journal of Tour Guiding adopts the principles of open access, Tübitak Dergi-Park academic open access system and “Budapest Open Access Movement” (http://www.budapestopenaccessinitiative.org/list_signatures) principles. According to these principles; “articles passed refereed evaluation is available for free on the public internet, permitting any users to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of these articles, crawl them for indexing, pass them as data to software, or use them for any other lawful purpose, without financial, legal, or technical barriers other than those inseparable from gaining access to the internet itself. Authors and copyright owners accept all users have free access to sources”. Authors whose articles have been accepted for publishing are deemed consent that the information covered by the article can be shared by others on condition that reference citation for copyright protection and protection journal rights under the “Creative Commons Attribution License. In this sense, Journal of Tour Guiding uses Attribution Non Commercial International 4.0 (CC BY-NC 4.0”) for all papers in publishing process. Please check the Journal’s website for article acceptance process and full details (purpose, scope- focus, writing and publication rules, etc.). (<http://dergipark.gov.tr/tured>)

Yazışma Adresi/Correspondence Address

Turist Rehberliği Dergisi (TURED) - Journal of Tour Guiding (JOTOG)
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
ANS Kampüsü, Afyonkarahisar/Türkiye
E-posta/e-mail: infojotog@gmail.com
Web: <http://dergipark.gov.tr/tured>





Bu Sayının Hakemleri / Referees of this Issue*

Sıra No	Unvan-Ad-Soyad Title-Name-Surname	Kurum Institution
1	Dr. Ahmet BAYTOK	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
2	Dr. Ayşe ATAR	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i>
3	Dr. Evren GÜÇER	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i>
4	Dr. Gonca KILIÇ	Afyon Kocatepe Üniversitesi, , Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
5	Dr. Hande AKYURT KURNAZ	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Türkiye <i>Muğla Sıtkı Koçman University, Turkey</i>
6	Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
7	Dr. Murat BAYRAM	Pamukkale Üniversitesi, Türkiye <i>Pamukkale University, Turkey</i>
8	Dr. Murat KIZANNIKLI	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i>
9	Dr. Necine EMİN	Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Türkiye <i>Erzincan Binali Yıldırım University, Turkey</i>
10	Dr. Nihan YARMAÇI	Nişantaşı Üniversitesi, Türkiye <i>Nişantaşı University, Turkey</i>
11	Dr. Özcan ZORLU	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
12	Dr. Rahman TEMİZKAN	Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi, Türkiye <i>Eskişehir Osman Gazi University, Turkey</i>
13	Dr. Serap AKDU	Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i>
14	Dr. Uğur AKDU	Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i>
15	Dr. Yalçın ARSLANTÜRK	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i>
16	Dr. Yasin KELEŞ	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye <i>Ondokuz Mayıs University, Turkey</i>

*: Hakem listesindeki isimler, ada göre alfabetik sıralamaya uygun olarak düzenlenmiştir/sıralanmıştır. / Names in referees list are in alphabetic order.



İçindekiler / Contents*			
Makale Başlığı <i>Paper Title</i>	Yazar(lar) <i>Author(s)</i>	Sayfa <i>Page</i>	Makale Türü <i>Paper Type</i>
Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların İncelenmesi <i>Examination of Academic Researches on Tourism Guidance Departmet</i>	Arş. Gör. Gizem ÇAPAR, Arş. Gör. Derya TOKSÖZ, Dr. Öğr. Üyesi Beril DÖNMEZ	57-73	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>
Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme <i>An Evaluation on Occupational Problems of Tour Guiding with Related Parties' Perspectives</i>	Doç. Dr. Elbeyi PELİT, Öğr. Gör. Esra YILMAZ	74-94	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>
Türkiye'de Turist Rehberliği Öğretiminin Değerlendirilmesi <i>Evaluation of Tourist Guide Training in Turkey</i>	Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN, Öğr. Gör. Bircan ERGÜN	95-104	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>
Türkiye'de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Personel Üzerine Bir Araştırma <i>A Research on Foreign Employers in The Travel Industry in Turkey</i>	Bilim Uzm. Şule YILMAZ, Prof. Dr. Kutay OKTAY	105-123	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Turizm Rehberliğinde Alan Uzmanlığı Önerisi: Sağlık Turizmi Rehberliği <i>Suggestion of Domain Expertise in Tourism Guidance: Health Tourism Guidance</i>	Dr. Öğr. Üyesi Uğur AKDU, Duygu KARAKAŞ, Esra ÇELİK, Jalenur ZURNACI, Öznur TABU	124-138	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>
Turist Rehberlerinin Tur Cazibesini Artırmada Yararlanabilecekleri Bir Araç Olarak Efsaneler: Afyonkarahisar Efsaneleri Örneği <i>Legends as Attractiveness Motivator of Tour Guides: Legends of Afyonkarahisar</i>	Dr. Öğr. Üyesi Asuman PEKYAMAN	139-152	Literatür Taraması <i>Literature Review</i>

* Dergide yayımlanan yazıların her türlü bilimsel, imlâ, etik ve hukuki sorumlulukları yazarlarına aittir.

All scientific, spelling, ethics and legal responsibilities of the articles published in the journal belong to the authors.

Gönderilme Tarihi (Submitted): 30.10.2018
Kabul Tarihi (Accepted) : 15.11.2018



Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların İncelenmesi* *Examination of Academic Researches on Tourism Guidance Department*

Arş. Gör. Gizem ÇAPAR

Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi, Türkiye
Mersin University, Faculty of Tourism, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-3371-2704>
E-Mail: gizemcapar@mersin.edu.tr

Arş. Gör. Derya TOKSÖZ

Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi, Türkiye
Mersin University, Faculty of Tourism, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0003-3170-6076>
E-Mail: deryatoksoz@mersin.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Beril DÖNMEZ**

Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi, Türkiye
Mersin University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: berildonmez@mersin.edu.tr

Özet

Çalışmanın Amacı ve Önemi: Çalışmada turizm rehberliği alanının gelişim seyrini ortaya koymak amacıyla, 2005-2017 yılları arasında; YÖK Tez Merkezinde ve Proquest Veritabanında erişim sağlanan tezler, ULAKBİM ve Google Akademik veri tabanlarındaki erişilebilen ulusal makaleler ve ScimagoJournal& Country Rank'de (SJR) üst sıralarda yer alan 35 turizm dergisinde yayınlanan uluslararası makaleler, Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongreleri'nde sunulan bildiriler taranmıştır. Ayrıca 2018 Nisan ayında düzenlenen Balıkesir Turizm Rehberliği Kongresi'nde sunulan bildiriler ve ilk sayısını Haziran 2018'de çıkaran Turist Rehberliği Dergisi'nde yayınlanan makaleler de incelenmiştir. Literatüre bakıldığında daha önce rehberlik alanındaki çalışmaların incelenmesinin sadece ulusal alanla sınırlı kaldığı uluslararası alandaki akademik çalışmaların da incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın yer alan boşluğu dolduracak nitelikte olması bakımından önem arz ettiği düşünülmektedir.

Çalışmanın Yöntemi: Araştırma, kavramsal bir çalışma olarak tasarlanmıştır. İkincil verilerin değerlendirilmesinde bibliyometrik teknik kullanılmıştır. Bibliyometri, çeşitli disiplinlerde alanın gelişim seyrini ortaya koymak için kullanılan bir tekniktir.

Bulgular: Taramalar sonucunda erişim sağlanan 40 ulusal tez, 51 uluslararası tez, 32 ulusal makale ve 71 uluslararası makale ve 41 bildiri; sıklık analizi, kelime bulutu analizi ve grafikler yardımıyla çeşitli değişkenler çerçevesinde incelenmiştir. Yapılan incelemelerde turizm rehberliği alanında toplamda 91 tezin yazıldığı bulgulanmıştır. 2005-2017 yılları arasında yayınlanan dergiler arasında yapılan kıyaslamalar sonucunda ulusal makalelerin en fazla Balıkesir Üniversitesi SBE dergisinde (3 adet) yayımlandığı fakat bununla birlikte 2018 yılı Haziran ayında ilk sayısını çıkaran Turist Rehberliği Dergisi'nde ise yayınlanan 5 makalenin olduğu bulgulanmıştır. Uluslararası makaleler en fazla 2013 yılında ve Asia Pacific Journal of Tourism dergisinde yayınlanmıştır. Ayrıca incelenen bildiriler kapsamında, en fazla sayıda bildirinin (58 bildiri) 2018 Nisan ayında düzenlenen Ulusal Turizm

Atf için (to cite): Çapar, G., Toksöz, D. ve Dönmez, B. (2018). Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların İncelenmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 57-73.

* Bu çalışma I. Turizm Rehberliği Kongresi'nde sunulmuş olan bildirinin genişletilmiş halidir.

** Dr. Öğr. Üyesi Beril DÖNMEZ ile beraber yürütülen bu çalışmada Hocamız'ı 08.10.2018 tarihinde kaybettik. Hocamızın çalışma üzerinde emekleri ve katkıları çok fazla olduğu için yazar olarak isminin yer alması uygun görülmüştür.



Kongresi'nde sunulduğu tespit edilmiştir. Tezler, ulusal-uluslararası makaleler ve bildirilerde en fazla çalışılan konuların; rol, eğitim, hizmet, meslek olduğu görülmektedir.

Çalışmanın Özgünlüğü/Bilimsel Katkısı: Elde edilen sonuçlar açısından bu çalışmanın alanla ilgili çalışmalarında araştırmacılara turizm rehberliği alanından en çok çalışılan ve çalışılabilecek konulara yönelik getirilen öneriler bakımından yararlanabilecekleri geniş bir kaynak sunmaktadır. Ayrıca ulusal literatürde dâhil edilmeyen uluslararası alanda yapılan çalışmaları da kapsamı bakımından özgün bir değer taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, turizm rehberliği, turist rehberi, bibliyometri.

Makale Türü: Literatür taraması

Abstract

Purpose and Importance: In order to reveal the progress of tourism guidance, in this research national theses on Higher Education Board (YOK), international theses on Proquest, the national articles on National Network Center and Information Center (ULAKBIM) and Google Academic database, international top ranking 35 articles on Scimago Journal & Country Rank (SJR), conference papers submitted in National Tourism Congress and Graduate Tourism Student Research Congress are examined. Besides, papers on 1st Tourism Guidance Congress held on 2018 April and articles on Journal of Tour Guiding which published the first issue on 2018 June were examined. Upon examining the literature it is noticed that researches examining tourism guidance department are limited with national basis and no research examining the department on international basis. Hence, this research is thought to be important for filling this gap.

Methodology: The research is designed as a conceptual study. Bibliometric technique was used to evaluate secondary data. Bibliometry is a technique used in various disciplines to illustrate the evolution of the field.

Findings: As a result of reviews, 40 national theses, 51 international theses and 32 national articles, 71 international articles and 41 international conference papers were analyzed with frequency analysis, word cloud analysis and graphs. It was found that of 91 theses were written in the field of tourism guidance. Comparisons of published journals between 2005-2017 years it was revealed that articles most commonly published (3 article) in Journal of Balıkesir University Social Sciences Institute however, it was found that in Journal of Tour Guiding which published its first issue in 2018 June, there are 5 articles as well. International articles were published mostly in 2013 in Asia Pacific Journal of Tourism. Besides, within the scope of the papers examined, it was determined that the highest number of studies (58 papers) were presented at National Tourism Guidance Congress. The most studied topics in the theses, national articles and papers were determined as role, education, service, occupation.

Originality/Value: In terms of the results obtained in this study is thought to be important for the researchers in their field related studies as it provides wide-range of source regarding the mostly searched topics and implications about the topics that might be searched. Also it is thought that this paper has a unique value for containing the international researches on the field that were not included in the previous studies.

Keywords: Tourism, tourism guidance, tourist guide, bibliometrics

Paper Type: Literature review



Giriş

Rehberliğin, tarihte mazisi uzun mesleklerden biri olduğu söylenebilir. Eski çağlarda rehberliğin, bir meslek olarak nitelendirilmek yerine; insanları yönlendiren, bilgilendiren bir uğraş olarak değerlendirildiği görülmektedir. İlk çağlarda olimpiyat oyunlarında görev alan rehber ile günümüz seyahat acentalarının düzenlediği turları yöneten turist rehberi arasında; rehberin rolleri, sahip olması gereken nitelikler, rehberden beklenenler açısından önemli farklar bulunmaktadır. Dolayısıyla rehberlik mesleğinin tanımı, yeni oluşumlar ve değişen çevre koşulları ile birlikte değişmekte ve yeniden ifade edilmektedir (Çimrin, 1995: 1).

Ülkemizde turist rehberliği; 22.06.2012 tarihinde, 28331 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan, 6326 sayılı "**Turist Rehberliği Meslek Kanunu**" ile bir meslek olarak kabul edilmiştir. Daha sonrasında 26.12.2014 tarihinde "**Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği**" 29217 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmelikle; rehberlik mesleğinin gerektirdiği özelliklere, mesleği yerine getirme şartlarına, rehberlik sertifika programlarına ve mesleğin icrasına ilişkin düzenlemelerin çerçevesi oluşturulmuştur (Resmi Gazete, 2014).

Rehberlik mesleğine ilişkin birçok tanım bulunmakla birlikte, Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu tarafından yapılan tanımın genel geçerliğini sürdürdüğü söylenebilir. WFTGA’ya göre rehber; yurtiçi ya da yurtdışından gelen ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan doğal ve kültürel mirası anlatan ve yetkili otoriteler tarafından tanınan kişidir (Dünya Turist Rehberleri Birliği Federeasyonu, 2014). Uluslararası literatürde, turist rehberi kelimesinin yanı sıra; tur rehberi, tur lideri, tur yöneticisi gibi çeşitli isimlerde kullanılabilir. Alanda ve literatürde kullanılan farklı isimler olmasına rağmen meslek içeriği bakımından “özellikle bilinmeyen bir ülkeye seyahat eden bir kişiye yol gösterilmesi” ve/veya “ziyaretçilerin seçmiş olduğu dilde bölgenin sahip olduğu kültürel ve doğal mirasın, ilham verici ve eğlendirici bir şekilde yorumlanması” gibi ortak noktaların bulunduğu da görülmektedir (Zerva ve Nijkamp, 2016: 42). Turistler, turist rehberlerinin, gruplarını vazgeçilmez kıldığını düşünmektedir. Turist rehberlerinin tur acentaları ve turistler (gezinler) için oynadıkları kritik rol nedeniyle, benzersiz bir beceri setine sahip ve çeşitli zorluklara çözüm getirebilme hususunda usta olmaları gerektiği ifade edilmektedir (Cheng, Chen, Teng ve Yen, 2016: 20). Günümüzde birçok üniversite bünyesinde “Turizm Rehberliği”, “Turist Rehberliği”, “Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği” adı altında dört yıllık bölümlerin açıldığı gözlenmektedir. Bu gelişime paralel olarak çalışmada; turizm rehberliği alanının gelişim seyrinin ve alana yönelik yapılan çalışmaların kavramsal olarak incelenmesi, dolayısıyla araştırmacılara alanla ilgili çalışmalarında yararlanabilecekleri geniş bir kaynak oluşturulması amaçlanmaktadır. Bu amaçtan hareketle çalışma, alanda yapılmış ulusal ve uluslararası yayınları bütüncül bir bakış açısıyla derleyerek araştırmacılara başvurabilecekleri bir rehber niteliği taşıdığı için önemli görülmektedir.

1. Literatür

Bibliyometrik çalışmalar bilimsel yayınların ve ilgili bilim alanlarının süreç içindeki gelişimini ve mevcut durumunu ortaya koyabilmesi açısından önemli çalışmalardır. Turizm alanında her geçen gün artış gösteren çalışmalara paralel olarak bu alanda yapılan çalışmalarda bibliyometri tekniğinin kullanımının da artmakta olduğu görülmektedir.

Alanyazın incelendiğinde turizm alanında yapılan çok sayıda bibliyometrik çalışmanın olduğu bulgulanmıştır. Yapılan bibliyometrik çalışmalarda turizm (Palmer, Sese ve Montano, 2005; Evren ve Kozak, 2013; Turan, 2014; Nergiz Güçlü, 2014; Yılmaz, Karakuş,



Çamlıca ve Toprak, 2017), turizm pazarlaması (Kozak, 2001; Özel ve Kozak, 2012; Zencir ve Kozak 2012), sürdürülebilir turizm (Ruhanen, Weiler, Moyle ve McLennan, 2015; GÜdü Demirbulat ve Tetik Dinç, 2017) başta olmak üzere birçok alanda (Barrios, Borrego, Vilagines, Olle ve Somoza, 2008; Çakıcı, Yıldırım ve Karacaoğlu, 2013; Nergiz Güçlü, 2014; Temizkan, Çiçek ve Özdemir, 2015) bibliyometrik araştırmalar yapılmıştır.

Alanyazında görüldüğü üzere turizm alanını inceleyen çok sayıda bibliyometri çalışması olmasına rağmen yeni gelişmekte olan turizm rehberliği alanının gelişim seyrini inceleyen sadece iki çalışmaya rastlanmıştır. Bunlar Şahin ve Acun, (2015) tarafından yapılan makale ve aynı yıl yapılan bildiri çalışmasıdır. Yazarlar tarafından yapılmış bildiri çalışmasında 1989-2015 yılları arasında turizm rehberliği alanında yayınlanan 30 yüksek lisans ve 8 doktora tezi; ayrıca 1995-2015 yılları arasında ulusal hakemli dergilerde yayınlanan 36 makale çeşitli parametreler çerçevesinde değerlendirilmiştir. Değerlendirilen parametreler ise; tezlerin/makalelerin yayınlandığı yıl, tezlerin yayınlandığı üniversite/enstitü/anabilim dalı, tezlerin türü, danışman/yazar unvanı, tezin/makaleler sayfa sayısı, araştırma türü/yaklaşımı, uygulama alanı, araştırmanın konusu, makalelerin yazar sayısı, yazarların akademik unvanı, makalelerin yayınlandığı dergiler, yazarların çalıştığı kurumlar, kaynak sayısı şeklindedir. Yine aynı yazarlar tarafından 2015 yılında yapılmış makale çalışmasında ise; 1990-2015 yılları arasında gerçekleştirilen Ulusal Turizm Kongrelerinde turist rehberliği alanında yayınlanan bildirilerin bibliyometrik özellikleri ortaya konulmuştur. Araştırmacılar bu çalışmada ise önceki çalışmadan farklı olarak Ulusal Turizm Kongreleri bildiri kitaplarında yer alan turist rehberliği ile ilgili bildiriler; sayı, sayfa sayısı, yararlanılan kaynak sayısı, yazar sayısı, yazarların unvanları/çalıştıkları kurumlar, konu, anahtar kelimeler, özet, yöntem, kullanılan istatistik gibi açılardan incelemiştir. Turizm rehberliği alanında yapılmış çalışmalar incelendiğinde alanla ilgili farklı konularda yapılmış çalışmalar bulunmakla birlikte alanın gelişim seyrini inceleyen bu iki çalışma dışında başka bir çalışmaya rastlanmamıştır.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm rehberliği alanı incelendiğinde, son yıllarda özellikle ülkemizde bu alana ilginin yoğunlaşmaya başladığı söylenebilir. Son yıllarda ülkemizde Turizm Rehberliği Kongresi'nin düzenlenmeye başlanması, Turizm Rehberliği akademik dergilerinin yayın hayatına girmesi, bu alanda çalışma yapan akademisyen sayısının artması gibi olaylar da bu gelişimi destekler niteliktedir. Bunların dışında özellikle 2018 yükseköğretim kurumları sınavı yerleştirme sonuçları da, bu alana yönelik ilginin arttığını göstermektedir (ÖSYM, 2018). Bu gelişime paralel olarak bu çalışmada; turizm rehberliği alanının gelişim seyrini ortaya çıkarmak ve alana yönelik yapılan çalışmalarını belirli değişkenler aracılığıyla incelemek amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda; 2005-2017 yılları arasında YÖK Tez Merkezi'nde turizm rehberliği alanında yapılmış ve ulaşılabılır olan ulusal tezler, Proquest veri tabanında erişilebilen uluslararası (tam metin ve özetler) tezler, ulusal ve uluslararası makaleler ve ulusal kongrelerde sunulmuş olan bildiriler araştırmaya dâhil edilmiştir. İlgili çalışmalar belirli özellikler (yayın türü/yayın yılı, üniversite, araştırma yöntemi, araştırma konusu, ulusal/uluslararası dergiler, ülkeler ve çalışma sayısı) çerçevesinde incelenmiştir.

Turizm rehberliği literatürü incelendiğinde alanın gelişim seyrinin ortaya konduğu sadece iki çalışma bulunmakla birlikte bu çalışmaların yalnızca Türkiye ölçeğini kapsadığı görülmektedir. Fakat ülkemizde turizm rehberliğinin bir bilim dalı olarak ortaya çıkması ve bu alanda çalışan akademisyen ve araştırmacı sayısının da artış göstermesi ile birlikte bu alanın dünyadaki gelişim seyrinin de dâhil edilerek daha geniş kapsamlı incelenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple bu çalışmada alanın gelişim seyri, hem ulusal hem de



uluslararası alanda yapılan yayınlar bağlamında ortaya konmuştur. Ayrıca literatürde yer alan iki çalışma da alanın gelişimini 2015 yılının belirli bir dönemini dâhil etmekle birlikte geçen iki buçuk yıl içinde alanda yapılan farklı çalışmaların da incelenmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu açıdan bakıldığında bu çalışma, turizm rehberliğinin geçen iki buçuk yıllık dönemde yapılan yayınları (güncel yayınları) da kapsamı bakımından önem arz etmektedir. Dolayısıyla bu çalışma, ulusal ve uluslararası yayınları bütüncül bir bakış açısıyla derleyerek araştırmacılara başvurulabilecekleri geniş bir kaynak oluşturacak ve alanla ilgili çalışmalarında yol gösterici bir nitelik taşıyacaktır.

3. Yöntem

Bibliyometri, çeşitli disiplinlerde alanın gelişim seyrini ortaya koymak için kullanılan bir tekniktir. Özellikle son yıllarda bibliyometrik teknikler bilim alanının ilerleyişini ortaya koymak için vazgeçilmez bir araç haline gelmiştir (Barrios, Borrego, Vilagine, Olle ve Samoza, 2008: 454). Bu bağlamda araştırmanın amacı, turist rehberliği alanının gelişim seyrini taranan çalışmalar kapsamında çeşitli kriterler (yayın türü/yayın yılı, üniversite, araştırma amacı, araştırma yöntemi, temel araştırma konusu, anahtar kelimeler, uluslararası dergiler, ülkeler) incelenerek ortaya koymak ve bu alanda çalışmak isteyen araştırmacılara yararlanabilecekleri geniş bir kaynak oluşturmaktır. Bu amaçla 2005-2017 yılları arasında alanda yazılmış ulusal ve uluslararası tezler, ulusal ve uluslararası makaleler ve ulusal bildiriler taranarak alanla ilgili bir çerçeve oluşturulmuştur. 1997 yılında ilk lisans eğitimi vermeye başlanan (Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, 2018) turizm rehberliği alanında yapılmış olan çalışma sayısının 2000’li yıllardan sonra artış gösterdiği ifade edilebilir. Bu sebeple araştırma kapsamına ilgili tarihler dâhil edilmiştir. Aynı zamanda uluslararası çalışmalarda rehberlik alanına yönelik çalışmalara rağbetin ve ülkemizde ise bu konuya yönelik eğilimlerin yeni yeni artış gösterdiği neden gösterilebilir. Alanın gelişimi, erişilebilen ulusal ve uluslararası tezler, makaleler ve bildirilerle geniş ve bütüncül olarak izlenebileceği düşünüldüğü için bu yayınlar araştırmaya dâhil edilmiştir.

Araştırma kapsamında, Yükseköğretim Kurumu Ulusal Tez Merkezi ve ProQuest veri tabanlarında erişim sağlanan tezler, ULAKBİM ve Google Akademik bünyesinde taranan dergilerde yayınlanan ulusal makaleler ve 2016 yılı Scimago Journal & Country Rank’de (SJR) en fazla puanlanan 35 turizm dergisi, Ulusal Turizm Kongreleri, Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongreleri ile 1. Turizm Rehberliği Kongresi ve Turist Rehberliği Dergisinde yayınlanan çalışmalar taranmıştır. Ulusal ve uluslararası literatürde tarama yapılırken “turist rehberi”, “turizm rehberi”, “turist lideri”, “turist rehberliği”, “turizm rehberliği” gibi “tour guide”, “tourist guide”, “tourism guiding”, “tour guiding”, “tour leader”, “guided tour” gibi anahtar kelimeler kullanılmıştır.

Alanın bibliyometrik profilinin belirlenebilmesi için kullanılan değişkenler ise: “yayın türü/yayın yılı, üniversite, tez türü, araştırma yöntemi, temel araştırma konusu, anahtar kelimeler, uluslararası dergiler, ülkeler”dir. Çalışmada kapsamında yanıt aranan araştırma soruları aşağıda sıralanmıştır.

- Ulusal tezlerin yıllara göre dağılımı nedir?
- Ulusal tezlerin türüne göre üniversite dağılımları nasıldır?
- Ulusal tezlerin başlıklarında sık geçen kelimeler nelerdir?
- Uluslararası tezlerin yıllara göre dağılımı nedir?
- Uluslararası tezlerin ülkelere ve üniversitelere göre dağılımı nasıldır?
- Uluslararası tezlerin başlıklarında sık geçen kelimeler nelerdir?

- g) Ulusal makalelerinin yıllara göre dağılımı nasıldır?
- h) Kullanılan araştırma yaklaşımına göre ulusal makalelerin dağılımı nasıldır?
- i) Ulusal makalelerin yayınlandığı dergilere göre dağılımı nasıldır?
- j) Ulusal makalelerin başlıklarına göre sık geçen kelimeler nelerdir?
- k) Ulusal makalelerin yıllara göre dağılımı nasıldır?
- l) Uluslararası makalelerin kullanılan araştırma yaklaşımına göre dağılımı nasıldır?
- m) Uluslararası makalelerin yayınlandığı dergilere göre dağılımı nasıldır?
- n) Uluslararası makalelerin başlıklarında sık geçen kelimeler nelerdir?
- o) Ulusal Turizm Kongrelerinde sunulan bildirilerin yıllara göre dağılımı nasıldır?
- p) Ulusal Turizm Kongrelerinde sunulan bildirilerin konu başlıklarında sık geçen kelimeler nelerdir?
- r) Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongrelerinde sunulan bildirilerin yıllara göre dağılımı nasıldır?
- s) Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongrelerinde sunulan bildirilerin konu başlıklarında sık geçen kelimeler nelerdir?
- t) Turizm Rehberliği Kongresi'nde sunulan bildirilerin ve Turist Rehberliği Dergisinde yayınlanan makalelerin konu başlıklarında sık geçen kelimeler nelerdir?

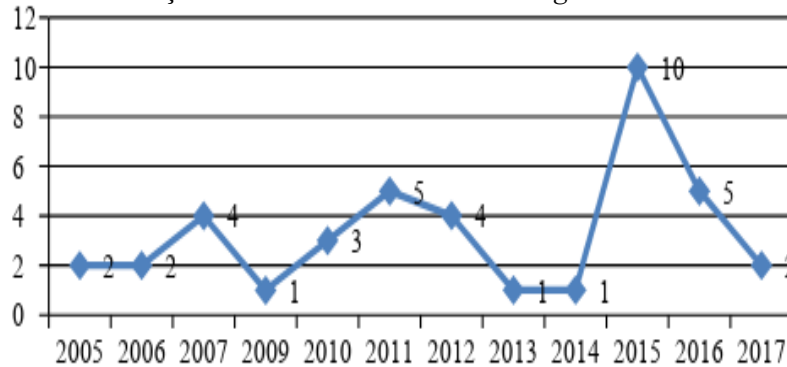
Bu sorulara yanıt aramak için verilerin sıklık dağılımları incelenmiş ayrıca grafik ve görsel veri analizi tekniklerinden kelime/etiket bulutu analizinden faydalanılmıştır. Kelime bulutu, metin içerisinde yer alan kelimeleri sıklık derecelerini dikkate alarak görselleştirmek için kullanılan bir araçtır. Bu teknik kaynak metinde görünme sıklıkları temel alınarak kelimeleri farklı yazı tipi boyutlarında bir araya getirip bir bulut/küme oluşmasını sağlar (Hunt, Gao ve Xue, 2014: 850).

4. Bulgular ve Tartışma

4.1. Lisansüstü Ulusal Tezlere İlişkin Bulgular

Turizm rehberliği alanında 2005-2017 yılı itibariyle toplam 40 tez yazılmıştır. Söz konusu tezlerin %85'i yüksek lisans tezi, %15'i ise doktora tezleridir. Şekil 1'de tezlerin yıllara göre dağılımı gösterilmiştir. Buna göre turizm rehberliği alanında yapılmış tezlerin sayısının en fazla 10 tez ile 2015 yılı olduğu görülmektedir.

Şekil 1. Tezlerin Yıllara Göre Dağılımı



Tablo 1, turizm rehberliği alanında yayınlanan tezlerin türünün üniversitelere göre dağılımını göstermektedir. Tabloya bakıldığında 10 yüksek lisans ve 3 doktora tezi ile Balıkesir Üniversitesi'nin ilk sırada yer aldığı görülmektedir. İkinci sırada 4 yüksek lisans tezi ile %10'luk oranla Akdeniz Üniversitesi gelmektedir. Anadolu Üniversitesi (3 yüksek lisans), Gazi Üniversitesi (1 yüksek lisans, 2 doktora), Mersin Üniversitesi (3 yüksek lisans) ve Sakarya Üniversitesi (3 yüksek lisans) %7,5 ile 3.sırada yer almaktadır. Buna ilave olarak yayımlanmış olan 40 tezin 39'unun görgül 1 tanesinin kavramsal araştırma yaklaşımını kullandığı görülmektedir. Görgül araştırmalarda özellikle anket, sonrasında görüşme ve/veya gözlem tekniklerinin kullanıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 1. Tezlerin Türüne Göre Üniversitelerin Dağılımı

Üniversiteler	Yüksek Lisans	Doktora	Toplam	%
Balıkesir Üniversitesi	10	3	13	32,5
Akdeniz Üniversitesi	4	-	4	10
Anadolu Üniversitesi	3	-	3	7,5
Gazi Üniversitesi	1	2	3	7,5
Mersin Üniversitesi	3	-	3	7,5
Sakarya Üniversitesi	3	-	3	7,5
Adnan Menderes Üniversitesi	2	-	2	5
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	2	-	2	5
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	1	-	1	2,5
Atatürk Üniversitesi	1	-	1	2,5
Dokuz Eylül Üniversitesi	-	1	1	2,5
Ege Üniversitesi	1	-	1	2,5
Gaziantep Üniversitesi	1	-	1	2,5
Mustafa Kemal Üniversitesi	1	-	1	2,5
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	1	-	1	2,5
Toplam			40	100

Şekil 2'de, tezlerin konu başlıklarında sık geçen kelimeler yer almaktadır. Şekil dikkate alındığında “rol, yeterlilik, performans, pazarlama, sürdürülebilirlik, kültür” gibi kelimelerin öne çıktığı görülmektedir.

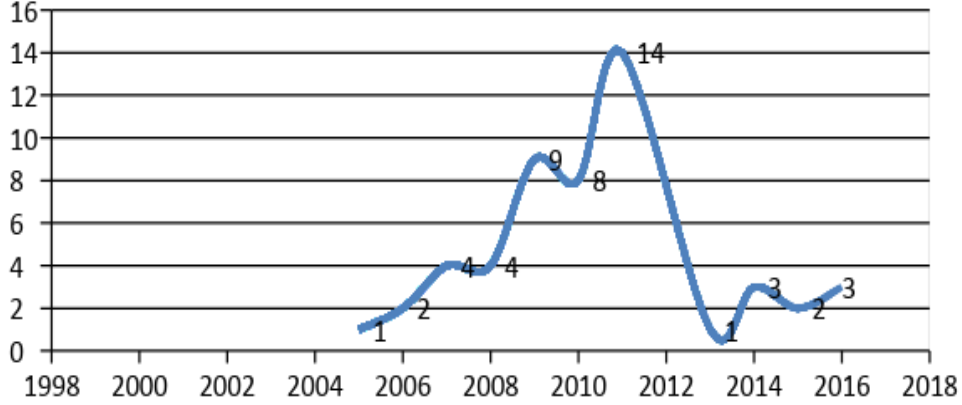
Şekil 2. Tezlerin Konu Başlıklarında Sık Geçen Kelimeler



4.2. Lisansüstü Uluslararası Tezlere İlişkin Bulgular

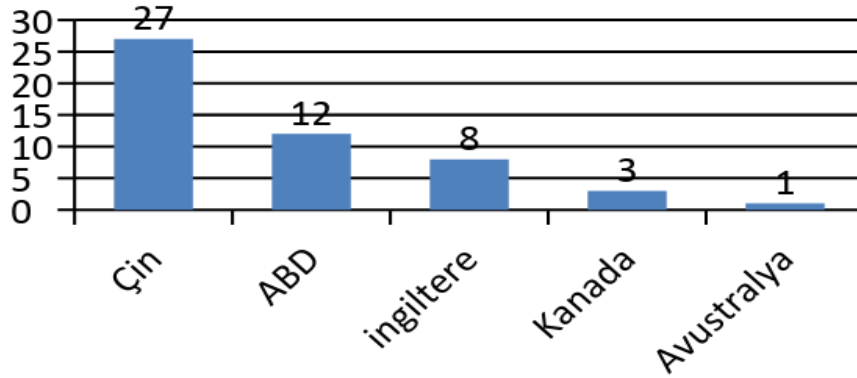
ProQuest veritabanında 2005-2017 yılları arasında turizm rehberliği alanında yayımlanmış 51 yabancı teze erişim sağlanmıştır. Şekil 3 incelendiğinde yıllara göre yayımlanan tez sayılarının en yüksek 2009-2010-2011 yıllarında olduğu görülmektedir. Günümüze doğru geldikçe yayımlanan tez sayılarının bahsi geçen yıllara göre azaldığı gözlemlenmektedir.

Şekil 3. Tezlerin Yıllara Göre Dağılımı

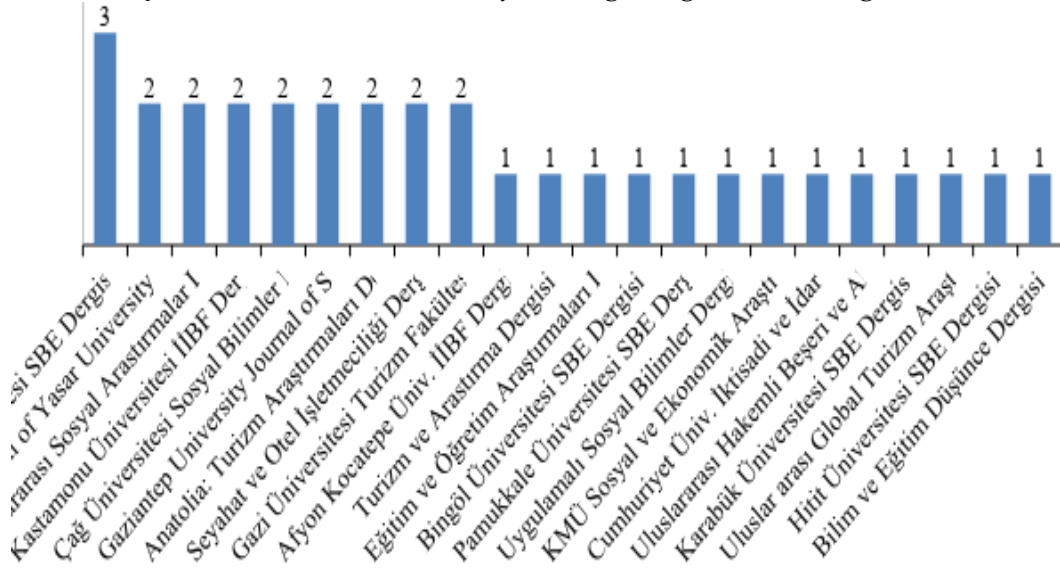


Şekil 4, yayımlanan yabancı tezlerin ülkelere göre dağılımını göstermektedir. Buna göre en fazla rehberlik alanında lisansüstü tezin yazıldığı ülke Çin, ikinci sırada ise ABD gelmektedir. Çin’de rehberlik alanında en fazla (3’er) tez yazılan üniversiteler “Sichuan University” ve “East China Normal University” dir. Bunun yanında Amerika’da alanla ilgili en fazla (3) tez yazılan üniversite ise, “The Pennsylvania State University” (Pensilvanya Eyalet Üniversitesi) olarak bulgulanmıştır. Yazılan 51 tane yabancı tezin konu başlıklarında sık geçen kelimelere bakıldığında özellikle “roles, experience, impacts, travel agency” konularının ağırlıklı olduğu bulgulanmıştır.

Şekil 4. Tezlerin Ünelere Göre Dağılımı



Şekil 7. Ulusal Makalelerin Yayımlandığı Dergilere Göre Dağılımı



Şekil 8’de makale başlıklarında sık geçen kelimeler yer almaktadır. Araştırmalarda çoğunlukla “meslek, eğitim, hizmet, algı, rol, kalite, etik” gibi konuların çalışıldığı gözlemlenmiştir.

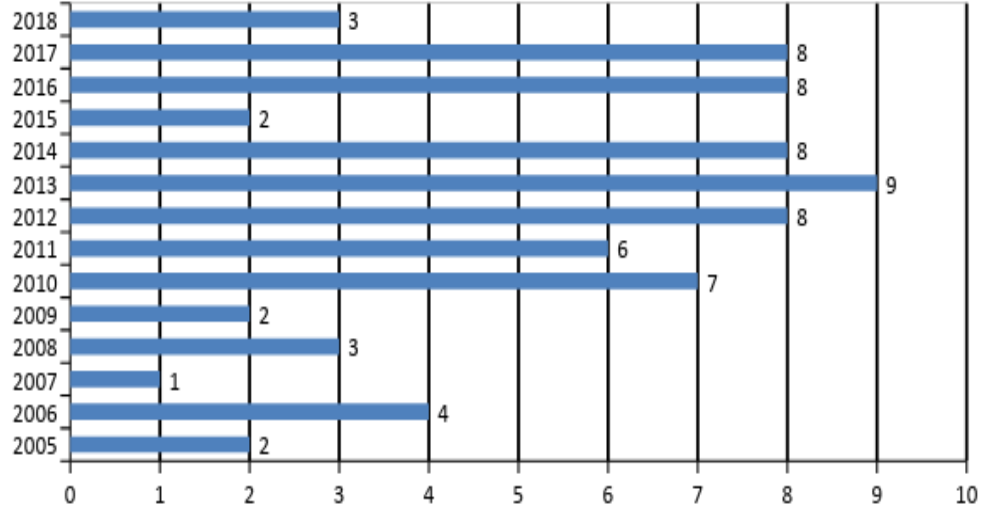
Şekil 8. Makalelerin Başlıklarında Sık Geçen Kelimeler



4.4. Uluslararası Makalelere İlişkin Bulgular

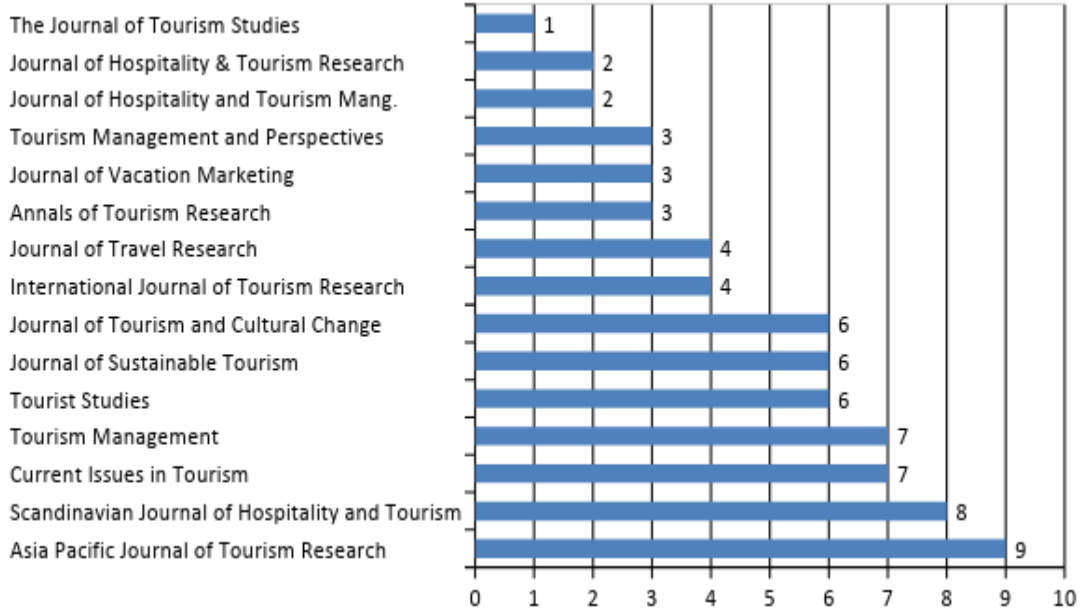
Uluslararası makalelerin yıllara göre dağılımı şekil 9’da yer almaktadır. Şekil incelendiğinde en fazla uluslararası makalenin (9) 2013 yılında yayımlandığı görülmektedir. Daha sonraki en fazla çalışma yapılan yıllar 2012, 2014, 2016 ve 2017 (8) olarak gerçekleşirken, bu sırayı 7 yayımla 2010 yılı izlemektedir. Toplam 71 uluslararası makalenin 53’ü “kavramsal-teorik”, 18’i “görgül” araştırma yaklaşımını benimsemiştir.

Şekil 9. Makalelerin Yıllara Göre Dağılımı



Şekil 10 turizm rehberliği alanında yazılmış uluslararası makalelerin yayımlandığı dergiye göre dağılımını göstermektedir. Buna göre bu alanda en fazla çalışma yayımlanan dergi “Asia Pacific Journal of Tourism Research” dergisidir. İkinci sırada ise “Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism” dergisi yer almaktadır. Üçüncü sırayı ise “Tourism Management” ve “Current Issues in Tourism” dergileri paylaşmaktadır. Sıralamada yer alan diğer dergiler ve yayınlanan makale sayıları Şekil 10’da yer almaktadır.

Şekil 10. Uluslararası Makalelerin Yayımlandığı Dergilere Göre Dağılımı



Şekil 11’de uluslararası makalelerin başlıklarında sık geçen kelimeler yer almaktadır. Buna göre yabancı yayınlarda en fazla çalışılan konular “rol, performans, turist, memnuniyet, yorumlama, hizmet kalitesi, duygusal zekâ” olarak öne çıkmaktadır.



4.5.2. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongrelerinde Sunulan Bildirilere İlişkin Bulgular

İki yılda bir düzenlenen Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi'nde toplamda 648 adet bildiri sunulmuştur. Kongrelerde sunulan bildiriler incelendiğinde ise 12 tanesinin rehberlik alanı ile ilgili olduğu bulgulanmıştır (Tablo 3). Rehberlik ile ilgili en fazla bildirinin (4) 2012 yılında düzenlenen kongrede sunulduğu görülmektedir.

Tablo 3. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongreleri'nde Yayınlanan Bildirilerin Yıllara Göre Dağılımı

Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongreleri (Lisansüstü T. Ö.A.K.) Yılları	Toplam bildiri Sayısı	Rehberlikle ilgili çalışma sayısı
III. Lisansüstü T.Ö.A.K. 2006	34	-
IV. Lisansüstü T.Ö.A.K. 2008	121	3
V. Lisansüstü T.Ö.A.K. 2010	88	2
VI. Lisansüstü T.Ö.A.K. 2012	114	4
VII. Lisansüstü T.A.K. 2014	90	-
VIII. Lisansüstü T.Ö.A.K. 2016	91	3
IX. Lisansüstü T.Ö.A.K. 2018	74	-
Toplam	648	12

Kongrede sunulan bildirilerin başlıkları incelendiğinde rehberlerin eğitimi, kültür turizminde ve kültürlerarası iletişimde rehberlerin rolü üzerine yapılan çalışmaların yoğun olduğu ifade edilebilir.

4.5.3. Balıkesir 1. Turizm Rehberliği Kongresi'nde Sunulan Bildirilere ve Turist Rehberliği Dergisi'nde Yayınlanan Makalelere İlişkin Bulgular

Balıkesir 1. Turizm Rehberliği Kongresi'nde toplam 67 bildiri sunulmuştur. Bu bildirilerden 58'i ise rehberlik ile ilgilidir. Çalışmaların başlıklarında sık geçen kelimelerin özellikle "eğitim, etki, metafor, algı, rol" konularında yoğunluk kazandığı ifade edilebilir. Bu konuların yanında "anlatım, deneyim, uzmanlaşma" konularına da ilginin olduğu söylenebilir. Özellikle günümüzde "deneyim" kavramının önem kazandığı ve birçok alanda deneyime yönelik yapıların oluşturulduğu düşünüldüğünde (deneyim ekonomisi, deneyimsel pazarlama) rehberin turist deneyimine yönelik çalışmaların artış göstermesi ve bu konu üzerine odaklanması olağan karşılanmaktadır. Bunun yanında Turist Rehberliği Dergisi'nde (Journal of Tour Guiding) yayınlanan 5 makalenin bulunduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmaların başlıklarına bakıldığında "meslek, şikâyet davranışı, eğitim, mesleki sorunlar ve iş doyumunu" olduğu görülmüştür. Araştırmada 1. Turizm Rehberliği Kongresi'nde sunulan bildiriler ve Turist Rehberliği Dergisi'nde yayınlanan makaleler ayrıca değerlendirilmiştir. Bu durumun sebebi; araştırmanın amacı doğrultusunda bu çalışmada 2005-2017 yılları arasındaki çalışmaların dikkate alınmış olması ve söz konusu çalışmaların ise yalnızca 2018 yılında yayınlanmış olması bakımından sağlıklı bir karşılaştırma yapılamayacak olmasıdır.

Sonuç ve Öneriler

Turizm rehberliği son yıllarda hem sektör açısından hem de akademik açıdan önemi gittikçe artan bir alan haline gelmiştir. Rehberin turizm sektörü içindeki stratejik konumu, çağın değişen turist ihtiyaç ve beklentileri, rehberlik üzerine yapılacak olan akademik çalışmaların literatüre kazandırılması ve güncelliğini sağlaması gerekliliğini gündeme getirmektedir. Yeni gelişmekte olan bu alan araştırmacılar için merak uyandırmakta ve alanda genel olarak çalışılan konular, alanın gelişim seyri araştırmacılara yeni çalışmalar için yol gösterecek nitelik taşımaktadır. Bu noktadan hareketle araştırmacılara, turizm rehberliği



üzerine nelerin incelenip nelerin tartışıldığı, başta olmak üzere birçok araştırma bilgisi kapsamında başvurabilecekleri bir rehber kaynak oluşturarak geçmişe yönelik bir derleme oluşturulmak amaçlanmıştır.

Bibliyometrik çalışmalar, bilim dallarının zaman içinde gösterdiği gelişmenin ortaya çıkarılmasında, araştırma eğilimlerinin, araştırma konularının neler olduğunun belirlenmesinde ve alanın yapısına ilişkin araştırmacıların bilgi edinmelerinde önemli bir kaynak işlevi görmektedir. Bu bakımdan çalışmada, bibliyometrik analiz tekniği kullanılarak turizmin önemli yapı taşlarından olan turizm rehberliği alanının seyri hakkında genel bir çerçeve çizilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçları incelendiğinde, turizm rehberliği alanındaki ulusal tezlerin daha çok yüksek lisans düzeyinde yapıldığı, doktora düzeyinde çok az sayıda çalışma yapıldığı bulgulanmıştır. Doktora tez sayısının az olmasının sebebinin, Türkiye'de rehberlik alanında henüz doktora eğitimi veren bir kurumun bulunmamasından kaynaklandığı, yüksek lisans eğitimlerinin ise rehberlik ana bilim dalları kurulduktan sonra artış gösterdiği ifade edilebilir. Doktora düzeyinde yapılan çalışmaların da turizm işletmeciliği ana bilim dallarında eğitim gören kişilerce yapılması bu sayının kısıtlı kalmasına fakat sayıların son yıllarda artış göstermesiyle alanın gelişiminin ve öneminin giderek artma eğiliminde olduğu ifade edilebilir. Sonuç olarak Türkiye'de turizm rehberliği anabilim dalı olan üniversitelerin doktora programlarını da açması bu alanda yapılacak çalışmaların ve araştırmacıların sayısının da artmasına yardımcı olacaktır.

Uluslararası tezlerin yıllara göre dağılımları incelendiğinde en yüksek 2009-2010-2011 yıllarında olduğu görülmektedir. 2018'e doğru gelindikçe rehberlik alanında yazılan tez sayısında açık bir düşüş olduğu görülmektedir. Bu bulgu ülkemizde yayınlanan tezlerin yıllara göre dağılımı ile farklılık göstermektedir.

Diğer bulgulara göre, hem tez hem ulusal makale sayısında 2014 yılından itibaren bir artış göze çarpmaktadır. Bu artışın sebebi, son yıllarda turizm alanında ve özellikle turizm rehberliği alanında yüksek lisans eğitimi veren üniversite sayısının ve alanda yetişmiş öğretim elemanı sayısının artışına bağlanabilir. Lisansüstü tezlerin hazırlandığı üniversiteler incelendiğinde Balıkesir Üniversitesi'nin başı çektiği görülmektedir. Bu sonuçlar, Şahin ve Acun tarafından 2015 yılında yapılmış olan çalışmanın sonuçları ile örtüşmektedir. Bu durumun başlıca nedeninin söz konusu üniversitenin 1998-1999 eğitim-öğretim döneminden itibaren Konaklama İşletmeciliği, Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği programlarında eğitim-öğretim veren köklü kurumlardan biri olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Bu sonucun dışında karşılaştırmalı incelemelere dâhil edilmeyen ve ayrıca değerlendirilen 2018 Nisan ayında düzenlenen Turizm Rehberliği Kongresi'nde 58 bildiri sunulmuş ve 2018 Haziran ayında ilk sayısını çıkararak Turist Rehberliği Dergisi'nde (JOTOG) 5 makale yayınlanmıştır.

Turizm rehberliği alanında en fazla makale yayınlayan derginin Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi olduğu bulgulanmıştır. Elde edilen bu sonuçlar Şahin ve Acun (2015) tarafından yapılan araştırma sonucunda elde edilen sonuçlardan farklılaşmaktadır, araştırmacılar en fazla makale yayınlanan derginin Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi olduğu sonucuna varmıştır. Bu farklılaşmanın sebebinin yıllar içinde alanla ilgili daha fazla sayıda makalenin Balıkesir SBE dergisinde yayınlandığından ileri geldiği söylenebilir. Çalışmamızda ikinci sırada yer alan dergilerden ikisi ise, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi ve Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi'dir. Evren ve Kozak tarafından 2013 yılında yapılan çalışma sonuçları arasında, Türkiye'de 2000-2010 yılları arasında yayımlanan turizm konulu makalelerin en fazla Anatolia Turizm Araştırmaları ve Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi'nde yayımlandığı yer almaktadır. Çalışmanın sonuçlarının 2012 yılında yürütülmüş olan bu çalışma ile paralellik gösterdiği belirtilebilir.



Taranan bildirimler kapsamında, Ulusal Turizm Kongresi'nde 2009-2017 yılları arasında yayınlanan 900 bildiri incelenmiş bu bildirimlerden 29 tanesinin rehberlikle ilgili olduğu tespit edilmiştir. Bulgulanan bu sonuç, Şahin ve Acun, (2015) tarafından UTK'da (1991, 2009-2015 arası) rehberlikle ilgili sunulan bildirimlerin profilini ortaya koymak için yapılan çalışma ile paralellik göstermektedir.

Tezlerde, makalelerde ve bildirimlerde “sürdürülebilirlik, kültür, hizmet kalitesi, eğitim, rol, yorumlama, meslek, kültür, performans, memnuniyet/tatmin, etik, imaj” kelimelerinin konu başlıklarında sık geçen ifadeler olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle Şahin ve Acun'un (2015) çalışma sonuçları ile paralel olarak, ülkemizde rehberlik alanında çalışılan ana araştırma konularının rehberin rolü ve performansı, etik algısı, rehberin/ülkenin imajı, rehberlik eğitimi ve mesleği olduğu görülmektedir. Dünya'da ise bunlara ilave olarak deneyim, memnuniyet, yorumlama becerisi ve hizmet kalitesi konularının öne çıktığı söylenebilir. Bununla birlikte bu alanda hem ulusal hem de uluslararası alanda yapılan çalışmalarda kullanılan araştırma yaklaşımının çoğunlukla kavramsal/torik olduğu göze çarpmaktadır. Uluslararası makalelerin turizm rehberliğine yönelik çalışmaların öncelikle Asia Pacific Journal of Tourism Research” ve sonrasında “Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism” dergilerinde yoğunlaştığı gözlemlenmektedir. Alana yönelik tarama yapacak araştırmacıların özellikle bu dergilerde geniş çaplı çalışmalara ulaşabilecekleri söylenebilir.

Araştırma, YÖK Tez Merkezi'nde erişime açık olan tezler ile Proquest veritabanında taranan uluslararası tezler, Ulakbim ve Google Akademik'de taranan ulusal makaleler ile SJR 2016 en fazla puanlanan dergi sıralamasında yer alan uluslararası ilk 35 dergide yer alan çalışmalar, ulusal turizm kongreleri, lisansüstü turizm araştırmaları kongreleri ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca çalışmanın amacı doğrultusunda 2005 yılından itibaren alanda yapılan çalışmalar karşılaştırmalı olarak incelendiğinden yayın yılına ilk olarak 2018 Haziran ayında başlayan Turist Rehberliği Dergisi'nde yayınlanan makaleler ve ilki 2018 Nisan ayında düzenlenen Turizm Rehberliği Kongresi'nde sunulan bildirimler de ayrıca değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma dili olarak Türkçe ve İngilizce kullanıldığı için diğer dillerde (özellikle; Çince) tarama yapılamamıştır. İlerdeki çalışmalar için araştırmacılar diğer dillerde yayınlanan çalışmaları da kapsama dâhil edebilir böylece bugüne kadar ortaya çıkarılmış olan çalışmadan daha geniş bir kaynak elde edebilir. Rehberlik alanında çalışma yapacak olan araştırmacılara bu çalışmanın alanın genel çerçevesini ortaya koymasından geniş bir kaynak teşkil edeceği ve araştırmalarında yol gösterici olacağı düşünülmektedir. Araştırmacılara, Türkiye literatüründe çoğunlukla çalışılmış olan rehberin rolü, performansı ve eğitimi dışında, nispeten daha az çalışılmış veya uluslararası alanda çalışılan ve ulusal bazda çok az çalışılan olan hizmet kalitesi, duygusal zekâ, rehberin yorumlama becerileri, sunum becerileri, deneyim gibi konulara ağırlık vermeleri önerilebilir. Bunların dışında araştırmacılara, ülkemizin coğrafi, doğal ve kültürel özelliklerin elverişliliği ve yabancı ülkelerde yapılan farklı rehberlik türleri de göz önünde bulundurularak yeni rehberlik türlerinin geliştirilmesine yönelik akademik çalışmalara yönelmeleri önerilebilir.

Kaynakça

- Barrios, M., Borrego, A., Vilagine, A., Olle, C. and Somoza, M. (2008). A Bibliometric Study of Psycho-logical Research on Tourism, *Scientometrics* 77(3), 453-467.
- Cheng, J. C., Chen, C. Y., Teng, H. Y., and Yen, C. H. (2016). Tour Leaders' Job Crafting and Job Outcomes: The Moderating Role Of Perceived Organizational Support, *Tourism Management Perspectives*, 20, 19-29.



- Çakıcı, C., Yıldırım, O., ve Karacaoğlu, S. (2013). “Ulusal Turizm Kongreleri Bildirilerinin Bibliyometrik Profili” in *14. Ulusal Turizm Kongresi*, ss. 1429-1447, Erciyes Üniversitesi, Kayseri, 2013.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si*. Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Evren, S., ve Kozak, N. (2013). Bibliometric Analysis Of Tourism And Hospitality Related Articles Published in Turkey. *Anatolia – An International Journal of Tourism*, 25 (1), 61-80.
- Güdü Demirbulat, Ö. ve Tetik Dinç, N.(2017). Sürdürülebilir Turizm Konulu Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Profili. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (2), 20-30.
- Hunt, C.,Gao, J., and Xue, L. (2014). A Visual Analysis of Trends in The Titles And Keywords Of Top-Ranked Tourism Journals. *Current Issues in Tourism*, 17(10), 849-855.
- Kozak, N. (2001). Türkiye'de Turizm Pazarlaması Literatürünün Gelişim Süreci: 1972-1999 Yılları Arasında Hazırlanmış Lisansüstü Tez Çalışmaları Üzerine Biyo-Bibliyografik Bir İnceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12 (1), 26-33.
- Nergiz Güçlü, H. (2014). “Türkiye'de Lisansüstü Turizm Tezlerinin Bibliyometrik Profili (1990-2013)”. *7. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, ss. 212-221, Dokuz Eylül Üniversitesi, Aydın, 2014
- Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi (2018). <https://turizmrehberligi.nevsehir.edu.tr/tanitim> (Erişim Tarihi: 02.04.2018).
- Özel, H. ve Kozak, N. (2012). “Turizm Pazarlaması Alanında Makalelerin Bibliyometrik Profili (2000-2011) ve Bradford Yasası”. *6. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, ss. 423-432, Antalya, 2012.
- Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi (ÖSYM), Yükseköğretim Kurumları Sınavı, <https://www.osym.gov.tr/TR,15288/2018-yks-yerlestirme-sonuclarina-iliskin-sayisal-bilgiler.html> (Erişim Tarihi: 13.09.2018).
- Palmer, A. L.,Sesé, A., and Montaño, J. (2005). Tourism and Statistics: Bibliometric Study 1998–2002, *Annals of Tourism Research*, 32(1), 167-178.
- Ruhanen, L.,Weiler, B., Moyle, B., and McLennan, C. (2015). Trends And Patterns in Sustainable Tourism Research: A 25-Year Bibliometric Analysis. *Journal Of Sustainable Tourism*, 23(4), 517-535.
- Şahin, S. ve Acun, A. (2015). “Turist Rehberliği Alanının Bibliyometrik Profili (Makaleler ve Lisansüstü Tezler)”, *16. Ulusal Turizm Kongresi*, ss. 1456-1475, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale, 2015.
- Şahin, S. ve Acun, A. (2015). Turist Rehberliği Alanının Bibliyometrik Profili (Ulusal Turizm Kongreleri Bildirileri), *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(34), 213-234.
- Temizkan, P., Çiçek, D., ve Özdemir, C. (2015). Bibliometric Profile Of Articles Published On Health Tourism Sağlık Turizmi Konusunda Yayınlanan Makalelerin Bibliyometrik Profili, *International Journal of Human Sciences*, 12(2), 394-415.
- Turan, A. (2014). “Turizm Konulu Yüksek Lisans Tezlerinin Bibliyometrik Profili (1984-2013)”. *7. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, ss. 3-15 Dokuz Eylül Üniversitesi, Aydın, 2014.
- Resmi Gazete, (22.06.2012), Turist Rehberliği Meslek Kanunu, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> (Erişim Tarihi: 23 Mart 2018).
- Resmi Gazete, (26.12.2014), Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm> (Erişim Tarihi: 23 Mart 2018)



- Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (2014). What is a Tourist Guide? [URL:<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim Tarihi: 20 Mart 2018).
- Yılmaz, İ., Karakuş, Y., Çamlıca, K. ve Toprak, L.S. (2017). Turizm Alanındaki Bibliyometrik Çalışmalar: Türkiye Örneği, *TURAN-SAM Uluslararası Bilimsel Hakemli Dergisi*, 9(36), 83-88.
- Zencir, E. ve Kozak, N. (2012). Sosyal Bilimler Enstitü Dergilerinde Yayımlanan Turizm Makalelerinin Bibliyometrik Profili (2000-2010). 6. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, ss. 673-682, Antalya, 2012.
- Zerva, K., and Nijkamp, P. (2016). Tour Guides as Information Filters in Urban Heterotopias: Evidence From The Amsterdam Red Light District, *Tourism Management Perspectives*, 18, 42-50.

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

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

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 oldukları 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 pozisyondadırlar (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 hüzün turizminde (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) hüzün 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 turizminde 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
- 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 (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.



Türkiye’de Turist Rehberliği Öğretiminin Değerlendirilmesi*

Evaluation of Tourist Guide Training in Turkey

Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN

Osman Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, Türkiye

Osman Gazi University, Faculty of Tourism, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-8200-9564>

E-Mail: sptemizkan@ogu.edu.tr

Öğr. Gör. Bircan ERGÜN

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, Türkiye

Afyon Kocatepe University, School of Foreign Language, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-8865-023X>

E-Mail: bergun@aku.edu.tr

Özet

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı Türkiye’de turist rehberliği öğretiminin değerlendirilmesidir. Bu amaçla Türkiye’de turist rehberliği öğretimi veren kurumlar ve kontenjanları incelenmiştir. Turist rehberliği öğretimi veren kurumların ve kontenjanların incelenmesi Türkiye’de bu kurumların ihtiyacı karşılayıp karşılamadığının tespit edilmesi açısından önemlidir.

Yöntem: Araştırma nitel bir literatür incelemesidir. Veri toplama yöntemi olarak doküman incelemesi kullanılmıştır. Ön lisans ve lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi verileri için Ölme Seçme ve Yerleştirme Merkezi’nin (ÖSYM) yayınladığı tercih kılavuzları, yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi verileri için ise ilgili üniversitelerin internet siteleri kullanılmıştır.

Bulgular: Yapılan araştırma sonucu Türkiye’de turist rehberliği öğretiminin bakanlık kursları, üniversitelerde önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeylerinde verildiği belirlenmiştir. Açılan kontenjanların yüksek olduğu gözlemlenmiştir ve bu konuda bir planlama yapılması gerekmektedir. Ayrıca turist rehberliği öğretiminin bakanlık kursları, üniversitelerdeki önlisans, lisans, yüksek lisans olarak dört farklı şekilde verilmektedir. Bu durumun turist rehberliği mesleki öğretiminde standart oluşturulmasında engel teşkil ettiği söylenebilir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Türkiye’deki turist rehberliği öğretiminin değerlendirilmesi, turist rehberi ihtiyacının ne düzeyde karşılandığının tespiti açısından önemlidir. Literatür incelendiğinde turist rehberliği öğretiminin kontenjanlarla birlikte incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberliği, turist rehberliği öğretimi, üniversite kontenjanları.

uğu tespit edilmiştir. Tezler, ulusal-uluslararası makaleler ve bildirilerde en fazla çalışılan konuların; rol, eğitim, hizmet, meslek olduğu görülmektedir.

Makale Türü: Literatür taraması

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this study is to evaluate the tourist guide training in Turkey. For this purpose, institutions that provide tourist guide training in Turkey and their quotas were examined. Examination of these institutions and their quotas is important for determining whether they meet the needs of the tourism sector.

Atf için (to cite): Temizkan, R. ve Ergün, B. (2018). Türkiye’de Turist Rehberliği Öğretiminin Değerlendirilmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 95-104.

* Bu çalışma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde devam etmekte olan “Turist Rehberliğe Öğretiminde Kalite: TR-ÖGKAL” isimli doktora tez çalışmasından üretilmiştir.



Methodology: The research is a qualitative literature review. Document analysis was used as data collection method. For the undergraduate programs data, preference guides from Measuring, Selection and Placement Center (OSYM) were used. For the graduate programs data, web sites of the relevant universities were used.

Findings: The research results showed that tourist guide training in Turkey is given as courses by the Ministry and undergraduate, graduate, master degrees in universities. It was observed that the quotas are high for the programs and a planning should be made in this regard. In addition, tourist guide training is given in four different ways as courses, undergraduate, graduate, master degrees. It can be said that this situation constitutes an obstacle for the establishment of a standard in tourist guidance training.

Originality / Scientific Value: Evaluation of tourist guide training in Turkey is important in terms of identifying the current status of the sector. When the relevant literature was reviewed, it was seen that there were no such study had been done before.

Key Words: Tourist guide, tourist guide training, quotas at universities.

Paper Type: Literature review

Giriş

Turizm dünyadaki en büyük sektörlerden birisidir ve hızla büyümektedir. Dünya Turizm Örgütü'ne göre uluslararası turist varışları 1990'da 435 milyondan 2017'ye gelindiğinde 1,323 milyar'a yükselmiştir. Bu rakamın her yıl %3,3 büyüme ile 2030 yılında 1,8 milyara ulaşması beklenmektedir. Türkiye uluslararası turist varışlarında 39,5 milyon turist ile dünyada 6. sırada yer almaktadır (United Nations World Tourism Organization, 2018). Özellikle ülkelerin ulusal ve uluslar arası düzeyde ekonomik sorunlarının çözümünde turizm, dinamik ekonomik özellikleri ile bir çözüm noktası olmuştur. Gelişmiş ve gelişmekte olan birçok ülke tarafından turizm, ekonomik büyümenin ve gelişmenin en önemli kaynaklarından biri olarak görülmektedir. Turizm istihdam artırıcı, döviz kazandırıcı ve yabancı sermayeyi teşvik edici özellikleri ile birçok ülke tarafından önemi görülmüş bir sektördür (Samırkaş ve Bahar, 2013). Türkiye ekonomisinde de çok önemli bir yeri olan turizm, ödemeler dengesine, enflasyona ve işsizliğe bir çare olarak düşünülen lokomotif bir sektördür ve üzerinde önemle durulması gerekmektedir (Çımat ve Bahar, 2003).

Turizm ekonomik yönünün yanında küresel, sosyokültürel bir olgudur (Salazar, 2006). Bundan dolayı bu sosyokültürel olguyu turistlere aktaran ve ülkeyi temsil eden turist rehberlerinin yeri turizm sektörü açısından çok önemlidir. Türkiye üç tarafı denizlerle çevrili olması, Akdeniz çanağında bulunması, değişik coğrafik alanlara sahip olması ve dört mevsim yaşanan bir ülke olması nedeniyle turistik açıdan birçok doğal güzelliği bulunmaktadır. Ayrıca antik çağlardan günümüze birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olması nedeniyle de birçok tarihi ve kültürel çekiciliği bulunmaktadır. Bu nedenlerden dolayı Türkiye çok sayıda yabancı turist çeken ancak potansiyelinin çok altında turist sayısı ve turizm geliri elde eden bir ülkedir. Turistlere bu coğrafyayı gezdiren ve bu çekicilikleri anlatan turist rehberlerinin Türkiye açısından önemi çok fazladır.

Bu bağlamda turist rehberlerinin iyi bir öğrenim görmüş olmaları gerekmektedir. Çünkü turist rehberlerinin daha iyi bir hizmet kalitesi sunmalarının yolu kaliteli bir öğretim almalarından geçmektedir. Rehberler turistlerle bire bir iletişim halinde oldukları için turistlerin memnuniyetleri direk onların elinde olmaktadır. Bu nedenle turist rehberi yetiştiren kurumların öğretim kalitelerinin artırılması direk turistlerin memnuniyetlerini, bir turun başarılı geçmesini dolayısıyla turizm endüstrisinin kalitesinin yükseltilmesi ve daha çok ve paralı turistlerin ülkemize gelmesi açısından önemlidir.



1. Literatür Taraması

Dünya Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu'na göre turist rehberi tanımı şu şekilde yapılmıştır (World Federation of Tourist Guide Associations, 2018): Turist rehberi, bir bölge hakkında uygun otoriterler tarafından verilmiş veya kabul edilen yeterliliğe sahip, o bölgedeki kültürel ve doğal mirasları ziyaretçilerin istedikleri dilde anlatarak onları gezdiren kişidir. Literatürde ise yazarlar turist rehberliği tanımı için şu ifadeleri kullanmışlardır: turist rehberleri gezilen yerlerdeki sessiz manzarayı bilgiler sunarak ve anekdot hikayeler yardımıyla anlatan kişidir (Leclerc ve Martin, 2004); turist rehberleri turizm endüstrisinde turistlerin bir varış yerinden edindikleri tecrübelerini etkileyen ön safta çalışanlardır (Huang, 2011); turist rehberleri bilgiyi aktaran kişiler, çevirmenlerdir ve uluslararası turizm hareketin ekonomik ve sosyal olarak en üst faydanın sağlanması noktasında büyük önem arz ederler (Rabotic, 2010).

Günümüzde turistler rahat ulaşım ve konaklamadan fazlasını talep etmektedirler. Turistler ülkenin sunacağı imkânlardan faydalanmak istemektedirler. Özellikle son yıllarda turistler artık deneyim yaşamak istemektedirler. Turistleri bu deneyimlerle buluşturacak kişilere ihtiyaç duyulmaktadır (Chilembwe ve Mweiwa, 2014). Onları bu deneyimlerle buluşturabilecek kişiler turist rehberleridir. Turist rehberlerinin dâhil olmadığı bir süreçte uluslararası turizmden bahsetmek mümkün değildir. Rehberler en ön safta çalışan profesyoneller, bilgi sağlayıcıları ve çevirmenler olarak, turistlerin gözünde bir varış yerinin temsilcileri ve elçileridirler (Rabotic, 2010). Buradan hareketle, turizm endüstrisinin başarısının turist rehberlerine bağlı olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü en ön safta çalışan turist rehberleri bir turun başarısını etkilerler. Onların kaliteli bir hizmet sunmaları turizm kalitesini de doğrudan etkilemektedir (Zhang ve Chow, 2004).

Turist rehberi yaptığı iş dolayısıyla toplum, ülke ve varış yeri hakkında bilgi veren kişidir. Ülkeyi yabancılara karşı kendi kimliği ile temsil etmek en büyük sorumluluğudur. Yabancı bir ülkeye gelen turistler, kitaplarla ve duyduklarıyla çeşitli bilgilere sahip olsa da o ülkenin dilini ve kültürünü bilmediği için turist rehberine ihtiyaç duyarlar. Bir varış yerindeki tarihi yerleri, sanat eserlerini ve turistik yerleri anlatan turist rehberleri, turistlere o ülke veya varış yeri ile ilgili yargılar oluşturarak ya da ön yargıları temizleyerek ülke ve toplum adına önemli alanlarda hizmet edecek kişilerdir (Tosun ve Temizkan, 2004).

Koroğlu ve Güzel'in (2013) yaptıkları çalışmada da turist rehberlerinin performansının önemi ortaya konmuş ve turistlerin memnuniyetlerini ve bağlılığını, imajı, seyahat deneyimini ve turun başarısını etkiledikleri belirtilmiştir. Başka bir deyişle, turistlerin ihtiyaçlarını karşılayamayan bir tur rehberi tatil deneyimini olumsuz yönde etkileyebilir ve turistik varış yerinin imajına büyük ölçüde zarar verebilir. Müşterilerle turun başlangıcından itibaren ve sonuna kadar ilgilenen, varış yerini, turistik ürünleri, acentenin ürünlerini tanıtan ve kendisi de ürünün bir parçası olan turist rehberleri, bütün turizm ürünlerinin temsilcisi konumundadır. Bu konumlarıyla turist rehberleri varış yeri ve acentelerin tanıtım ve bilgi kaynağı olarak faaliyet gösterirler (Temizkan, 2010).

Türkiye bulunduğu coğrafya dolayısıyla çok sayıda doğal güzelliklere sahiptir. Üç tarafı denizlerle çevirili olması, Akdeniz çanağında olması ve dört mevsim yaşanması, yılın her sezonunda farklı türde tatil isteyen turistlere cevap verebilmektedir. Ayrıca Anadolu'nun birçok uygarlığa ev sahipliği yapmış olması ve eski çağlardan beri yerleşim yeri olarak kullanılmasından dolayı birçok tarihi çekiciliği bulunmaktadır. Bu nedenlerden dolayı Türkiye uluslararası düzeyde çok sayıda turist için bir cazibe merkezidir. Bu doğrultuda turist rehberliği Türkiye'de üst düzeyde öneme sahip mesleklerden birisidir.



Türkiye Rehberler Birliği istatistiklerine bakıldığında Türkiye’de ruhsatname sahibi turist rehberlerinin sayısının 10243 olduğu görülmektedir (Türkiye Rehberler Birliği, 2017). Türkiye’de ruhsatname sahibi turist rehberleri 36 dilde rehberlik hizmeti vermektedirler ve dillere göre dağılıma bakıldığında ise; 6510 ile İngilizce ilk sırada, 1641 ile Almanca ikinci sırada, 1120 ile Fransızca üçüncü sıradadır. Rehberlerin bildiği diller arasında çok fazla turist gelmediği Ermenice, Lehçe, Urduca, İzlandaca, Makedonca, Slovakça dilleri de bulunmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1. Yabancı Dile Göre Turist Rehber Sayıları

Dil	Sayı	Dil	Sayı
İngilizce	6510	İsveççe	27
Almanca	1641	Hırvatça	24
Fransızca	1120	Korece	24
İspanyolca	694	İbranice	23
Rusça	671	Romence	21
Japonca	585	Macarca	20
İtalyanca	555	Urduca	9
Portekizce	356	Danimarkaca	8
Arapça	303	Makedonca	7
Hollandaca	237	Fince	7
Bulgarca	233	Çekce	7
Çince	207	Ermenice	7
Yunanca	143	Boşnakça	6
Endonezce	78	Slovakça	3
Lehçe	47	Hintçe	2
Sırpça	44	Gürcüce	1
Farsça	34	İzlandaca	1
Norveççe	32	Litvanca	1
Toplam		36	13688

Kaynak: Türkiye Rehberler Birliği, 2018.

Turizm endüstrisi emek yoğun bir hizmet endüstrisidir ve ayakta kalabilmesi rekabet üstünlüğüne bağlıdır. Günümüzde rekabet üstünlüğü turistik ürünü sunan kaliteli personelin varlığına bağlıdır. Çünkü turist ile turizm sektörünün çalışanlarının etkileşimi turistik ürün deneyiminin ayrılmaz parçasıdır (Amoah ve Baum, 1997, Ünlüöner ve Boylu, 2005, Aksu ve Bucak, 2012). Bu nedenle birçok ülke turizm piyasasında tutunabilmek için turizm öğretimine önem vermektedirler. Turizm endüstrisinde uluslararası rekabetin artması ve turistik ürünün personel yoluyla turistlere sunulması turizm öğretiminin önemini artmasını sağlamıştır.

Turizm endüstrisi için nitelikli ve görkemli binalar yapılsa bile, turizm öğretimi almış nitelikli personel istihdam edilmemesi turizmin önemini kaybolmasına yol açmaktadır. Bunun için turizm öğretimine önem verilmesi gerekmektedir (Aksu ve Bucak, 2012). Nitelikli personelin bulunmaması hizmet kalitesi ve memnuniyetin düşmesine neden olmakta ve turizmden elde edilen gelirin düşük olmasına yol açmaktadır. Turizm işletmelerinin turistik ürünlerinin ve hizmetin kalitesini artırarak, daha fazla para harcayan ziyaretçileri çekmek istemelerinden dolayı; günümüzde turizm öğretimi veren kurumlar sadece turizm endüstrisindeki çalışan boşluğunu doldurmak yerine, daha kaliteli öğretim almış kalifiye elemana ihtiyaç duymaktadırlar (Amoah ve Baum, 1997). Özellikle üniversitelerin ana görevi sektörü memnun edebilecek düzeyde kaliteli öğretim almış



kalifiye eleman sağlamaktır. Turizm sektöründeki işverenler üniversitede öğretim görmüş iş gücünün iyi öğretim almış olmasını beklemekte ve toplum da bu öğretim sayesinde ekonomiyeye katkıda bulunulmasını beklemektedir (Suligoj, 2014).

Turist rehberi öğretimi açısından olaya baktığımızda ise; Temizkan (2010) doğru bilgi aktarımı yapmayan turist rehberlerinin ülke ve varış yeri imajını olumsuz etkileyeceğini ve turizm sektörü ve bağlantılı diğer sektör ve alanların uluslararası rekabette kaybetmesine sebep olacaklarını bildirmiştir. Turizm sektörü yabancı ülkelerden gelen vatandaşlarla iletişimin en yoğun gerçekleştiği sektörlerin başında gelmektedir. Bu nedenle bu sektörde yabancı dil bilgisi aranmaktadır (Hussein vd, 2008).

Tura katılan turistlerle direk iletişimde olan ve onlara bilgi aktarımında bulunan turist rehberleri için yabancı dil bilgisi çok önemli bir gereklilik olmaktadır. Dil bilmeyen bir rehber turistlere bilgi aktaramayacağı için mesleğini icra edemez. Bu yüzden tüm turizm bölümlerinde özellikle turizm rehberliğinde yabancı dil öğretiminin önemi çok fazladır. Uluslararası turistlerle etkili bir şekilde iletişim kurmak için kültürel farklılıkları dikkate alması gerektiğini bilen turist rehberleri ve turist rehberliği akademisyenleri çok çeşitli iletişim becerileri geliştirilmesi gerektiğini savunmaktadırlar. Bu beceriler; dil, motivasyon, eğlence ve turistlerle ilgilenme ve zor durumlarla başa çıkmadır (Huang, 2011).

Yukarıdaki tanımlardan anlaşılacağı gibi turist rehberleri bitki örtüsü, hayvan çeşitliliği, coğrafi konum, iklim, doğal ortam, ekosistem, devlet yapısı, nüfus, gelenek görenekler, yerel danslar, diller, mimari yapı, önemli tarihi olaylar gibi konularda bilgi sahibi olmalıdır (Hu, 2007).

2. Yöntem

Türkiye’de turist rehberliği öğretiminin değerlendirildiği bu çalışma nitel bir literatür incelemesidir. Veri toplama yöntemi olarak doküman incelenmesi kullanılmıştır. Ön lisans ve lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi verileri için Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi’nin (ÖSYM) yayınladığı tercih kılavuzları, yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi verileri için ise ilgili üniversitelerin internet siteleri kullanılmıştır.

3. Bulgular

Türkiye’de turist rehberliği öğretimi 1995 yılına kadar Turizm Bakanlığı’nın düzenlediği üç ve altı aylık kurslarla verilmiştir. Bu tarihe kadar turist rehberleri yabancı dil bilgisine sahip lise veya üniversite mezunlarının sınav yapılarak alınmış, üç ve altı aylık kurslarla yetiştirilmiştir. Üç aylık kurslarla bölgesel ve altı aylık kurslarla ise ülkesel rehber öğretimi verilmiştir. 25 Kasım 2005 tarihinde ise çıkarılan yönetmelik ile bölgesel rehberlik kalkmıştır (Çolakoğlu vd., 2010). 1995 yılında yönetmeliğe ek madde getirilerek turist rehberliği öğretiminin fakülte ve yüksekokullar yoluyla yürütülmesi hedeflenmiştir. Böylece günümüze kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı kursları ve iki yıllık meslek okulları da dahil olmak üzere üç farklı turist rehberliği öğretimi sistemi ortaya çıkmıştır (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013). Hem Kültür ve Turizm Bakanlığı ve birliklerin hem de üniversitelerin turist rehberliği öğretiminden sorumlu olması bir ikileme yol açmaktadır (Avcıkurt vd, 2009). 07 Haziran 2012 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde kabul edilen Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun 3. maddesinin 1. fıkrasına göre turist rehberi olmak için (Resmi Gazete, 2012):

- 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 tamamlamak.

- Birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayı ile belirlenen yabancı dillerden birinde, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında yapacağı veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptıracağı yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikle belirlenen yabancı dil yeterlik belgelerinden birine sahip olmak.
- Birlikler tarafından Bakanlığın gözetim ve denetimi altında düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak ve gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olmak.

Türkiye’de turist rehberliği öğretimi yaygın ve örgün olmak üzere iki şekilde verilmektedir. Örgün öğretim üniversitelerde önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde verilirken, yaygın öğretim bakanlığın ve birliklerin açtığı sertifika programları ile verilmektedir. Bu öğretimler sonucu turizm hizmetinin her aşamasında bilgi sahibi olan ve mesleği icra etmesi için gerekli olan bilgilere sahip olan bilinçli bir turist rehberi yetiştirilmesi amaçlanmaktadır. Turist rehberleri ülke, varış yeri ve turistler için stratejik bir önem taşıdığı için, çok iyi bir öğretim almalarının yanında liderlik, sabır ve anlayış, davranış esnekliği, mizah kabiliyeti, fiziksel görünüm, kararlılık ve mesleki etik gibi birçok bireysel özelliği de taşımalıdır. Bu nedenden dolayı turist rehberliği öğretimi müfredatı hazırlanırken çok iyi araştırma yapılmalı ve rehberlerin sahip olması gereken özellikleri onlara aktarabilecek nitelikte hazırlanması gerekmektedir (Eker ve Zengin, 2016).

Turist rehberliği sertifika programları; birlik ve TÜRSAB’ın ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak, belirlenen dillerde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında Birlik tarafından ülkesel veya bölgesel olarak düzenlenir. Sertifika programının süresi ülkesel sertifika programlarında en az yedi yüz ders saati, bölgesel sertifika programlarında ise bölge başına en az yüz elli ders saatidir. Dersler haftada en az beş gün ve günde kırk beşer dakikalık en az dört ders saati olarak yürütülür. Konferanslar ise en az iki saat olmak üzere düzenlenir. Katılımcıların, sertifika programı kapsamında belirlenen tarihi ve turistik alanları tanımak ve bilgi sahibi olmak amacıyla Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında yapılan yurtiçi uygulama gezilerine katılmaları zorunludur (TUREB, 2017).

Örgün turist rehberliği öğretimi üniversiteler tarafından önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde verilmektedir. Türkiye’de önlisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi tablo 2’te gösterilmiştir.



Tablo 2. Önlisans Düzeyinde Turist Rehberliği Öğretimi Veren Kurumlar

Üniversite	Meslek Yüksekokulu	Bölüm	Kontenjan
Ankara Üniversitesi	Beypazarı MYO	Turist Rehberliği	60
Iğdır Üniversitesi	Iğdır MYO	Turist Rehberliği	40
İnönü Üniversitesi	Kale Turizm ve Otelcilik MYO	Turist Rehberliği	35
İstanbul Arel Üniversitesi	MYO	Turist Rehberliği	58
İstanbul Aydın Üniversitesi	Anadolu BİL MYO	Turist Rehberliği	50
İstanbul Ayvansaray Üniversitesi	Plato MYO	Turist Rehberliği (Uzaktan)	50
İstanbul Gelişim Üniversitesi	İstanbul Gelişim MYO	Turist Rehberliği	50
Kapadokya Üniversitesi	Kapadokya MYO	Turist Rehberliği	40+170*
Kocaeli Üniversitesi	Kartepe Turizm MYO	Turist Rehberliği	60
Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turist Rehberliği	50
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Yeşilova İsmail Akın MYO	Turist Rehberliği	50
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Marmaris MYO	Turist Rehberliği	110
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Ortaç MYO	Turist Rehberliği	55
Neşehir Hacı Bektaş Veli Üni.	Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz MYO	Turist Rehberliği	185
Selçuk Üniversitesi	Akşehir MYO	Turist Rehberliği	60
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat MYO	Turist Rehberliği	45
Selçuk Üniversitesi	Silifke Taşucu MYO	Turist Rehberliği	145
Süleyman Demirel Üniversitesi	Yalvaç MYO	Turist Rehberliği	40
Uludağ Üniversitesi	İzmit MYO	Turist Rehberliği	55
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van MYO	Turist Rehberliği	40
Lefke Avrupa Üniversitesi	MYO	Turist Rehberliği	20
Toplam			1468

Kaynak: Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi, 2018.

*Kapadokya Üniversitesinde 40 Normal Öğretim ve 170 Uzaktan Eğitim Kontenjanı bulunmaktadır.

Türkiye'de önlisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi 18 üniversitede ve 21 meslek yüksekokulunda verilmektedir. Toplam 1468 kontenjanı bulunan bu bölümlerin 2 tanesi uzaktan eğitim vermektedir ve kontenjanları 220'dir. Lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi ise tablo 3'da verilmiştir.

Tablo 3. Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Öğretimi Veren Kurumlar

Üniversite	Kurum	Bölüm	Kontenjan
Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	110
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	120
Akdeniz Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Akdeniz Üniversitesi	Manavgat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Anadolu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	130
Batman Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	20
Çanakkale Onsekiz Mart Üni.	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	75
Ege Üniversitesi	Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	60
Gazi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	86
İstanbul Gelişim Üniversitesi	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Kastamonu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Kırklareli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	100
Mersin Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50



Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni. Nişantaşı Üniversitesi	Turizm Fakültesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği Turizm Rehberliği	52 36
Ondokuz Mayıs Üniversitesi Pamukkale Üniversitesi Selçuk Üniversitesi	Turizm Fakültesi Turizm Fakültesi Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği Turizm Rehberliği Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	60 60 200
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	40
Sinop Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	75
Yaşar Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
Toplam			1654

Kaynak: ÖSYM, 2018.

Türkiye'de lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi "Turizm Rehberliği" ve "Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği" adı altında 2 farklı bölümde verilmektedir. 22 farklı üniversite bünyesinde bulunan 18 Turizm Fakültesi, 3 Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 1 İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, 1 İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve 1 Uygulamalı Bilimler Yüksekokulunda turist rehberliği eğitimi yapılmaktadır. Bu bölümlerin toplam 1654 kontenjanı bulunmaktadır.

Türkiye'de yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren programlara bakıldığında; bu programların Afyon Kocatepe Üniversitesi (Tezsiz) ve Eskişehir Osmangazi Üniversitesi (Tezsiz) tarafından verildiği görülmektedir (Afyon Kocatepe Üniversitesi, 2018; Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 2018).

Sonuç Ve Öneriler

Turist rehberleri, ülkeye gelen turistlerin ilk gördükleri kişi konumundadırlar. Onların performansı hem gezinin ve varış yerinin tanıtımını sağlarken hem de ülkenin genel imajına etki etmektedir. Bu bağlamda turist rehberleri bir ülkenin turizmde en ön safta yer alan kişilerdir. Özellikle üç tarafı denizlerle çevreli, çok sayıda doğal güzelliği bulunan, birçok medeniyete ev sahipliği yapmış ve çok sayıda tarihi varlığa sahip, çok çeşitli kültürel öğeleri barındıran Türkiye için turist rehberleri yadsınamaz bir yere sahiptir.

Türkiye'de turist rehberliğinin öneminin anlaşıldığı ve turist rehberi eğitime önem vermeye başlandığı görülmektedir. Bulgular incelendiğinde Türkiye'de turist rehberliği eğitimi bakanlığın açtığı kurslarla, önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeylerindeki programlarla verilmektedir. Kontenjanlar incelendiğinde Türkiye'nin ihtiyacından fazla turist rehberi yetiştirildiği söylenebilir. Yeni kontenjanlar açılmadan önce ve mevcut kontenjanlar üzerinde bir planlama yapılması gerektiği ortadadır. Ayrıca turist rehberliği eğitiminin bakanlık kursları, üniversitelerdeki önlisans, lisans, yüksek lisans olarak dört farklı şekilde verilmektedir. Bu durumun turist rehberliği mesleki eğitiminde standart oluşturulmasında engel teşkil ettiği söylenebilir ve bu durum diğer yazarlar tarafından da çalışmalardan bahsedilmiştir (Temizkan vd., 2013; Gül, 2012; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Köroğlu ve Güzel, 2013; Avcıkurt vd., 2009; Yarcın, 2009). Ayrıca bu durum, farklı öğretim düzeylerinden farklı dersler almış rehberlerin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Temizkan, 2010; Korkmaz vd., 2011). Bir başka deyişle, Türkiye'de farklı nitelikte ve sürelerde verilen bu rehberlik eğitimi olumsuz sonuçlara neden olmuştur. Rehberlik eğitiminde bir standartlaşma sağlanamamış ve bu nedenle de belirli standartlara sahip rehberler yetiştirilememiştir (Temizkan vd. 2013). 4 yılda alınan turist rehberliği eğitimi ile açılan sertifika programlarından alınan öğretim kalitesi ve içeriğinin farklı



olacağı ortadadır (Avcıkurt vd, 2009). Bunun önüne geçilebilmesi için turist rehberliği öğretiminin tek bir merkezde toplanması ve üniversitelere verilmesi gerekmektedir. Lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi turist rehberi olmak isteyenler için verilirken, lisansüstü turist rehberliği öğretimi başka bölümlerden mezun olup turist rehberi olmak isteyen kişiler için ve nadir dillerde turist rehberi yetiştirmek için verilebilir. Bunun yanında Türkiye’de turist rehberliğinin mevcut durumu ile ileriye yönelik ihtiyacının belirlenmesi gerekmektedir. Bu bağlamda mevcut turizm rehberliği bölümleri ve kontenjanları düzenlenmeli ve yeni açılacak bölümler bu ihtiyaca göre belirlenmelidir.

Kaynakça

- Afyon Kocatepe Üniversitesi (2018, 20 Ağustos). Turist Rehberliği Yüksek Lisans Programı. Erişim Adresi: <http://turizm.aku.edu.tr/turizm-rehberligi-anabilim-dali/>
- Aksu, M. ve Bucak, T. (2012). Mesleki Turizm Eğitimi. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(2), 7-18.
- Amoah, V. A. ve Baum, T. (1997). Tourism Education: Policy Versus Practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(1), 5-12.
- Avcıkurt, C., Alper, B. ve Geyik S. (2009) Education and Training of Tourist Guides in Turkey. *Management and Education*, 5, 57-63.
- Chilembwe, J. M. ve Mweiwa, V.(2014). Tour Guides: Are They Tourism Promoters And Developers? Case Study Of Malawi. *International Journal of Research in Business Management (IMPACT: IJRBM)*, 2(9), 29-46.
- Çetin, G. ve Kizilirmak, İ. (2012). Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Çımat, A. ve Bahar, O. (2003). Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 6, 1-18.
- Çolakoğlu, O. E., Efendi, E. ve Epik, F. (2010). *Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberliği Üzerine Bir Uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Eskişehir Osmangazi Üniversitesi (2018, 24 Ağustos). Yüksek Lisans Programları. Erişim Adresi: <https://tf.ogu.edu.tr/Sayfa/Index/43/yukseklisans-programlari>
- Gül, T. (2012). “Türkiye’deki Turizm Rehberliği Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Hu, Wei. (2007). “Tour Guides and Sustainable Development: the Case of Hainan, China”, University of Waterloo, Basılmamış Doktora Tezi.
- Huang, Y. (2011). Chinese Tour Guides’ Strategies in Intercultural Communication— Implications for Language Teaching and Tourism Education. *Journal of Language Teaching and Research*, 2(1), 146-150.
- Hussein, A. T., Temizkan, S. P. ve Temizkan, R. (2008). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Veren Lisans Programlarında Yabancı Dil Eğitimi: Akademisyen ve Öğrencilerin Değerlendirmeleri. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 102-119.
- Korkmaz, S., Temizkan, S. P. ve Temizkan, R. (2011). Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 17-36.



- Köroğlu, Ö. ve Güzel, Ö. (2013). Visitor Perceptions of the Role of Tour Guides in Natural Resource Management and Sustainable Tourism. *Romanian Economic and Business Review – Special issue*, 69-79.
- Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of International Relations*, 28, 181-200.
- Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi (2018, 30 Mart). 2017 ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu. Erişim Adresi: <http://www.osym.gov.tr/TR,13263/2017-osys-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>
- Rabotic, B. (2010). Professional Tourist Guiding: The Importance of Interpretation for Tourist Experiences. 20th Biennial International Congress: New Trends in Tourism and Hotel Management, Opatija (Croatia).
- Resmi Gazete (2012, 7 Haziran). Turist Rehberliği Meslek Kanunu. Erişim Adresi: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>
- Salazar, N. B. (2006). Touristifying Tanzania Local Guides, Global Discourse. *Annals of Tourism Research*, 33(3), 833-852.
- Samırkaş, M. ve Bahar, O. (2013). Turizm, Yoksulluk ve Bölgesel Gelişmişlik Farklılıkları. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şuligoj, M. (2014). External Experts' Integration into Educational Processes at University: a Question of Educational Quality. *Research and Discussion*, 7(2), 3-22.
- Temizkan, S. P. (2010). "Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmet İçi Eğitim Seminerleri", Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- 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.
- Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). Türkiye'nin Dış Tanıtım ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü. 1. *Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi 15-16 Nisan 2004*, 345-365.
- Türkiye Rehberler Birliği (2017, 12 Kasım) Erişim Adresi: <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/75>,
- United Nations World Tourism Organization (2018, 13 Temmuz). 2017 Annual Report. Erişim Adresi: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419807>.
- Ünlüönen, K. ve Boylu, Y. (2005). Türkiye'de Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(12), 11-32.
- World Federation of Tourist Guide Associations (2018, 2 Nisan). What is a Tourist Guide? Erişim Adresi: <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>.
- Yarcan, Ş. (2009) Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18, 33-44
- Yenipınar U. ve Zorkirişçi A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10(2), 111-136.
- Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25, 81-91.



Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Personel Üzerine Bir Araştırma*

A Research on Foreign Employers in the Travel Industry in Turkey

Bilim Uzm. Şule YILMAZ

Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Kastamonu University, Institute of Social Sciences, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5329-3324>

E-Mail: osmangazisule@hotmail.com

Prof. Dr. Kutay OKTAY

Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Kastamonu University, Tourism Faculty, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5329-3324>

E-Mail: koktay@kastamonu.edu.tr

Özet

Amaç ve Önem: Son yıllarda Rusya ve BDT ülkelerinden gelen turistlerin Antalya İlinde yoğunlaşması ve burada faaliyet gösteren tur şirketlerinin Rusça bilen personele olan ihtiyacının artması nedeniyle başta Rusya olmak üzere Rus dilinin konuşulduğu coğrafyalardan çok sayıda yabancı çalışmak üzere Türkiye’ye geldiği bilinmektedir. Bu bağlamda Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel profilini ve karşılaşılan sorunları belirlemeyi amaçlayan bu araştırma, sadece seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelleri içermesi yönüyle diğer araştırma örneklerinden ayrılmaktadır. Diğer yandan yapılan literatür taramasında Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar üzerine yapılmış benzer araştırmalara rastlanmaması araştırmadan elde edilecek bulguların alan yazınına sağlayacağı katkı nedeniyle de araştırma önem arz etmektedir.

Yöntem: Araştırmada veri toplama aracı olarak Ward ve Kennedy (1992) tarafından geliştirilen ve bu araştırmanın benzerlerinde kullanılan anket tekniğinden faydalanılmıştır. Tesadüfi olmayan örnekleme yönteminin kullanıldığı anket uygulamasına 387 yabancı uyruklu personelin katılmıştır. Araştırma Antalya’ya 5 milyona yakın Rus turistin geldiği 2015 yılı Temmuz-Ağustos aylarında yapılmıştır.

Bulgular: Geçerli 387 anket formu üzerindeki verilerin analizinden elde edilen bulgulardan; Sektörde çalışan yabancılar sıralamasında % 35,2’lik bir oranla ilk sırayı Rus vatandaşlarının aldığı, sektörde istihdam edilen yabancı personelin ağırlıklı olarak (% 40,3) 26-30 yaş grubu arasında yoğunlaştığı, % 80’nin turizm konusunda eğitim aldıkları, % 60’dan fazlasının en az 3 yıllık rehberlik deneyimlerinin olduğu, % 60’ının Türkiye’ye 3 defadan fazla geldikleri, % 96’sının aylık kazançlarının 300 dolardan fazla olduğu, % 98,4’ünün Türkçe bildikleri, % 35,7’sinin ise Türkçe ve anadilleri dışında ikinci bir dil olarak İngilizce konuşabildikleri, % 99’unun Türkiye’de bulunuyor olmaktan memnun oldukları, % 84,5’nin Türkiye’ye çalışmak için tekrar gelmeyi düşündükleri, % 31,8’inin çalıştıkları acenta ile sorun yaşadıkları, karşı karşıya kalınan temel sorunların başında iş yoğunluğunun fazlalığı ve sosyal hakların gözetilmemesi olurken en olumlu bulgu olarak iyi para kazandıklarına inandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Sınırlılıklar: Seyahat sektöründe çalışmak üzere ülkemize gelen yabancı uyruklu personel daha çok turizm sezonunda gelip sezon sonrasında ayrılmaktadır. TÜRSAB’ın araştırmalarına göre ülkemizde

Atf için (to cite): Yılmaz, Ş. ve Oktay, K. (2018). Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Personel Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 105-123.

* Bu makale Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD’inde yazılan “Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Uyruklu Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma” konulu Yüksek Lisans Tezi’nden üretilmiştir.



seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel sayısı 10 bin civarındadır. Ülkemizin her coğrafyasında faaliyette bulunan tur şirketlerince istihdam edilen binlerce yabancı uyruklu personelin her birine ulaşabilmenin zaman ve maliyet açısından imkânsızlığı araştırmaya Antalya İlinde faaliyet gösteren tur şirketlerinde çalışan yabancı uyruklu personellerin dâhil edilmesi zorunluluğunu doğurmuştur. Bu araştırma ülkeye en fazla yabancı turistin geldiği ve tur şirketlerinin en yoğun oldukları zaman dilimi olan Temmuz ve Ağustos aylarında yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Seyahat sektörü, seyahat acentası, tur operatörü, yabancı uyruklu personel

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: It is known that Turkey accepts many foreign tourists from Russia and CIS countries where Russian language is spoken, due to the intensification of tourists coming from Russia in Antalya region and the increase in the need of the Russian-speaking staff of the tour companies operating there. In this context, this research aims to determine the profile of the foreign personnel employed in the travel sector in Turkey and the problems encountered, and is separated from the other research examples by the fact that it includes only the foreign personnel working in the travel sector. On the other hand, the research is important because of the contribution of the findings obtained from the research to the field literature.

Methodology: The survey method developed by Ward and Kennedy (1992) was used as a data collection tool in the research. 387 foreign nationals participated in the survey application using non-random sampling method. The survey was carried out in July-August 2015, when approximately 5 million Russian tourists arrived in Antalya.

Findings: According to findings it is found that; Among the foreigners who came to Turkey to work, the first rank is occupied by Russian Citizens (35,2%), the Turkic Republics Citizens are in the second rank, 26-30 age group prefer Turkey more to work (40,3%), 75,2% of respondents hold undergraduate and postgraduate degrees, 80% of all respondents are received education in tourism, more than 60% have at least 3 years of guidance experience, 73,6% do not have any jobs in their country, 60% of the respondents visited Turkey at least 3 times before, 96% of them earn more than 300 dollars per month, 49,1% of them have found their jobs in Turkey through employment companies, 98,4% of them can speak Turkish, 35,7% can speak English as a second language other than Turkish and their mother tongue, the most influential factors in choosing Turkey and choosing a job are family and close friends', 39% of them have work permit, 31,8% had problems with travel agencies, the most important problems experienced were 'work intensity' and 'obeying the social rights', the most positive evaluations were they believed they earn good money in Turkey, 99% of them are satisfied with being in Turkey, 84,5% think that they will come back to work in Turkey,

Limitations/Implications: Foreign personnel who come to Turkey to work in the travel industry are more likely to come and leave after the season. According to TURSAB'S research, the number of foreign personnel employed in travel sector in the country is around 10 thousand. The necessity of accessing each of the thousands of foreign personnel employed by the tour companies operating in every geographical region of the country has created the necessity to include foreign personnel working in tour companies operating in Antalya region in order to investigate the impossibility of time and cost. This research was carried out in July and August 2015, which is the time period when the most foreign tourists came to the country and the tour companies were most busy.

Keywords: Travel industry, travel agency, tour operator, the foreign staff

Paper Type: Research paper



Giriş

Bir ülkede turizmin ülke ekonomisine olan katkısının artırılabilmesi endüstriyi oluşturan sektörlerin her birinin rekabet gücünün artırılmasını gerekli kılmaktadır. Rekabet gücünü ortaya çıkarmanın ve zor rekabet koşullarında rakiplerden bir adım önde olabilmenin yolu ise sunulan hizmetin kalitesinin sürekli artırılmasıdır. Hizmet kalitesini ortaya çıkaran etkenlerin başında da alanında yetişmiş, mesleki donanım ve yeterliliğe sahip personel istihdam etmektir. Nitekim ülkeye gelen yabancı konukların tekrar gelmeyi düşünmelerinde kaldıkları süre zarfında muhatap oldukları turizm personelinin özellikle de acentalarda rehber olarak istihdam edilen personelin davranışlarının etkisi yadsınamaz. Bu açıdan bakıldığında turist rehberleri; davranışları, yetenekleri ve bilgi donanımları ile yabancılara karşı ev sahibi toplumu temsil etme gibi önemli bir rol üstlenmektedirler.

Dolayısıyla acenta çalışanlarının tutum ve davranışları, sunulan hizmetin kalitesi turistlerin ülke hakkında edinecekleri ilk izlenimin olumlu ya da olumsuz olmasında, tekrar gelmek istemelerinde belirleyici olmaktadır. Bu nedenle acentalarda çalışan gerek ülke gerekse yabancı vatandaş olsun her bir personel işinin gereği olarak adına hizmet sunduğu ülkenin temsilcisi konumundadır.

Konuklarla yüz yüze olmayı gerektiren işlerde personelin mesleki standartlar konusunda donanımlı olmasının yanında moral ve motivasyonu yüksekse onun bu ruh halinin karşısındakine pozitif enerji olarak yansıtacağı muhakkaktır. Bu ruh hali içerisindeki personel sahip olduğu yeteneklerini işine katacağından karşısındakini de memnun edecektir. Bu nedenle, ülkenin tanıtılmasında sorumluluk üstlenmiş olan acenta personelinin yabancı uyruklu da olsa düşüncelerinin, beklentilerinin ve karşı karşıya kaldığı sorunların araştırılması ülke turizminin geleceği açısından öncelik arz eden bir konudur.

Türkiye’de turist pazarını elinde bulunduran belirli sayıda tur acentası vardır. Bu acentalarda istihdam edilen yabancı uyruklu personelin çalıştırılma şartları, karşılaştıkları sorunlar, memnuniyet algıları ve düşünceleri araştırmaya konu edilmiştir. Araştırmanın sadece Türkiye’de faaliyette bulunan seyahat acentelerince istihdam edilen yabancı uyruklu personeli içermesi yönüyle özgün ve Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel üzerinde yapılmış benzer araştırma örneklerinin olmaması nedeniyle de önem arz ettiği düşünülmektedir. Nitekim kayıt dışı ya da olumsuz şartlarda çalışan personel bir ümitle geldiği ülkemizde hayal kırıklığı yaşamaya ya da acentayla arasında çıkan sorunların turistlere yansımaları durumunda ortaya çıkacak turist memnuniyetsizliği Türkiye’yi olumsuz yönde etkileyecektir. Bu bağlamda araştırmadan elde edilecek verilerin, Türkiye’de yabancı uyruklu personel çalıştırma şartları ile ilgili yapılacak yasal düzenlemelere ve alınıyazına katkı sağlaması beklenmektedir.

1. Kuramsal Çerçeve

Turizmin temelini oluşturan seyahat kavramı, insanlık tarihinin ilk dönemlerinden günümüze kadar nedenler farklı olsa da her zaman var olmuştur. Ancak bugün değişen yaşam şartları ile birlikte seyahat kavramı yeni bir boyut kazanmıştır (İçöz, 2003:24). Özellikle 15. Yüzyıldan sonra kıtalara yönelik yolculuklar seyahat kelimesinin zahmet ve zorluk dışında daha farklı şeyler çağrıştıran bir ifade olarak kullanılmaya başlamasına neden olmuştur (Boyacı, 1996). Dolayısıyla seyahat kavramına getirilen tanımlarda farklılaşmaya başlamıştır. Löschburg, (1997)’e göre seyahat; nasıl nereye ve hangi standartlarla, ne kadar sürede, ne kadar maliyetle, kiminle ve hangi faaliyetleri kapsayacak kararların alınmasını zorunlu kılan bir karar verme sürecidir. Seyahate katılanların ortak beklentisi



rahatlık ve güven duygusu içinde minimum girdi ile maksimum çıktıyı elde edebilmektir (Löschburg, 1997:121).

Günümüzde seyahat kavramının insan hayatında tekrar yerini alması gelişen teknolojik ilerlemeler ve keşiflerle birlikte yeni bir boyut kazanarak seyahatlerin önceden programlanması ve planlanması gerektiği düşüncesi ortaya seyahat sektörünü çıkarırken seyahat edenlerin çoğalması bu seyahatlerin organizasyonuna olan ihtiyaç ticari işletmeleri ortaya çıkarmıştır (İçöz, 2003).

Seyahat sektörü, konaklamadan ulaşımın nasıl gerçekleştiğine kadar farklı hizmetlerin bir arada sunulduğu ve farklı birimlerin bir araya geldiği geniş yelpazeli ve farklı özellikte ortaya çıkan seyahat ürünlerinin çarpan çoğaltan etkisiyle diğer sektörleri de etkilediği dinamik bir hizmet sektörüdür (Yarcan, 1993). Zira seyahate katılmaya karar verenler bu kararı verdikten sonra hizmetin üretimine doğrudan kendileri katılmakta ve seyahate katılanların birden fazla seçeneğe sahip olmaları nedeniyle kalite, rekabet, beğeni, istek gibi sıfatların içeriğiyle yakından ilgilenmektedirler (İçöz, 2003: 35).

19.yüzyılın yarısından sonra taşımacılık sektöründeki gelişmeler seyahatlerdeki değişimde devrim yaratmıştır. 1807 yılında vapurların yapılması, 1814’de motorların geliştirilmesi ve devamında Avrupa’da karayolu ağının genişletilmesi seyahatlerin maliyetini azaltırken güvenilirlik, hız ve konfor seyahate olan ilgiyi artırmış ve bu seyahatlerin organize edilme düşüncesi ve Dünya turizminin büyümesi seyahat sektörünün doğmasına yol açmıştır (Balta ve Altıntaş, 2010; Hacıoğlu, 2000; URL-1, 2016).

Türkiye’de seyahat sektörünün geliştirilmesine yönelik atılan önemli adımların başında 1968 yılında Bakanlar Kurulu kararı ile seyahat acentası kurma sürecinin bir izne tabi tutulması olmuştur. 1972 yılında 1618 Sayılı kanunla TÜRSAB kurularak seyahat sektörünün disipline edilmesi adına önemli bir adım daha atılmıştır (Yarcan, 1993). Türkiye’de 2016 yılı itibariyle TÜRSAB’a kayıtlı 7 binden fazla acenta vardır (Alaeddinoğlu ve Can, 2007:5-6).

Tur Operatörleri faaliyet kapsamlarına göre ‘Kitle Piyasası Operatörleri’ ve ‘Uzman Operatörler’ şeklinde sınıflandırıldığı gibi bunun dışında hukuki açıdan, faaliyet alanlarına, kullandıkları ulaştırma araçlarına, destinasyonlara ya da büyüklüklerine göre de sınıflandırılmaktadır (Balta ve Altıntaş, 2010:38). Türkiye’de Tur Operatörlüğüne yönelik yasal bir mevzuat bulunmadığından tur operatörlüğü faaliyetleri 1618 sayılı Seyahat Acentaları Birliği Kanunu’nda yer alan hükümlere göre düzenlenmektedir. Tur operatörlüğü kapsamındaki işlere A grubu seyahat acentelerinin faaliyetleri ile açıklık getirilmeye çalışılmıştır.

Seyahat sektörünün ikinci önemli unsuru olan seyahat acenteleri Dünya Turizm Örgütü tanımına göre; halkla ilişkiler, konaklama ve ulaştırma hakkında bilgiler veren ve belli bir komisyon karşılığında Tur Operatörlerinin ürünlerini belli fiyatlarla müşteriye satışına aracılık eden kuruluşlardır. Türkiye’de 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu Madde 1’de; ise ‘kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşur’ şeklinde tanımlanmıştır.

Ticari bir amaçla kurulan seyahat acenteleri insanların turistik ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yer değiştirmelerine aracılık yapmakta, Tur Operatörlerinin



hazırladıkları turları pazarlamakta, bilgi kaynağı ve hizmet seçenekleri sunmanın yanında tatil satın alanların yerel ulaşımını sağlamaktadırlar (Radburn ve Goodall, 1991:237). Ancak temel işlevleri perakendecilik olmasına rağmen zaman zaman Tur Operatörü gibi hareket ederek paket tur üreticisi de olabilmektedirler (Peters, 1969:228).

Seyahat acentelerinin sınıflandırılmasında uzmanların hemfikir olduğu bir sınıflama şekli yoktur. Ancak değişik görüşler perspektifinde farklı kriterlere dayanarak yapılan sınıflamalar vardır. Türkiye’de yasal açıdan seyahat acenteleri 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre A, B ve C grubu şeklinde 3’e ayrılmıştır.

Seyahat sektöründe sunulan hizmetin genelde konuklarla yüz yüze olmayı gerektirmesi nedeniyle istihdam edilen personelin diğer pek çok meslek gruplarından farklı olarak mesleki kazanımlara sahip olmalarını gerektirmektedir. Bu sektörde istihdam edilen personelin sahip olmaları gereken ortak vasıflar aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır (Albustanlıoğlu, 2009:38); En az bir yabancı dili etkin konuşabilme ve yazabilmelidirler, satış becerisi ve ikna kabiliyetine sahip olmalı, misafirlerin istek ve ihtiyaçlarını önceden öngörme ve bu ihtiyaçları giderecek ürünleri tavsiye edebilmelidirler, dosyalama ve arşivleme konusunda bilgili olmalıdırlar, rezervasyon yapabilmeli, ofis makinalarını kullanabilmeli ve sektörde kullanılan evrakları düzenleyebilmelidirler, sektördeki gelişmeleri takip edebilmeli ve trendleri izleyebilmelidirler.

Seyahat sektöründe istihdam edilen personeller şu unvanlar adı altında görev almaktadırlar; Acente Sorumlu Müdürü, Rezervasyon Müdürü, Rezervasyon Elemanı, Operasyon Sorumlusu, Operasyon Elemanı, Tur Bölümü Sorumlusu, Uçuş Bölümü Sorumlusu, Profesyonel Turist Rehberi, (Turist Rehberi-Ülkesel Turist Rehberi- Bölgesel Turist Rehberi), Otel Rehberi, Tur Animatörü, Transfer Elemanı, Enformasyon Memuru, Muhasebe Elemanı, Ofis Elemanı, Biletleme Elemanı, Diğer Elemanlar (Şoför-Muavin-Host-Hostes-Aşçı-Yardımcı Hizmet Elemanı-Kontrolör vs.),

Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) ve Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ile imzalanan işbirliği protokolü kapsamında; Profesyonel Turist Rehberi (Seviye 5), Tur Operatörü (Seviye 5), Seyahat Acentası Temsilcisi (Seviye 4) ve Seyahat Acentası Satış Elemanı (Seviye 3) olarak belirlenmiştir. Bu standartlara göre Türkiye’de turist rehberlik mesleğini icra edebilmek için lisans (4 yıllık) mezunu olmaya gerek görülmemektedir.

Ülkelerde sezonun yoğunluğu ve ihtiyaç ölçüsünde yabancı uyruklu personeller istihdam edilmektedir ve ülkelerde yabancı statüsündeki insanların istihdam koşulları yasalarla belirlenmektedir.

Çalışma izni verilen yabancıların sektörlere göre dağılımlarına bakıldığında ise; 2015 yılında Konaklama Sektöründe 10.500’ü süreli 1’i süresiz olmak üzere toplamda 10.501 yabancıya çalışma izni verilmiştir. Yiyecek ve içecek hizmeti faaliyetleri alanında 861’i süreli, 1’i süresiz olmak üzere toplamda 862 yabancıya çalışma izni verilmiştir. Araştırma alanı olan Seyahat acentası, tur operatörü ve diğer rezervasyon hizmetleri ve ilgili faaliyetler adı altında ise 1.115’i süreli 6’sı süresiz olmak üzere toplamda 1.121 yabancıya çalışma izni verilmiştir (URL-4, 2017).

Türkiye Otelciler Federasyonu Turizm Raporu’nda (2015) açıklanan verilere göre son 10 yıldır Türk Turizm Endüstrisini oluşturan sektörlerde yabancı istihdam oranı toplam istihdamın %3-5 arasında değişmektedir. Seyahat sektöründe çalışan yabancılar da bu oran daha yüksek olup %10-15 arasında olduğu ifade edilmektedir (TOFED, 2011). Ancak



stajyerlik, eğitim ve benzeri uygulamalar adı altında çalışanların yanı sıra turist vizesi ile gelip sektörde çalışanların ya da 3 aylık vizesiz dolaşım hakkını sezonda çalışarak değerlendirenlerin oluşturduğu kayıt dışı istihdam da dikkate alındığında yabancı çalışan oranlarının çok daha yüksek olduğu muhakkaktır (Ergün, 2012:135).

Türkiye’de yabancı çalışma izni olmaksızın bağımsız çalışan yabancılara ve yabancı uyruklu çalıştıranlara yasaların öngördüğü ceza ve yaptırımlar uygulanmaktadır. Kanun kapsamına giren yabancıların ve işverenlerin Kanundan doğan yükümlülüklerini yerine getirip getirmediikleri Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı iş müfettişleri ve SGK müfettişleri tarafından denetlenmektedir. Kayıt dışı yabancı personel çalıştırdıkları tespit edilenlere idari para cezaları uygulanmaktadır.

Türkiye’de yabancılara ödeyecek ücretlerde yasalarla belirlenmiştir. Ücret miktarı başvuru tarihi itibarıyla yürürlükte bulunan asgari ücret tutarı dikkate alınarak belirlenmektedir. Örneğin 2017 yılı için Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan belgeli veya belgesiz turizm işletmeleri ile bunların bünyelerinde izinli faaliyet gösteren işletmeler (SPA, güzellik merkezi, spor merkezi, kuaför, kuyumcu, deri, halı, tekstil vb. gibi küçük işletmeler), turizm seyahat acentaları, belgeli tatil köyleri ve turizm-animasyon organizasyon firmaları ile müstakil eğlence yerlerinde çalışacak yabancılar için yabancıya ödenebilecek en az ücret düzeyi, başvuru tarihi itibarıyla yürürlükte bulunan asgari ücret miktarıdır. Yine çalışma izni alınan yabancılar için (ikili sosyal güvenlik anlaşmalarındaki hükümler saklı kalmak kaydıyla) SGK primlerinin yatırılması zorunludur. Yapılan başvurularda çalışma izni başlangıç tarihini izleyen 30 gün içinde SGK sigortalı girişinin beyan edilmiş ücret üzerinden yapılması zorunludur (URL-5, 2017). Ancak Türkiye ile karşılıklı olarak uluslararası sosyal güvenlik sözleşmesi yapmış ülke (Türkiye, 28 ülke ile karşılıklı sosyal güvenlik protokolü imzalamıştır) uyruğunda bulunan yabancılardan sigorta primlerinin kendi ülkesinde ödenmeye devam ettiğini kanıtlayan yabancılar, sözleşmelerde öngörülen süreler kadar Türkiye’de sosyal güvenlik yükümlülüklerinden muaftırlar (URL-6, 2017).

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bir ülkede hangi sektörde ne kadar ve hangi vasıflarda yabancı uyruklu personel istihdam edilebileceği o ülkelerin mevzuatlarıyla belirlenmektedir. Ancak gelişmekte olan ülkelerde yurt dışından ülkeye çalışmak için gelenlerin ve bunların ülkede çalışacakları işkolu için gerekli mesleki standartları sağlayıp sağlamadıklarını, çalışma izni alıp almadıklarını ve ülkeye çalışmak üzere gelenlerin sayısını kontrol altına alabildiklerini söylemek zordur. Yurtdışından gelenlerin yurt içindeki personele göre daha düşük maliyetli olması işveren açısından daha avantajlı olduğundan bir şekilde ülkeye girmiş ve kayıt dışı olarak çalışmaya başlayan bu işgücünü kontrol altına almak da esasen güçtür. Türkiye’de turizm sektörünün her alanında olduğu gibi seyahat sektöründe de yabancı uyruklu personel çalıştırıldığı bir gerçektir ve bu araştırma seyahat sektörünü ele alarak çalışma izni olup olmadıklarına bakılmaksızın sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanları ele almaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personelin karşı karşıya kaldıkları sorunları, işleri ile ilgili düşünceleri ve beklentilerini belirlemek ve bu bağlamda yabancı uyruklu personel konusuna dikkat çekmektir.

Tur acentalarında çalışan her personel yabancı uyruklu da olsa hizmetin sunulduğu ülkeyi temsil ettiğinden önemli bir görev icra etmektedir. Acente personelinin sunduğu hizmetten memnun olmayan bir turist bu sosyal medyada hızla yayabileceği gerçeği de göz önüne alındığında memnuniyetsizliğin faturası haliyle ev sahibi ülkeye kesilecektir. Dolayısıyla seyahat sektöründe çalışanlar üzerine yapılan her türlü araştırmanın önem arz



ettiği açıktır. Ayrıca yapılan literatür taramasında Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar üzerine yapılmış araştırma örneklerinin azlığı araştırmanın bu alandaki literatüre sağlayacağı katkı açısından da önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın Türkiye’de seyahat sektöründe çalışan yabancıları içeriyor olması araştırmayı özgün kılmaktadır.

3. Yöntem

Araştırmada veri toplama aracı olarak Ward ve Kennedy (1992) tarafından geliştirilen ve bu araştırmanın benzerlerinde Batman, (2003), Doğan vd., (2010), Köroğlu, (2013), Ergün, (2012), Aliyev, (2014) tarafından da kullanılan bireysel ve demografik özelliklerin belirlenmesine yönelik anket tekniğinden faydalanılmıştır. Bu araştırmada alan literatüründe yaygın kullanılması ve katılımcının karşılaştıkları sorunları da içermesinden dolayı bu ölçek tercih edilmiştir. Araştırmanın anket formu, daha önce dilbilim uzmanlarınca çevirisi yapılmış olan ölçek sorularından seçilerek araştırmanın amacı doğrultusunda dönüştürülerek oluşturulmuştur. Bu sorulara ilaveten demografik ve bireysel özellikleri içeren sorular eklenmiştir. Antalya bölgesinde faaliyet gösteren tur şirketlerinde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar örneklem kapsamına alınmış ve olasılıksız örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yönteminden yararlanılmıştır.

Araştırma anket uygulaması Rusya ile uçak krizi yaşanmadan önceki turizm sezonda yani Antalya’ya 5 milyona yakın Rus turist geldiği 2015 yılının Temmuz-Ağustos aylarında yapılmıştır. Yörede faaliyette bulunan tur şirketlerinin Rus turistlere hitap etmesi nedeniyle acentelerinde daha çok Rusça konuşabilen personele istihdam etmeleri ve araştırmaya konu olan yabancı personelin sektörde çalışmak üzere Türkiye’ye bir defadan fazla gelmiş oldukları bu nedenle az çok Türkçe bildikleri varsayımı ile anket formu Türkçe ve Rusça olarak iki dilde hazırlanmıştır. Anket formunda yer alan her bir soru birbirinden bağımsız olarak analiz edilmiştir.

4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Antalya’da faaliyet gösteren seyahat acentalarında istihdam edilen Rusya ve BDT ülkelerinden gelen yabancı uyruklu çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı istatistiklerinde yer alan verilere göre bu araştırmanın yapıldığı 2015 yılında Türkiye’de Seyahat acenteleri ve Tur Operatörlerinde istihdam edilen toplam sigortalı sayısı 57.493’dür. Turizm Endüstrisi’nde istihdam edilen toplam personel sayısı içinde yabancı uyruklu çalışanların oranı yıldan yıla farklılık arz etmekle birlikte son 8 yılda % 4-6 arasında değişmektedir. 2016 yılında daralan turizm pazarı nedeniyle bu oran % 3 civarında gerçekleşmiştir (URL-7, 2016). Ancak TÜRSAB’ın açıklamalarına göre seyahat sektöründe toplam çalışanlar arasında yabancıların oranı % 10-15 arasındadır (TÜRSAB, 2016). Buna göre seyahat sektöründe istihdam edilen 2015 yılındaki 57.493 sigortalı personelin ortalama % 10’unun yabancı uyruklu olduğu dikkate alındığında yabancı çalışan sayısı yaklaşık 5.750 kişiye tekabül etmektedir. Ancak turizm sektöründe çalışanların % 35’nin kayıt dışı olduğu yönündeki resmi makamların beyanatları ve sezonluk çalışan yabancıların seyahat sektöründe çok daha fazla yaygın olması, turist vizesi ile geldiği halde sektörde çalışanların olması, vize kolaylığı sağlanan ülke vatandaşlarının 3 aylık serbest dolaşım hakkını çalışarak değerlendirmeyi düşünenlerin olması seyahat acentelerinde çok daha fazla kayıt dışı istihdam olduğu da hesaba dâhil edildiğinde bu araştırmanın evreninin (seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışan sayısı) 8-9 bin arasında olduğu varsayılmaktadır. Dolayısıyla evrenin büyüklüğü ve istihdam edilen yabancıların ülkenin her bölgesinde faaliyette bulunan acentalarda da çalışıyor olmaları nedeniyle evrenin tamamına ulaşmayı zaman ve maliyet açısından imkânsız kılmaktadır. Bu nedenle evrenden örneklem



alma yoluna gidilmiştir. Bu bağlamda Antalya yöresinde faaliyet gösteren ve gerek Türkiye gerekse Antalya yöresi turist pazar payı sıralamasında pazarın yaklaşık % 85'inin üzerine hâkim olan ilk 6 tur şirketi (Pegas, Otu Grup, Tez Tour, Anex Tour, Tantar/Tui, Biblio Globus) tercih edilerek bu şirketlerde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar araştırmanın örnekleme olarak belirlenmiştir.

Araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde Altunışık vd. (2005:127)'nin Sekaran, (1992:253)'den aktarılan '*Belli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri*' tablosundan yararlanılmıştır. % 5 hata payı dikkate alındığında bu tabloya göre evren ne kadar büyük olursa olsun katılımcı sayısının 384 olması durumunda evrenin tamamını temsil edeceği öngörülmektedir. Bu araştırma için katılımcılardan elde edilen 387 anket formunun evrenin tamamını temsil etmesi açısından yeterli olduğu kabul edilmektedir.

İş yoğunluğunun zirvede olduğu bir zaman diliminde acente çalışanlarına ulaşım anketine katılmaya ikna edebilmek, bunun için yöneticilerden izin alabilmek, anket sorularını onların diline anlayabilecekleri şekilde çevirebilmek yabancı personel üzerinde araştırma yapmanın endişelendirici zorluklarıdır. Bu nedenle Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar üzerine araştırma örnekleri yok denecek kadar az sayıdadır. Dolayısıyla alan literatüründeki bu eksikliğin giderilmesine katkı sağlama düşüncesiyle araştırmanın konusu seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel olarak belirlenmiştir. Anket formuyla elde edilecek verilerin analizlerinden araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanan aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır.

- Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personelin geldikleri coğrafyalar hangileridir?
- Hangi görevlerde istihdam edilmektedirler?
- Eğitim düzeyleri ve turizm eğitimi ile ilgili durumları, yabancı dil bilgileri ve Türkçeyi konuşabilme düzeyleri nedir?
- Türkiye algıları (çalışma koşulları-kazançları-tekrar gelmeyi düşünüp düşünmedikleri-çalışmak için gelme sıklıkları-v.s) nedir?
- Türkiye'yi tercih etmelerinde etkili olan faktörler nelerdir?
- Karşılaştıkları temel sorunlar nelerdir?
- Çalışma izinleri var mıdır?
- Türkiye'yi tercih etme nedenleri nelerdir?
- Memnuniyet ya da 'memnuniyetsizlik nedenleri nelerdir?

5. Araştırmanın Bulguları

Anket formlarının analizinden el edilen bulgular aşağıdaki tablolar üzerinde gösterilmektedir. Tablo 1' deki veriler incelendiğinde Rus turistler açısından Türkiye'nin en gözde destinasyonu olan Antalya yöresinde yabancı uyruklu çalışanlar arasında Rus asıllı personelin % 35'lik bir oran ile ilk sırada yer aldıkları görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Milliyetlerine Göre Dağılımı

Milliyet	Frekans (n)	%
Rusya	136	35,1
Kazakistan	122	31,6
Kırgızistan	69	17,6
Özbekistan	21	5,5
Tacikistan	21	5,4
Ukrayna	18	4,8
Toplam	387	100



Kazaklar ikinci sırada, Kırgızlar ise üçüncü sırada gelmektedir. Türkiye’de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personel içerisinde Türki Cumhuriyetlerden gelenlerin oranı ise yaklaşık % 60’ civarındadır. Bunun nedenlerini bu topluluklarla Türkiye’nin kurduğu kardeşlik köprülerine, soydaş olarak aramızdaki akrabalık ilişkisine ve Türkiye’nin o coğrafyalarda açtığı eğitim kurumları vasıtasıyla o ülke insanların Türkçe ile tanışmalarına bağlamak mümkündür. Özellikle Kazakistan ve Kırgızistan uyruklu yabancıların Türkiye tercihlerinde Kazakistan’da Ahmed Yesevi ve Kırgızistan’da Manas Üniversitesi’nin etkisi olduğu düşünülebilir.

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans (n)	%
Erkek	328	84,8
Bayan	59	15,2
Toplam	387	100

Ankete cevap verenlerin % 84,8’i erkek, % 15,2’si ise bayandır. Acentalarda çalışmak uzun süre ayakta olmayı gerektirmesi ve çalışanlar açısından Türkiye’nin yabancı bir ülke olması, uzun süreli çalışmak üzere ailelerin kız çocuklarına bir başka ülkede tek başına bulunmalarına izin vermemiş olabileceği de düşünüldüğünde elde edilen bu sonucun normal bir durum olduğu söylenebilir.

Tablo 3. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grupları	Frekans (n)	%
20 Yaş ve altı	30	7,8
21-25 Yaş	118	30,5
26-30 Yaş Arası	156	40,3
31-35 Yaş Arası	67	17,3
36-40 Yaş Arası	9	2,3
41-45 Yaş Arası	3	0,8
45-50 Yaş Arası	3	0,8
51 Yaş ve üzeri	1	0,3
Toplam	387	100

Tablo 3 üzerindeki verilere göre Türkiye’ye seyahat sektöründe çalışanların % 40,3’ü 26-30 yaş grubundadır. Bu gruba 21-25 yaş grubu da dâhil edildiğinde sektörde çalışan yabancı uyruklu personelin % 70’nin 21-30 yaş arasında oldukları görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Frekans (n)	%
Evli	192	49,6
Bekâr	100	25,8
Boşanmış	63	16,3
Nişanlı	32	8,3
Toplam	387	100

Tablo 4’deki verilere göre yabancı uyruklu personelin % 50’si evlidir. Türkiye’ye gelenlerin yaş gruplarındaki dağılımları onların büyük oranda evlenme yaşlarında oldukları dikkate alındığında evli olanların fazla olması normal bir durum olarak görülebilir. Ancak katılımcılar arasında boşanmış olanların oranının da yüksek olduğu dikkate değerdir.



Tablo 5. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Frekans (n)	%
Lise	96	24,8
Lisans	206	53,2
Lisansüstü	85	22,0
Toplam	387	100

Tablo 5'e göz atıldığında Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personelin eğitim düzeylerinin iyi düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların % 53,2'si lisans düzeyinde eğitilmiş iken % 22'si ise lisansüstü eğitim almıştır.

Tablo 6. Katılımcıların Turizm Konusundaki Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Frekans (n)	%
Lise	75	19,4
Üniversite	102	26,4
Ücretli Kurs Aldım	135	34,9
Turizm Eğitimi Almadım	75	19,4
Toplam	387	100

Tablo 6 üzerindeki verilerden araştırmaya katılan yabancı uyruklu personelin % 80,6 gibi büyük bir oranının turizm eğitimi aldıkları anlaşılmaktadır. Bu durum sektörde sunulan hizmet kalitesi açısından önemli bir göstergedir.

Tablo 7. Katılımcıların Kaç Yıldır Türkiye'ye Geldiklerine Göre Dağılımı

Süreler	Frekans (n)	%
İlk Kez	75	19,4
1-3 yıl	50	12,9
3-5 yıl	193	49,9
5 yıldan fazla	69	17,8
Toplam	387	100

Tablo 7'deki verilere göz atıldığında Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 50'ye yakını Türkiye'ye 3-5 yıldır gelmektedir. Tablo üzerindeki veriler bir bütün olarak değerlendirildiğinde ise hâlihazırda sektörde çalışan yabancı uyruklu personelin % 80'den fazlasının Türkiye'ye bir defadan fazla geldikleri görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Çalıştıkları Acentede Hangi Ünvanla Çalıştıklarına Göre Dağılımı

Görev Ünvanları	Frekans (n)	%
Transfer Rehberi	112	28,9
Tur Rehberi	172	44,4
Otel Rehberi	103	26,6
Toplam	387	100

Tablo 8'deki verilere göre Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 44'ü 'tur rehberi' olarak görev yaptıklarını ifade ederken % 28'i 'transfer rehberi', % 26,6'sı ise 'otel rehberi' olarak çalıştırılmaktadır.

Tablo 9. Katılımcıların Turlarda Görev Aldıkları Sıra

	Frekans (n)	%
Birinci Rehber	50	12,9
Yardımcı Rehber	107	27,6
Her İkisi de Olabilmekte	230	59,4
Toplam	387	100



Tablo 9’da görüldüğü üzere turlarda görevlendirilen yabancı personelin % 12,9’u Birinci Rehber olarak görevlendirildiklerini ifade ederken % 60’a yakını ‘her ikisi de olabilmekte’ şeklinde cevap vermektedir. Oysa Türkiye’deki mevzuata göre ülkedeki turlarda Türk Rehber bulundurma zorunluluğu vardır. Dolayısıyla bu durum hem mevzuata aykırı hem de Türk Rehberlerin istihdamı için haksız rekabet oluşturmaktadır.

Tablo 10. Katılımcıların Bir Sezonda Türkiye’de Kaç Ay Çalıştıkları

Süreler	Frekans (n)	%
3 Aydan az	59	15,2
3-5 ay arası	143	37,0
6-9 ay arası	135	34,9
9-12 ay arası	37	9,6
1 yıldan fazla	13	3,4
Toplam	387	100

Tablo 10’a göz atıldığında çalışmak üzere Türkiye’ye gelen yabancı uyruklu personelin % 37’si 3-5 ay arası çalıştıklarını, % 34,7’si ise 6-9 ay arası çalıştıklarını ifade etmektedir. Bu durum yurt dışından çalışmak üzere gelenlerin büyük oranda turizm sezonu için geldiklerini göstermektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Aylık Ne Kadar Kazandıkları (Bahşişler Dahil)

Kazanç Miktarları (\$)	Frekans (n)	%
300 Dolar’dan az	15	3,9
301-400 Dolar	52	13,4
401-500 Dolar	99	25,6
501-600 Dolar	115	29,7
601-700 Dolar	66	17,1
701-800 Dolar	15	3,9
800 Dolardan fazla	25	6,5
Toplam	87	100

Tablo 11 üzerindeki verilere göre Türkiye’de çalışan yabancı uyruklu personel ortalama ayda 300-700 dolar arası bir kazançta sahiptir. Rusya hariç katılımcıların geldikleri diğer ülkelerde tam gün çalışan bir kişinin ortalama aylık kazancı 100 dolar civarındadır. Konaklama ve yeme-içme giderleri de işletmelerce karşılandığından bu ülke vatandaşları için aylık 300-400 dolarlık bir kazancın oldukça iyi rakam olarak görülmesi normal bir durum olsa gerektir. Bununla birlikte bazı acentalar gelirleri ölçüsünde çalışanlarına prim de vermektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Türkiye’deki Bu İş Hangi Şekilde Buldukları

	Frekans (n)	%
Okul aracılığıyla	134	34,6
İnsan kaynakları şirketi aracılığıyla	190	49,1
Daha önce Türkiye’ye gelen arkadaşlar aracılığıyla	40	10,3
İnternet aracılığıyla	23	5,9
Toplam	387	100

Tablo 12 üzerinde görüldüğü üzere Türkiye’de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 49,1’i hâlihazırdaki bu işlerini İnsan Kaynakları Şirketleri aracılığı, % 34,6’sı okul aracılığı, % 10,3’ü daha önce Türkiye’ye gelen arkadaşlarının aracılığı, % 5,9’u ise internet aracılığı ile bulduklarını ifade etmektedir. Katılımcıların kendi ifadelerine göre

insan kaynakları şirketleri aracılığı ile gelenler bu şirketlere genelde bir aylık kazançlarını aracılık komisyonu olarak ödemektedirler.

Tablo 13. Katılımcıların Ana Dilleri Dışında Rahat Konuşabildikleri Diller

Diller	Konuşan (n)	%
Türkçe	381	98,4
İngilizce	138	35,7
Almanca	25	6,5
Rusça	218	56,3
Fransızca	4	1,0
Çince	1	0,3
Arapça	7	1,8

Tablo 13 üzerindeki veriler katılımcıların % 98,4 gibi çok büyük bir çoğunluğunun kendi ana dilleri dışında Türkçeyi rahat konuşabildiklerini göstermektedir. Yine tablodaki verilere göre seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 35,7'si İngilizceyi rahat konuştuklarını dile getirmektedir. Rusça konuşabilenlerin yüksek (% 56,3) olmasının nedeni Türkiye Cumhuriyetlerinde Rusçanın zaten anadili kadar rahat konuşulabilmesidir.

Tablo 14. Katılımcıların Türkçe'yi Hangi Düzeyde Bildikleri

Bilgi Düzeyi	Frekans (n)	%
Çok iyi	205	53,0
İyi	122	31,5
Orta düzeyde	45	11,6
Az	13	3,4
Bilmiyorum	2	,5
Toplam	387	100

Tablo 14'de, katılımcıların Türkçeyi hangi düzeyde bildiklerini öğrenmek amacıyla sorulan soruya katılımcıların % 53'ü 'çok iyi' düzeyde şeklinde cevap vermişlerdir. Tablo bir bütün olarak ele alındığında Türkiye'de bu sektörde çalışan yabancı uyruklu personelin hemen hemen tamamına yakınının Türkçe bildiği söylenebilir. Türkçeyi biliyor olmaları nedeniyle Türkiye'de çalışmak için onlara cazip gelmektedir. İşletme açısından ele alındığında da Türkçe biliyor olmaları onların tercih edilebilirlik oranını yükseltmektedir. Rus turistlere yönelik faaliyette bulunan bir acenta için Türk vatandaşı ve her bir dil için farklı personel çalıştırmak yerine hem Türkçe, hem Rusça hem de İngilizce bilen bir Rus ya da Kazak personel çalıştırmak maliyet açısından çok daha cazip olmaktadır.

Tablo 15. Katılımcıların Çalışmak İçin Türkiye'ye Gelmelerinde Etkili Olan Faktörler

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Çevrem ve dostlar	259	27,0	1
Ailem	210	21,9	2
Yabancı dil bildiğim için	173	18,0	3
Başka bir iş bulamadığım için	125	13,0	4
Okuduğum okulun etkisi	112	11,7	5
Türkiye'ye olan özel ilgim	79	8,2	6
Diğer	2	0,2	7

Katılımcılara çalışmak üzere Türkiye'ye gelmelerinde etkili olan faktörleri öğrenmek amaçlı sorulan soruya verilen cevapların analizinden 'çevrem ve dostlar' seçeneği % 27'lik oranla ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada 'ailem' (%21,9) ve üçüncü sırada ise 'yabancı dil bilgisi' (% 18) seçenekleri sıralanmaktadır. Ancak beklenenin aksine

katılımcılar üzerinde mezun oldukları ya da halen okudukları okulun etkisi sadece % 11,7'dir.

Tablo 16. Katılımcıların Çalışma İzni İle mi veya Stajyer Olarak mı Çalıştıkları

	Frekans (n)	%
Çalışma izni	151	39,0
Stajyer olarak	103	26,6
Hiç biri	133	34,4
Toplam	387	100

Tablo 16'ya göre katılımcıların % 39'u bu soruya 'çalışma izni', % 26,6'sı 'Stajyer' ve % 34,4'ü ise 'Hiç biri' şeklinde cevap vermiştir. Bu sonuçlara göre %34,5'i kaçak çalışmaktadır diyebiliriz. Ancak zor durumda kalabileceklerini düşünerek 'çalışma izni' ya da 'stajyer olarak' seçeneğini işaretleyenlerinde olabileceği varsayıldığında bu oranın daha yüksek olduğunu tahmin etmek zor olmayacaktır.

Tablo 17. Acentada Çalışma Saatlerine Uyulup Uyulmadığı

	Frekans (n)	%
Evet	303	78,3
Hayır	84	21,7
Toplam	387	100

Tablo 17'deki verilere göre katılımcıların % 78,3'ü çalıştıkları acentada çalışma saatlerine uyulduğunu belirtirken %21,7'si çalışma saatlerine uyulmadığı yönünde görüş belirtmektedir. Anket uygulaması için seçilen tur şirketlerinin toplumda bilinen ve kurumsallaşmış acentalar olmaları nedeniyle esasen çalışma saatlerine uymaları beklenir. Ancak iş yoğunluğu ve personel devir hızının yüksekliği bazen rutinin dışına çıkılmasına neden olabilmektedir. Ancak işletme açısından işlerin yetiştirilmesi bir gereklilik iken diğer yandan zaten sürekli ayakta olan personelin iş yüklerinin artması ve iş saatlerinin uzaması ve buna karşın bunun maddi ya da manevi bir ödül olarak karşılığının olmaması durumunda personelin iş performansını olumsuz etkileyeceği bunun da görünmeyen gizli maliyetlerinin (işe geç gelme, isteksizlik, turisti terslemek v.s) olacağı unutulmamalıdır.

Tablo 18. Katılımcıların Acenta İle Aralarında Sorun Yaşayıp Yaşamadıkları

Cevaplar	Frekans (n)	%
Hayır	190	49,1
Evet	123	31,8
Bazen	74	19,1
Toplam	387	100

Tablo 18'deki verilere göre yabancı uyruklu personelin % 49,1'i çalıştıkları acenta ile bir sorun yaşamadıklarını dile getirmektedir. Sorun yaşayanların oranı % 31,6'dır.

Tablo 19. Katılımcıların Acenta İle Yaşadıkları Sorunlar

Sorunlar	Tercih	%	Sıralaması
Sosyal hakların verilmemesi	238	30,4	1
Mesleğin ciddiye alınmaması	203	25,9	2
İş yoğunluğu	202	25,8	3
Ücret azlığı	128	16,3	4
Diğer	12	1,5	5

Yabancıların halen çalıştıkları acentelerde karşılaşılan sorunları öğrenmek amaçlı sorulan bu soruya verilen cevapların analizlerinden en önemli sorunun (% 30,4) 'Sosyal

hakların verilmemesi' olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. İkinci önemli sorun olarak 'Mesleğin ciddiye alınmaması' (%25,9) gösterilmiştir. Belirtilen sorunlar arasında ücret faktörü en sonlardadır. Türkiye'nin turist pazarının % 90'dan fazlasını elinde tutan ve bu nedenle kamuoyunda yüksek imajlı bu tur şirketlerinde çalışan personelin çalıştıkları şirkette yapılan işlerin ciddiye alınmadığı yönündeki kanaatleri, üzerinde durulması gereken önemli bir husustur.

Tablo 20. Katılımcıların Rehberlik Esnasında Gruplarda Karşılaştıkları Sorunlar

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Sorun yok	218	31,5	1
Turistlerin eğitim-kültür düşük	103	14,9	2
Satıcıların turistleri rahatsız etmesi	102	14,8	3
Tur programının tam olarak icra edilememesi	99	14,3	4
Fiyatların yüksekliğinden şikâyet	94	13,6	5
Ulaşımın zor ve zahmetli oluşu	68	9,8	6
Diğer	7	1,0	7

Tablo 20 üzerindeki verilere göre araştırmaya dâhil olan yabancı uyruklu personelin rehber olarak görev aldıkları turlarda, tura katılan turist grupları ile aralarında herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade edenlerin oranı % 31,5'dir. Bununla birlikte sorunları önceliklerine göre; 'turistlerin eğitim ve kültür düzeylerinin düşüklüğü' (%14,9), 'satıcıların turistleri rahatsız edici davranışları' (%14,8), 'tur programlarının aksaması' (%14,3)', 'fiyatların yüksekliği' (%13,6)' ve 'ulaşımın zahmetli ve zorluğu' (%9,8) şeklinde sıralanmaktadır.

Tablo 21. Katılımcıların Mesleğe İlişkin Olumsuz Değerlendirmeleri

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Yorucu olması	213	25,9	1
İş garantisi yok	181	22,0	2
Sosyal haklarının yetersizliği	170	20,7	3
Özel hayat sınırlı	156	19,0	4
Düşük gelir	31	3,8	5
Diğer	70	8,5	6

Tablo 21 incelendiğinde katılımcıların mesleğe ilişkin olumsuz değerlendirmelerinin başında 'mesleğin yorucu olması' seçeneğinin % 25,9'luk oranla ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Mesleğin doğası gereği bu sonuç aslında beklenen bir durumdur. Mesleğe ilişkin algılanan diğer sorunlar; İş garantisinin olmaması (% 22), Sosyal hakların yetersizliği (%20,7), Özel hayatın sınırlılığı (% 19) ve Düşük gelir (% 3,8) şeklinde sıralanmaktadır. 'Düşük gelir' seçeneğinin son sırada yer almış olması katılımcıların kazançlarından memnun olduklarının bir göstergesidir.

Tablo 22. Katılımcıların Mesleğe İlişkin Olumlu Değerlendirmeleri

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Hür bir yaşam tarzı sunması	218	28,1	1
İşin iyi para kazandırması	200	25,8	2
Toplumdaki imajının yüksek olması	188	24,2	3
Diğer ülkeleri tanıma	106	13,7	4
Diğer	64	8,2	5

Tablo 22'de, mesleğe ilişkin olumlu değerlendirme arasında ilk sırada %28,'lik oranla 'hür bir yaşam tarzı sunması' seçeneğinin yer aldığı görülmektedir. İkinci sırada ise 'kazancının iyi olması' (%25,8)' seçeneği yer almaktadır. Bir önceki tabloda düşük gelir



önemli bir sorun olarak algılanmazken bu tablo da işin para kazandırmasından katılımcılar oldukça memnun gözükmetedirler.

Tablo 23. Katılımcıların Daha İyi Bir İş Teklifi Gelmesi Durumunda

Cevaplar	Frekans (n)	%
Şu anki işimden vaz geçerim	172	44,4
İşimden vaz geçmem	113	29,2
Düşünürüm	102	26,4
Toplam	387	100

Tablo 23'deki verilere göre katılımcıların % 44,4'ü 'daha iyi bir iş teklifi gelmesi durumunda şu anki işimden vazgeçerim' şeklinde cevap vermiştir. Aynı önermeye 'Düşünürüm' diyenler de bu kategoriye dâhil edildiğinde Türkiye'de yabancı uyruklu personelin 2/3'nün daha iyi bir iş teklifi gelmesi durumunda hâlihazırda işletmelerini değiştirebilecekleri görülmektedir.

Tablo 24. Katılımcıların Türkiye'de Bulunuyor Olmaktan Duydukları Memnuniyet Derecesi

Cevaplar	Frekans (n)	%
Çok memnunum	163	42,1
Memnunum	193	49,9
Memnun değilim	24	6,2
Hiç memnun değilim	7	1,8
Toplam	387	100

Tablo 24'de görüleceği üzere Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin sadece % 8 gibi çok azı Türkiye'de bulunmaktan memnun olmadıklarını ifade

Tablo 25. Katılımcıların Türkiye'deki Kazançlarından Duydukları Memnuniyet Derecesi

Cevaplar	Frekans (n)	%
Çok memnunum	139	35,9
Memnunum	208	53,7
Memnun değilim	35	9,0
Hiç memnun değilim	5	1,3
Toplam	387	100

Tablo 25 üzerindeki veriler, araştırmaya katılanların % 89,7'sinin Türkiye'deki kazancından memnun olduklarını göstermektedir. Nitekim katılımcıların kazançlarından memnun olduklarını önceki tablolardaki muhtelif sorulara verdikleri cevaplarda da anlaşılmıştı. Milli geliri 2000 doların altında olan ülkelerden (Kırgızistan, Özbekistan, Tacikistan vb.) gelenler açısından Türkiye'de elde edilen aylık ortalama 500 dolarlık bir kazancın oldukça memnun edici olması esasen normal bir durumdur.

Tablo 26. Katılımcıların Türkiye'ye Çalışmak İçin Tekrar Gelmeyi Düşünüp Düşünmedikleri

Cevaplar	Frekans (n)	%
Evet	327	84,5
Hayır	25	6,5
Belki	35	9,0
Toplam	387	100

Tablo 26'da yer alan 'Evet' ile 'Belki' seçeneklerini tercih edenler aynı kategoride değerlendirildiğinde katılımcıların % 93,5'inin Türkiye'ye tekrar gelme konusunda hemfikir olduğu görülmektedir. Bu verilerden Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı personelin memnun olduğu anlaşılmaktadır.



Sonuç ve Öneriler

Sektörde çalışmak üzere gelen yabancı uyruklu personelin daha fazla komşu ülkelerden gelmiş olabilecekleri beklenirken bunun aksine yapılan analiz sonuçları katılımcıların % 60'dan fazlasının 5-6 bin km uzaklıkta olan Türki Cumhuriyetlerden geldiklerini göstermektedir. Ancak sektörde istihdam edilmekte olan yabancı personelin geldikleri ülkelere bakıldığında ortak noktanın tüm bu ülkelerin eski Sovyetler Birliği'nin 1990'larda dağılmasından sonra bağımsızlığına kavuşan ülkeler olması sebebiyle bu coğrafyalarda Rus dilinin halen konuşuluyor olmasıdır. Türki Cumhuriyetlerden Türkiye'ye çalışmak üzere ilginin fazla olmasının nedenleri; Türkiye ile bu ülke halkları arasında tarihi akrabalık bağının bulunması, devletler nezdinde yapılan ortak protokolle Türkiye tarafından o ülkelerde açılmış olan eğitim kurumlarında o ülke gençlerinin Türkçe ile tanışmış olmalarına bağlanabilir. Özellikle Kazakistan'daki Ahmed Yesevi Üniversitesi ile Kırgızistan'daki Manas Üniversiteleri'nin bu ülkedeki gençlerin Türkiye'ye olan ilgilerinin artmasındaki etkisi yadsınmaz.

Son yıllarda Türkiye'de Rus turist pazarının büyümesi ve Rusların Antalya'ya olan ilgileri bu bölgede faaliyette bulunan tur şirketlerinin sayısını ve iş yoğunluklarını artırdığından Antalya yöresi Rusça bilenler için büyük bir iş alanı yaratmaktadır. Özellikle Rus turistlerin Türkiye'ye olan ilgisinin artması beraberinde Rus vatandaşları arasında Türkiye'de çalışma isteğini de artırdığı gözlemlenmektedir. Nitekim elde edilen analiz sonuçlarına göre seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel arasında % 35'lik oran ile Rus asıllı personel ilk sırada yer almaktadır. Ancak Türki Cumhuriyetlerden gelenlerin toplamdaki payı % 60 civarındadır. Bunun nedeni ise yukarıda açıklanmıştır.

Elde edilen analiz sonuçlarına göre katılımcıların eğitim düzeylerinin nispeten yüksek olması, pek çoğu itibarıyla turizm eğitimi almış olmaları, birkaç yıldır aynı iş üzere çalışmış olduklarından iş tecrübelerinin olması gibi nedenlerden dolayı sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu personelin kalifiye elaman oldukları söylenebilir. Bu durum sektörde sunulan hizmetin kalitesinin yüksek olması açısından önemlidir.

Sektörde istihdam edilen yabancıların çoğunluğunun Türkiye'ye bir defadan fazla gelmiş olmaları, % 95'inin Türkçeyi az çok biliyor olmaları, Türkiye'de bulunmaktan ve elde ettikleri kazançtan oldukça memnun olduklarını ve % 90'a yakının Türkiye'ye tekrar gelmeyi düşündüklerini ifade etmeleri bu insanların kendi ülkelerinde Türkiye adına birer gönüllü turizm elçisi olarak döndükleri de düşünüldüğünde çalışmak üzere ülkemize gelmiş olan yabancılarla ilişkin ulaşılan bu bulguların Türkiye adına sevindirici sonuçlar olduğu söylenebilir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre sektörde istihdam edilen her 3 kişiden birinin "Çalışma İzni" olmaksızın çalışmaktadırlar. Bu durum kayıt dışı istihdam yaratması ve meslekte çalışabilmeleri için mesleki yeterlilik şartı aranan Türk vatandaşları için iş bulabilme konusunda haksız rekabet ortamı yaratmaktadır. Yine rehber olarak istihdam edilen yabancıların kendi ifadeleri ile ülke içinde katıldıkları turlarda birinci rehber olarak da görev aldıkları anlaşılmaktadır. Oysa Türkiye'deki mevzuata göre turlarda Türk rehber bulundurma zorunluluğu vardır ve bu durum da yine Türk rehberler karşısında yabancılarla haksız kazanç kapısı açmaktadır. Türklerin rehberler olarak çalışabilmesi için 'Rehberlik Kokartı' mecburiyeti varken yabancılarla bunun aranmaması, yabancıların ortalama 300-400 dolara çalışmaya razı olmaları Türk personelin rekabet gücünü azaltacağı ve iş bulmalarını zorlaştıracığı muhakkaktır. Yasal bir zorunluluğun olmaması nedeniyle yabancı tur şirketleri Rusça bilen Türk Rehber yerine mesleki eğitim alıp almadığına bakmaksızın daha düşük ücretlerle yabancı uyruklu kişileri tercih etmektedir. Ankete cevap verenlerin 1/3' nün



işlerini ilginç bulmadıkları, 1/3 nün ise işlerini ek iş olarak yaptıklarına bakılırsa sektörde çalışanların bir bölümünün mesleki yeterliliklerinin olmadığı diğer bir ifade ile işlerini tesadüfen seçtiklerini ve isteksiz yaptıklarını göstermektedir. Yapılan işin isteksiz yapılması hizmet sunulan kişiyi memnun etmesi beklenemez. Bu nedenle sektörde istihdam edilecek yabancılar için de mesleki yeterlilik şartı aranmasının hizmet kalitesi açısından önemi açıktır.

Yapılan analizlerden sektörde çalışan Türklerin karşı karşıya kaldığı pek çok sorunun benzerlerini yabancı uyruklu personelin de yaşadığı anlaşılmaktadır. Ancak Türklerle yabancıların önceliklerinde farklılıklar vardır. Örneğin Türkiye’de yapılan araştırma bulgularında ücret konusu hep ilk sırada önemli bir sorun olarak dile getirilirken yabancı personel için ücret konusu bir sorun olarak bile algılanmamaktadır.

Bu araştırma için *seçilen tur acentaları*, araştırma yapılacak *evren* (acentalarda çalışanlar) ve kendilerine hizmet sunulan *turistler* yabancı uyrukludur. Ancak faaliyet alanı Türkiye olduğundan bu acentalarda sunulan hizmetin kalitesi ile turistlerin memnuniyetleri haliyle de ülkeye tekrar gelip gelmeme kararları arasında doğrudan bir ilişki vardır. Sunulan hizmetten memnun kalmayan turist bu memnuniyetsizliğin faturasını acentaya ya da acenta çalışanlarına değil ağırlandığı ülkeye keseceğinden Türkiye’nin, sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar konusuna ve yaşanan sorunlara duyarsız kalmaması gerekir.

Seyahat sektöründe istihdam edilen çalışanlar üzerinde yapılan bu araştırma ile Türkiye’de yabancı uyruklu çalışanlar konusuna dikkat çekecek bulgular elde edilmiştir. Bu nedenle burada paylaşılan sonuçların sadece literatür bilgisi olarak kalmaması, Türk Hükümeti ve turizm endüstrisi içinde yer alan kurum ve kuruluşların sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar konusuna dikkatlerinin çekilmesi ümit edilmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan yola çıkarak ülkemizde seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel konusunda sorunların üstesinden gelebilmek adına ortaya konulan öneriler aşağıda açıklanmaktadır.

Yapılan analizler yabancı personelin bir kısmının işlerini ilginç bulmadıklarını ve işi tesadüfen seçtiklerini dolayısıyla da parası için yaptıklarını göstermektedir. Oysa isteksiz yapılan işin turistleri memnun etmeyeceği ve sunulan hizmet Türkiye adına yapıldığından memnuniyetsizliğin bedelini Türkiye ödeyecektir. Bu nedenle sektörde Türk vatandaşlarından istenilen mesleki yeterlilik şartları yabancı uyruklu personeller için de geçerli olmalı ve bu konudaki denetimler sıkı tutulmalıdır.

Katılımcılar genelde çalıştıkları acentalarının prestij ve marka sahibi olduklarına inanıyor olmalarına rağmen acenta yönetimi ile aralarında sorunlar yaşandıklarını belirtilmektedir. Bunların başında da sosyal hakların (fazla mesailerin ücreti, sezon diye verilmeyen haftalık izinler, uçak biletlerinin alınmaması) verilmemesi gelmektedir. Oysa ülkemizde çalışmak için bulunan bu kişiler döndüklerinde Türkiye’nin fahri turizm gönüllüleri olarak çevrelerine Türkiye’yi anlatacaklardır. Yine araştırma sonuçlarına göre çalışanlarda, yönetici kişilerin işlerini ciddiye almadıkları konusunda bir algı söz konusudur. Ülke turizmi açısından önemli olan seyahat acentalarının profesyonel yöneticiler tarafından yönetilmesi gerekmektedir. Bu yönde çıkarılacak yasal mevzuatlara ihtiyaç vardır. Bu bağlamda tur şirketlerinin Türkiye’deki şubelerinde yöneticilerin Türk vatandaşı olmaları ya da konusunda mesleki yetkinliğe sahip olduklarına dair belge ibraz etmeleri sağlanmalıdır.

Yöneticiler için hazırlanacak eğitici programlarda yabancı uyruklu personelin Türkiye’de kaldıkları süre zarfında sezon açılmadan ya da sezon kapanışlarında ülkenin kültürel farklılığını yansıtan diğer yakın illeri görmelerini sağlamalarının önemi



vergulanmalıdır. Bunu acentalar iş kaybı ya da maliyet endişesi ile yapmayacaksa TÜRSAB'ın yapması mümkündür. Binlerce yabancı personelin geldiği Antalya ilinde bu insanların bir şekilde organize edilerek 1-2 günlük programlar dâhilinde kültürel amaçlı turlara ücretsiz katılımları sağlanarak Türk misafirperverliği gösterilmelidir.

Ülkede kayıt dışı çalışan yabancı uyruklu personelin çalışma belgesiyle çalışmaları sağlanarak Türk vatandaşlarının karşı karşıya kaldığı haksız rekabet ortadan kaldırılmalıdır. Yine bu bağlamda Türkiye'ye çalışmak üzere gelenlere aracılık eden İnsan Kaynakları şirketleri de denetlenerek aracılık ettikleri işletmelerde kayıt dışı istihdama fırsat verilmemelidir.

Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel genelde genç yaş grubundandır. Oysa sektörde hem tecrübesiyle hem de bilgisiyle deneyimli personele de ihtiyaç vardır. Bu nedenle tecrübeli yabancı uyruklu personelin Türkiye'de kalabilmesi için gerekli uygun koşulların sağlanması, gerekirse Türkiye'de emeklilik ve tazminat hakkı elde etmenin önü açılmalıdır.

Katılımcıların yüz yüze görüşmelerde dile getirdikleri sorunlardan biri de personel için tahsis edilen konaklama yerlerinin sağlık ve hijyen açısından uygunsuz olduğudur. Gün boyu koşuşturan personelin kaldığı yerlerin serin temiz ve her şeyden evvel insan onuruna yakışır nitelikte olması gerekmektedir. Konaklama yerlerinin özellikle il sağlık müdürlükleri ya da yerel yönetimlerce denetlenmesi emeğin korunması açısından bir insanlık görevidir.

Yabancı uyruklu çalışanların hastalık ya da iş kazası durumunda sigortasız oldukları, kendi ülkelerinde özel şirketlere yaptırdıkları geçici ya da kapsamı kısıtlı sigortanın kendilerini mağdur ettiği bununla birlikte Türkiye'deki hastanelerden kısıtlı düzeyde yararlanabildikleri dile getirilmektedir. Bu nedenle çalıştıkları sürece işyerlerinde sigortalarının yapılıp yapılmadığının sıkı bir şekilde denetlenmesi, Türk vatandaşlarında olduğu gibi tam kapsamlı sağlık güvencesine alınmaları ve yaşanabilecek iş kazaları ya da hastalık durumunda ülkenin dostane elini her zaman yanlarında hissetmeleri sağlanmalıdır.

Bu çalışmada Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı personel üzerinde gerçekleştirilen araştırma, Rusya ve BDT ülkelerinden gelen çalışanlarla sınırlandırılmıştır. Bu konuda çalışan araştırmacıların, diğer ülkelerden gelen ve turizmin diğer alt sektörlerinde çalışan yabancı personellere yönelik araştırmalar yapmaları, ülke turizmi açısından faydalı olabilecek verilerin bulunması açısından önemlidir.

Kaynakça

- Alaeddinoğlu, F., & Can, A. S. (2007). Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 50-66.
- Albustanlıoğlu, T. (2009). Seyahat Acenteciliği Ders Notları, Ankara.
- Aliyev İ. (2014). *Turizm Endüstrisinde Çalışan Personelin Başarısında Motivasyon Araçlarının Önemi: Türkiye'deki Seyahat Acenta Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Lisans Bitirme Tezi. Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi, Bişkek.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu., S. & Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi Yay.
- Balta, S., & Altıntaş, V. (2010). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, (Ed: Ünlü, İlhan). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, No:2589. Açıköğretim Fakültesi Yayın No:1558.
- Batman, O. (2003). Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Adapazarı: Değişim Yayınları Dergisi*, 2, 115-132.



- Boyacı, C. (1996). *Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay.
- Doğan, H., Üngüren, E. & Dönmez, K. D. (2010). Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 20(5), 3430-3442.
- Ergün, Ö. (2012). Türk Turizm Sektöründe Yabancı İşgören Profili ve Sosyo-Kültürel Uyum Durumları Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (1), 131-147.
<https://www.atakurumsal.com/yabanci-calisma-izni/turizm-sektoru-icin-yabanci-personel-calistirma-kriterleri/>
- Hacıoğlu, N. (2000). *Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Vipaş A.Ş. Yayını, Sayı,5.
- İçöz, O. (2003). *Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Kirişçi, K. (2000). *Zorunlu Göç ve Türkiye, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, Sığınmacı, Mülteci ve Göç Konularına İlişkin Türkiye'deki Yargı Kararları*, Ankara.
- Kıral, H. (2006). *Yabancıların Türkiye'de Çalışma Esasları*, Ankara: TİSK Yayınları.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Denizli: Pamukkale Üniversitesi SBE Dergisi*, 16, 91-112.
- Lordoğlu, K. (2007). Türkiye'deki Çalışma Hayatının Bir Parçası Olarak Yabancı Çalışanlar, *Çalışma ve Toplum*, (3)14, 11-28.
- Löschburg, W. (1997). *Seyahat in Kültür Tarihi*. Ankara: Dost Kitapevi Yayınları.
- Peters, M. (1969). *International Tourism*. London: Hudchinson.
- Radburn, M., & Goodall, B. (1991). Marketing Through Travel Agent, in (Ed; Ashworth, G. & Goodall, B. *Marketing Tourism Places*, 237-255), Routledge, London ve New York.
- TURSAB. (2016). Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
- TOFED. (2011). Türkiye Otelciler Federasyonu
- Yarcan, Ş. (1993). *Seyahat Yönetimi*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları
- Ward, C., ve Kennedy, A. (1992). Locus of control, mood disturbance, and social difficulty during cross-cultural transitions. *International Journal of Intercultural Relations*, 16(2), 175-194.

İnternet Kaynakları

- URL-1. <http://dergi.resortdergisi.com>, Erişim tarihi:21.06.2016.
- URL-2. <http://www.kalitedanismanlik.com/yabanci-personel-calisma-izni.html>, Erişim Tarihi: 04.12.2017.
- URL-3. <http://www.atakurumsal.com>, Erişim Tarihi: 07.12.2017.
- URL-4. <https://www.csgb.gov.tr/media/3209/yabanciizin2015.pdf>, Erişim Tarihi: 04.12.2017.
- URL-5. <https://www.sorularlasgk.com>, Erişim Tarihi: 04.12.2017.
- URL-6. <https://www.csgb.gov.tr/uigm/contents/yabancilar/sosyalguvenlik>, Erişim Tarihi: 06.12.2017
- URL-7. <http://www.eoractive.com.tr>, Erişim Tarihi: 03.12.2017

Turizm Rehberliğinde Alan Uzmanlığı Önerisi: Sağlık Turizmi Rehberliği *Suggestion of Domain Expertise in Tourism Guidance: Health Tourism Guidance*

Dr. Öğr. Üyesi Uğur AKDU

Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Gümüşhane University, Tourism Faculty, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0003-0484-8976>
E-Mail: akduugur@hotmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Duygu KARAKAŞ

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0001-8274-5791>
E-Mail: duygukaratas92@gmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Esra ÇELİK

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0001-6544-951X>
E-Mail: esrclk11229@gmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Jalenur ZURNACI

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5277-1494>
E-Mail: jale_nur08@hotmail.com

Yüksek Lisans Öğrencisi Öznur TABU

Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Gümüşhane University, Institute of Social Sciences, Turkey
Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0003-0113-8602>
E-Mail: oznur.t1994@gmail.com

Özet

Amaç ve Önem: Bu çalışma, sağlık turizmi için turist rehberliği mesleğinde uzmanlaşma konusuna odaklanmaktadır. Bu kapsamda giderek gelişen ve ileride daha da yaygınlaşacağı düşünülen sağlık turizmi için sağlık turizmi rehberliğini tartışmaya açmayı amaçlamaktadır. Sağlık turizmi kapsamında uzman sağlık turizmi rehberlerinin istihdam edilmesinin ülke ve sektör açısından konuya verilen önemi ve hizmet kalitesinin artırılma çabasını destekleyen önemli bir konu olduğu düşünülmektedir.

Yöntem: Araştırmanın amacı ve temel soruları için uygun olduğu düşünülen betimsel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırma sonucunda sağlık turizmi rehberliği ile uyumlu olduğu düşünülen derslerin kısıtlı olduğu, mevcut derslerin ilkyardım ve temel sağlık bilgisi kapsamlı olduğu görülmektedir. ‘Sağlık Turizmi’ adındaki ders ise sadece üç üniversitenin turizm rehberliği müfredatında yer almaktadır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Profesyonel turist rehberliği eğitiminde uzmanlaşma konusu gündeme yeni gelen bir konudur. Literatürde konuyla ilgili yapılan çalışmaların kısıtlı olduğu, özellikle sağlık



turizmi rehberliği hakkında herhangi bir çalışmaya ulaşamamıştır. Bu çalışmanın konuyla ilgili farkındalık oluşturacağı ve literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberliği, sağlık turizmi, medikal turizm, sağlık turizmi rehberliği

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: this study focuses on the education of field specialist in addition to basic education for tour guiding. It aims to discuss health tourism guidance which keeps developing and will keep developing in the future. It is considered that the employment of specialist health tourist guides within the scope of health tourism is an important issue that supports the effort to increase the quality and service quality of the country and the sector.

Methodology: The descriptive research method, which is considered to be suitable for the purpose and basic questions of the research, was used.

Findings: As a result of the study, it is seen that the courses which are thought to be compatible with the guidance of health tourism are limited, and that the current courses have a wide range of first aid and basic health information. At the same time, the course on Health Tourism is included in the tourism guidance curriculum of only three universities.

Originality/Value: The subject of specialization in professional tourist guidance education is a new issue. In the literature, no studies on the subject of health tourism guidance have been reached. It is thought that this study will make a significant contribution to the subject and awareness about the health tourism guidance.

Keywords: Tour guiding, health tourism, medical tourism, health tourism guidance

Paper Type: Research paper

Giriş

Günümüz turizm anlayışı geleneksel deniz, güneş, kum üçlemesi dışında farklı ve yeni turizm türlerine doğru gelişim göstermektedir. İnsanların özel ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda seyahat planları yapmasında ve alternatif turizm türlerine eğiliminin arttığı görülmektedir (Arslaner ve Erol, 2017; Butler, 1992; Kılıç ve Kurnaz, 2010; Lopez Guzman ve Sanchez Canizares, 2012; Pearce, 1992). Destinasyonlar bu kapsamda ürün çeşitlendirmeye giderek sahip oldukları arzlar doğrultusunda ve yeni turistik yatırımlar yaparak farklı turizm türleri geliştirmeye odaklanmaktadır. Bu eğilim sağlık turizmi, gastronomi turizmi, yaratıcı turizm, dark turizm, çiftlik turizmi, spor turizmi gibi yeni turizm türlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu bağlamda küreselleşme, teknolojik ilerleme gibi birçok faktörün etkisiyle sürekli değişim gösteren insan ihtiyaçlarının turizm yönü karşılanmaya çalışılmaktadır. Tabi bu değişim turizm meslek guruplarına da yansımaktadır. Bu kapsamda turist rehberlerinin de bu değişen ihtiyaçlar odaklı mesleki farklılaşmaya yönelmesinin gerekli olduğu düşünülmektedir. Mevcut turist rehberlerinin eğitim müfredatları incelendiğinde eğitimin daha çok kültür turizmi odaklı olduğu, güncel konularda ise müfredatın kısıtlı olduğu, bu gelişim seyrinde eksik yönlerin tamamlanmasının daha çok profesyonel turist rehberinin bireysel çabaları ve bakış açıları doğrultusunda şekillendiği söylenebilir. Bu amaçla bu çalışma, profesyonel turist rehberlerinin özel bir alanda uzmanlaşma sürecindeki eğitim müfredatının nasıl şekillenmesi gerektiğine odaklanmaktadır. Bu kapsamda da spesifik olarak dünya genelinde gittikçe önemi artan ve sürekli büyüyen sağlık turizmi pazarı için sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığını tartışmaya açmak amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle kavramsal açıdan turist rehberliği, dünyada ve Türkiye’de turist rehberliği mesleği ve eğitimi irdelenmiş akabinde sağlık turizmi ve sağlık turizmi rehberliği ile ilgili önerilerde bulunulmuştur.



1. Turist Rehberliği

Turist rehberi, önceden planlanmış programa uygun olarak yerli ve yabancı turistlere yol gösteren program dâhilinde ziyaret edilen destinasyonlar hakkında ilgili kitleye uygun dilde bilgi aktaran, turistlerin doğru bir şekilde sosyal ve kültürel izlenimler kazanmasına yardımcı olan kişidir (Mısırlı, 2010; Akdu, 2015). Türkiye Cumhuriyeti, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na dayanarak hazırlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'ne (2014) göre turist rehberliği hizmeti;

'Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi' şeklinde tanımlanmaktadır. Bu hizmeti yerine getirmekle yükümlü olan profesyonel turist rehberleri ise 'ilgili yönetmelikte belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış olup, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişiler' olarak tanımlanmaktadır.

Rehberlik mesleği, mükemmeli yakalamanın zor olduğu mesleklerdendir (Kazoğlu, 2018). Ülkeye gelen turist grupları ülkeye geldikleri andan itibaren karşılaştıkları kişiler genellikle rehberlerdir. Böylece turist rehberleri ve turistler arasında iletişim başlamaktadır (Güzel, 2007; Ulusoy, 2017). Rehberler turun başından sonuna kadar, ziyaretçilere eşlik etmektedir. Turist rehberleri davranışı, konuşması, görüntüsü, bilgisi ve tavırları ile turistlere ülke hakkındaki ilk izlenimi oluşturacak olan kişilerdir (Yenipınar ve Zorkirişi, 2013).

Bowie ve Chang (2005)'e göre turist rehberlerinin çok çeşitli becerilere sahip olması gerektiğini belirtilmiştir. Turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerin başında farklı konularda bilgi sahibi olması gelmektedir. Bu konular genel hatlarıyla aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Tetik, 2006):

- Yabancı dil bilgisi
- Genel kültür bilgisi
- Diğer kültürler hakkında bilgi
- Yöre hakkında bilgi
- İlk yardım bilgisi

Turist rehberlerinin önemli görevlerinden biride ziyaret edilen bölgeyi tanıtmak ve bölge hakkında turistlere gerekli bilgi vermektir (İşler ve Güzel, 2014). Dolayısıyla turist rehberlerinin yukarıda sahip oldukları bilgilerin yanında becerilere de sahip olmaları gerekmektedir. Bunlar; özellikle anlatım becerisi ve iletişim becerisidir. Zira turist rehberinin sahip olduğu bilgileri turiste nasıl aktardığı da büyük bir önem arz etmektedir. Çünkü bir turist rehberi ne kadar iyi bilgi birikimine sahip olsa da turistlerle kurduğu iletişim şekli, bilgiyi anlatım becerisi, beden dilini en etkin bir biçimde kullanabilmesi, kişisel imajı (fiziksel görünüş, giyim tarzı vb) turistlerin hizmet kalite algısını etkileyecek önemli etmenlerdendir (Temizkan, 2010). Nitekim Ryan ve Dewar (1995) da rehberin etkili iletişim becerisine sahip olmasının turist memnuniyetini arttırdığını ifade etmişlerdir (Tetik, 2012).



Profesyonel turist rehberi, sadece bilgisiyile değil anlatımı, vücut dili, görünümü, kişiliği ile de turisti etkiler. Ayrımcılık yapmamalı, güvenilir, soğukkanlı ve nazik olmalıdır. Tanıtma, bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm getirici olmalıdır. Diğer rehberlerle, araç sürücüsü ile müze-otel-mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmelidir (<http://iro.org.tr/tr/56>).

2. Dünyada ve Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Gün geçtikçe önem kazanan turizm karşısında, profesyonel turist rehberliği eğitimi, hızla gelişen, aynı zamanda da tartışılan konular arasında bulunmaktadır. Rehberlik çok güçlü bir bilgi birikimi ile onunda ötesinde çok taraflı bir eğitim gerektirmektedir (Güzel, 2007, s.39). Turizm eğitim kalitesinin belirtilerinden biri de rehberlerin bilgi ve beceri seviyeleridir. Bu seviye, turistlere sunulan toplam hizmet kalitesinin de başta gelen göstergelerinden biridir. Bir turist rehberinin genel kültürü yüksek olmalı, yenilikleri izlemeli ve sıkça hizmet içi eğitimden geçirilmelidir. Çünkü turistlerin algıladığı rehber, ülkeyi temsil eden kişi, bir bilge, bir örnek, bir büyükelçidir (Tetik, 2006, s.36).

Rehberlerin sahip olması gereken nitelikler ve eğitim standartları ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir. Avrupalı rehberlerin çoğu daha sık seyahat eden, üst düzey sertifikalara sahip ve en azından birkaç dili çok iyi derecede konuşabilen rehberlerden oluşmaktadır. Avrupa’nın her ülkesinde rehberlerin sahip olması gereken niteliklerin ve eğitimin standartları oldukça yüksek olabilmektedir (Yenipınar ve Zorkirişi, 2013).

Profesyonel turist rehberliği mesleğine kabul için Avusturya, Kıbrıs, Yunanistan, Macaristan, İrlanda, Hollanda ve İskoçya’da ulusal lisans gereklidir. Danimarka, Fransa, Portekiz ve Slovenya’da ise hem ulusal, hem de bölgesel lisans uygulaması bulunmaktadır. Bütün ülkelerde değerlendirme işlemi, bakanlık ve turizm müdürlüğü gibi resmi bir kurum bünyesinde ve genellikle üniversite veya bir başka eğitim kurumu ile birlikte yürütülmekte, bunun sonucunda yeterlilik belgesi verilmektedir. Finlandiya, Hollanda ve İskoçya gibi birkaç ülkede lisans konusu ulusal düzeydeki meslek kuruluşuna bırakılmıştır. Birçok ülkede profesyonel turist eğitimini sonrasında bir yazılı değerlendirme ile ölçme ve değerlendirme yapılmaktadır. Bazı ülkelerde de yazılı değerlendirme ile birlikte anlatım, mülakat vb. yoluyla sözlü değerlendirme de yapılmakta ve alınan eğitim neticesindeki mesleki kazanımlar ölçülmektedir. Yunanistan, İtalya, Portekiz ve İspanya’da sözlü değerlendirme sadece anlatıma dayalı iken, sözlü değerlendirmenin uygulandığı diğer ülkelerde anlatımın yanı sıra adaylar pratiklerini sergiledikleri bir sınavdan da geçmektedirler.

Dünya Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonu (WFTGA) tarafından yapılan araştırmaya göre dünya genelinde sadece 29 ülkede (Ermenistan, Arjantin, Avusturya, Brezilya, Kanada (Montréal), Kıbrıs, Mısır, Yunanistan, Hindistan, Endonezya, İran, Irak, İsrail, İtalya, Japonya, Letonya, Malezya, Nepal, Peru, Singapur, Güney Afrika, İsveç, Tayland, Türkiye, Amerika Birleşik Devletleri (Bazı eyaletler), Hırvatistan, Sri Lanka, Butan, Ürdün.) turist rehberliği mesleğini yapabilmek için ruhsatname şartı bulunmaktadır (WFTGA, 2011; Akdu, Akdu ve Kamber Taş, 2018). Dünyadaki turist rehberliği eğitiminden örnekler şöyledir;

İspanya: İspanya’da lisans verme yetkilisi olan kurum İspanya Resmi Turizm Rehberleri Konfederasyonu (Confederación de Guías Oficiales de Turismo de España) olup adaylar 1500 saat teorik 500 saat uygulamalı eğitim almaktadır (WFTGA, 2011). İspanya’da her bölge ve özerk topluluğun tur rehberliği lisansı için ayrı resmi sınavları vardır. Örneğin Katalonya için sınavlar yıllık düzenlenmekte ve sınavlara başarılı olanlara Resmi Sarı Rozet



verilmektedir. Sarı rozetli rehberler sadece müze ve turistik mekânlar içinde rehberlik yapma hakkına sahiptir. Resmi sınava başvuru yapabilmek için ön koşullar: Avrupa Birliğine üye bir ülkenin vatandaşı olmak ve uluslararası geçerlilikte diploma, 18 yaşını doldurmuş olmak, Resmi kuruluşlar ya da sayılan enstitüler tarafından yeterli derecede İspanyolca dilbilgisi ile en az bir yabancı dil bildiğini belgelemek gerekmektedir. Ek olarak üniversite diploması ya da eş değer bir belgeye sahip olmak, turistik şirket veya kuruluşlarda teknik yeterlilik, turistik ve ticari konularla ilgili bilgilerde yeterlilik sahibi olması, ilgili yeterliliklerin idari kurul tarafından kabul edilmesi gerekmektedir (Gorenak ve Gorenak, 2012, s.289).

Washington, D.C. : Washington, D.C.’de rehberlik belgesi alabilmek için öncelikle, taksi şoförleri, sokak satıcıları ve rehberlere belge vermekle yükümlü Müşteri İlişkileri Düzenleme Dairesi’ne başvurmak gerekmektedir. Uygun formların doldurulması, parmak izi alınması, sağlık muayenesi yapılması ve referans mektuplarının sunulması gibi birkaç bürokratik işlemden sonra rehber adayına bir sınav tarihi verilmektedir. Yazılı olan bu sınavlarda bir konuda kısa bir makale yazılması istenmekte, fotoğraf betimlenmesi ve doğruyanlış tarzında sorular sorulmaktadır. Sınavda 70 ya da daha yüksek bir derece alan adaylar Washington, D.C.’de rehberlik yapabilmek için belge alıp, belgelerini 28 Dolar karşılığında kontrolü sağlandıktan sonra her yıl yenileyebilmektedirler. Belgelerini zamanında yenilemeyen rehberlerin belgeleri iptal edilmekte, ancak, tekrar bu aşamalardan geçerek yeniden belge alabilmektedirler (Tangüler, 2002).

Avusturya: Avusturya’da rehberlik lisansı vermek için üç farklı kurum yetkilendirilmiş olup (Vienna Chamber of Commerce & Federal State of Austria) Viyana Ticaret Odası ve Avusturya Federal Eyaleti bunlardan birisidir. Ülkede turist rehberliği ruhsatnamesi alabilmek için adayların 960 saatlik teorik ve uygulamalı eğitim alması ve yabancı dil bilgisini kanıtlaması gerekmektedir (Akdu ve diğ., 2018).

Adayların en az iki dili (Almanca ve 2. Yabancı dil) akıcı bir şekilde konuşmaları istenmektedir. Kent hakkında temel bilgileri ve sağlıklı olmaları gibi öncelikli koşullar aranmaktadır. Kurum içerisinde yapılan değerlendirmelerden sonra adayın 3 yıl süren ve yaklaşık 900 saatlik kursa kaydının yapıp yapılmayacağına karar verilmektedir. Kursta alınacak dersler Avusturya Federal Cumhuriyeti Turizm Bakanlığınca belirlenmektedir. Kaydı yapılan adaylara konularında uzman kişiler tarafından Viyana, Avrupa ve dünya tarihi, mimari, müzik, sanat ve tiyatro tarihi, Avusturya edebiyatı, politika, tıp ve endüstri tarihi, grup psikolojisi, coğrafya ve konuşma teknikleri konularında dersler verilmektedir. Rehber adaylarının ilkyardım derslerinden muaf olabilmeleri için tıp veya veteriner diplomasına sahip olmaları gerekmektedir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013, s.132).

İngiltere: İngiltere’nin her yerinde rehberler, resmi olarak tur yönetebilmelerine olanak tanıyan, rehber loncasına üye olduklarını gösteren ve herkes tarafından saygı duyulan “Blue Badge”, diğer bir ifadeyle “Mavi Nişan” adı verilen uniformaları giymek zorundadırlar. Mavi nişan alabilmek için rehberler 28 hafta veya 320 saatlik, çok yoğun bir kursa tabi tutulmaktadır. Bütün rehberlerin bu nişanı alabilmesi için temel eğitimi ile birlikte yazılı ve sözlü sınavlarını başarıyla tamamlamaları gerekmektedir (Tangüler, 2002; Güzel, 2007, s.40).

2.1. Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliğinin Eğitimi

Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği esaslarınca, 1995 yılına kadar turist rehberliği eğitimi kısa süreli kurslarla, Turizm Bakanlığı tarafından yürütülmekteydi. Zamanla üniversite düzeyinde eğitimin çeşitlendirilmesi ile birlikte üniversiteler de rehberlik programı açmışlar ve konuya akademik boyut kazandırmışlardır (Polat, 2001; Güzel, 2007,



s.43). Türkiye’de turist rehberliği mesleği bir kanunla düzenlenen ve korunan bir meslektir. 25 Kasım 2005 tarihli ve 16004 sayılı Resmi Gazete’de yeni “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” yayımlanmıştır. Turist rehberliği mesleğini tam anlamıyla tanımlayan 6326 Sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” 7 Haziran 2012 tarihinde kabul edilmiş, kanun 22 Haziran 2012 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Hacıoğlu ve Demirbulat, 2012: 172). İlgili yasaya göre Türkiye’de ülkesel çapta profesyonel turist rehberi olabilmek için ilgili alanda ön lisans veya lisans eğitimi almış olmak veya T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı onayı ve denetimiyle açılacak sertifika programında başarılı olmak, gerekmektedir. Adayların ayrıca yabancı dil yeterliliğini belgelemeleri ve Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığın denetimi ve gözetiminde düzenlenen 36 günlük uygulama gezisine katılarak başarılı olması gerekmektedir.

2. Sağlık Turizmi

Dünya Sağlık Örgütü (WHO/World Health Organization) tanımına göre: Sağlık yalnızca hastalıklı olmama durumu değil aynı zamanda zihinsel, fiziksel ve toplumsal konum olarak iyi olma durumudur (Jones, 2005, İçöz, 2009). İnsanları turistik amaçlı seyahate yönelten sebeplerden birisi de sağlıktır. Kaybolan sağlığını tekrardan kazanma, çeşitli estetik cerrahi operasyonlar, organ nakli, ilik nakli, diş tedavisi, fizik tedavi, rehabilitasyon vb. konularda tedavi görmek amacı ile turistlerin başka ülkelere veya bölgelere seyahat gerçekleştirmeleridir (Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2012, Sağlık turizmi el kitabı, 2012). İnsanların sağlıklarını koruyabilme, geliştirebilme, ameliyat olma imkânı ve hastalıkların tedavi edilmesi amacı ile ikamet ettikleri yerden başka bir ülke veya şehre seyahat ederek oradaki tüm sağlık ve turizm olanaklarından yararlanmasıdır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2013:5, Sülkü, 2017:103).

Özetle, sağlık turizmini ‘Sağlığını korumak, daha sağlıklı olmak veya sağlığını yeniden kazanmak isteyen bireylerin sürekli yaşadığı yer dışına gerçekleştirdikleri konaklamalı seyahatlerdir’ şeklinde tanımlamak mümkündür (Akdu, 2014).

Tedavi olmak, sağlık hizmeti almak amacıyla başka bir ülkeye giden kişiye ise sağlık turisti denilmektedir. Sağlık turizmi, turizmin özel bir alt koludur (Aslanova, 2013). Konusu itibarıyla diğer turizm alanlarından farklılaşan sağlık turizminin özelliklerini Özalp (2005) aşağıdaki şekilde beş madde altında özetlemiştir;

- Sağlık turizmi teknik donanım ve iş gücü gerektiren bir turizm türüdür.
- Sağlık turizminde, hizmeti sunan sağlık kuruluşunun uluslararası standartlara uygun hizmet sunması önem taşımaktadır.
- Hizmet sunan sağlık kuruluşunda, ortak yabancı dili bilen personelin mutlaka olması gerekmektedir.
- Hasta ve refakatçileri için farklı turizm türlerinin geliştirilmesini destekleyen, katma değeri yüksek bir turizm türüdür.
- Seçilmiş olan hedef pazara yönelik devlet destekli, farklı dillerde, tanıtım ve pazarlama faaliyetleri gerekmektedir. Yapılan bu tanıtımlarda hedef olarak öncelikle hastalarının yurt dışında hizmet almasını destekleyecek sigorta ve sağlık kuruluşları seçilmelidir.

2.1. Sağlık Turizmi Çeşitleri



Sağlık turizminde temel motivasyon kişisel sağlık açısından faydalı olacak hizmetlerin satın alınması olduğundan, sağlık turizmi farklı biçimlerde ortaya çıkabilmektedir. Bu kapsamda sağlık turizmi 3 başlık altında incelenebilir (Akdu, 2014):

- Termal ve spa-wellness turizmi,
- İleri yaş ve engelli turizmi,
- Medikal turizm.

Termal ve Spa-Wellness Turizmi: Turizm Bakanlığı Termal Turizmi '*Mineralize termal sular ile çamurların, kaynağın yöresindeki çevre ve iklim faktörleri birleşiminde, insan sağlığına olumlu katkı sağlamak üzere, uzman hekim denetim ve programında; fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destek tedavilerle koordineli kür uygulamaları için yapılan turizm hareketidir*' şeklinde tanımlamıştır (Turizm Bakanlığı, 1993, s.13).

Termal turizm, termal sudan banyo, içme, solunum yolu ve aynı zamanda rehabilitasyon fizik tedavi gibi çeşitli hastalıkların tedavilerinde kullanılması amacı ile yapılan seyahatlerdir. Bu uygulamaların yapıldığı tesislere ise termal kür merkezi veya kaplıca tedavi merkezi denilmektedir. Dinlenme, kendini daha rahat ve iyi hissetme ihtiyacı nedeniyle aynı zamanda otelcilik hizmetlerini de kapsayacak şekilde termal kaynaklardan yararlanmak adına sağlık turistinin bir başka ülkeye seyahatini ifade etmektedir (Akdu, 2014; Aydın ve diğ. 2011).

Spa terimi 19. yüzyılın ilk başlarında su içerek veya sıcak, soğuk ve farklı biçimlerde uygulanarak kullanılması sonucunda iyileşme, suyun kullanımından gelen sağlık ve su yolu ile kazanılan dinlenme ve ferahlama gibi duyguların edinildiği bütünüleyici tedavi anlamında kullanılmaktadır (Çetinkaya ve Zengin, 2009). Wellness kelimesi ise akıl, vücut, ruh ve ilişkilerde zinde olmayı ifade etmektedir. Bu bağlamda insanın kendisini ruhsal, bedensel, zihinsel ve ilişkisel olarak iyi ve zinde hissetmesine yarayan her türlü masaj, cilt bakımı, çamur ve yosun banyoları, küvet bakımları, thalasso terapi gibi doğa ve doğal ürünlerle sağlıklı yaşam yöntemleri ile yapılan vücut bakımları wellness kapsamına girmektedir (Özsarı ve Karatana, 2013).

İleri Yaş ve Engelli Turizmi: Yaşlı ve engelli turistlerin bakım ve rehabilitasyonunu yapılması amacı ile konuk evleri, tedavi merkezleri ve bakım evlerinde sertifikalı personel tarafından yapılan uygulamalar için bu insanların bakım ihtiyaçlarını karşılayabilmek vasıtası ile başka şehir veya ülkelere seyahat etmeleridir (Özer ve Songur, 2012, Çetinkaya ve Zengin, 2009, Özsarı ve Karatana, 2013, Yardan, Dikmetaş ve Us, 2014).

Birleşmiş Milletler verilerine göre bugün dünyada 500 milyondan fazla insan fiziki ya da zihinsel bir engel ile yaşamaktadır. Birleşmiş Milletler (BM) raporuna göre, dünya nüfusunun yaklaşık %12,5'ini 60 yaş ve üstü bireylerin oluşturduğu, 2030 yılı itibarı ile bu oranın %16,6'ya çıkacağı öngörülmektedir (Ataman ve diğerleri, 2017). Özellikle engelli insanların da sağlıklı insanlar gibi istihdam, seyahat, turizm, alışveriş, boş zaman uğraşları gibi yaşamın birçok kesitlerinde yer alabileceği düşüncesinin artması ve aynı düşüncenin turizme de uyarlanabilmesi oldukça önemlidir. Günümüzde turizm alt yapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin engelli insanlar tarafından da kullanılabilir halde olacak şekilde planlanıyor olması artık engellilerinde turizmde bir potansiyel oluşturduğunun kanıtıdır. Dolayısıyla yaşlı ve engelli turizmüne yönelik yatırımların giderek artması gerektiği önerilmektedir.

Medikal Turizm: Sağlık turizmi ve medikal turizmi kavramları çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılsa da medikal turizm sağlık turizminin bir alt türüdür (Şahin ve



Tuzlukaya, 2013; Kılınç, 2017). İnsanların başka ülkelere ve bölgelere tıbbi tedavi alabilmek amacı ile seyahat etmesini kapsamaktadır. Medikal turizm kavramını ‘Sağlığını yeniden kazanmak ve/veya korumak isteyen insanların sürekli ikamet ettikleri yer dışında başka yerlere en az 24 saat en fazla 1 yıl olmak üzere, herhangi bir ticari amaç güdülmeksizin ve tıbbi tedavi almak, tedavi süreci ve şekline göre turistik faaliyetlere katılmak koşuluyla yapılan seyahatlerdir.’ şeklinde açıklamak mümkündür (Akdu, 2014).

Medikal turizmde turistin gezme, eğlenme, dinlenme gibi ihtiyaçlarını karşılamasının yanı sıra tıbbi tedavi olma amacını da taşımaktadır. Tıp endüstrisinin gelişmesi ile ortaya çıkan medikal turizm, ulusal ve uluslararası alanda tıbbi tedavi ile tatil yapmayı bir arada ele alan yaklaşımdır. Medikal turizmde seyahatin gerçekleşmesinde rol oynayan diğer etken de maliyet unsurudur (Aydın ve diğerleri, 2011, Connell, 2006, Özşarı ve Karatana, 2013).

2.2. Dünya’da ve Türkiye’de Sağlık Turizmi

Gelişmiş ülkelerde yaşayan insanlar, turizmin, internetin, medyanın ve diğer kitle iletişim araçlarının etkisi sonucu diğer ülkelerdeki alternatif tıp imkânları, kaliteli ve ekonomik sağlık hizmetleri konusunda daha fazla bilgiye ulaşabilmektedirler. Her geçen gün, sağlık turizmi imkânları ve pazarı genişlemekte ve yatırımcılar tarafından ilgi görmektedir. Üst düzey teknolojinin insanlara yeterli düzeyde sağlık hizmeti sağlaması, düşük maliyet avantajı, bekleme listeleri ve ulaşımın gelişmesi ile seyahatin kolaylaşması sağlık turizmi dünyanın birçok bölgesine yayılmasına katkıda bulunmuştur (Aydın, 2012).

Dünya genelinde sağlık turizmi ile ön plana çıkan ülkeler, Panama, Brezilya, Malezya, Kosta Rika, Tayland, Hindistan, Türkiye, Malezya, Macaristan, Dubai, Amerika, Meksika, Brezilya ve Singapur’dur (Akdu, 2014; Özer ve Songur, 2012; Yardan ve diğerleri, 2014, Temizkan, 2015).

Gelişmiş ülkelerde sağlık hizmetleri sunumu yüksek maliyetli olmaktadır. Bu ülkelerde yaşanan nüfusun sağlık ihtiyaçları ve sağlık giderlerinin payı her geçen gün artmakla birlikte artan bu sosyal güvenlik giderleri sosyal güvenlik kurumlarını zorlamaktadır. Bu maliyet sıkıntılarını aşabilmek için, gelişmiş ülkelerde bulunan sosyal güvenlik kurumları ve özel sigorta kurumlarının kaliteli tıbbi hizmet sunan ve yakında yer alan ülkelerle paket anlaşmalar yaparak düşük maliyetli sağlık hizmetleri sunma çabaları görülmektedir. Özellikle, coğrafi yakınlık, ülkelerinde bulunmayan doğa ve iklim şartları sebebi ile kültürel benzerlik faktörleri de göz önünde bulundurulduğunda Türkiye Ortadoğu ülkeleri için de önemli bir sağlık turizm destinasyonu olabilecek konumda yer almaktadır (Yardan ve diğerleri, 2014).

Tedavi amaçlı turizm kapsamında, ülkemizde yüksek kalitede sağlık hizmeti veren ve teknolojik altyapıya sahip sağlık kurumlarının artması ile ülkelerarası sağlık turizmi hareketliliğinden alınan payın yükseltilmesi de hedeflerimiz arasındadır. Halen uluslararası JCI akredite olmuş sağlık kuruluşları ve hastane sayısı 44 olup bu sayının ülkemizdeki sağlık sektörünün gelişmişliğine paralel olarak artırılması gerekmektedir. Bu konuda kamu kuruluşları ve özel sektör ile işbirliği yapılması gerekmektedir (www.kultur.gov.tr; www.jointcommissioninternational.org/).

Türkiye, turizmin dış pazarda değişen tüketici tercihlerine yönelik yeni potansiyel alanlar yaratmak için sağlık turizmine önem göstermektedir. Son yıllarda, Türkiye’nin de gelişmiş ülkelerdeki nitelikli sağlık hizmetleri sunması, ülkemizin sağlık turizm potansiyelini arttırmıştır (Aydın, 2012). Sağlık turizminin gelişmesiyle birlikte ülkemizde bu alandaki yatırımlar hız kazanmaya başlamıştır. Özellikle lazer ile göz ameliyatlarına yabancı



turistlerin ilgi göstermesiyle birçok göz hastanesi Akdeniz ve Ege’de yeni projelere başlamıştır (İçöz, 2009, Yardım ve diğerleri, 2014). Kurum ve kuruluşların sağlık turizminin gelişimine yönelik tutundurma faaliyetleri, reklamcılık, alt-üst yapının iyileştirilmesi, nitelikli personel istihdamı gibi konular önem arz etmektedir.

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Dünya genelinde turizm eğilimleri giderek değişmekte ve çeşitlenmektedir. Bu kapsamda bireylerin özel istek ve ihtiyaçları doğrultusunda farklı turizm türleri önem kazanmakta giderek gelişmektedir. Sağlık turizmi de bu turizm çeşitlerinden biri olup giderek büyüyen bir sektör haline gelmiştir. Yaşanan bu değişim mevcut turizm sektörünün ihtiyaçlarını da çeşitlendirmektedir. Bu kapsamda turizm sektörünün farklı meslek gurupları için alternatif uzmanlık alanları önerilmektedir. Bu çalışma, sağlık turizmi için turist rehberliği mesleğinde uzmanlaşma konusuna odaklanmaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın temel amacı sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığı konusunu gündeme getirmek ve tartışmaya açmaktır. Zira gelişen ve değişen sektörün ihtiyaçlarının karşılanması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından önemli bir konu olan hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde uzman personel istihdamı son derece önemlidir. Sağlık turizmi kapsamında uzman sağlık turisti rehberlerinin istihdam edilmesinin, ülke ve sektör açısından hizmet kalitesinin artırılma çabasını destekleyen önemli bir konu olduğu düşünülmektedir.

4. Araştırmanın Metodolojisi

Bu araştırmanın temel soruları;

1. Turizm rehberliği bölümlerindeki mevcut eğitim-öğretim programlarında verilen sağlık, sağlık turizmi dersleri bulunmakta mıdır? Varsa derslerin içeriği sağlık turizmi ve sağlık turizmi rehberliği için yeterli midir?

2. Turist rehberliği mesleğinde uzmanlaşma alanı olarak sağlık turizmi rehberliği önerilebilir mi?

Bu kapsamda araştırmanın evreni Türkiye’deki üniversitelerde lisans düzeyinde aktif olarak Turist (Turizm) Rehberliği eğitimi veren bölümler ve 6326 numaralı ‘Turist Rehberliği Meslek Kanunu’ çerçevesinde düzenlenen sertifika programı olarak belirlenmiştir. Türkiye’de aktif olarak eğitim öğretime devam eden ilgili bölümler ÖSYM tarafından ilan edilen kılavuzlarda taranmış ve ilgili üniversitelerin web siteleri ve Bologna sayfalarından ilgili bölümün müfredatlarına ulaşılmıştır. Bu kapsamda özel ve kamu üniversiteleri olarak toplam 30 üniversite ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na istinaden hazırlanan turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nde yer alan sertifika programında okutulan dersler incelenmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı ve temel soruları için uygun olduğu düşünülen betimsel araştırma yöntemlerinden tarama modeli kullanılmıştır. Tarama modeli, mevcut bir durumu değiştirmeden, var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan bir modeldir (Karasar, 2013, s.77). Bu kapsamda araştırmada öncelikle Türkiye’de aktif bir şekilde eğitim öğretime devam eden turizm rehberliği, turist rehberliği, seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği bölümlerinin ders içeriklerine ulaşılmış, mevcut müfredatta sağlık turizmi rehberliği için uygun olabilecek ‘sağlık’ kelime köklü tarama yapılmıştır. Ayrıca yine Türkiye’deki üniversitelerde sağlık



turizmi rehberliği için uygun derslerin müfredatlarında yer alabileceği düşüncesiyle ‘Sağlık Yönetimi’, ‘Hemşirelik’ gibi sağlık tabanlı bölümlerin ders içerikleri aynı yöntemle incelenmiş ve sağlık turizmi rehberliği eğitimi için uygun olduğu düşünülen dersler gerekçeleriyle birlikte ortaya çıkarılmıştır. İlgili sonuçlar araştırmanın bulguları bölümünde yer almaktadır.

5. Bulgular

Araştırmanın metodolojisi bölümünde verilen bilgiler doğrultusunda Türkiye’deki özel üniversitelerin ve devlet üniversitelerinin lisans düzeyinde eğitim-öğretim veren Turizm Fakülteleri ve Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarındaki ‘Turist Rehberliği’, ‘Turizm Rehberliği’ ve Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği bölümlerinin müfredatlarında yer alan ve sağlık turizmi ile ilişkili olduğu düşünülen dersler ortaya çıkarılarak gruplandırılmıştır. Akabinde ilgili bölümün müfredatında bulunuyorsa ‘Evet’ anlamına gelen ‘+’ işareti ve yoksa ise ‘Hayır’ anlamına gelen ‘-’ işaretiyle tablolaştırılmıştır. Bulgular Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1 turizm rehberliği bölüm müfredatlarındaki sağlık turizmi rehberliği ile uyumlu derslerin bulunma durumuna yönelik tarama sonuçlarını göstermektedir. Tablo incelendiğinde müfredatlar da sağlık turizmi rehberliği ile uyumlu olduğu düşünülen derslerin kısıtlı olduğu, mevcut derslerin ilkyardım ve temel sağlık bilgisi kapsamlı olduğu görülmektedir. Sağlık Turizmi adındaki ders ise sadece Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi ve Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi olmak üzere 3 üniversitenin turizm rehberliği müfredatında yer almaktadır. Bunun dışında Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünün müfredatına ‘Hastane Hizmetleri ve Sağlık Otelciliği’ dersi eklenmiştir. Bununla Birlikte diğer seçeneği altında ‘Sağlık İletişimi’, ‘Sağlık sosyolojisi’, ‘Sağlık Psikolojisi’ ve ‘Hijyen ve Sanitasyon’ gibi dersler yer almaktadır. İlgili taramada üç üniversitenin ilgili bölümünün müfredatına ise ulaşılamamıştır.”

Yapılan incelemede derslerin ismiyle birlikte içerikleri de incelenmiş olup genel olarak temel düzeyde sağlık ve ilkyardım bilgisine odaklanıldığı, bunun önemli olduğu lakin sağlık turizmi rehberliği alan uzmanı için yeterli olmadığı düşünülmektedir. Bu doğrultuda sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığı için önerilebilecek derslerin ortaya çıkarılabilmesi amacıyla Türkiye’de eğitim öğretimin devam ettiği ‘Sağlık Yönetimi’, ‘Hemşirelik’ ve ‘Acil Afet Yönetimi ve İlk Yardım’ gibi bölümlerin müfredatları detaylı olarak taranmış ve ilişkili dersler ortaya çıkarılmıştır. Tarama sonucunda ortaya çıkarılan dersler aşağıda gerekçeleriyle birlikte sunulmuştur.

Sağlık Kurumları Mevzuatı: Bu dersin amacı, sağlık kurumlarının hizmet sunumu, çalışan sağlık personelinin hak ve yükümlülükleri ve hizmet sunulan bireylerin hakları gibi pek çok konudaki kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük, yönetmelik, tebliğ ve yönerge gibi hukuki düzenlemeleri kapsamaktadır. Turist rehberlerinin bu ders kapsamında alacakları eğitim ile gereken yerlerde turistlere hakları hakkında bilgiler verebilecektir.

Sağlık Kurumlarında İletişim: İletişim süreci, iletişim teorileri, iletişim yöntemleri, sözlü, sözsüz, yazılı iletişim, örgütsel iletişim, sunum teknikleri dersin içeriğini kapsamaktadır. Sağlık kurumları iletişim dersinde, iletişim sürecini anlayabilmek, kendini iyi tanımanın önemini kavrayarak, toplumu kendini anlatabilmek amaçlanmaktadır. Sağlık kurumlarında iletişim konusunun daha hassas durumlarda gerçekleştiği, kendini ve



hastalığını tanımlayabilme gibi farklılıkları bulunduğundan turist rehberlerinin yönlendirici kimliği için önemli olduğu düşünülmektedir.

Tablo 1: Turizm Rehberliği Bölüm Müfredatlarındaki Sağlık Turizmi Rehberliği İle Uyumlu Derslerin Bulunma Durumuna Yönelik Tarama Sonuçları

ÜNİVERSİTE	Sağlık Turizmi Rehberliği İle Uyumlu Olduğu Düşünülen Dersler					
Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	-	-	+
Adıyaman Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	+	-	-
Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Aksaray Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	+	-
Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	-	-	-
Batman Ün., Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O.	+	-	-	-	-	-
Çanakkale, 18 Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi	<i>Müfredatına ulaşılammıştır</i>					
Çankırı Karatekin Ün., Ilgaz Turizm İşl. Otel. Y.O.	-	-	-	-	-	-
Ege Üniversitesi, Çeşme Turizm ve Otelcilik Y.O.	-	-	-	-	-	-
Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	+	-	-
Harran Üniversitesi, Turizm ve Otel İşl. Y.O.	-	-	-	-	-	-
İskenderun Teknik Ün., Turizm İşl. Otel. Y.O.	+	-	-	-	-	-
İstanbul Gelişim Ün., İktisadi, İdari ve Sosyal B.F.	-	+	-	-	-	+
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi	<i>Müfredatına ulaşılammıştır</i>					
Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Ün., Turizm Fakültesi	-	+	-	-	-	-
Niğantaşı Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Y.O.	-	-	+	-	-	-
19 Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi	+	-	-	-	-	-
Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	+	-	-	-
Sakarya Uygulamalı Bilimler Ün.	<i>Müfredatına ulaşılammıştır</i>					
Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi	-	-	-	-	-	-
Selçuk Ün., Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi	-	-	-	+	-	-
Yaşar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Y.O.	+	-	-	-	-	-
TUREB-T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı	+	-	+	+	-	+

Tıbbi Terminoloji: Tıbbi terminolojiye giriş dersinde sözcüklerin temel yapısı, latince telaffuz ve vurgu ve çeşitli tıbbi terimler öğretilmektedir. Sağlık turizmi rehberinin tıbbi terminolojiye hakim olması süreç içinde ona büyük yardım sağlayacaktır.

Temel Sağlık Hizmetleri: Sağlık ve temel sağlık hizmeti kavramlarını tanımlayabilmek, sağlık hizmetlerini açıklayabilmek dersin temel amaçlarındandır. Turist rehberi sağlık hizmetleri hakkında donanımlı bir bilgiye sahip olması gerekmektedir. Temel sağlık hizmetleri hakkında bilgi sahibi olan sağlık turizmi rehberleri, acil ve anlık müdahalelerde süreci de anlayabileceğinden turistlere en iyi hizmeti sunacaktır.

Sağlık Turizmi: Bu dersin temel amaçları arasında, sağlık turizmi ile ilgili kavramların bilinmesi, sağlık turizminin gelişiminin ve sağlık turizmi sektörünün incelenmesidir. Türkiye ve dünyadaki sağlık turizminin hakkında bilgiler öğrenilmesi



hedeflenmektedir. Dolayısıyla sektörü tanınması ve incelikleri, süreci öğrenebilmesi açısından sağlık turizmi rehberinin temel dersi sayılabilecek önemde bir ders olduğu düşünülmektedir.

Sağlık Birimlerinde ve Yönetiminde Etik: Bu ders kapsamında sağlık birimlerinde olması gereken etik kuralların açıklanması amaçlanmaktadır. Turist rehberleri turistlere karşı etik davranmak zorundadır. Sağlık turist rehberi bu ders kapsamında sağlık birimlerinde ve yönetiminde etik olunacak kural ve davranışları öğrenmektedir.

İlk ve Acil yardım: Turist rehberleri acil durumlarda (örneğin, olay yerinin ve Hasta/Yaralının değerlendirilmesi, temel yaşam desteği, kanamalar, yaralanmalar, kırık, çıkık ve burkulmalar, yanıklar, donma, zehirlenmeler, hayvan ve insan ısırılmaları, yabancı cisim kaçması, boğulmalar, yaralının kaza yerinden çıkarılması ve taşınması, diğer acil durumlar) turistlere ilk yardım müdahalesinde bulunması gerekir ve bunun içinde ilk ve acil yardım eğitimini alması gerekmektedir.

Kaza ve Afet Yönetimi: Seyahat esnasında herhangi bir kaza veya afet olaylarında turist rehberlerinin soğukkanlı olması, insanları bir araya toplayabilmesi ve psikolojik olarak sakinleştirebilmesi gibi yardımları yapabilmeleri için bu konuda da eğitim alması gerektiği düşünülmektedir.

Temel Afet Bilgisi: Doğal ya da insan kaynaklı tehlikeler dünyanın her yerinde çokça yer almaktadır. Bu tehlikelerin bazıları afetlere yol açabilmektedir. Afetler can kaybı, yaralanma, kalıcı sakatlık ev ve iş yeri kaybı toplumsal ve kültürel mirasın zarar görmesi gibi çeşitli boyutlarda zararlara yol açabilirler. Temel afet bilgisi dersinde afet tanımı, afet çeşitleri, doğal afetler, insan kaynaklı afetler, afet eğitiminin gerekliliği, risk tablosu gibi konularda bilgi vermektedir. Sağlık turizmi rehberlerinin afete karşı risk azaltma bilgi ve becerilerine sahip olması gerekmektedir. Bunlar;

- Bilinen riskleri ortadan kaldırmak için gereksinimlerin saptanması ve plan yapmak.
- Can kaybı, yaralanma ve yıkımlardan korunmak önceden fiziksel koruyucu önlemler almak.
- Afet sırasın da ki doğru davranışı öğrenmek, önceden pratik yapmak.
- Rehberin kendine ve başkalarına afet sonrasında yardım edebilmek için müdahale ve iyileşme becerilerini öğrenmek ve geliştirmek.

Bu bağlamda sağlık turizmi rehberlerinin profesyonel bir biçimde sağlık turizmi rehberliği hizmetini sunabilmesi için temel afet bilgisi dersinin içeriklerini en iyi şekilde öğrenilmesi öngörülmektedir.

Farmakoloji: Bu ders süresinde öğrencilerin, farmakoloji konusundaki temel bilgilerin, ilaç ve ilaç ile ilgili fizyolojik olayların geliştirilmesi, ağrı kesici ilaçlar, kullanım alanlarının öğrenilmesi, otakoid, yapıdaki fizyolojik maddeler ve analogların etkilerinin anlatılması amaçlanmaktadır. Sağlık turizmi rehberlerinin bu ders kapsamında ilaçların uygulama şekillerinin nasıl yapıldığı, fonksiyonların öneminin öğrenilmesi, ilaçların dokulara nasıl dağıldığını anlatabilmeleri, ilaçların etkisini değiştiren faktörlerin öğrenilmesi gibi kazanımlara sahip olması olası durumlarda ilgili ekip olay yerine ulaşana kadar müdahale etmesine veya kişiye yardım etmesine olanak sağlayacaktır.

Acil Hasta Bakımı: Acil hasta bakımı dersi ile sağlık turizm rehberlerine insan-çevre-sağlık ve hastalık kavramları, ülkemizde acil hasta bakımı, vücut dengesizlikleri, triyaj, ilaç uygulamaları yaşamsal bulguların değerlendirilmesi gibi konularının kavratılması gerektiği düşünülmektedir.



Sonuç ve Öneriler

Araştırmanın temel soruları doğrultusunda yapılan analizlerin sonuçları değerlendirildiğinde Türkiye’de bulunan lisans düzeyindeki turist/turizm rehberliği bölümleri ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile TUREB işbirliğinde tasarlanan sertifika programı müfredatlarında sağlık turizmi, sağlık bilgisi vb. konularda verilen derslerin olduğu görülsede tüm derslerin tek bir başlık altında ele alındığı ve içerikle ilgili bilgi verilmediği görülmektedir. Doğrudan ‘Sağlık Turizmi’ içeren dersin sadece üç üniversitenin turizm rehberliği bölümünde okutulduğu görülmektedir. Mevcut derslerin ise temel düzeyde sağlık ve ilkyardım bilgisini kapsadığı görülmektedir. Verilen bu derslerin de birçok üniversitede seçmeli olduğu dolayısıyla eğer öğrenci seçmez ise konuyla ilgili hiç eğitim alamayacağı ortaya çıkarılmıştır.

Sağlık turizmi konusunun dünya genelinde oldukça önemli görüldüğü ve giderek geliştiği görülmektedir. Bu bağlamda turizm sektörünün farklı ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda önemli bir ihtiyaç da sağlık turizmi rehberliği konusudur. Sağlık turizmi konusu termal turizm, spa, wellness uygulamaları, yaşlı ve engelli turizmi, medikal turizm gibi farklı turizm türlerini kapsayan geniş bir alandır. Dolayısıyla sözü geçen tüm turizm türlerinde aktif rol alacak bireyleri ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda yönlendirebilecek ve süreç içerisinde sürekli yardım edebilecek uzman turist rehberlerin istihdam edilmesi önemli bir konudur. Mevcut turizm rehberliği bölümlerinden mezun olan turist rehberlerinin genellikle kültür turizmi odaklı yetiştirildiği düşünüldüğünde diğer alanlarda giderek alan uzmanı rehber eksikliği hissedilecektir. Dolayısıyla rehberlik mesleği için alan uzmanlığı konusunun gündeme getirilmesi oldukça önemlidir.

Yukarıda verilen dersler öneri niteliğinde olup çeşitlendirilebilir. Sağlık turizmi rehberliği alan uzmanlığı eğitiminde sadece bu derslerin verilmesi elbette yeterli olmayacaktır. Önerilen bu dersler mevcut turizm rehberliği eğitimi akabinde şartları sağlayarak turist rehberi unvanı almış kişilere alan uzmanlığı konusunda katkı sağlamak amacıyla sertifikasyon, yüksek lisans, kurs, seminer vb. şekillerde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Üniversiteler, TUREB ve TÜRSAB işbirliği içinde belirlenecek program kapsamında ele alınmalıdır.

Kaynakça

- Akdu, U., ve Akdu, S. (2014). Medikal turistlerin Türkiye’yi tercih etme nedenlerini memnuniyet ve sadakat düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma Antalya örneği. 8. *Sağlık Ve Hastane İdaresi Kongresi*, Girne.
- Akdu, U., ve Akdu, S. (2015). Sağlık turizmi kavramlar uygulamalar ve pazarlama önerileri. I. Euroasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends and Indicators, Konya.
- Akdu, U., Akdu, S. ve Kamber Taş, S.S. (2018). *Turizm rehberliği eğitim sürecinde uzmanlaşma: gastrorehberlik. Turist rehberliği üzerine güncel araştırmalar*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akdu, U. (2014). Medikal turizmde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakatının değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya
- Akdu, U., (2015). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü; tur planlaması ve yönetimi*. Edt. Yasin Keleş, Grafiker Yayınevi, Ankara.
- Arslaner, E. ve Erol, G. (2017). Alternatif turizmin bazı türleri üzerine bir değerlendirme. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 5/4, s. 422-438



- Aslanova, K. (2013). Türkiye’de sağlık turizmi ve sağlık turizmi hukuku. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 129-145.
- Ataman, H., Esen, M. F., ve Vatan, A. (2017). Medikal turizm kapsamında sunulan sağlık hizmetlerinde kalite ve hasta güvenliği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 3(1), 28-44.
- Aydın, O. (2012). Türkiye’de alternatif bir turizm; sağlık turizmi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2012(2), 91-96.
- Aydın, D., Aktepe, C., Şahbaz, R. P., ve Arslan, S. (2011). Türkiye’de medikal turizmin geleceği. T.C. Sağlık Bakanlığı Yayınları, Mart, Ankara.
- Bowie, D. ve Chang, J.C. (2005). Tourist satisfaction: a view from a mixed international guided package tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11 (4), 303322.
- Butler, R. (1992). Alternative tourism: the thin edge of the wedge. Tourism alternatives: potentials and problems in the development of tourism. Edts: Smith V.L. and Eadington W.R. University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Connell J. (2006). Medical tourism: sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management* 27(4): 1093-100.
- Çetinkaya, T ve Zengin B. (2009). *Yaşlı bakımı ve turizm*. Panel Bildiri Kitapçığı; Sakarya: s. 172-81.
- Gorenak, M. ve Gorenak, I. (2012). Challenges in education of tour guides and tour managers. *Informatologia*, 45(4), 287-296..
- Güzel, Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü; Alman turistler üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Hacıoğlu, Necdet ve Demirbulat, Özge Güdü (2012). Türkiye’de turizm rehberliği eğitiminin ilgili mevzuat çerçevesinde kavramsal analizi. *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri*, Engelsiz Turizm, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 2014, 170-185.
- İçöz, O. (2009). Sağlık turizmi kapsamında medikal (tıbbi) turizm ve Türkiye’nin olanakları. *Journal of Yasar University*, 4 (14).
- İşler, B. D. ve Güzel, Ö. (2014). *Tur yönetiminde profesyonel turist rehberlerinin deneysel rolü: alman turistlerin kültür turu satın alma davranışına yönelik bir değerlendirme*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 19 (1), 125-138.
- Jones, P.Hunter (2005): “*Cancer and Tourism*”, *Annals of Tourism Research*, Vol. 32, No. 1, ss. 70-92.
- Karasar, Niyazi (2013), Bilimsel araştırma yöntemi, 25. Basım. Nobel Akademi Yayıncılık Eğitim Danışmanlık, Ankara.
- Kazoğlu, İ.,H. (2018). Toplum temelli turizm yaklaşımı: *turist rehberlerinin algılamaları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kılıç, B. ve Kurnaz, A. (2010). Alternatif turizm ve ürün çeşitliliği oluşturmada ekolojik çiftlikler: pastoral vadi örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 2/4, 39-56.
- Kılınç, İ. (2017). Türkiye medikal turizm sektöründe hizmet kalitesi ve memnuniyet üzerine bir alan araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(17), 130-143.
- Lopez-Guzman, T. ve Sanchez-Canizares, S. (2012). Gastronomy, tourism and destination differentiation: a case study in spain. *Review of Economics & Finance*, 2, 63-72.
- Mısırlı, İ. (2010). Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özalp, G. (2005). Sağlık turizmi, *Hastane Dergisi*, Sayı: 7, Ankara.
- Özer, Ö. ve Songur C. (2012). Türkiye’nin dünya sağlık turizmindeki yeri ve ekonomik boyutu. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, s. 69-81.



- Özsarı, S. H., ve Karatana, Ö. (2013). Sağlık turizmi açısından Türkiye'nin durumu. *Journal of Kartal Training & Research Hospital/Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 24(2).
- Öztürk, Y. ve Yazıcıoğlu, İ. (2002). Gelişmekte olan ülkeler için alternatif turizm faaliyetleri üzerine teorik bir çalışma, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:2, S. 183-195.
- Pearce, D. (1992). *Alternative tourism: concepts, classifications and questions. Tourism alternatives: potentials and problems in the development of tourism*. Edts: Smith V.L. and Eadington W.R. University of Pennsylvania Press, Philadelphia.
- Polat, T. (2001). Seyahat işletmelerinde profesyonel turist rehberliği. 48.
- Ryan, C., & Dewar, K. (1995). Evaluating the communication process between interpreter and visitor. *Tourism Management*, 16(4), 295–303.
- Sülkü, S. N. (2017). Sağlık turizminde Türkiye'nin Dünyadaki yeri ve potansiyeli. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 99-133.
- Şahin, G., ve Tuzlukaya, Ş. (2013). Turizm türleri ve turizm politikaları, dünyada ve türkiye'de sağlık turizmi, D. Tengilimoğlu (Ed.), Sağlık Turizmi, içinde (47-70), Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Tangüler, A. (2002). Profesyonel turist rehberliği ve turist rehberlerinin seyahat acentası ve müşteri ilişkileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2013). Türkiye medikal turizm değerlendirme raporu. Sağlık hizmetleri genel müdürlüğü, Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı, Ankara, 19.
- Temizkan, S. P. (2010). *Profesyonel turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi açısından hizmet içi eğitim seminerleri*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Temizkan, S.P. (2015). *Sağlık Turizmi*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye'de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (kuşadası örneği)*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tetik, N. (2012). *Turist rehberlerinin ekoturizm alanındaki yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, R.G. 26.12.2014/29217 (7/6/2012/6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na istinaden hazırlanmıştır)
- Ulusoy, H. (2017). *Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ve özyeterlilik inançlarının hizmet sunumuna etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- WFTGA (WORLD FEDERATION OF TOURIST GUIDE ASSOCIATIONS). (2011). Jane Orde Guiding Document Worldwide <http://www.wftga.org/> (29.11.2018).
- Yardan, E. D., Dikmetaş, H., Us, N. C., ve Yabana, B. (2014). Türkiye ve Dünya'da sağlık turizmi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 8(2), 27-42.
- Yenipınar, Uysal ve Zorkirişçi, Ayşe. (2013). *Türkiye ve Avrupa birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi*. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10 (2), 111136. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR-50679/turist-rehberligi-meslek-yonetmeligi-yurutmeyi-durdurma.html> (25.11.2018).
- <http://www.kaplicalderneği.com> erişim tarihi: 23.10.2018
- <http://www.kultur.gov.tr> erişim tarihi: 25.10.2018
- <https://www.jointcommissioninternational.org/> 20.10.2018
- <http://iro.org.tr/tr/56-> (24.11.2018).



Turist Rehberlerinin Tur Cazibesini Artırmada Yararlanabilecekleri Bir Araç Olarak Efsaneler: Afyonkarahisar Efsaneleri Örneği

Legends As Attractiveness Motivator of Tour Guides: Legends of Afyonkarahisar

Dr. Öğr. Üyesi Asuman PEKYAMAN

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

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-6934-0930>

E-Mail: apekyaman@aku.edu.tr

Özet

Amaç ve Önem: Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin tur cazibesini artırmada yararlanabilecekleri araçlardan biri olan efsane anlatımının önemini ortaya koyarak, geçmişten günümüze kadar gelen Afyonkarahisar ili efsanelerinden örnekler derleyip sunmaktır. Çalışma; tur cazibesini artırmada efsane kullanımının önemini ortaya konulması ve Afyonkarahisar efsanelerinin turist rehberleri tarafından kullanımı amacıyla bir kaynak oluşturması açısından önemlidir.

Yöntem: Bu çalışmada literatür taraması yöntemi kullanılmış ve konuyla ilgili gerçekleştirilmiş çalışmalardan elde edilen bilgiler derlenerek, ilgili çalışmalarda ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda ilgili taraflara öneriler getirilmiştir.

Bulgular: Yapılan incelemede Afyonkarahisar ili ile ilgili yaklaşık 136 adet efsane olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Bu efsaneler; türbeler, cami ve mescitler, kabirler, dergâhlar, kaleler, tabiat ve kırlar, taşlar ve kayalar, pınarlar, çeşmeler, kaplıcalar, dağlar ve tepeler, bağlar ve koruluklar, evler ve insanların yaşadığı yerler ile ilgilidir.

Sınırlılıklar: Söz konusu literatür taramasında turist rehberlerine kaynak oluşturabilecek “Karahisar Kalesi”, “Şifalı Sular”, “Anıt kaya” ve “Şahitler Kayası” efsanelerine yer verilmiş ve çalışmada açıklamalı metin olarak sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberleri, efsaneler, Afyonkarahisar

Makale Türü: Literatür taraması

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this study is to compile and present examples from the legends of Afyonkarahisar, which has come from the past to the present, by revealing the importance of legendary narrative which is one of the tools that tourist guides can use to increase the tour attractiveness. This research is important that to reveal the importance of the use of legend in increasing the attraction of the tour and to create a source for the use of Afyonkarahisar legends by tourist guides.

Methodology: In this study, the literature search method was used and the information obtained from the studies carried out on the topic was compiled and suggestions were made to the related parties according to the results of the related studies.

Findings: In the study, it was reached the information that there are approximately 136 legends about Afyonkarahisar province. These legends are about shrines, mosques and masjids, tombs, dervishes, castles, nature and countryside, stones and rocks, springs, fountains, hot springs, mountains and hills, vineyards and woods, houses and places where people live.



Limitations: In the literature review, the legends “Karahisar Castle”, “Healing Water”, “Anıtkaya” and “Şahitler Kaya”, which can create source for tourist guides, are included and they are submitted in the study as a descriptive text.

Keywords: Tour guides, legends, Afyonkarahisar

Paper Type: Literature review

Giriş

Rehberlerin taşınması gereken özellikler arasında yer alan liderlik ve sosyal beceriler kapsamında mesleklerine karşı istekli yani işini severek yapan, cana yakın ve nazik, kendine güveni olan, kararlı ve iletişim konusunda başarılı bir kişi olmasının yanı sıra beden dilinin ve sesin doğru kullanımı, hem gramer hem de kelime hazinesi anlamında rehberlik yapılan dile hâkim olma, dinlemeyi bilme gibi unsurlar sayılmaktadır. Yazarlar tarafından canlandırma olarak adlandırılan özellikler içinde ise; anlatılanlarla ilgili tutkuyu hissetmek, izleyicilerin bölge ile bağ kurmasını sağlamak, farklı bilgi türlerini yorumlayabilmek, anlatımını hikâye ve efsanelerle besleyebilmek, sürekli öğrenmeye devam etmek yer almaktadır (Kozak, Yılmaz ve Çakır, 2017: 126). Efsane, menkıbe ve kerametler, ziyaret yerlerinin tabiatüstü yahut olağanüstü kutsal güçler taşıdığı konusunda ait oldukları sosyal çevreleri ikna ve inandırmaya yarayan ve böylece onların kutsallaşıp, meşrulaşmasını sağlayan vasıtalar ya da mekanizmalar olarak karşımıza çıkmaktadırlar (Günay, 2003: 14). Efes, Meryem Ana, Troya gibi belli başlı merkezler efsaneler sayesinde önem kazanmışlardır (Aktaş, 2009: 75). Efsaneler; turizm endüstrisinde önemli tanıtım unsurları olarak kullanılabilir niteliktedir. Bir tur esnasında anlatılan efsaneler, turistlerin zihninde gördükleri mekânı veya dokundukları hissettikleri bir olguyu içselleştirmelerinde etkilidir (Aktaş, 2009: 128).

1. Efsane Kavramı Ve Türleri

Türk Dil Kurumu'na göre efsane; “*eski çağlardan beri söylenegelen, olağanüstü varlıkları, olayları konu edinen hayalî hikâye, söylence*” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Bir başka tanıma göre efsaneler; başlıca niteliği inanış olan, anlatılanların gerçekliğinin kabul edildiği, düz konuşma diliyle her türlü üslup kaygısından yoksun, çoğunlukla olağanüstü özelliğe sahip bir kişi, yer ya da olay hakkındaki kısa anlatılardır (Boratav, 2014: 111, Akt: Kayabaşı ve Aydoğan, 2018: 161).

Efsanelerin gelenek ve görenekleri korumak, insanlara ders vermek, geçtikleri yerlere anlam ve kutsallık kazandırmak, insanların yaşama umudunu ve sevincini arttırmak gibi toplum yaşamında önemli işlevleri vardır (Aktaş ve Batman, 2010: 368). Genel anlamda bakıldığında efsanelerde dört ana özellik bulunur. Bunlar: (i) kişi, yer ve çeşitli olayları anlatırlar (ii) anlatılanların inandırıcılık özelliği bulunur (iii) çoğunlukla şahıs ve olaylarda olağanüstü özellik görülür (iv) efsanelerin belirli bir şekli yoktur; kısa ve konuşma diline yer veren bir anlatım tarzı vardır (Sakaoğlu, 2009: 2021, Akt: Nar, 2004: 63). Dolayısıyla, efsaneyi anlatanlar ve dinleyenler efsanede sözü geçen hadiselerin bir şekilde olmuş olabileceğine inanırlar. Gerçeklik unsurunun yanında efsaneler, kutsallık ve olağanüstülük niteliklerine sahiptir (Nar, 2004: 63). En çok kabul gören ve diğer tanımların dayandırıldığı, Alman dili ve halk bilgisine büyük eserler kazandıran Jakob Ludwig Karl Grimm (1785-1863) ile kardeşi Wilhelm Grimm (1786-1859)'in ortaya koydukları tanım şöyledir: “*Efsane, gerçek veya hayalî muayyen şahıs, hâdisе veya yer hakkında anlatılan bir hikâyedir.*” (Sakaoğlu 1980: 4, Akt: Ayva, 2002: 251). Grimm kardeşlerin bu tanımı üç ana unsuru içine almaktadır (Sakaoğlu, 1980: 4, Akt: Ayva, 2002: 252):



1. Efsane, anlatıcının tarihî zaman kavramı içinde uygundur.
 - a. Efsane, belirli bir tarihî (gerçek veya hayalî) olay ile birleştirilmiştir.
 - b. Efsane, belirli bir şahısla, yani, bir ad verilen tarihî (gerçek veya hayalî) bir şahsiyet ile birleştirilmiştir.
2. Efsane, anlatanın coğrafi alan kavramına uygundur; o, belirli bir yerle birleştirilmiştir.
3. Efsane, hakikî bir hikâyedir. Efsaneler, tabiatüstü hâdiselerle iş görür, ama anlatılanları tarafından ona inanılır. Onu anlatanın ve dinleyenin hakikî dünyasına mahsusmuş gibi itibar edilir. Bu konuya örnek verecek olursak; peri masalları tabiatüstü hâdiselerle iş görür, fakat anlatıcıları ona inanmazlar.

Boratav (2014)'un, 1963'te Budapeşte'de yapılan ilk efsane tasnifi üzerinde bazı değişiklikler yaparak oluşturduğu sınıflandırma ve Bilge Seyidoğlu'nun 1985 yılında yapmış olduğu sınıflandırmadan yararlanılarak listelenmiştir (Kayabaşı ve Aydoğan, 2018: 161 ve Aktaş ve Batman, 2010: 369):

- **Yaratılış Efsaneleri, Oluşum ve Dönüşüm Efsaneleri, Evrenin Sonunu (Mahşer ve Kıyamet Günlerini) Anlatan Efsaneler**
- **Tarihlik Efsaneler**
 - Adları belli yerler (dağ, göl vb.) üzerine anlatılanlar,
 - İnsan topluluklarının oturdukları yerler (şehir, köy vb.) hakkında anlatılanlar,
 - Ünlü büyük yapılar (kilise, cami, köprü vb.)
 - Tarihlik sayılan kişilerden ya da uluslardan kaldığına inanılan defineler
 - Milletler, hükümdar soyları
 - Büyük afetler
 - Tarihlik niteliği olduğuna inanılan ünlü kişilerin savaştıkları olağanüstü güçlü yaratıklar
 - Savaşlar, fetihler, yayılışlar
 - Yerleşmiş bir düzene başkaldırmalar
 - Başkaca tarihlik önemli olaylar ya da sivrilmiş kişiler (Uygarlıkta kılavuz olmuş kişiler, bilginler, şairler, şeyhler, mürşitler vb.)
 - Sevda maceraları ile ün salmış âşıklar; kişilerin aile içi çeşitli ilişkileri
 - Çeşitli başka olaylar içindeki yerleri ile bir toplumun tarihinde iz bırakmış “önemsiz” kişiler (Örneğin: Çoban, hizmetçi vb.) üzerine anlatılanlar
- **Olağanüstü Kişiler, Varlıklar ve Güçler Üzerine Efsaneler**
 - Alın yazısı,
 - Ölüm ve ötesi
 - Tekin olmayan yerler
 - Tabiatın bir parçası olan yerler (Orman, göl vb.) ile hayvanların “sahipleri” (Koruyucuları)
 - Cinler, periler, ejderhalar vb. olağanüstü güçteki yaratıklar
 - Şeytan
 - Hastalık ve sakatlık getiren varlıklar (Albastı gibi)
 - Olağanüstü güçleri olan kişiler (Büyücü, üfürükçü, efsuncu gibi), I.
 - Mythique” nitelikte hayvan ve bitkiler (Adamotu gibi) üzerine anlatılanlar
- **Dini binalarla ilgili efsaneler**
 - Camiler ve mescitler üzerine söylenen efsaneler,
 - Tekkeler, ocaklar ve müritlerle ilgili efsaneler



- Türbeler üzerine söylenen efsaneler
- Kaleler üzerine anlatılan efsaneler
- **Evler ve İnsanların Yaşadığı Yerlerle İlgili Efsaneler**
 - Alkarısı ve peri kızı ile ilgili efsaneler
 - Çobanların ve köprülerin efsaneleri
 - Değirmen ile ilgili efsaneler
 - Evler hakkında anlatılan efsaneler
 - Hamamlar üzerine söylenen efsaneler
 - Kahve ve lokanta üzerine söylenen efsaneler
 - Keramet sahiplerinin efsaneleri
 - Köylerle ilgili efsaneler
- **Tabiat ve Kırlarla İlgili Efsaneler**
 - Çeşme ile ilgili efsaneler
 - Göller ve şelalelerle ilgili efsaneler
 - Kaplıcalarla ilgili efsaneler
 - Mağaralarla ilgili efsaneler
 - Taşlar ve kayalarla ilgili efsaneler

Efsaneler, toplumun inanış biçimleriyle yakından ilgilidir. Bu yönüyle, açıklanamayan bir olayın çoğu kez doğüstü olaylarla ya da benzeri inanışlarla açıklanmaya çalışılması, aslında efsanelerin, toplumca kabulü konusunda ne derece işleve sahip olduğuna bir işarettir. Çünkü efsaneler, insanların düşüncelerini, duygularını, arzularını kutsiyetlik ilişkisi içinde açıklamaya çalışmaktadır. Aynı zamanda, hem bilinç hem de bilinçdışı zihne etki etmesi sebebiyle, toplum açısından önem arz eden değerlerin gelecek nesillere kültür yoluyla aktarılmasını sağlar. Bu yaklaşım içinde efsaneler, kültürel sürekliliğe katkıda bulunarak (ya da kültürel değerleri koruyarak), grup içi uygun davranış modellerinin benimsenmesine, sosyal kontrolün sağlanarak mevcut düzenin korunmasına yardımcı olur (Nar, 2014: 65). Efsanelerin toplumsal işlevleri dört madde ile sıralanmaktadır (Yardımcı, 2013: 1-2):

- a. *Gelenek ve görenek koruyucu olma işlevi*: Efsanelerin oluştuğu yerlerde ritüel davranışlar gözlenmektedir. Bu yerler ziyaret edilirken etrafında üç ya da yedi kere dönmek gibi çeşitli kurallara uyulmaktadır.
- b. *Topluma yön verme işlevi*: Hasta ve yoksulların korunması gerektiğini belirterek insanları iyilik yapmaya ve yardımlaşmaya teşvik eder. İnsan davranışlarını belirlemektedir.
- c. *Oluştukları yere anlam kazandırma işlevi*: Efsaneler, oluştuğu yere anlam kazandırarak bu yerlere farklı bakılmasını sağlamaktadır.
- d. *Koruyucu ve sağıltıcı işlevi*: Belirli bir mekân etrafında oluşmuş efsanelerin, hem oluştuğu mekân hem de onlara inananları koruyucu fonksiyonları vardır. Efsanelerin tedavi edici yönleri de ön plandadır.

2. Efsaneler, Turizm ve Turist Rehberleri

Turist rehberleri, bir ülkenin kültürünü, hayatını, yaşama biçimini, gelenek ve göreneklerini yani bir ülkenin somut ve soyut özelliklerini iyi bir dil, jest ve mimikleri ile turistlere aktarırken hitap ettiği kitleye yönelik anlatımlar yapmaktadırlar. Bu anlatımlar sırasında aktardığı efsaneler, rehberlerin birer aracı konumundadır (Aktaş ve Batman, 2010: 389). Turist rehberlerinin tur süresince sergiledikleri performansları, turistlerin tur veya tatil



deneyimlerini yüksek düzeyde etkilemektedir. Ayrıca, rehberin sunum becerisi ve grup içi etkileşimi sağlama rolleri turist deneyimleri üzerinde oldukça etkilidir (Altun, 2018: 24).

Turist rehberinin en önemli görevlerinden biri ziyaret edilen bölge hakkında turistlere bilgi vermesi ve bölgeyi turistlere tanıtmaktır. Bu nedenle turist rehberi anlatım yaptığı bölgeyi çok iyi tanımalıdır. Rehberin tanıttığı bölgenin sadece tarihini değil kültürünü, coğrafyasını ve sosyal yapısını da her yönüyle bilmesi gerekmektedir. Profesyonel turist rehberinin tur sırasında anlatmakla yükümlü olduğu temel konular vardır (Çokal, 2015: 32). Anlatılan konularda gerçeklerle hikâye ve efsaneler arasındaki ince çizginin iyi belirlenmesi, grup turlarında doğa, yaban hayatı, tarihi mekânlar, sit alanları, yöre halkının gelenek ve görenekleri ile dini yönden duyarlı oldukları konulara dikkat etmeleri gerekir (Avcıkurt, 2009: 76). Tablo 1’de turist rehberinin anlatmakla yükümlü olduğu konular görülmektedir (Çokal, 2015: 32)

Tablo 1. Rehberin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular

Tarih	Milli tarih, sanat ve dinler tarihi, geçmiş uygarlıkların politik durumları, sosyal yapıları, günlük yaşamları, dini yaşamları, savaş ve barışları, mimari tarzı, mitoloji, arkeolojik kazılar, eserlerin sınıflandırılması, sergilenmesi, tarihlendirme yöntemleri, tarihi eser kaçakçılığı.
Coğrafya	Dağlar, ormanlar, akarsular, göller, denizler, yeraltı zenginlikleri, iklim
Ekonomi	Ekonomik yapı, ekonomik durum, tarımsal yapı
Yaşam	Kent ve köy hayatı, hukuki yapı, eğitim öğretim durumu, sendikal örgütlenme, gelenek ve görenekler, müzik, folklor, dans, giyim, yemek, basın-yayın, TV tartışmaları, kadın sorunları, çocuk ve insan hakları, düşünce ve konuşma özgürlüğü, suç işleme oranları
Politika	Ülkedeki politik geçmiş ve şimdiki durum, Uluslararası ilişkiler
Sanat	Edebiyat, tiyatro, bale, sergiler, sezonluk kutlama ve gösteriler

Turizm denilince akla ilk gelen kavramlardan birisi, merak kavramıdır. İnsanları seyahate yönlendiren, seyahat motivasyonları arasında sayılabilecek olan merak güdüsü belki de insanları efsanelere yaklaştıran önemli hususlardan birisidir. Bu merak güdüsü, geçmişe ait kültür, gelenek ve görenekler, inançlar gibi birçok özneyi içinde barındırmaktadır. İnsanlar, geçmişten bu güne uzanan bir nesneye dokunduğunda nasıl bir şeyler hissedebiliyorsa yine geçmişten gelen bir efsaneyi dinlediğinde de o anı o derece hissedebilir. İnsanların üzerinde, onların dinlediği / okuduğu bir efsane gördüğü bir nesne, tattığı bir yemek kadar etkileyici olabilir ve heyecanını bir kat daha artırabilir (Aktaş ve Batman, 2010: 389). Profesyonel Turist Rehberleri; efsaneler yardımıyla bölgeye gelen yerli ve yabancı ziyaretçilerin ilgisini çekebilirler. Doğal ve kültürel yönden zengin bir çeşitliliğe sahip olan Türkiye’nin hemen hemen her bir bölgesinde dilden dile anlatılan efsaneler tur programlarında kullanılırken, efsanelerin içinde barındırdığı duyguyu bozmadan en doğru şekilde kullanılmalıdır (Aktaş, 2009: 125).

3. Afyonkarahisar İli ve Efsaneleri

Tarihleri yüzyıllar, belki de binyıllar öncesine dayanan efsaneler, yazanı ve söyleyeni belli olmayan anonim folklor ürünü oldukları için farklı yörelerde benzer efsanelerin anlatıldığı da bir gerçektir. Ancak yöresel adlar ve yöresel mekânlarla bezenerek



Battal Gazi'ye doğru bir taş atar. Ancak attığı taş Battal Gazinin Kulağına gelir ve Battal Gazi hakkın rahmetine kavuşur. Bu sebepten dolayı Kralın kızı çok hüzünlenir ve eline aldığı zehirli bir hançeri kalbine saplayarak kendisini öldürür. Bizans tarafından gelen orduda Afyon yakınlarına ulaştığı vakit göz gözü görmeyen bir savaş çıkar ve burada Battal Gazinin tüm orduları yok olur. Şu an Battal Gazinin mezarı Karahisar Kalesi'nin altında yer alan Ulu Cami'de bulunmaktadır (Alakuş, 2014: 100). Yenilgiden sonra çok şiddetli bir fırtına başlar ve Battal Gazi'nin cesedini Eskişehir dolaylarına atar. Böylece, Bizanslılar Battal Gazi'nin öldüğünü anlayamaz ve uzun süre onun korkusuyla yaşarlar (Sarı, 2016: 166).

3.1.2. Karahisar Kalesi (Afyon Kalesi)-Hz. Ali & Düldül'ün Ayak İzleri

Hz. Ali ya da "Düldül'ün ayak izleri" efsanesine göre; İslam halifelerinden Hz. Ali, atı Düldül'ün üzerinde dağdan dağa uçarak sefer yapmaktadır. İşte böyle seferlerin birinde Afyonkarahisar'a gelen Hz. Ali, Hıdırlık Dağı'nda konaklamak için sertçe yere basınca, buradaki bir kaya üzerinde ayağının izi kalır. Daha sonra Hıdırlık'tan kaleye atlayan Düldül, burada da dizginlenince bu kez ön ayağının izi bir kayanın üzerinde kalır. Hz. Ali, Düldül'ü sulamak için su yalağına vardığında, atı bağlayacak bir yer bulamaz ve dört parmağı ile yalağın yanındaki bir taşla vurarak taşı deler ve atı buraya bağlar. Afyonkarahisar Kalesi'nde bugün Düldül'ün ayak izi ile atın bağlandığına inanılan kaya üzerindeki delik, hala varlığını korumaktadır (Sarı, 2016: 165).

3.1.3. Karahisar Kalesi (Afyon Kalesi)- Yaşlı Kadın

Afyon'un önde gelenleri evlerine gölge yaptığı için Kale'yi kaldırmak istemişler. Bir tane yaşlı bir kadın gelip ben bu kaleyi kaldırıyorum ancak şartlarım var demiş. Adamlar kabul etmiş kadının şartlarını. Kadın "tarlam sürülecek" demiş, adamlar sürmüşler. "Evim badanalanacak" demiş, adamlar evi badanalamışlar. "Damım aktarılacak" demiş damı aktarmışlar. Kadın bütün işlerini yaptırmış. Adamlara "Büyükçe bir ip getirin kalenin etrafını o ipe çevirin." demiş. İpi getirmişler, kaleyi çevirmişler bunun üzerine kadın "Hah tamam şimdi Kale'yi sırtıma hoplatıverin, ben bunu sizi rahatsız etmeyecek bir yere taşıyacağım." dediğinde herkes "Biz bu Kale'yi nasıl hoplatalım senin sırtına." diye itiraz ettiklerinde kadın "Siz kaleyi sırtıma yükleyediniz, ben ileriye taşıyacağım, siz yüklediniz ben nasıl sırtıma alayım" demiş. Herkes kadının yaptığı hileyi anlamış ama zekâsından ötürü de onu takdir edip bir şey dememişler (Alakuş, 2014: 102).

3.1.4. Karahisar Kalesi (Afyon Kalesi)- Hazine

Afyon ve çevre halkınca sevilip sayılan ve de ilmüne güvenilen dört imam, kalenin içinde bulunan hazineyi bulmak için kaleye çıkarak gizli olan kale kapısından içeri girmek için yol ararlar. Kayalar arasında dolaşırken yarım çocuk cesediyle karşılaşır. Çocuğun yarısının bulunduğu yerde kapının olacağını tahmin eden imamlar, okudukları dualarla kapıyı açarlar. İçerde donanımlı, tam teçhizatlı iki askerle karşılaşır. Bu iki asker ile hazineyi bekleyen ejderi (yılan) dualarla geçen imamlar, hazinenin bulunduğu yere varırlar. İçerde sandık içinde yüklü bir hazine ile üzeri pullarla örtülü dünya güzeli bir kızla karşılaşır. Askerlerin yanından geçerken hazinenin yanında hiç bir dünya kelamı konuşmayacaklarına söz veren imamlar, hazineyi ve kızı görünce dayanamazlar ve konuşmaya başlayınca tılsım yavaş yavaş bozulur. Tılsım bozulunca kızın üzerindeki pullar da dökülmeye başlar. Kızın üzeri açılınca imamlardan birisi "yeter be" diye bağıır. Konuşmamaya söz verdikleri halde konuştukları için ölümle cezalandırılacaklardır. Ancak imamların halk arasındaki itibarları da dikkate alınarak cezaları hafifletilir, her imam çevredeki bir tepeye fırlatılır (Oğuz, 1995: 99).



3.1.5. Karahisar Kalesi (Afyon Kalesi)- Kız Kulesi & Dilek Yeri Efsanesi

Karahisar Kalesi, tarihi boyunca, evlenmek isteyen kızların iyi bir kısmet diledikleri, kısmeti bağlı olanların kısmetlerinin açıldıkları yer olmuştur. İnanişe göre, taliplisi çıkmayan ya da evlenme zamanı gelmiş kızlar yanlarında yaşlı bir kadınla birlikte Cuma günü Karahisar kalesinin yolunu tutarlar. Ancak yanlarına birde asma kilit alırlar, kilit kaleye çıkılmadan önce kilitlenir. Kaleye çıkıldıktan sonra, yaşlı kadın kaleye çıkılmadan önce kilitlenmiş olan kilidi kızların başlarında açarak, inanişe göre bahtlarını açar. Daha sonra kızlar Kız Kulesi'nden; “*Altın tahtım/Açılısın Bahtım/Evlenmeğe/Geldi Vaktim*” diyerek bağırlarlar. Güçlü inanişe göre; en az bir hafta sonra bu kızlara hayırlı birer nasip çıkar ve nişanlanırlar. Karahisar kalesi, tarihi boyunca evlenmek isteyen kızların iyi bir kısmet diledikleri, kısmeti bağlı olanların kısmetlerinin açıldıkları yer olmuştur (Pınarbaşı, 2016: 31-32). Bu gelenek, Hıdırellez 'de daha çok ilgi görmekte ve Hıdırellez sabahı erken saatlerde kaleye çıkan kızlar, Kız Kulesi'nden dileklerini bağırmaktadırlar. Kimi zaman kadınların ya da erkeklerinde Kız Kulesi'nden; “*Çocuğum olacak vaktim*”/”*Okulu bitirecek vaktim*” gibi dileklerde buldukları da gözlenmektedir. Kaledeki Kız Kulesi'nin yanında bir şarapnel oyuğu gibi insan boyunda olan taşın içine yatan kadınlar çeşitli dileklerde bulunurlar. Kalenin kapısının kemerinde bulunan bir oyuğa, bir dilek tutulup 3 taş atılmaktadır. Eğer taşların 3'üde oyuğa girerse dileğin yerine geleceğine inanılmaktadır. Yine kalenin kapısının önündeki uçmak ağacına insanlar üzerlerinden bir bez ya da ip parçası kopararak bağlamak suretiyle dilekte bulunmaktadır (www.afyon.bel.tr, 2018).

3.1.6. Karahisar Kalesi (Afyon Kalesi)- 7 Yıl Efsanesi

Efsaneye göre kaleye bir kez tırmanan kişi 7 yıl Afyonkarahisar'dan ayrılmaz (Pekyaman, H., b.g., 2018).

3.1.7. Karahisar Kalesi (Afyon Kalesi)- Horoz Dede Efsanesi

Halk arasında Horoz Dede diye anılan Necmeddin Ruzbe birkaç yıl ilin yönetiminde görev almış, sonrasında da ilden ayrılmamıştır. Halk arasında Horoz Dede'nin, Afyonkarahisar kalesinin fethi için savaşan Türk yiğitlerinden efsaneleşmiş bir kahraman olduğu da anlatılır. Fetih sırasında komutanlar tarafından, sabah erken vakitte horozların ötmesi ve ezanın okunmasıyla birlikte, “*Allah Allah*” nidalarıyla kaleye hücum edilmesi kararlaştırılır. Ancak, gece boyunca meçhul bir kahraman, sabredemez, gece yarısı vakitsiz horoz gibi ötmeye başlar. Bunu duyan Mürdümek Sultan da gür sesiyle sabah ezanını okur. Düşmanı gaflet uykusunda bastıran Türkler böylece kaleyi fethederler. Bu kahramana da Horoz Dede lakabı verilir (Durma, 2009: 5-6). Bugün Horoz Dede'nin mezarı türbe haline dönüşmüştür. Türbe ziyaret edilmekte, adak olarak mum yakılmakta, horoz kurban edilmektedir. Yöre halkı her türlü sıkıntıları için bu türbeyi ziyaret etmektedir. Horoz Dede'nin ilk Mevlevilerden olduğu söylenmektedir. Türbesi bayramlarda Mevleviler tarafından da ziyaret edilmektedir (Atakan, 2002: 8).

3.1.8. Karahisar Kalesi (Afyon Kalesi)- Çavuşbaşı Dede Efsanesi

Çavuş Dede adlı efsaneye göre, Karahisar Kalesi'nin Türk egemenliğine alınması amacıyla Türk hükümdarı savaş için en güçlü Çavuşbaşı'nı görevlendirmiştir. Savaş esnasında kale komutanı, savunma düzenine geçip kaleye kapanınca kuşatma başlar. Türk birliğinin su stoku tükenince çevrede su ararlar, ancak bulamazlar. Çavuşbaşı, yanına birkaç kişi alarak Yağdan denilen kayalıklara doğru gider ve burada dua ederek kılıcını kayaya vurur. Yarılan kayadan çok güzel ve şifalı su fışkırır. Susuzluğunu gideren ordu, bir cuma günü kaleye saldırır ve kaleyi alır. Şehit olanlar arasında Çavuşbaşı da vardır. Çavuşbaşı suyun çıktığı yerin karşısına gömülmüştür. Bu suya da “Olucak Suyu” denmiştir. Bugün



Afyonkarahisar'ın Çavuşbaş Mahallesi'ndeki Olucak Suyu, güzel bir memba suyu olarak içilmektedir. Olucak Çeşmesi karşısındaki Çavuş Dede mezarı da dertlilerin derman aradığı, adaklar adadığı küçük bir türbe olarak varlığını korumaktadır (Alakuş, 2014: 73-74).

3.2. Kaplıca/Şifalı Su Efsaneleri

Afyonkarahisar ilinin en önemli çekiciliklerini termal kaynaklar oluşturur ve ilde Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlediği dört termal turizm merkezi bulunmaktadır. Sahada termal kaynaklara bağlı yatırımların her geçen gün arttığı görülmektedir (Özdemir ve Kervankıran, 2012: 125). Termal Kaynaklar, eski çağlardan beri varlığı bilinen, birçok medeniyetin yüzyıllardır şifalı su ve kaplıca olarak kullandığı ve 2005 yılında termal turizm merkezleri olarak kabul edilen, ilin en önemli turizm çekicilikleridir (Özdemir ve Kervankıran, 2012: 131). Mekânlarla ilgili efsanelerin hem oluştukları yerleri hem de onlara inananları koruyucu fonksiyonları vardır. Efsanelerin bu rolleri yanında tedavi edici işlevleri de vardır. Halk, çeşitli rahatsızlıkları için türbeleri, kutsal mekânları vb. efsanevi yerleri ziyaret eder ve buralarda şifa bulacağına inanır (Alakuş, 2014: 38). Afyonkarahisar ilinde de şifa verici, hastalıkları iyileştirici özelliği bulunan birbirinden ilginç kaplıca efsaneleri yer almaktadır.

3.2.1. Gazlıgöl Efsanesi-Kral Midas

Efsaneye göre, Kral Midas her şeye sahip olmasına rağmen hiç çocuğu olmayan bir kralmış. Kral bu duruma çok üzülmediğinden bir çocuğu olması için gece gündüz Allah' a yalvarıp yakarırmış, nihayet Kral Midas'ın dünyalar güzeli bir kızı olmuş. Kralın kızı Suna, genç kızlığa adım attığı yıllarda illet bir hastalığa yakalanmış. Bu güzel kızın vücudunda çıbanlar çıkmış. Bu sulu çıbanları hiç bir hekim iyileştirememiş. Ağrısına, sızısına ve bir türlü iyileşmeyen bu yaraların üzüntüsüne dayanamayan güzel kız Suna; yollara düşmüş. Dağ tepe demeden gezip dolaşır olmuş. Kral Midas kızını kollamaları için peşinden gözcü yollamış. Kralın güzel kızı Afyonkarahisar toprakları içindeki Gazlıgöl mevki yakınlarına kadar gelmiş. Çok susayan Suna su aramış. Gazlıgöl kaplıcasının bulunduğu yerlerde yeşilliklerle çevrili bir su görmüş. Susuzluktan kavrulmuş kızcağız, çevresindeki bataklığa aldırmadan suya koşmuş. Eğilerek o çamurlu sudan kana kana içmiş. Bir de bakmış suyun değdiği yerlerde bir sancı kesilmesi, bir huzur oluşmuş. Güzel kız atmış kendisini çamurlu suyun içerisine ağırları yavaşlamış. Sudan çıkıp günlerdir uykusuz ve yorgun olduğundan uzanmış oraya ve derin bir uykuya dalmış. Suna uyandığında ağrılarının kalmadığını, çıbanlarının kurumaya başladığını görmüş. O suyun yanında bir hafta kalmış.

Bir hafta sonra çıbanları yaraları tamamen geçmiş. Eski güzelliğine kavuştuğunu gören güzel Suna sevincinden deliye dönmüş. İleride onu gözleyen gözcüler, kızın iyileştiğini anlayınca yanına gelmişler. Suna başına gelenleri anlatmış ve saraya dönmüşler. Kızını merak edip gece gündüz yas tutan Kral Midas, kızının bu iyileşmiş halini görünce çok sevinmiş ve kızına "Seni hangi hekim iyileştirdi?" kızım söyle Hekim başı yapayım demiş. Suna da beni hekim değil, ülkeden çıkan sıcak bir su iyileştirdi baba diyerek cevap vermiş. Bunun üzerine Kral "Oraya bir hamam yapılınsın gelen geçen dertlilere derman dağıtır" diye ferman vermiş. Bu kaplıcanın Frigyalılar zamanından beri kullanıldığı sanılmaktadır (Yardımcı, 2013: 2-3).

3.2.2. Ömer Kaplıcası Efsanesi

Afyon-Kütahya yolu üzerinde yer alan Ömer kaplıcası; efsaneye göre Ömer Dede isimli bir çoban tarafından keşfedilmiştir. Evliya Çelebi'nin seyahatnamesinin dokuzuncu cildinde Ömer kaplıcasının faydalı sularından söz edilmektedir (Polat, 2010: 226). Buradaki su yaklaşık 2000 yıldır 105° sıcaklıkla yeryüzüne çıkmaktadır. Mevcut su; romatizma, eklem



ve bel rahatsızlıkları, sinir ve felç hastalıkları, ortopedik operasyonlar, beyin ve sinir cerrahisi sonrası uzun süreli hareketsizlikler, yumuşak doku hastalıkları, damar sertliği, cilt hastalıkları, stres ve spor yaralanmalarına iyi gelmektedir. Selülit tedavisinde önemli yardımcı tedavi aracı iken metabolizmayı aktifleştirir, hücre yenilenmesine katkıda bulunmaktadır (Polat, 2010: 227).

Afyonkarahisar Kütahya karayolu üzerinde Ömer Kaplıcasında Ömer Dede'nin Yatırı vardır. Burada yatan Ömer Dede rivayete göre 1800'lü yıllarda yaşamış ve hayatını çobanlık yaparak geçirmiş bir zattır. Hayvanlarını otlattığı bir gün, bir yeri kazmış ve kazdığı yerden sıcak su fişkırmıştır. Daha sonra bu suyun yaralara iyi geldiği anlaşılınca etraftan insanlar şifa bulmak için buraya gelmeye başlamışlardır. Köy kaplıca haline gelmiş ve insanlara şifa dağıtmaya devam etmiştir. Bu suyu da Ömer Dede bulduğu için kaplıcaya onun adı verilmiştir (Alakuş, 2014: 104).

3.2.3. Sandıklı Hüdai (Hüzai) Kaplıcaları:

Sandıklı Hüdai Kaplıcaları Friglerden bugüne kadar insanlara yaklaşık iki bin yıldır şifa dağıtmaktadır. İlk Hıristiyanlık devrinde Koçhisar başpiskoposu Sen Mişel hastalıkları kaplıcada tedavi ederek mucize göstermiş, bundan dolayı Hieropolis mukaddes şehir sayılmıştır. Frigler döneminde ve daha sonraları da Afyonkarahisar iline kaplıcalarından dolayı Şifalı Frigya denilmiştir. Bizanslılar döneminde önemini koruyan kaplıcada, o dönemde yapılan hamam hala ayakta durmaktadır (Yardımcı, 2013: 3).

Yıllar önce krallığın birinde kral ve güzel kızı mutlu bir yaşam sürerlermiş. Taa ki bu güzel kız hasta olana dek bu mutluluk sürmüştü. Kız hastalanmış ve vücudunun her yerinde yaralar çıkmış. Kral kızının hastalığının günden güne artmasına ve kızının acılar içinde kıvrınmasına dayanamaz olmuş. Kral, bir gün askerlerini çağırarak ve kızını kimselerin yaşamadığı bir yere tüm ihtiyaçlarını karşılatarak bıraktırmış. Kız, yemyeşil, sıcak su akan bu derenin kenarında yaşamaya başlamış. Zamanla burada yaşayan hayvanlarla arkadaşlık kurmuş. Bir gün ayağı kırılan bir köpeğin, kırılan ayağını derenin kenarında çamurlara batırarak tedavi ettiğini gözlemiş. Köpek kısa bir süre içerisinde iyileşmiş. Buradaki sıcak çamurun faydalı olduğunu gören kız aynı çamuru tüm vücuduna sürmüştü. Kızın hiç iyileşmeyen yaraları kısa bir sürede iyileşmiş.

Bir başka varyantı ise: Çok eskiden buralarda hüküm süren çok büyük bir kral yaşamış. Bu kralın dünya güzeli bir kızı varmış. Kız büyümüş, serpilmiş, büyüdükçe daha da güzelleşmiş. Böyle çok mutlu bir hayat süren kral bir sabah kötü bir haberle açmış gözlerini. Dünyalar güzeli kızı yürüyemez olmuş. Felce yakalanan kızın vücudunda yaralar çıkmaya başlamış. Kralın, kızının gözünün önünde eriyip gitmesine gönlü razı olmamış. Ülkesinin bütün hekimlerini, kâhinlerini çağırarak da bir sonuç alamamış. Kızda günden güne eriyip gidiyormuş. Bir gün yine canı sıkılmış ve hekim başını çağırarak ne yapacağız diye sormuş. Hekim başı" efendim ne yaptysak sonuç alamadık. Belki temiz hava iyi gelir" demiş. Kral'da ne kaybederiz deneyelim diyerek kızını hazırlatarak kırk atlı ile yollamış. İşte bu kabile tam Hüdai Kaplıcalarından geçerken kızın atı çamura batmış ve dengesini kaybederek yıkılmış. Kralın hasta kızı çamura gömülmüş. Kızı çamurdan kurtarmak için çareler ararken bir zaman geçmiş. Bu arada çamura gömülen kız ağrılarında tatlı bir sızı duyarak ağrılarının hafiflediğini hissetmiş. Sonunda kızı kurtarmışlar ve gece burada konaklamaya karar vermişler. Kralın kızı ağrılarının çamurla hafiflediğini söyleyerek kendisine çamurdan bir yatak yapılmasını emretmiş ve sabaha kadar çamurda kalmış. Üç gün boyunca çamura giren kız üçüncü günün sonunda iki kişinin yardımıyla bile zor adım atarken yürüyüp koşmaya başlamış. Krala haber tez gitmiş. Buna çok sevinen kral



hekimbaşını çağırıp müjdeyi vererek; "*Git oraya bir hamam yap. Bizzat kendin burada hastaları tedavi et*" diye emir vermiş.

İşte o gün bu gündür burası şifa dağıtmaya devam etmiş denilmektedir. Sandıklı Hüdai (Hüzai) Kaplıcaları, Friglerden bugüne kadar insanlara yaklaşık iki bin yıldır şifa dağıtmaktadır. İlk Hıristiyanlık devrinde Koçhisar başpiskoposu Sen Mişel hastalıkları kaplıcada tedavi ederek mucize göstermiş, bundan dolayı Hieropolis mukaddes şehir sayılmıştır. Frigler döneminde ve daha sonraları da Afyonkarahisar iline kaplıcalarından dolayı Şifalı Frigya denilmiştir. Bizanslılar döneminde önemini koruyan kaplıcada, o dönemde yapılan hamam hala ayakta durmaktadır (www.afyonkarahisar.com.tr, Yardımcı, 2013: 2-3).

3.3. Taşlar ve Kayalar İle İlgili Efsaneler

3.3.1. Şahitler Kayası

Afyon il merkezinin kuzey batısında ve Gazlıgöl-Seyitgazi-Eskişehir yolunun şehir çıkışında höyüğe benzer küçük bir tepelik vardır. Afyon Kocatepe Üniversitesi Ahmet Necdet Sezer Kampüsü'ne varmadan yolun solundaki bu tepelik ve çevresi bugün bile Şahitler Kayası adıyla anılmaktadır(www.kulturportali.gov.tr). Efsaneye göre Afyon'un yakın köylerinden birinden altı kişi şahitlik için şehre inerler ve mahkemeye varırlar. Hâkim şahitlere "doğruyu söyleyeceğinize yemin eder misiniz?" diye sorduğunda hepsi teker teker doğruyu söyleyeceğine yemin eder ve "eğer yalan söylersek, Allah bizi taş etsin" derler. Kendilerine sorulan sorulara cevap verirler ve hâkim davayı karara bağlar. Şahitler de işleri bittiği için hep birlikte köye geri döner. Ancak köyün yakınında bugün Şahitler kayası denilen yere geldiklerinde hepsi taş kesilirler. Daha sonra köylüler onların gelmediklerini fark edip aramaya koyulurlar; bir süre sonra yoldaki kayalara rastlarlar ve mahkemede söyledikleri sözlerin yalan olması sebebiyle taş kesildiklerini anlarlar (Dündar ve Baysan, 2017: 307-308).

3.3.2. Anıtkaya Efsanesi

Kurtuluş Savaşında Yunanlılar üç yıl Afyon'u işgal etmişlerdir. Bu dönemde hem Afyon halkı hem de Türk askeri elbirliği ile Yunan askerine karşı savaşmışlardır. Rivayete göre Türk askeri Yunanlıların Eğret köyünü işgal ettiklerini duyunca, Yunan askerini Afyon'dan çıkarmak için Kocatepe'den hareket eder. Askerin köye varması yürüyerek bir gün süreceği için Eğret köyü halkı toplanır ve Yunan askeriyile savaşır. Düşmanla savaşında başarılı olan köylü, Yunan askerini köyden çıkarır. Türk askeri köye vardığında ise köylüyü Yunan askeri zanneder. Köylü de Türk askerini Yunan zannedip ateş açar. Bu anlaşmazlıktan dolayı orada çok fazla şehit verilir. Daha sonra da bu şehitlerin anısına köye bir anıt dikilir ve köye de o anıttan dolayı "Anıtkaya Köyü" denmektedir (Alakuş, 2014: 106).

Sonuç, Değerlendirme ve Öneriler

Turistler çeşitli nedenlerden dolayı ferdi olarak değil, çoğunlukla rehber eşliğinde tur ile seyahat etmektedirler. Bu nedenle turistlerin tur programından ve rehberlerden birçok beklentisi bulunmaktadır. Yurtiçi ve yurtdışı kültür turlarının devamlılığının sağlanması, tur programına katılan turistlerin deneyimlerinin olumlu geçmesi ve kendi çevrelerine önermeleri için tur operatörlüğünün görünen yüzü olan rehberin görevi önem arz etmektedir. Çünkü turistlerin tur süresince rehber ile iletişimleri sayesinde yöre ve gezilen bölgede yer alan tarihi kalıntılar hakkında kişisel izlenimleri oluşmaktadır (Altun, 2018: 80). Turist rehberleri, bir ülkenin kültürünü, hayatını, yaşama biçimini, gelenek ve göreneklerini yani bir ülkenin somut ve soyut özelliklerini iyi bir dil, jest ve mimikleri ile turistlere aktarırken



hitap ettiği kitleye yönelik anlatımlar yapmaktadırlar. Bu anlatımlar sırasında aktardığı efsaneler, rehberlerin birer aracı konumundadır (Aktaş, 2009: 125).

Efsaneler, halkların yaşam biçimiyle, tarihiyle ve sahip olduğu değerleriyle yakından ilintilidir. Öyle ki, herhangi bir efsanede Anadolu coğrafyasına ait ya da toplumu ilgilendiren bir olayla karşılaşılabilir. Dolayısıyla efsanelerin sanatsal özelliğinin yanında, halkın fikirlerine temel oluşturan inanışlara yer vermesi onu geleneksel özünü kaybetmeyen bir halk ürünü olarak ortaya çıkarmıştır (Nar, 2014: 75). Efsaneler bir bölgenin unutulmaz olmasını sağlayabilirler. Gezilen ve ören yerlerinde anlatılan efsaneler o yerin anımsanmasında daha kalıcı bir etki oluşturmaktadır. Bu konuda profesyonel turist rehberleri ile rehber oda ve dernek başkanlarının görüşlerine göre; turist rehberleri anlatım yaparken bölgeye, o anki duruma çekicilik kazandırmak, akılda kalıcı olmasını sağlamak amacıyla turu efsaneler ve benzeri hikâyelerle süslemeli ve desteklemelilerdir. Fakat bunları anlatırken efsanelerin altında yatan gerçekleri de aktarmalıdır (Aktaş ve Batman, 2010: 390).

Efsaneler; bir şehrin, ülkenin, bir gölün, kayalıkların, kutsal bir mekânın kısacası turistlerin gezileri sırasında yaşadıkları tüm alanların unutulmaz olmasında etkilidirler. Turistlerin gezileri sırasında rehberler tarafından kendilerine aktarılan efsaneler aynı zamanda turistlere farklı deneyimler katmaktadır. Afyonkarahisar ili çok eski zamanlardan günümüze kadar anlatılan ilginç efsanelere sahiptir. Efsaneler oluştukları yerlere anlam ve değer katarlar. Şehre gelen turistlerin şehirde anlatılan efsanelerden haberdar olması; akılda kalıcılık yaratması ve daha keyifli bir tur gezisi yaşaması adına önemli bir yere sahiptir. Afyonkarahisar ilinin termal turizm potansiyeli ve arz kaynakları düşünüldüğünde şehre gelen turist sayısı oldukça fazladır (Afyonkarahisar'a 2017 yılında gelen turist sayısı Afyonkarahisar İl Kültür Ve Turizm Müdürlüğü verilerine göre 928,851 yerli, 16.595 yabancı turist olmak üzere toplam 945.446'dır).

Paket tur programlarının tanıtımlarında, tur cazibesini artırmak için şehre ait efsanelerden yararlanıldığı görülmektedir (<http://www.ssc.com.tr>, blog.jollytur.com, www.assosturlari.com.tr). "Herkül Efsanesi Karadeniz Ereğlisi Ve Akçakoca Turu", "Güneydoğu Anadolu: Gizemli ve Kadim Efsaneleri Turu", "Mitolojik Efsanelerin İçinde Tatil Keyfi-Assos Turları" vb. paket tur tanıtımları örnek olarak verilebilir. Şanlıurfa-Balıkli Göl Efsanesi, Mardin-Şahmeran Efsanesi, Antakya- Defnenin Gözyaşları Efsanesi, Diyarbakır- Yedi Kardeşler Burcu Efsanesi vb. efsaneler de turlarda anlatılan ve ilgi çeken efsanelerdendir.

Bu çalışmada Afyonkarahisar efsanelerinin onüç tanesine yer verilmiş ve efsanelerin tur rehberleri için birer yazılı kaynak olarak sunulmasına çalışılmıştır. Efsanelerin unutulmaması, turlarda ilgi çekiciliğinin korunması adına bilgilerin yazılı kaynaklara dönüştürülerek saklanması son derece önemlidir. Bu bağlamda hem Afyonkarahisar ili efsaneleri hem de Türkiye'deki diğer illere ait, ilgi çekici olan ve tur cazibesini artırabilecek niteliğe sahip efsanelerin arşivlenmesi ve tur rehberlerinin efsaneleri turlarda ilgi çekici kaynaklar olarak kullanmaları son derece önemlidir. İlginç efsaneler, dinleyen turistler için ziyaret edilen destinasyonun imajını da güçlendirecek, turlara katılma isteğini tetikleyici bir araca dönüşecektir.

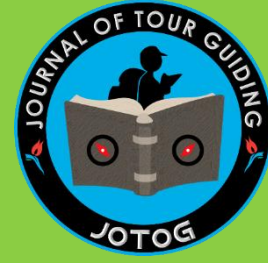


Kaynakça

- Aktaş, S. (2009). *Efsanelerin Turistik Çekicilik Üzerine Etkileri: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Aktaş, S. ve Batman, O. (2010). Efsanelerin Turistik Çekicilik Üzerine Etkileri: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma, *Journal of New World Sciences Academy. Social Sciences*. 5, (4), 367-395.
- Alakuş, E. (2014). *Afyonkarahisar Merkezde Yer Adlarına Bağlı Oluşan Efsaneler Derleme-İnceleme-Metinler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türk Dili ve Edebiyatı Ana Bilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Altun, S. (2018). *Tur Rehberlerinin Beden Dili Ve Turist Deneyimine Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Atakan, A. (2002). Afyonkarahisar Efsanelerinin Eğitim Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Orta Öğretim Sosyal Alanlar Eğitimi Anabilim Dalı, Türk Dili ve Edebiyatı Öğretmenliği, İzmir.
- Avcı Kurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ayva, A. (2002). Türk Dünyasında İnsan Asıllı Göl Efsaneleri. *Selçuk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Dergisi*. (12), 251-275.
- Çokal, Z. (2015). *Bir Kültür Elçisi Olarak Profesyonel Turist Rehberinin Turistlere Aktarılan Kültürel Değerlere Katkısına Yönelik Turist Algılamaları: Kapadokya Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Nevşehir.
- Durma, A. (2009). *Evliler Şehri Afyonkarahisar*. Amasya.
- Dündar, Z. ve Baysan, Z. (2017). Sosyal Bilimler Öğretiminde Efsanelerin Kullanımı. *Türk Araştırmaları*. Aralık 2017, 12 (18): 293-310.
- Günay, Ü. (2003). Türk Halk Dindarlığının Önemli Çekim Merkezleri Olarak Dini Ziyaret Yerleri, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (15) 2003/2 , 5-36.
- Kayabaşı, R. G. ve Aydoğan, T. (2018). Aksaray Efsanelerinin Tasnifi Üzerine Bir Değerlendirme, *Motif Akademi Halkbilimi Dergisi*, 11 (23), 159-173.
- Kozak Akoğlan, M., Yılmaz Gül, E. ve Çakır, O. (2017). *Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği, Kavram ve Kuramlar Üzerinden Bir Analiz*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Nar, M. Ş. (2014). “Günümüz Toplumunda Mitler: Anadolu Halk Efsaneleri Üzerine Genel Bir Değerlendirme”, *Folklor/Edebiyat*. 20 (79), 2014/3, 55-75.
- Oğuz, A. (1995). Afyon'dan Derlenen Üç Efsane, *Milli Folklor Dergisi*. (26), 99-100.
- Oğuz, H.H., Soybalı, H.H., Çelik, S. ve Uyan, M. (2013). *Afyonkarahisar Kent Rehberi*. 1. Baskı, Afyonkarahisar.
- Özdemir, M.A. ve Kervankıran İ. (2012). Afyonkarahisar İlinin Turizm Gelişimi Ve Çekicilikleri, *Sosyal Bilimler Dergisi*, XIV(1), 123-142.
- Pekyaman, H. (2018). *Bireysel görüşme.”Karahisar Kalesi Efsanesi”*
- Pınarbaşı, G. (2016). *Anadolu'ya Adını Veren Kadınlar*. İstanbul: Metamorfoz Yayıncılık.
- Polat, N. (2010). *Wellness Turizmde Sürdürülebilirlik Uygulamalarının Tespitine Yönelik Nitel Bir Araştırma Ve Bir Model Önerisi: Afyon İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Sarı, E. (2016). *Bizim Türkülerimiz*. Birinci Baskı, Antalya: Net Medya Yayıncılık.
- Yardımcı, M. (2013). Toplumsal İşlevleri Açısından Sandıklı Efsanelerinin Diğer Türk Efsaneleriyle Mukayesesi. <http://turkoloji.cu.edu.tr> (Erişim Tarihi: 5.12.2018).



- Yaşar, S. (2011). Afyonkarahisar Folklorunda Kız Kulesi, *International Journal of Social Science*, Volume 4 Issue 2, p. 29-35, Winter 2011.
- “Efsanelerle Karahisar Kalesi”, (22.09.2007). <https://www.haberler.com/efsanelerle-karahisar-kalesi-haberi/> (Erişim Tarihi: 5.12.2018).
- “Afyonkarahisar & Afyon Kalesi” <http://www.afyon.bel.tr/icerikdetay/3/2/afyonkarahisar--afyon-kalesi.aspx> (Erişim Tarihi: 01.12.2018).
- “Horoz Dede” <http://afyon-abdulhalim.blogspot.com/2008/01/horoz-dede.html> (07.01.2008). (Erişim Tarihi: 02.12.2018).
- “Afyonkarahisar Efsaneleri”, <http://www.afyonkulturturizm.gov.tr/TR148811/efsaneler.html> (Erişim Tarihi: 06.12.2018).
- <http://www.ssc.com.tr> (Erişim Tarihi: 05.12.2018).
- <https://blog.jollytur.com/> (Erişim Tarihi: 05.12.2018).
- www.assosturlari.com.tr (Erişim Tarihi: 05.12.2018).



e-ISSN: 2651-4869

TURİST REHBERLİĞİ DERGİSİ (TURED)

Cilt:1, Sayı:2, Aralık-2018

JOURNAL of TOUR GUIDING (JOTOG)

Volume:1, Issue:2, December-2018

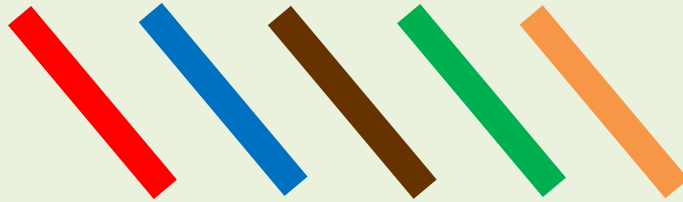
Yazışma Adresi/Correspondence Address

Turist Rehberliği Dergisi (TURED) - Journal of Tour Guiding (JOTOG)
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü

ANS Kampüsü, Afyonkarahisar/Türkiye

E-posta/e-mail: infojotog@gmail.com

Web: <http://dergipark.gov.tr/tured>



TURED  JOTOG