



TURIST REHBERLİĞİ DERGİSİ

Cilt: 2, Sayı: 2, Aralık–2019

TURED

İÇİNDEKİLER

1. Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişimine Dair Turist Rehberlerinin Roller ve Görüşleri
2. Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Cinsel Taciz İle İlgili Bir Araştırma
3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişisel Gelişimi ve Mesleki Donanımı Üzerine Bir Araştırma
4. Mutfak Müzelerinin Sergileme Şekilleri ve Turist Rehberlerinin Etkisi: Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi Örneği



JOURNAL OF TOUR GUIDING

Volume: 2, Issue: 2, December–2019

JOTOG

CONTENTS

1. *The Roles and Views of Tourist Guides on the Tourism-Oriented Development of Sinop Province*
2. *A Study on Sexual Harassment to Professional Tour Guides*
3. *A Study on Personal Development and Professional Competence of the Professional Tourist Guides*
4. *Exhibition Types of Culinary Museums and the Effect of Tourist Guides: A Case of Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Culinary Museum*

	<p>Turist Rehberliği Dergisi (TURED) Cilt:2, Sayı:2, Aralık-2019</p> <hr/> <p>Journal of Tour Guiding (JOTOG) Volume:2, Issue:2, December-2019</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. 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.Chiranii Lal Sharma.Govt.PG.College, Tourism Management, India
- Dr. Marica MAZUREK
University of Zilina, Department of Mdiagnostics 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 Zealand
- 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. 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
Necmettin 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.

Suat TURAL (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](#)
- [Google Scholar](#)
- [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 çalışmalarını 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 benimsenmektedir. Bu ilkelere göre; “hakem değerlendirilmesinden geçmiş bilimsel çalışmaların internet aracılığıyla; finansal, yasal ve teknik engeller olmaksızın, serbestçe erişilebilir, okunabilir, indirilebilir, kopyalanabilir, dağıtılabilir, 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 “Atıf-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 referee 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. Ali AVAN	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
3	Dr. Bayram ŞAHİN	Balıkesir Üniversitesi, Türkiye <i>Balıkesir University, Turkey</i>
4	Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
5	Dr. Murat BAYRAM	Pamukkale Üniversitesi, Türkiye <i>Pamukkale University, Turkey</i>
6	Dr. Nihan YARMACI	İstanbul Gedik Üniversitesi, Türkiye <i>İstanbul Gedik University, Turkey</i>
7	Dr. Özlem GÜZEL	Akdeniz Üniversitesi, Türkiye <i>Akdeniz University, Turkey</i>
8	Dr. Özcan ZORLU	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
9	Dr. Seden DOĞAN	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye <i>Ondokuz Mayıs University, Turkey</i>
10	Dr. Uğur AKDU	Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i>
11	Dr. Yalçın ARSLANTÜRK	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i>
12	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 Tittle</i>	Yazar(lar) <i>Author(s)</i>	Sayfa <i>Page</i>	Makale Türü <i>Paper Type</i>
Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişimine Dair Turist Rehberlerinin Rollerini ve Görüşleri <i>The Roles and Views of Tourist Guides on the Tourism-Oriented Development of Sinop Province</i>	Dr. Öğr. Üyesi Gül ERKOL BAYRAM	57-71	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Cinsel Taciz İle İlgili Bir Araştırma <i>A Study on Sexual Harassment to Professional Tour Guides</i>	Dr. Öğr. Üyesi Gülsüm YILDIRIM, Dr. Öğr. Üyesi Özlem ÖZBEK	72-87	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişisel Gelişimi ve Mesleki Donanımı Üzerine Bir Araştırma <i>A Study on Personal Development and Professional Competence of the Professional Tourist Guides</i>	Öğr. Gör. Hediye GÜRSOY, Doç. Dr. Sabahattin KARAMAN	88-103	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Mutfak Müzelerinin Sergileme Şekilleri ve Turist Rehberlerinin Etkisi: Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi Örneği <i>Exhibition Types of Culinary Museums and the Effect of Tourist Guides: A Case of Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Culinary Museum</i>	Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI, Arş. Gör. A. Semih MUTLU, Öğr. Gör. Hülya MUTLU	104-112	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</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) : 28.06.2019
Revizyon Tarihi (Revised) : 20.08.2019
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2019



Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişimine Dair Turist Rehberlerinin Roller ve Görüşleri*

The Roles and Views of Tourist Guides on the Tourism-Oriented Development of Sinop Province

Dr. Öğr. Üyesi Gül ERKOL BAYRAM

Sinop Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Türkiye
Sinop University, School of Tourism and Hotel Management, Turkey
E-Mail: gulerkol@windowslive.com

Öz

Amaç ve Önem: Turist rehberleri turistlerin destinasyona yönelik algısını yönlendirmekte, kültürel ve sosyal arabulucu olarak turistlerin tekrar ziyaretlerini etkilemektedir. Özellikle gelişmekte olan destinasyonlar için turist rehberleri önemli bir işleve sahiptir. Destinasyonların kalkınmasında, pazarlanmasında ve tanıtımında kayda değer bir konuma ve etkiye sahip olan turist rehberlerinin bölgenin sosyal, kültürel ve ekonomik gelişimine dair olumlu etkilerinin bulunduğu bilinmektedir. Sinop son yıllarda farklı turizm türleri ile tanınan ve gelişen bir turizm kenti olarak kabul edilmekte, gününbirlik ya da kısa süreli turistik gruplar tarafından ziyaret edilmektedir. Çalışma Sinop ilinde hizmet veren veya grubu ile ziyaret eden turist rehberlerinin Sinop turizminin gelişimindeki rolünü, etkisini, Sinop ilinin tanıtımına dair katkılarını ve şehrin mevcut turizm potansiyeline dair görüşlerini, önerilerini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma; Sinop destinasyonu gibi kültür turizminde hızlı gelişim gösteren bir destinasyonun turist rehberlerinin bakış açısıyla değerlendirilmesi ve geleceğe dair önemli tespitler yapılması açısından önemli görülmektedir.

Yöntem: Bu çalışmada sosyal bilimlerin en sık kullanılan yöntemlerinden biri olan nitel araştırma yöntemi kullanılarak; araştırmanın amaç ve önemine istinaden mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan benzeşik örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Mülakatta kullanılan sorular; Látková ve arkadaşlarının (2017) araştırmasından yararlanılarak konu ve destinasyona uyarlanmıştır. Görüşmeler 15 rehber ile yüz yüze ve çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Mülakatlardan boş olan ya da ilgisiz cevaplandırılan görüşmeler sebebiyle 13 mülakat değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Görüşmeler kapsamında elde edilen veriler Strauss ve Corbin'nin (1990) kodlama ve kategorilere ayırma modeli ile ifade edilerek; araştırmacı tarafından birbirine benzerlik gösteren ifadeler benzer kategorilere ayrılmıştır.

Bulgular: Araştırmaya katılan turist rehberlerinin büyük bir kısmı turist rehberinin ülkeyi tanıtmaya, kültürel kaynakları gelecek nesillere aktarmaya, turistlere doğru bilgi verme gibi işlevlerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri destinasyona yönelik olumlu imajın sağlanmasına kendilerine büyük görevler düştüğüne inanmaktadır. Katılımcılar; kamu kurumları ile iş birliği içinde olmaları ve Sinop ilinin turizme yönelik gelişiminde etkin bir rol oynamaları ve söz sahibi olmaları gerektiğine inanmakta ve özellikle turistlerin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etmesi açısından aracı bir rol oynadıklarını düşünmektedirler. Araştırmaya katılan turist rehberleri grubuyla ziyaret ettikleri destinasyonlarda bazı alt yapı ve üst yapı sorunlarının varlığına değinmişlerdir. Katılımcılar Sinop'un turistler için cazip bir destinasyon olduğu, ancak belli başlı çekiciliklerin dışında farklı nitelikleriyle de tanıtılması gerekliliğini ifade etmişlerdir. Turist rehberleri; Sinop ilinin hem özel sektör hem de kamu kurumlarının işbirliği ile kalkınabileceğini düşünmektedir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Araştırma Sinop ili gibi turizmde hızlı bir gelişim gösteren kentin kalkınmasını incelemiştir. Bu incelemeyi de turist rehberleri perspektifinden gerçekleştirmeye

Atf için (for cited); Erkol Bayram, G. (2019). Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişimine Dair Turist Rehberlerinin Roller ve Görüşleri, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(2), 57-71.

* Bu çalışma II. Turizm Rehberliği Kongresi'nde sunulmuş olan özet bildirinin tam metin halidir.



çalışmıştır. Literatürde az rastlanan turizm ve bölgesel kalkınma ilişkisine farklı bir bakış açısı sunması bakımından özgün bir değere sahip olduğu öngörülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bölgesel kalkınma, sürdürülebilir kalkınma, turizm rehberliği, Sinop.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: Tourist guides directs to tourists' perception to destinations and influence the revisits of tourists as cultural and social mediators. In particular, tourist guides have an important function for developing destinations. It is known that tourist guides, which have a significant position and influence in the development, marketing and promotion of destinations, have positive effects on the social, cultural and economic development of the region. In recent years, Sinop is recognized as a thriving tourism city with different types of tourism and is visited by daily or short-term touristic groups. The aim of this study is to determine the role, impact of tourist guides in Sinop province or their group, their contribution to the promotion of Sinop province and their opinions and suggestions about the current tourism potential of the city. Research, being evaluated to a destination such as Sinop destination developing rapidly in cultural tourism, is considered important in terms of evaluating from the point of view of tourist guides and making important determinations about the future.

Methodology: In this study, one of the most commonly used methods of social sciences, qualitative research method was used. Interview form was used for the purpose and importance of the research. In the study, one of the purposeful sampling methods, which is the homogeneous sampling method, was used. The questions used in the interview were adapted to the topic and destination using the survey of Látková et al. (2017). Interviews were conducted face-to-face and online with 15 guides. 13 interviews were evaluated due to the interviews that were empty or unrelated to the interviews. The results were analyzed according to qualitative research methods.

Findings: The majority of the tourist guides who participated in the research stated that the tourist guide has the functions of introducing the country, transferring cultural resources to future generations and providing accurate information to tourists. In addition, tourist guides believe that they have a great responsibility to provide a positive image for the destination. Participants; They believe that they should cooperate with public institutions and play an active role and have a say in the development of Sinop for tourism and think that they play an intermediary role especially in terms of analyzing the needs and expectations of tourists. They also mentioned the existence of some infrastructure and superstructure problems in the destinations they visited with the group of tourist guides participating in the research. The participants stated that Sinop is an attractive destination for tourists but it should be introduced with different qualities besides the main attractions. Tourist guides believes that Sinop province can be developed with the cooperation of both private sector and public institutions.

Originality/Value: The study examined the development of a shining city in tourism, such as the province of Sinop. It is anticipated to have a unique value in terms of providing a different perspective on the relationship between tourism and regional development, which is rare in the literature.

Keywords: Regional development, sustainable development, tourism guidance, Sinop.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizm sektöründe özellikle önemli olan kültürlerarası etkileşimlerde özel bir rol oynayan turist rehberi; ziyaret edilen alanlar, fotoğraflanan yerler ve karşılaşılan insanlar hakkında bilgi ve hikâyeler sağlamakta ve tur otobüslerinin camlarının dışındaki sessiz panoramaya bir yorum kazandırmaktadır (Leclerc ve Martin, 2004: 182). Turist rehberi, ziyaretçilerin, işverenlerin ve yerel toplulukların ihtiyaçlarını karşılamak için, turizm hizmeti sağlayıcıları gibi geniş sorumluluklara sahiptir (Ham ve Weiler, 2002: 54). Dünya üzerinde



önemi yadsınamayacak düzeyde olan turist rehberi, Türkiye turizminde de çok önemli bir işlevi yerine getirmektedir. Ülkemizdeki turist rehberlerinin 1890'lardan günümüze kadar ülkenin tanıtımı; imajı; temsili gibi ciddi hususlarda büyük sorumlulukları söz konusudur (Çokişler ve Öter, 2014: 196).

Turist rehberi sergilemiş olduğu davranışlar neticesinde turiste, toplum ve ülke hakkında fikir ve bilgi veren bir durum içerisinde yer almaktadır. Nitekim başka bir ülkeye gelen turist grubu; yanlarında kitap, harita, broşür gibi statik rehberler bulundurabilse de bu argümanlar onlar adına yeterli olmamaktadır. Nihayetinde gidilen ülkenin dilinin, gelenek ve göreneklerinin bilinmemesi ve bu bilinmeme durumunun korku ve tedirginliğe mahal vermesi gibi nedenler, turistlere rehberlik edecek bir rehber ihtiyacı duyulmasını ortaya çıkarmaktadır. Oluşan bu ihtiyacın giderilmesinin yanında turist rehberi, turistlere ülke ve toplum nezdinde daha iyi tanıtma olanağı sunan, turistlerin sahip olduğu olası yanlış ve hatalı bilgilerin düzeltilmesini sağlayan kişi konumundadır. Dolayısıyla turist rehberinin önemini, ülkesini ve toplumunu temsil eden gönüllü bir turizm elçisi olmasıyla vurgulamak mümkündür.

Sinop ili birbirinden farklı turistik çekiciliklere sahip olmanın yanında; dünyada eşine az rastlanır doğal limanlara, sahillere ve tabiat parklarına sahiptir. Turizmin değişen yönüyle Sinop şehri daha fazla doğa temelli turizm faaliyetleriyle ilgilenen turistleri çekmektedir. Özellikle yazın deniz turizmi, sonbahar ve baharda da ekoturizm, trekking, sportif olta balıkçılığı gibi aktivitelerin ve turizm türlerinin yapıyor olması; turizm sezonunun tüm yıla yayılmasını sağlamaktadır. Turizm plan ve politikalarının bu bağlamda geliştirilmesi ile bu durumun artarak devam edeceği umulmaktadır. Gelişimin bir diğer ayağı ise; turizm paydaşlarının rol ve sorumluluklarını yeri getirmesidir. Bu turizm paydaşlarından biri olan turist rehberleri turistlerin algısını oluşturan, yönlendiren, tura çıktıkları seyahat acentesinden ve destinasyondan memnun olmalarını kolaylaştıran kişilerdir. Araştırmanın konusu olan Sinop destinasyonunun kalkınmasında turist rehberlerinin rolleri ve görüşlerinin belirlenmesi; Sinop ilinin mevcut durumunun tespiti ve değerlendirilmesi açısından önemli görülmektedir.

1. Literatür İncelemesi

Türk Dil Kurumuna göre kalkınma; “ekonomide manevi değerler, politik ve sosyal görüş, bireylerin tüketim kalıpları, davranışları, yaşam biçimleri gibi önemli olaylarda değişimle ilgili olan toplumsal ve kuramsal dönüşüme yol açabilen büyüme” olarak tanımlanmaktadır. Genel olarak kalkınmayı değişim, ilerleyiş, değişim gibi kavramlara sebep olabilecek büyümeler olarak tanımlanabilmektedir. Bu kapsamda kalkınma kavramının büyüme, gelişime, ilerleme, yükselme gibi konularla yakın bir ilişkisi olduğunu ifade etmek mümkündür. Ayrıca kalkınma uzun süreli ve yapısal değişiklikleri de ifade etmesi sebebiyle toplumun büyük bir kesimini ilgilendirmektedir. Kalkınma; bölgenin gelişmemiş ve geri kalmış kısımlarını güçlendirerek; geliştiren ve yükselten bir kavramdır (Kaypak, 2012: 14). Han ve Kaya (2008) kalkınmanın katkılarını aşağıdaki gibi tanımlamaktadır;

- Kişi başına düşen milli gelirden artış sağlar.
- Üretim faktörlerinde nitelik ve nicelik olarak bir değişim oluşturur.
- Üretime ve hizmete dayalı sektörlerin milli gelirdeki payında artış sağlar.

Gelişim ve ilerleme temelli yaklaşım göz ardı edilmeden, gelecek nesillerin kullanabilecekleri kaynakları düşünerek; kaynakların çevreye zarar vermeden kullanılmasına sürdürülebilir kalkınma denilmektedir ve günümüz kalkınma yaklaşımlarının benimsediği temel felsefelerden biri de sürdürülebilir temelli kalkınmadır (Emeksiz, 2007; Çubuk, 1996). Başarılı kalkınma planları “sürdürülebilir büyüme” ve “sürdürülebilir ekonomi” gibi kavramları bünyelerinde barındırmaktadır. Ancak sürdürülebilirlik pek çok konunun bütünleşik



korunmasıyla ilgilidir. Bunlar arasında yer alan; tarım, enerji, doğal kaynaklar, kırsal alanların kalkınması, planlı kentleşme ve ulaşım kavramları sürdürülebilirlik kavramını büyük oranda benimseyen sektörlerdendir (Yıkılmaz, 2011: 5).

Sürdürülebilir kalkınmanın en çok kullanıldığı sektörlerden biri de turizmdir. Turizm ekonomik faaliyetler içinde hızla gelişen ve yükselen, gelişmiş bölgelerin güçlü ekonomilerinde devamlılık sağlarken; gelişmekte olan ülkelerin büyüme ve kalkınmalarına katkı sağlayan, gelişmemiş ülkeler için de umut veren, en önemli ve en az maliyetli ekonomik büyüme aracı olarak görülmektedir. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan bölgeler açısından düşünüldüğünde turizm ve kalkınma birbirinden ayrılmaz durumdadır. Yeni çekim merkezlerinin turizme kazandırılmasıyla farklı ülke ve bölgelerden yerli ve yabancı turist gelecek, bölgede ihtiyaç duyulan istihdam kaynakları arttırılacak, yerel halk ekonomik, kültürel ve sosyolojik açıdan bir değişim yaşayacaktır (Erkol Bayram, Bayram ve Altunoz, 2016).

Turizm ve kalkınma ilişkisini inceleyen çalışmaların sürdürülebilirlik, kalkınmada etkili olan aktörler ve kalkınmanın bölgeye ekonomik ve sosyal katkıları üzerinde durdukları tespit edilmiştir. Küçük ve Güneş'in (2013) çalışmalarında turizm ve yerel kalkınma ilişkisi ele alınarak; turizmdeki farklı paydaşların kalkınmadaki etkisi incelenmiştir. Turizm sisteminde yer alan yerel halk ve konaklama işletmesi personeli turizmin kalkınmaya etki etmesi için sürdürülebilirlik, eğitim, tanıtım ve altyapı imkânları ile daha çok ilişki içinde olması gerektiğine inanmaktadırlar. Künü ve Hopoğlu (2016) ise turizm içinde kalkınmanın bir araç değil, bir süreç olduğunu vurgulamışlardır. Her bölgenin turizmle gelişebileceği fikrini de eleştiren araştırmada salt turizmle kalkınmanın mümkün olmayacağını tarım, gıda, eğitim, sanayi ve daha farklı sektörlerin uyumuyla gerçekleşebileceğini ifade etmekte ve turizmde yer alan tüm paydaşların kusursuz uyumu ile turizme dayalı kalkınmanın mümkün olabileceğini savunmaktadırlar. Tekbalkan (2017) ise Samsun kalkınmasında turizmin etkisini işletme sahipleri açısından değerlendirmiştir. İşletmeciler bölgenin hak ettiği turisti ağırlayamamasına karşın; turizmin bölgesel kalkınmaya olumlu şekilde etki edeceği, kalkınmanın nitelikli personel, yeterli miktarda turistik tesis, bilinçli yerel halk ile mümkün olabileceği görüşündedir.

Son yıllarda yönü ve hedefleri farklılaşan turizmde, turizm faaliyetleri ile turizme yönelik tutum ve algının da büyük farklılaştığı görülmektedir. Klasik deniz turizmi aktivelerine ek olarak doğaya dayalı turizm faaliyetleri, kültüre dayalı turizm faaliyetleri, eğitim ve iş amaçlı turizm faaliyetleri olarak çeşitlendirilen turizmin bölgesel gelişime anlamlı katkılar sağladığını söylemek mümkündür (Keskin ve Cansız, 2010). Özellikle bölgeler arası dengesizliğin giderilmesi, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişimden ülkenin tamamının etkilenmesi arzu edilen bir durumdur ancak bu istek o bölgenin kalkınma potansiyeliyle de yakından alakalıdır (Şanlı ve Ekşi, 2005).

Turizmin hemen hemen tüm iş kollarının belli başlı yükümlülükleri bulunmaktadır. Önbüro departmanında çalışan resepsiyonist; turistin konaklama süresince mutlu, huzurlu, keyif alabildiği ve bu huzuru tavsiye niyetine dönüştürebildiği bir tatil geçirmesini kendisine görev edinmiştir. Bir balık restoranında çalışan komi ise; yemek yemeye beraber keyif almayı da hedefleyen turiste; kararsız bir turistin hangi ürünü seçmesi gerektiğine karar vermesine yardımcı olmakla kalmayıp, kaliteli servis hizmeti ve güler yüzüyle turizmin hizmet boyutunun markası olacaktır. Turist rehberi ise sahip olduğu sayısız rolüyle bağlı olduğu bölgenin ve ülkenin elçisi, temsilcisi olacaktır. Turist rehberi sadece bilgi aktarmakla kalmamakta; aynı zamanda o bölgenin gelişimine, büyümesine ilerlemesine anlamlı katkılar da sağlamaktadır.

Turist rehberi turistlerin ülkeye gelişinden ayrılışına değin turistin yanında yer alan, o ülke ya da bölgeye yönelik algıyı güçlendiren, tur sırasında turistlere bölgeyle ilgili gerekli bilgi veren, gözlem ve deneyimlerini paylaşan bu paylaşımlarını mümkün olduğunca turistlerin



zihninde yer edecek şekilde gerçekleştiren farklı rollere sahip olan kişi olarak tanımlanmaktadır (Aktaş ve Batman, 2010: 379). Bağlı olduğu ülkeye ve grubunun ziyaret ettiği bölgeye dair bilgi aktaran ve uzmanlık alanı olan bölgenin tarihi, kültürü, doğası hakkında gerekli bilgi ve deneyimlerini aktararak turistlerin o bölgeyle ilgili gerçekçi ve net bilgiye sahip olmasını sağlayan, tur sırasında turistlere yardımcı olan ve onlarla ilgilenen, kültür ve turizm bakanlığı tarafından verilen profesyonel turist rehberi ruhsatnamesine sahip kişiye turist rehberi denilmektedir (Köroğlu, 2013: 92).

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na (2012: madde 2) göre turist rehberi "6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek 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 gezdirilmesi 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 olan gerçek kişi" olarak tanımlanmaktadır.

Erkol Bayram (2017)'a göre turist rehberi; tur sırasında turistlere pek çok konuyla ilgili yardımcı olan, ülkesine ve bölgesine ait tarihi, doğal, kültürel konularla ilgili en doğru ve etkili biçimde aktaran, yerel halk ve turistlerle iletişim sürecini başlatan ve güçlendiren, soyut ve somut mirasın gelişmesinde büyük role sahip olan, turistlere kültürel ve doğal kaynakların korunmasında gerekli hassasiyet ve duyarlılığı aşıl原因, olumlu imajın gelişmesine ve güçlenmesine büyük katkı sunan kişilere denilmektedir. Turist rehberi ayrıca; genellikle seyahat acentası tarafından gerçekleştirilen turlarda çoğu kez seyahat acentası adına turlarda yer alarak turistlerin tur boyunca yanlarında olmakta, onlarla pek çok konuyla ilgili ilgilenmekte, çevirmenlik, kültür simsarlığı, öğretmenlik, arabuluculuk, liderlik gibi pek çok görevi başarıyla üstlenmektedir.

Turist rehberleri turizm sektörü için farklı işlevlere sahip olmasıyla sebebiyle oldukça önemlidir. Örneğin; Konaklama sırasında memnun olmamış bir turistin o şehirden mutlu ayrılmasının sebebi bir turist rehberi olabilir, ya da Tur sırasında uğradıkları restoranda beklediği hizmeti bulamayan bir turistin sorunlarını rehber bir şekilde çözebilir. Şenel (2011: 12-14) turist rehberlerinin turizm sektöründeki önemine dikkat çekerek aşağıdaki maddelerle açıklamıştır;

- Turist rehberi ülkenin tanıtımında büyük role sahiptir.
- Turistlerin bir bölge ya da ülkeden memnun ayrılmasındaki sebeplerden biri de; rehberi tarafından gerçekleştirilen doğru ve eksiksiz bilgi aktarımıdır.
- Turist rehberi bölgenin doğal, kültürel ve tarihi özelliklerini anlatmanın yanında; bölgenin, ülkenin politikası, sosyal yapısı, etnik ve dini özellikleri gibi bilgileriyle ilgili de doğru ve net bilgiler vermelidir.
- Yerel halk ile turist arasında aracı ve kültürleri bağlayıcıdır.
- Turistlerle birebir ilişki içindedir ve bu nedenle ülkesinin temsil etmesi sebebiyle oldukça önemli bir konumdadır.
- Turizmde satışların büyük bir kısmını o bölgeyi ziyaret eden turistlerin geri bildirimleri etkilemektedir. Turistlerin turla ilgili olumlu geri bildirimleri turist rehberini büyük oranda etkileyecektir.



- Turist rehberleri turistlerin algısını şekillendirmektedir ve bu durum turizm sisteminde yer alan tüm paydaşların pazarlama faaliyetlerine etki etmektedir.
- Tur sırasında gezilen, görülen bölgelerin aktarıcısı, yorumlayıcısı ve özetleyicisidir. Bölgeyle ilgili önemli ya da ilgi çekici detaylara yönelik bilgi verir ve turistlerin ziyaret ettikleri bölgeyi tekrardan ziyaret etmelerine vesile olur.
- Seyahat acentalarına turla ilgili bilgi verir, turistlerle ilgili önemli gördüğü konuları aktarır ve gelecek turlarda acentanın daha sağlam adımlarla turunu gerçekleştirmesine imkân sunar.

Turist rehberi pek çok konuyu ve uzmanlık alanını içinde barındıran bir meslek grubudur. Endişeli bir turist gördüğünde bir psikolog, kültürleri merak eden bir turist gördüğünde antropolog, hayatında görmediği antik kent kalmamış ve ilgi alanı Lahitler olan bir turist gördüğünde ise arkeolog olmalıdır. Bunlarla birlikte turist rehberi genel hatlarıyla; tur sırasında turun sorumluluğunu üstlenmeli, belki de hayatında hiç müze gezmemiş birine anlatır gibi iyi bir eğitimci olmalı, turistler kendi evine gelmiş gibi güler yüzlü, misafirperver, hoşgörülü, benzersiz bir ev sahibi olmalı ve bu becerileri nerede ve ne zaman kullanacağını gayet iyi bilmeli ve farkına varmalıdır (Pond, 1993; Ap ve Wong, 2001: 552 akt. Ak, Kargiglioglu ve Bayram, 2019: 24).

Turist rehberlerinin destinasyonların gelişimi, bölgenin kalkınması, ülkenin imajının olumlu yönde gelişmesine dair olumlu katkıları olduğu bilinmektedir. Eker ve Zengin (2016) turist rehberlerinin elçi rolüne vurgu yaparak; turistlerin seyahatlerinden mutlu ayrılmaları, kaliteli bir tatil deneyimine sahip olmaları, ziyaret ettiği bölgeye ve ülkeye yönelik olumlu bir bakış açısına sahip olması ve bu kapsamda turizmden elde edilen gelirin artması ve rekabet üstünlüğü sağlanması gibi konulara katkı sağladıklarını ifade etmişlerdir. Huang ve arkadaşları çalışmalarında turist rehberlerinin bölgesel kalkınmada etkin bir role sahip olduğunu ve tur deneyimlerinin bölgesel ya da ülkesel imajı olumlu şekilde etkileyebileceğini ifade etmiştir. Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt (1997) turist rehberlerinin turistler için vazgeçilmez bir kaynak olduğunu, uluslararası alanda büyük bir role sahip olduğunu, sunduğu hizmet ile ülkesini pek çok destinasyonu rekabet edebilir düzeye ulaştırabileceğini dile getirmiştir. Hughes (1991) turistlerin daha önce deneyimlemedikleri bir ortamda turist rehberleri aracılığıyla o bölgede evlerindeymiş gibi hissetmelerine odaklanmakta ve yerel halk, destinasyon, bölge hakkında olumlu izlenim oluşturmalarında turist rehberlerine büyük sorumluluklar düştüğünü ifade etmektedir.

2. Yöntem

Araştırmanın amacı, Sinop ilinin turizme yönelik kalkınmasında turist rehberlerinin rolleri ve görüşlerini tespit etmek, turizmin gelişimini dair önerilerini belirlemeye çalışmaktır. Araştırma amacına istinaden Sinop ilinde aktif olarak rehberlik yapan ve Sinop iline gerçekleştirilen turlarda görev alan turist rehberlerine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Araştırma; Sinop destinasyonu gibi kültür turizminde hızlı gelişim gösteren bir destinasyonun turist rehberlerinin bakış açısıyla değerlendirilmesi ve geleceğe dair önemli tespitler yapılması açısından önemli görülmektedir.

Bu çalışmada sosyal bilimlerin en sık kullanılan yöntemlerinden biri olan nitel araştırma yöntemi kullanılarak; araştırmanın amaç ve önemine istinaden mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan benzeşik örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Mülakatta kullanılan sorular; Látková ve arkadaşlarının (2017) araştırmasından yararlanılarak konu ve destinasyona uyarlanmıştır. Görüşmeler 15 rehber ile yüz yüze ve çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Mülakatlardan boş olan ya da ilgisiz



cevaplandırılan görüşmeler sebebiyle 13 mülakat değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Görüşmeler kapsamında elde edilen veriler Strauss ve Corbin'in (1990) kodlama ve kategorilere ayırma modeli ile ifade edilerek; araştırmacı tarafından birbirine benzerlik gösteren ifadeler benzer kategorilere ayrılmıştır. Çalışmada nitel yöntemin kullanılmasının temel amacı; belli bir soruya cevap aramaktan ziyade; kişilerin bir konuyla ilgili neler düşündüğünü, nasıl algıladıklarını tespit etmektedir (Türnüklü, 2000: 3). Görüşme tekniğinde araştırma konusuna dâhil olan kişiler tespit edilerek, görüşmeler yapılmaktadır. Kayıt cihazı ya da not alma yöntemi ile veriler kayıt altına alınmaktadır. Elde edilen veriler toparlanmakta ve incelenmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

2.1. Veri Toplama Süreci ve Analiz Yöntemi

Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden benzeşik örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Benzeşik örnekleme yöntemi evren içinden araştırmaya uygun olan bir grubun seçilerek çalışmanın bu alt grup ile gerçekleştirilme sürecini ifade etmektedir. Nitel araştırma yöntemlerinde güvenilirliği sağlamak için çalışmanın benzer sonuçların benzer katılımcılarla tekrarlandığında aynı sonucu vermesi istenmektedir. Bunun içinde araştırma yöntemlerinin ayrıntılı tanıtımı, literatür incelemesi, verilerin raporlanması ve sonuçlara nasıl ulaşılabildiğinin açıklanması gibi yöntemler kullanılmaktadır.

Araştırma kapsamında 15.03.2019-20.04.2019 tarihleri arasında turist rehberleri ile mülakatlar gerçekleştirilerek, Sinop ilinin turizme yönelik gelişmesindeki rolleri- rol ve sorumlulukları ile önerileri tespit edilmeye çalışılmış- veriler nitel araştırma yöntemlerine uygun analiz edilmiştir. Mülakatta kullanılan sorular, Látková ve arkadaşlarının (2017) araştırmasından yararlanılarak konu ve destinasyona uyarlanmıştır. Görüşmeler 15 rehber ile yüzyüze ve çevrimiçi olarak gerçekleştirilmiştir. Mülakatlardan boş olan ya da ilgisiz cevaplandırılan görüşmeler sebebiyle 13 mülakat değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Tablo 1: Araştırma Kapsamında Rehberlere Yöneltilen Sorular

A - Demografik ve Mesleki Özelliklere İlişkin Sorular
1 - Yaşınız
2 - Cinsiyet
3 - Eğitim Düzeyiniz
4 - Ruhsatname Tipiniz
B - Turist Rehberlerinin Rol ve Sorumlulukları
1- Bir turist rehberi olarak; turizme yönelik kalkınmayı arttırmak adına rol ve sorumluluklarınız nelerdir?
2- Sinop'ta turizm işletmelerinin gelişimi, çevresel kaynakların korunması, yerel halk ve kültüre olan saygının artırılması, destinasyon ekonomisinin geliştirilmesi, turizmle gelişimin sağlanması için bir turist rehberi neler yapabilir?
C - Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişiminde Zorluklar-Mevcut Durum ve Öneriler
1- Tur sırasında; Turist rehberlerinin turistik bölgelerde yaşadığı zorluklar ya da sorunlar nelerdir? Bu sorunların turistlerin memnuniyetine etkisi ne düzeydedir?
2- Sinop ili turistlerin beklentilerine cevap verebilecek nitelikte bir destinasyon mudur? Turist de bölgeye gerekli ekonomik katkıyı sağlıyor mu?
3- Sinop ilinin turizmde gelişebilmesi adına Kamu kurumları ya da özel sektör bu konuda neler yapmalıdır?

3. Bulgular

Turist rehberleriyle yapılan görüşmelerde katılımcılara ilk olarak demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin sorulara yer verilmiş, sonrasında katılımcılara yöneltilen Sinop ilinin kalkınmasına yönelik sorulara ilişkin bulgular üzerinde durulmuştur.

3.1. Katılımcıların Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Demografik ve Mesleki Özellikleri

Değişken		Katılımcı Dağılımı		
Yaş	18-25 yaş	2	%15,3	K1, K2
	26-35 yaş	3	%23,7	K3, K4, K13
	36-45 yaş	5	%38,4	K5 K6, K9, K10, K12
	46-55 yaş	3	%23,7	K7, K8, K11
	55 yaş ve üzeri	-	-	-
Cinsiyet	Kadın	4	%30,7	K1, K2, K6, K13
	Erkek	9	%69,2	K3, K4, K5, K7, K8, K9, K10, K11, K12
Eğitim Durumu	Ön lisans	2	%15,3	K6, K4
	Lisans	11	%84,6	K1, K2, K3, K5, K7, K8, K9, K10, K11, K12
	Lisansüstü	1	%7,6	K13
Ruhsatname Tipi	Eylemli	13	%100,0	K1 ve K13 arası tüm katılımcılar
	Eylemsiz	-	-	-

Tablo 2’de aktarıldığı üzere araştırmaya katılan turist rehberlerinin %15,3’ü 26-35 yaş aralığında, %38,4’ü ise 36-45 yaş, %23,7’ü 46-55 yaş aralığındadır. Rehberlerin %69,2 gibi büyük bir çoğunluğunun erkek olduğu görülmekte iken, kadın rehberlerin oranı da %30,7’dir. Rehberlerin eğitim durumlarına bakıldığında %84,6’sının lisans, %15,3’ünün ön lisans, %7,6’sının ise lisansüstü seviyesinde olduğu görülmektedir. Rehberlerin tamamının eylemli rehber olduğu görülmektedir

3.2. Turist Rehberlerinin Rol ve Sorumluluklarına Yönelik Bulgular

Katılımcılara turist rehberlerinin Sinop ilinin turizm odaklı kalkınmasına dair rol ve sorumluluklarıyla ilgili **“Bir turist rehberi olarak; turizmi kalkınmasını arttırmak adına rol ve sorumluluklarınız nelerdir?”** sorusu yöneltilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin büyük bir kısmı turist rehberinin ülkeyi tanıtmak, kültürel kaynakları gelecek nesillere aktarmak, turistlere doğru bilgi verme gibi işlevlerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca turist rehberleri destinasyona yönelik olumlu imajın sağlanmasına kendilerine büyük görevler düştüğüne inanmaktadır. Bu konuya ilişkin bazı katılımcı görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Sürdürülebilirliği tam anlamıyla destekleyip katkıda bulunmak, sadece Türkiye den turlarımıza katılan misafirlere değil, özellikle yabancı misafirlerimize ülkemiz hakkında eksiksiz ve doğru bilgi vermek, turizmin gelişmesi için yeni projeler ortaya koyup, ülkedeki turizmi geliştirmek” (Katılımcı 2)

“Ülkemizin tarihi, kültürel, doğal güzellikleri ve geleneklerini tanıtarak bir nevi kültür elçisi rolünde görevimizi icra etmektir. Turist rehberinin yaşadığı ülkeye hâkim olması gerekmektedir. Bu sebeple turist rehberi ülkenin aynasıdır. Kendisini çok iyi yetiştirmesi ve çevresindeki insanları bilinçlendirerek rol model oluşturabilir” (Katılımcı 3)

“Ülkemizi yerli ve yabancı turistlere doğru şekilde tanıtmak. Vitrin önündeki birey olarak tüm sorumluluk turist rehberindedir. Rehberin tur sırasında her konudan doyurucu ve güncel bilgi aktarabilmesi son derece önemli bir roldür. Rehberden her konuya hâkim olması bekleniyor. Bu yüzden sürekli öğrenmeli kendini her alanda geliştirmelidir” (Katılımcı 5).



Katılımcılara turist rehberlerinin Sinop ilinin turizm odaklı kalkınmasına dair rol ve sorumluluklarıyla ilgili yöneltilen bir diğer soru ise; **“Sinop’ta turizm işletmelerinin gelişimi, çevresel kaynakların korunması, yerel halk ve kültüre olan saygının artırılması, destinasyon ekonomisinin geliştirilmesi, turizmle gelişimin sağlanması için bir turist rehberi neler yapabilir?”** dur. Araştırmaya katılan turist rehberleri kamu kurumları ile iş birliği içinde olmalı ve Sinop ilinin turizme yönelik gelişiminde etkin bir rol oynamalı, söz sahibi olmalıdır. Özellikle turistlerin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etmesi açısından aracı bir rol oynadıklarını düşünmektedirler. Bu konuya ilişkin bazı katılımcı görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Turist rehberi her şeyden öte mesleği yaptığı her şehri sevmelidir. Gittiği ve anlattığı her şehirden övgüyle bahsetmelidir. Çeşitli kurumlarla iyi ilişkiler kurmalı, bu kurumların yarattıkları istihdamları desteklemelidir” (Katılımcı 1)

“Sivil veya kamusal kuruluşlara deneyimlerini aktararak yönetimlerinde farkındalık yaratabilir. Tabi ki soran olursa” (Katılımcı 8)

“Turizm için en büyük sorun otobüslerin park yeri sıkıntısı idi. Sinop bu konuda başarılı. Sahile güzel parklar yapıldı ve bu sorun aşıldı. Sadece bu sıkıntının aşılması bile gelen turist sayısını olumlu etkileyecektir. Sinop’a gelenler sırf cezaevini gezmek ve mantı yemek üzerine şartlanmışlar. Bunun aşılması lazım. Kalede içki olması hoş değil. Her insanın geldiği bir yerde içki satılması, içilmesi turist sayısının azalmasına sebep olacaktır. Gezilecek yerlerin tanıtımının iyi yapılması gerekir. Sinop’ta turizm biraz sıkışmış. Cezaevi ile Kale arası. Hâlbuki camiler, medreseler de var. Bunlar iyi tanıtılmalı” (Katılımcı 11)

“İletişime geçilen her noktada, iletişime geçilen kişilere konular hakkında mantıklı ve geçerli bilgiler sunmak, insanlarımızı daha çok bilinçlendirmek, sanırım bir turist rehberinin tüm gücü bilgisindedir bunu aktarması yeterli olacaktır” (Katılımcı 9)

3.3. Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişiminde Zorluklar-Mevcut Durum ve Öneriler

Katılımcılara turist rehberlerinin Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişiminde Zorluklar-Mevcut Durum ve Önerine yönelik **“Tur sırasında; Turist rehberlerinin turistik bölgelerde yaşadığı zorluklar ya da sorunlar nelerdir? Ve bu sorunların turistlerin memnuniyetine etkisi ne düzeydedir?”** sorusu yöneltilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberleri grubuyla ziyaret ettikleri destinasyonlarda bazı alt yapı ve üst yapı sorunlarının varlığına değinmişlerdir. Özellikle park yerlerinin tur araçları için elverişsiz yapılması ve yoğun sezonlardaki yetersizliği, taşıma kapasitesinin altında konaklama imkanları, gerekli hijyen ve sanitasyon şartlarına sahip olmayan konaklama işletmeleri ve restoranların varlığı ve yerel halkın gerekli hassasiyet ve bilgiye sahip olmaması olarak ifade edilebilir. Bu konuya ilişkin bazı katılımcı görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Gelenlerin ya da gelecek olanların bir araç ile geldikleri unutulmamalı. Otobüs park edilemiyor ya da yaşlı veya engelli turistler sıkıntı çekiyor ise zamanla yöreye ilgi kayboluyor. Turistik işletmelerde hijyen.(Bilhassa Sinop için) Deniz ve güneş turizmi dışında kültür turlarına yönelik yeterli yatak kapasitesi (deniz görmesi ya da denize uzak olması önemli değil en az 50 oda ve üzeri oteller olması, konaklama alternatifi yaratabilir bu vesile ile farklı destinasyon gruplarının ilgisi artar. Orta Karadeniz’e odaklı düzenlenen seyahatlerde artış ve Doğu Karadeniz haftalık gezilerinde günübirlik geçişler konaklamalıya dönüşebilir). Halkın turizm gelirlerine iştiraki turistlere karşı sempatinin artmasına neden olur. Yerel halk unutulmamalı teşvik ve krediler ile desteklenmeli Turizm gelirlerinin yerel halkın kalkınabileceği şekilde pay edilmesi, başlı başına güçlü bir sanayi oluşturabilir. Turizmin geliştirilmesi yönünde atılacak adımlarda yörenin tarihsel ve doğal kaynaklarının deforme edilmemesi gelecek turistlerin memnuniyetini devamlı kılacaktır” (Katılımcı 8)



“Otobüsümü rahat park edeceğim bir 'yalnızca tur otobüsleri için' tabelası asılı ve boş bırakılmış, uygun bir park istiyorum. Turistimle şehir içinde yürürken turistlerime sataşan, dükkâna sokmak isteyen esnaf ile karşılaşmak istemiyorum. Bu oldukça rahatsız edici. Girişlerde yeteri kadar kapı/turnike olmadığı zaman turistimin değerli vaktini kuyrukta bekleyerek geçirmek hiç iyi değil. Yürüdüğümüz yerlerde çer-çöp, ezilmiş pet şişelere basarak kayıp düşenler işimizi zorlaştırıyor. Eksik uyarı levhaları, (çalışma var, kaygan zemin gibi) eksikliklerden dolayı zaman zaman sıkıntı çekiyoruz. Tehlikeli şekilde araç kullanan ve telefonda meşgul olan diğer sürücüler bizim için en büyük tehlike. Bu türlü şeyler tabii ki turistteki memnuniyet oranını düşürüyor” (Katılımcı 12).

“Bölgede birçok farklı sorunla karşılaşılrsa da bunların en önemlileri, otele girişte sıkıntı yaşama (yeterli alanın olmaması, odaların çıkışının yapılmaması vs.), tur sırasında aracın arızalanması, herhangi bir ören yerine girişte problem yaşama, sınır kapısı geçişleri örnek verilebilir. Bu tarz problemler ilk aşamada turistleri çok etkilese de rehberin iyi ve anlayışlı davranışları karşısında çoğu zaman çözümlenip yok denecek kadar aza indirilmesi memnuniyetlerini olumlu yöne çeker. Fakat bazı turistlerimiz kaprisli olduğu için ilk aşamada bunu gerçekleştiremeyebiliriz. Kişinin istekleri doğrultusunda normalden uzaklaşmadan memnuniyetini artırmak rehberin daha sonrasında yapacağı anlatımlarla şekillenerek güçlenebilir” (Katılımcı 6).

Katılımcılara turist rehberlerinin Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişiminde Zorluklar-Mevcut Durum ve Önerine yönelik “**Sinop ili turistlerin beklentilerine cevap verebilecek nitelikte bir destinasyon mudur? Turist de bölgeye gerekli ekonomik katkıyı sağlıyor mu?**” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılar Sinop’un turistler için cazip bir destinasyon olduğu, ancak belli başlı çekiciliklerin dışında farklı nitelikleriyle de tanıtılması gerekliliğini ifade etmişlerdir. Konuya ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıdaki gibidir,

“Sinop, Cezaevi, tarihi camileri, Hamsilos Koyu ve Erfelek Şelalesi gibi destinasyonlarıyla beklentilere cevap verebiliyor. Ama bunlar artırılmalıdır. Sinop ilimizin gerekli katkıyı alabilmesi için yöresel ürünleri ortaya çıkarması lazım. Sadece mantı ve kotra ile gerekli katkı gelmez” (Katılımcı 7).

“Sinop güzel bir destinasyon, fakat Sinop, cezaevinden ve mantıdan ibaret değildir. Destinasyonları kitaplara değil insanların beynine (acenta ve rehberlerin) yerleştirmek lazım. İlgili kamu kurumları bu kişilere info vermesi Sinop’a davet ederek diğer destinasyonların turlara ilave edilmesi hatta Sinop’ta konaklaması. Oteller yetersiz ve çok pahalı hizmet yetersiz. Belli kesim Sinop’un turizm kaderiyle oynuyor” (Katılımcı 3).

“Sinop’ta turizmin gelişmesi için bazı yapılması gereken hususlar bulunmaktadır. Kamu kurum ve kuruluşları öncelik olarak altyapı çalışmasını hazırlaması gerekmektedir. Ancak bir çok tarihi ve doğal güzelliklere sahip olmasına karşın yeterince özen gösterilmiyor. Erfelek Şelalesi, Sinop Tarihi Cezaevi, plajın turistik ihtiyaçlara cevap verebilmesi turizmin gelişmesi açısından önemli. Havayolu şirketlerinin uçuşu artırması, Türkiye’nin en kuzey noktasının pazarlanması ve tanıtımının sağlıklı bir şekilde yürütülmesi mutlaka şart” (Katılımcı 5).

Katılımcılara turist rehberlerinin Sinop İlinin Turizm Odaklı Gelişiminde Zorluklar-Mevcut Durum ve Önerine yönelik “**Sinop ilinin turizmde gelişebilmesi adına Kamu kurumları ya da özel sektör bu konuda neler yapmalıdır?**” sorusu yöneltilmiştir. Turist rehberleri; Sinop ilinin hem özel sektör hem de kamu kurumlarının işbirliği ile kalkınabileceğini düşünmektedir. Öneriler arasında; Yat ve kruvaziyer turizmi, ekoturizm ya da agro-turizm gibi turizm türlerinin ve aktivitelerinin geliştirilmesi, kültür turizmi rotalarının Sinop konaklamalı gerçekleştirilmesi, yerel halkın turizmden daha fazla pay alması ve daha korunabilen deniz



alanlarının oluşturulması yer almaktadır. Konuya ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Tur operatörlerini ilinize getiriniz. (Davet etmeyiniz, gerekirse gidip kendiniz getiriniz) Geldiklerinde onlara özel misafir muamelesi yapmayınız. Onun yerine, Sinop'u da tur programlarına kattıkları takdirde, turistlerinin neler yapabileceğini gösteriniz. Bir veya birkaç festival düzenleyiniz. Mesela portakal çiçeği, ot festivali, badem çiçeği, lavanta hasadı festivallerini inceleyiniz. Bu şekilde ara destinasyon olmaktan çıkıp ana destinasyon olursunuz. Takvimi belli bazı yerel gösteriler yapınız. Sinop'a özgü halk oyunları olabilir, yemek yarışması olabilir, denizcilikle alakalı bir şey olabilir. Üzerine düşünmek gerekir. Ele ele vererek sosyal medyada bir veya birkaç sayfa açarak Türkçe, İngilizce, Arapça (hangi turistin ilgisini çekmek isterseniz ona göre dil seçiniz) paylaşımlar yapınız (gezmek için bahane arayan, para harcamaya hazır Kuzey Avrupa ülkelerini tavsiye ederim)” (Katılımcı 13).

“Büyük şehirlerdeki belli başlı operatör acentalarla yapılan çalışmalar (ziyaret veya bölge de ağırlama) ile aktarılabilir, görüşleri alınabilir. Yabancı operatörler Rusya, Ukrayna, Fransa, İngiltere gibi ülkelerde fuar tanıtımı. (Çok kapsamlı alanlara değil 5 m² lik 1000 euro veya 800 paundluk stantlar veya Turizm Bakanlığının ücretsiz stantlarında ama iyi derecede yabancı dil bilen en fazla 2-3 kişinin gelenleri bilgilendireceği fuar çalışması) yerel acenta temsilcileri de orada kart verebilir. Bunlar motive etmek adına yol ve otel paralarını kendileri karşılamak üzere stand fuar süresince davet edilebilir.). Yurt dışı fuarlarda bölge tanıtımları (dünya bankası kredi veriyor) (misalen.. Leicester yakınlarından Oakham da her yıl 17 ağustosta başlayan Bird Watching Fair (Kuş Gözlem Fuarı) Naturetrek, Bird Quest, Bird Finders gibi çok sayıda tur operatörleri fuarda stand alıyor çok ilgi çekeceğinden emin olabilirsiniz. Türkiye’de de Trakuş gibi organizasyonların dikkatlerini çekebilir yardımları alınabilir)” (Katılımcı 6).

“Yeni otel sahası açmak yerine Akliman gibi yerlerde ev pansiyonlarına uygun kobi kredisi ve sektörel eğitim verilmesini sağlayarak oda sayılarını artırabilir, görsel handikapları düzeltilebilir. Foseptik yerine denizi kirletmeyecek şekilde alt yapı sorunları giderilebilir. Sadece tersaneye değil limana da otobüslerin trafik sıkışıklığına meyil vermeden daha rahat manevra yapabileceği bir farklı arter açabilir. Bu arterin bir uzantısı Karakum ve Tabyalara ulaşabilir. Acentalar Sinop’tan başlayıp Amasra’da biten otel konaklamalı mavi turlar düzenleyebilir. Bir köyü pilot seçerek temiz şirin ekolojik tarım ve hayvancılık uygulamaları yapan turistlerin gelerek yöre insanını tanıyabileceği alışveriş yapabileceği yöresel mutfağı tadabileceği örnek köy veya marka köy yaratabilir. Yelken Kulübü Türkiye genelinde yelkenciliği ve rüzgâr sörfünü gençlere ve deniz tutkunlarına öğretebileceği bir yelken okulu organize edebilir. Ülkesel ve uluslararası müsabakalar düzenleyebilir. Ulaştırma Bakanlığı vizesiz Sinop -Yalta seferlerini yeniden aktif hale getirebilir. Sarıkum da kuş gözlem kuleleri ile karavan-çadır kamping alanı yapılabilir (ortak mutfağı ve wc ile duş imkânı sunan, karavancuların elektrik prizi imkânı da alabileceği, güvenli, yalnız mangal kısıtlanmalı, sportif amaçlı bir sahadan bahsetmekteyim. Doğa sporları odaklı yerli yabancı acentalara tanıtım yapılabilir. Yürüyüş, dağ bisikleti rotaları ayrıca kuş gözlemciler için muhtelif teraslar hizmete sokulabilir)” (Katılımcı 2).

Sonuç ve Öneriler

Türkiye’nin bölgeler arası dengeli gelişimini sağlamak amacıyla oluşturulan kalkınma planları, tarımdan, politikaya pek çok konuyu kapsamaktadır. Özellikle gelir arttıran, uygulamaya dönük alanlar kapsamında görülen turizm kalkınmada öncelikli konulardan biri olarak kabul edilmektedir. Tarım ve sanayinin olmadığı bölgelerde istihdam sağlayan, gelişimi güçlendirebilecek bir kavram olan turizm kalkınmaya ivme kazandırabilmekte ve bölgesel



gelişimin kilit kavramlarından biri olarak kabul edilebilmektedir. Bu gelişimin tetikleyicilerinden biri de turizm paydaşlarıdır. Turizme yön veren, gidişatını ve işleyişini etkileyen, toplumsal değişimde büyük bir role sahip olan turizm paydaşları bir bölgenin turizme dönük kalkınmasında önemli bir konumdadır. Bu araştırmada ise turizm paydaşlarından biri olan turist rehberlerinin rol ve sorumlulukları incelenmiştir.

Araştırmanın sonuçlarına göre; turist rehberlerinin yaş ortalamasının büyük bir kısmının orta yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Kadın rehberin erkek rehberlere göre daha az bir sayıya sahip olması da bölgede aktif olarak çalışan kadın rehberlerin mevcut durumunu ifade edebilir. Eğitim durumlarına bakıldığında ise büyük bir kısmının lisans mezunu olması umut vaat edici niteliktedir. Ayrıca araştırmaya katılan rehberlerin tamamının eylemli olması da sektör de çalışan rehber sayısını gösterir niteliktedir.

Turist rehberleri turizme yönelik kalkınmada yönlendirici ve aracı bir rol oynadığını düşünmektedir. Ziyaret ettikleri destinasyona dair olumlu imajın oluşmasında turist rehberlerinin etkisi farklı çalışmalarda da dile getirilmiştir (Batman, 2003; Çoşkun ve Öter, 2014: 196). Turist rehberleri ülkenin imajını güçlendirmesinin yanında; bilgi verdiği kültürü, doğal ve tarihi mirası korumak ve koruma bilincini öğretmekle de görevlidir. Bu rehberlerin öğretici ve yol gösterici rollerinden birini ifade etmektedir. Katılımcıların görüşmeler sırasında dile getirdikleri bir diğer husus ise turist rehberlerinin elçi ve aktarıcı rolleridir. Bu işlevleriyle rehberler destinasyonun tanıtımını gerçekleştirirken; kültürünü, doğal ve tarihi kaynakları, gelenek ve göreneklerini de turistlere sevdirmektedir.

Turist rehberlerinin Sinop turizmiyle ilgili olumlu görüşlere sahip olmalarına karşın bazı eksiklerin de tamamlanması gerektiğine vurgu yapmışlardır. Park yerleri, alt ve üst yapı sorunları, bazı tarihi mekanlarda alkol satışı, enformasyon memurlarının yeterli bilgi ve donanıma sahip olmaması olarak ifade edilebilir. Bu eksikliklerin giderilmesi içinde rehberler kamu kurumları ve özel sektörün sıkı işbirliğini savunmaktadır. Sinop gibi küçük ama fazla turist çeken şehirlerin farklı kurumların işbirliğine imkân tanınması şehrin hızlı kalkınmasına katkı sağlayabilir.

Sinop kentinin turizmde büyük ivme kazandığını ifade etmek mümkündür. Özellikle son yıllarda sayısı bir milyona yaklaşan ziyaretçi sayısı (Sinop İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018) Karadenizin en yoğun turist ağırlayan destinasyonları arasında yer almaktadır. Bununla birlikte turist rehberleri bazı sorunların varlığına değinmiştir. Özellikle altyapının yetersizliği, konaklama işletmelerinin nitelikli hizmet sunmadaki eksiklikleri, yiyecek-içecek işletmelerinin gıda ve restoran hijyenine gerekli özeni göstermemesi, yerel halkın uzun yıllardan beri turizmle iç içe olmalarına karşın hala turizmi yeterince benimsememesi konuları turist rehberlerinin tur sırasında karşılaştığı sorunlardan bazılarıdır. Bir şehrin turizmle gelişmesi sorunlarının tespit edilip giderilmesi ile mümkündür. Kamu kurumları, otel, yiyecek-içecek ve rekreasyon işletmeleri durumun farkına varıp en kısa zamanda farklı stratejilerle turizmi geliştirmeye devam etmelidir.

Turist rehberleri Sinop şehrinin turistik bir çekiciliğe sahip olduğunu ancak klasik özelliklerinin de dışında festivaller, farklı tur rotaları, etkinlikler, fuarlar gibi bölgesel kalkınmaya imkan tanıyacak aktivitelerle zenginleştirmeleri gerektiğini düşünmektedirler. Sinop destinasyonunun en temel çekim kaynakları yanında yeni festivaller, gösteriler, sık güncellenen sosyal medya hesapları ile Sinop kenti daha büyük adımlarla ilerleyebilecektir. Bu noktada; büyük tur operatörlerinin, kurvaziyer turizmiyle ilgilenen acentaların da programlarına dâhil olabilmek adına Sinop şehrinde ağırlanması, rotalarına eklenmesi için Sinop'un özgün nitelikleri tanıtılması mümkün olabilir. Su sporlarının merkezi olabilecek bir şehir konumunda olan Sinop için bu anlamda ilgili birimlerle görüşülüp farklı planlamalar ve projeler



gerçekleştirilebilir. Farklı turizm aktiviteleri ile Sinop turizminin güçlendirilmesi, Sinop şehrini daha güçlü ve önemli bir konuma getireceği düşünülmektedir. Özellikle yöresel ürünlere vurgu yapan, doğa temelli, kültürel kaynakların ön plana çıkarıldığı eko-çiftliklerin oluşturulması Sinop için önemli bir adım olabilir. Ayrıca bir gastronomi köyü oluşturularak turizmin popüler konusu ile gastronomiyle de turistlerin ilgisi çekilebilir. Turizmin yerel halk ile güçlenmesi gerektiğine inanan turist rehberleri Sinop gibi doğal ve kültürel değerlerini koruma çabası içinde olan bir şehrin yine kendi kaynakları ile kalkınması gerektiğine inanmaktadırlar. Bu konuda nitelikli kamu destekleriyle açılan pansiyonlarla hem yerel halk kalkınacak hem de ev pansiyonculuğu ile turizmde sürdürülebilir gelişim sağlanacaktır.

Kalkınma süreci sürdürülebilirlikle beraber anılmalıdır. Turist rehberleri sürdürülebilirliğin temel amaçları arasında yer alan doğal kaynakların korunması ilkesine Sinop'ta önem verildiğine dair şüpheleri bulunmaktadır. Temiz bir çevre, korunan doğal alanlar, maviyle denizin bulunduğu hijyenik plajlar hemen hemen tüm turistlerin beklentiler arasındadır. Bu açıdan; Sinop şehrinin altyapı eksikliklerinin tespit edilip, düzenli kontroller ile turistlerin hizmetine daha nitelikli bir biçimde sunulması gerekmektedir.

Sinop şehri eşine az rastlanır doğal alanlara, milli parklar, korunabilir sahalara sahiptir. Bu nitelikleri ile turizmin vazgeçilmez bir parçası olmaya aday bir şehirdir. Bilinmektedir ki bir şehri rekabet edebilir bir destinasyon konumuna getirmek için alt ve üst yapı çalışmaları, farklı paydaşların önerilerinin dikkate alınması, nitelikli ve üzerinde çalışılmış planlar gerekmektedir ki bu süreç birkaç kişi ile başarılacak bir konu değildir. Sinop kentinin turistlerin ziyaretlerine sebep olan kaynakları yanında keşfedilmemiş turizm aktiviteleri, doğal ve kültürel alanları mevcuttur. Bu sahaların uygun kişi ve kurumlarca turizme açılıp, farklı turizm türleri ile entegrasyonun sağlanması Sinop turizmini daha da güçlendirebilir, kalış sürelerini arttırabilir. Turist rehberleri bir şehrin en iyi gözlem yapanları arasındadır. Turistlere zengin bilgi ve deneyimini aktarırken; eksikliklerin farkında olarak, farklı destinasyonlarla karşılaştırarak aktarır ve bu durum onun bakış açısında büyük farklılıklar oluşturur. Bu açıdan turist rehberlerinin Sinop kentine yönelik algı ve rolleri turizm açısından önemli bir konu olarak kabul edilebilir. Ancak çalışma sadece Sinop şehrinin turizm odaklı kalkınmasında turist rehberlerinin görüşlerini ve rollerini incelemektedir. Bu kapsamda farklı bölgelerin, destinasyonların ele alınması, farklı araştırma yöntemleri ile incelenmesi önerilebilir.

Kaynakça

- Ak, S., Kargiglioğlu, Ş. ve Erkol Bayram, G. (2019), Turist Rehberliği Mesleği, B. Zengin, G. Erkol Bayram ve O. Batman (Ed.) *Turist Rehberliği Mesleği (Dünü-Bugünü-Yarını)* Detay Yayıncılık, Ankara.
- Aktaş, S. ve Batman, O. (2010). Efsanelerin Turistik Çekicilik Üzerine Etkileri: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 5(4), 365-395.
- Ap, J. ve Wong, K. K. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22, 551-563.
- Batman, O. (2003), Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma, *Bilgi Dergisi*, 2003/2, 117-134.
- Çokişler, N. ve Öter, Z. (2014), Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi Veren Eğitim Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma, *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, Ankara: Gazi Üniversitesi, Bildiriler Kitabı, 196-209.
- Çubuk, M. (1996). Sürdürülebilir Turizm, Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım. Türkiye'de 19. Dünya Şehircilik Günü Kolokyumu. MSÜ. İstanbul.



- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Emeksiz, M. (2007). Küçük Otel İşletmeleri ve Çevre Yönetimi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(18), 141-156.
- Erkol Bayram, G. (2017). Motivasyonun Demografik ve Mesleki Özelliklere Göre Farklılaşması: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 12(48), 257-271.
- Erkol Bayram, G., Bayram, A.T., Altunöz, O. (2016), Sürdürülebilir Kalkınma için Turizm: Şanlıurfa’ da Bulunan Sivil Toplum Kuruluşlarının Görüşleri, ÜNİDAP Bölgesel Kalkınma Konferansı, 28-30 Eylül, Muş.
- Ham, S. ve Weiler, B. (2002). Toward a Theory of Quality in Cruise-Based Interpretive Guiding, *Journal of Interpretation Research*, 7(2), 29-49.
- Han, E. ve Kaya, A. A. (2008). Kalkınma Ekonomisi Teori ve Politika, Düzeltilmiş ve Gözden Geçirilmiş 6. Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Hughes, K. (1991). Tourist Satisfaction: A Guided “Cultural” Tour in North Queensland, *Australian Psychologist*, 26, 166-172.
- Kaypak, Ş. (2012). Ekolojik Turizm ve Sürdürülebilir Kırsal Kalkınma. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(22), 11-29.
- Keskin, A. ve Cansız, H. (2010). Tourism, Turkey and Economic Development, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 23-45.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 2013, 91-112.
- Küçük, M. ve Güneş, G. (2013). Kızılcahamam’da Turizm ve Yerel Kalkınma. (05-08 Aralık 2013), 14. Ulusal Turizm Kongresi, Kayseri, 196-215.
- Künü, S. ve Hopoğlu, S. (2015). Turizm ve Sürdürülebilir Büyüme: Eleştirel Bir Yaklaşım, *Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi*, 14-15 Mayıs 2015, Gümüşhane, 103-111.
- Látková, P., Jordan, E., Vogt, C., Everette, M. ve Aquino, C. (2017). Tour Guides’ Roles and Their Perceptions of Tourism Development in Cuba, *Tourism Planning & Development*, 1-17.
- Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists’ Perceptions, *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4), 181-200.
- Pond, K. L. (1993). *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.
- Sinop İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2018). Turizm İstatistikleri, <http://www.sinopkulturturizm.gov.tr/TR-74927/istatistikler.html> (Erişim Tarihi: 28.06.2019).
- Strauss, A. ve Corbin, J. M. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Şanlı, C. ve Eksi, N. (2005). *Bölgelerarası Dengesizliğe İktisadi Gelişme Teorileri Açısından Bir Yaklaşım*, İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Şenel, G. (2011). Stres Faktörlerinin İş Motivasyonuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tekbalkan, M. (2017). Turizmin Bölgesel Kalkınmaya Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması: Samsun - Havza Örneği. *Beykoz Akademi Dergisi*, 5(1), 35-52.



- Türnüklü, A. (2000). Eğitim Bilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Bir Araştırma Tekniği: Görüşme, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 6 (24), 543- 559.
- Yıkma, R.F. (2011). Sürdürülebilir Kalkınmanın Ölçülmesi ve Türkiye İçin Yöntem Geliştirilmesi, (*Uzmanlık Tezi*), T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı Sosyal Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- 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.
- 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012). 22 Haziran 2012 Tarih ve 28331 Sayılı Resmi Gazete (Erişim Tarihi: 28.06.2019).

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 13.07.2019
Revizyon Tarihi (Revised) : 18.12.2019
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2019



Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Cinsel Taciz İle İlgili Bir Araştırma *A Study on Sexual Harassment to Professional Tour Guides*

Dr. Öğr. Üyesi Gülsüm YILDIRIM

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Ardeşen Turizm Fakültesi, Türkiye
Recep Tayyip Erdoğan University, Ardeşen Tourism Faculty, Turkey
E-Mail: gulsun.yildirim@erdogan.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Özlem ÖZBEK

Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, Gönen Meslek Yüksekokulu, Türkiye
Bandırma Onyediy Eylül University, Gönen Vocational High School, Turkey
E-Mail: ozlemtekin10@gmail.com

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışmada, Türkiye’de, turist rehberlerinin mesleğinde sosyolojik bir problem olarak ifade edilebilen, cinsiyet temelli sorunlardan cinsel taciz deneyimlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Tur yönetimini, meslek aidiyetini ve turist rehberlerinin hizmet kalitesini etkileyebilen bir problem olması sebebiyle önem arz etmektedir.

Yöntem: Cinsel taciz gibi bir tutumun Türkiye’yi ziyaret eden misafirlerde söz konusu olup olmadığını ve bunun rehberlerin mesleğine etkisini ortaya çıkarmak amacıyla Türkiye’deki tüm profesyonel turist rehberlerine anket uygulanmış ve açık uçlu soru yöneltilmiştir. Çalışmada karma yöntemlerden gömülü desen araştırma kullanılmıştır.

Bulgular: Bu kapsamda araştırma sonucunda, misafirlerde erkek turist rehberlerine yönelik cinsel taciz eğiliminin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Açık uçlu soruda ise katılımcılar, cinsiyet temelli sorunlar konusunda misafirlerden ziyade, tur personelinin davranışlarında problemler olduğunu ve tur yönetimini olumsuz yönde etkilediğini ifade etmişlerdir.

Özgünlük/ Bilimsel Katkı: İlgili alan yazında, bu konuda turizm işletme personelleri ile ilgili çalışmaların yapıldığı fakat turist rehberleri ile ilgili bir araştırmanın olmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada özellikle Profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarından cinsel taciz konusuna değinilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberleri, cinsel taciz, profesyonel turist rehberliği.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: In this study, it is aimed to reveal sexual harassment experiences of tourist guides in Turkey. Sexual harassment is one of gender based problems which can be expressed as a sociological problem in the profession of tourist guides. The study topic is important because results will reveal the impact of attitude of sexual harassment, which may affect the service quality of tour guides and their professional belonging.

Methodology: A questionnaire with an open-ended questions in the end was applied to all tourist guides in Turkey. Grounded theory, which is one of the mixed methods, was used in the study.

Atf için (for cited): Yıldırım, G. ve Özbek, Ö. (2019). Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Cinsel Taciz İle İlgili Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(2), 72-87.



Findings: As a result of this research, it was found that the sexual harassment tendency towards male tourist guides was higher among the guests. In the open-ended question, the participants stated that there were problems in the behavior of tour staff rather than guests in terms of gender-based problems and that they negatively affected tour management.

Originality/Value: In the related literature, it has been determined that there are studies about tourism management personnel but there is no research about tourist guides. The issue of sexual harassment, which is one of the professional problems of professional tourist guides, will be discussed.

Keywords: Tourist guides, sexual harassment, professional tourist guidance.

Paper Type: Research article

Giriş

Erkek ya da kadın fark etmeksizin iş hayatında cinsel taciz ile karşı karşıya kalma sözü konusu olabilmektedir. Yapılan çalışmalar dünyanın farklı ülkelerinde, farklı sektörlerde çalışanların cinsel tacize maruz kaldığını ortaya koymuştur (Wasti, Bergman, Glomb ve Drasgow, 2000). Cinsel tacize maruz kalanlarda iş tatminsizliği ve bazı sağlık sorunları ortaya çıkmakta ve bazen bu durum işten ayrılmayla da sonuçlanabilmektedir (O'Donohue, Downs ve Yeater, 1998).

İlgili alan yazın incelendiğinde, en fazla cinsel taciz olayının yaşandığı sektörlerin içerisinde, oranı en yüksek olanlardan birinin turizm sektörü olduğu görülmektedir (Hoel ve Einarsen, 2003; Eller, 1990). Çalışanlar ve müşteriler arasında yakın temas gerektirmesi ve müşteri memnuniyetine verilen önemin yüksek olması, turizm sektöründe cinsel taciz olaylarının yaşanmasının en önemli etkenleri olarak görülmektedir (Poulston, 2008; Gilbert vd., 1998). Özellikle ataerkil kültüre sahip toplumlarda ve işsizliğin yüksek olduğu ülkelerde cinsel tacizle daha fazla karşılaşıldığı ileri sürülmüştür (Merkin, 2009; Luthar & Luthar, 2007). Buradan hareketle, benzer özelliklere sahip bir ülke olan Türkiye'de, turist rehberlerinin karşılaşılabileceği meslek sorunlarından biri olan cinsel taciz sorununun söz konusu olup olmadığının ortaya çıkarılması hedeflenmiştir. Daha önceki araştırmalarda, turizm sektörünün farklı çalışanları ile ilgili bulgular ortaya çıkmasına (Unur v& Şanlı, 2018) karşın, turist rehberlerinin bu olguya karşı deneyimlerini ortaya çıkarmaya yönelik çalışma yapılmadığı dikkati çekmiştir. Bu bakımdan çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

1. Cinsel Taciz

Cinsel tacize bakış açısı kültürden kültüre değiştiğinden, cinsel taciz ile ilgili farklı tanımlar yapılmıştır. Dolayısı ile farklı ülkelerde cinsel taciz ile ilgili farklı tanımlar yapılmaktadır. Buna karşın cinsel taciz kapsamındaki davranışlar tüm dünyada benzer nitelikler taşımaktadır. Cinsel taciz kavramını ilk olarak Catherine Mac Kinnon'un 'Sexual Harassment of Working Woman' isimli kitabında tanımlanmıştır (Mimaroglu ve Özgen, 2008).

Cinsel taciz, fiziksel ve sözel nitelik taşıyan, istenmeyen herhangi bir cinsel davranış (Oktay, 2001: 75) olup, çok çeşitli cinsel taciz örnekleri bulunmaktadır. Cinsel taciz; davranışın türüne, tacizin seviyesine, tacizcinin kim olduğuna ve taciz koşullarına göre farklı sınıflara ayrılmaktadır (Lin, 2006). Cinsel tacize, tekrar edilen ve istenmeyen sözel ve fiziksel olarak yapılan cinsel yaklaşımlar, cinsellik içeren ifadeler, göz süzme, istenmeyen fiziksel dokunuşlar örnek olarak verilebilir. Ayrıca, cinsel ayırım güden sözler, cinsiyetin bir çıkar sağlama aracı olarak kullanılması, karşı tarafın istemediğini belirtmesine rağmen sürekli olarak yinelenen flört teklifleri (Arslan ve Vasilyeva, 2003, Solmuş, 2005; Oktay, 2001) şeklinde sıralanabilecek birçok cinsel taciz örneği bulunmaktadır. Huang (1995)'e göre cinsel tacizi yapan kişiler;



yabancılar (sıradan insanlar) ve yabancı olmayanlar (iş arkadaşları, müşteriler gibi..) şeklinde gruplandırılmaktadır.

Alan yazında cinsel taciz ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları cinsel taciz ve güç mesafesini ilişkilendirmiştir (Yücel ve Koparan, 2010; Mimaroglu ve Özgen, 2008). Yücel ve Koparan (2010) yaptıkları çalışmada Sanayi Bölgesindeki işletmelerde çalışanların güç mesafesini algılama değeri boyutundaki düzey ve eğilimleri ile bu eğilimlerin örgütlerdeki cinsel taciz davranışlarına etkisini incelemiştir. Araştırmalarının sonucunda güç mesafesi ile cinsel taciz arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Sözer ve Cleveger (2010) üniversite kampüslerinde uygulanan tecavüz ve cinsel tacizi önleme eğitim programlarının etkililiğini incelemiştir. Bu araştırmacılar, dünyada üniversitelerde cinsel taciz ve tecavüzün yaygın olduğunu ileri sürmüşler ve bunun altında yatan nedeni ise üniversitelerde genç ve yalnız başına yaşayan bayan nüfus oranının yüksek olmasına bağlamışlardır. Her ne kadar dünyada farklı ülkelerde cinsel taciz ve tecavüzü önleme konusunda eğitimler uygulansa da (Ullman, 2007), Türkiye'deki üniversitelerde cinsel taciz ve tecavüzü önleme konusunda sistematik bir program veya eğitim bulunmamaktadır.

Güç mesafesinin ve işsizliğin yüksek olduğu, ataerkil kültüre sahip ülkelerde cinsel tacizle karşılaşma olasılık oranı daha yüksektir (Merkin, 2009; Luthar ve Luthar, 2007; Wasti vd., 2000; Luthar ve Pastille, 2000). Buna ek olarak; modern çalışma hayatında kadınların erkekler tarafından cinsel tacize maruz kalma oranı daha fazladır (Posner, 1999).

O'Donohue, Downs ve Yeater (1998)'e göre cinsel tacizin bireylere, örgütlere ve topluma yönelik olumsuz etkileri olmaktadır. İş yerinde cinsel tacizle karşılaşanlar, yaptıkları işten nefret etme eğiliminde olup, işe gitmenin alçaltıcı ve küçük düşürücü olduğunu ifade etmektedirler. Yöneticilere yapılan şikâyetlere rağmen, herhangi bir müdahale edilmemekte ve şikâyetleri belirtenlerden en az bir tanesi işi bırakmaktadır (Becton, Gilstrap ve Forsyth, 2017). Cinsiyet ayrımı ve cinsel taciz ile iş tatmini arasında ilişki bulunmaktadır (Antecol, Barcus ve Cobb-Clark, 2009). Cinsel tacize maruz kalanlar bazı sağlık sorunları yaşamaktadır. Bunlardan bazıları; baş ağrısı, kilo kaybı, yorgunluk, depresyon, endişe korku, suçluluk, çaresizlik, sınırlılık şeklindedir (Lin, 2006: 53).

Cinsel taciz ile iş tatminsizliği ve işten ayrılma niyeti arasındaki bağ farklı ülkelerde farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Bu konu ile ilgili Amerika ve Türkiye arasında karşılaştırma yapılmış ve Türk kadınlarının Amerikalı kadınlara göre cinsel tacize uğrasalar bile daha az işten ayrıldıkları ortaya çıkmıştır (Wasti vd., 2000). O'Donohue, Downs ve Yeater (1998)'e göre cinsel taciz çalışanların motivasyonunu ve verimliliğini düşürmekte ve iş bırakmayla sonuçlanabilmektedir.

2. Turizmde Cinsel Taciz

Çoğu ülkede işyeri problemlerinden biri cinsel tacizdir (Timmerman ve Bajema, 1999). Çok farklı iş alanlarında çalışanlar cinsel taciz ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu iş alanlarından biri sağlık sektörüdür. Spector, Zhou ve Che (2014) yaptıkları çalışmada, 151,347 hemşire içerisinde 25% inin cinsel tacize maruz kaldığını ortaya koymuştur. Hemşirelerin yanı sıra kadın doktorlar da hastaları tarafından cinsel tacize maruz kalmaktadır (Schneider ve Phillips, 1997).

Askeriyede de cinsel taciz ile karşılaşmaktadır (Faley vd., 2006). Cinsel taciz davranışına tarım ve madencilik gibi sektörlerde de sıklıkla karşılaşmaktadır (Saunders ve Am, 2013).

Turizm sektöründe çalışanlar da cinsel tacize maruz kalmaktadır. Eller (1990)'a göre diğer sektörlerle kıyasla turizmde cinsel tacize maruz kalma oranı daha yüksektir ve kadınlar



erkeklere göre daha fazla bu durumla karşılaşmaktadırlar. Bazı çalışmalar da bu sonucu desteklemiştir (Hoel ve Einarsen, 2003; European Commission, 1998). Turizm sektörünün yakın ilişki gerektirmesinden ve bu sektörde müşteri memnuniyetinin çok önemli olmasından dolayı yüksek cinsel taciz riski taşımaktadır (Poulston, 2008; Gilbert vd., 1998). Ayrıca, turizm sektörünün hizmet ağırlıklı bir sektör oluşu, çalışma saatleri ile çalışma koşullarının olağan dışılığı, görünüş ve ilginin iyi olması gerekliliği bu riski arttırmaktadır (Mkono, 2010; Eller, 1990; Woods ve Kavanagh, 1994).

Tayvan'da konaklama işletmelerinde staj yapan öğrenciler üzerinde yapılan çalışmada katılımcıların büyük bir çoğunluğunun stajları süresince cinsel tacize maruz kaldığı ortaya çıkarılmıştır (Lin, 2006). Amerika'da, İngiltere'de mezun öğrenciler ve staj yapanlar ile yapılan çalışmalar da benzer sonuçları çıkarmıştır (Worsfold ve McCann, 2000; Woods ve Kavanaugh, 1994). Zimbabwe'de konaklama işletmelerinde staj yapan öğrenciler ile yaptığı çalışmada Mkono (2010), konaklama işletmelerinde cinsel tacizin olağandışı olmadığı ve iş arkadaşlarının, yöneticilerin ve müşterilerin cinsel taciz eğilimi olduğu sonucuna varmıştır.

İster staj yapan öğrenciler olsun ister turizmde normal çalışanlar olsun bu sektörde çalışanların düşük statüye sahip olmaları müşteriler ve yöneticiler tarafından çalışanların taciz konusunda hedef olmalarına neden olmaktadır (Poulston, 2008). Cinsel taciz ve güç arasında bir ilişki olmasından (Yücel ve Koparan, 2010; Mimaroğlu ve Özgen, 2008) yola çıkarak, yaş, ırk, cinsiyet ve sosyal sınıfı içeren güç boyutları (West ve Fenstermaker, 1995) doğrultusunda genç kadınlar risk altındadır.

Turizmde ön büro, yiyecek içecek departmanları gibi ziyaretçilerle yoğun temasın olduğu departmanlarda cinsel taciz daha yaygın görülmekte ve misafirler, arkadaşlar, deneyimli personel bu davranışı yapmaktadır. Ancak çalışanlar en çok müşteriler tarafından cinsel tacize maruz kalmaktadırlar (Poulston, 2008). Yine bu çalışmada, cinsel tacizin bazı çalışanlar tarafından kabul edildiği hatta bazen hoş karşılandığı ileri sürülmüştür. Poulston (2008:239)'a göre 'cinsel tacizi kabul edilir bulmayanlar varken turizmde çalışanlardan bir kısmı bunu kabul edilebilir bulduğu sürece, müşteriler davranışları gerektiği gibi değil de istedikleri gibi davranmaya devam edecektir'. Turizm sektöründe çalışanların yanı sıra turistler de farklı şekillerde taciz edilmektedirler (Alrawadieh, alrawadieh ve Kozak, 2019).

Otellerin cinsel taciz ile ilgili belirli bir politikalarının olmayışı, cinsel taciz ile ilgili duruşmaların halka açık oluşu ve otel yöneticilerinin cinsel taciz olaylarına kayıtsız kalmaları cinsel taciz ile başa çıkmada en önemli eksikliklerden bazılarıdır (Mkono, 2010).

3. Yöntem

Araştırmada, turist rehberlerinin mesleğini etkileyen sosyal problemlerden biri olabileceği varsayılan cinsel taciz vb. durumları belirlemek ve bu sorunun meslek yaşamlarına etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Bu hedef doğrultusunda hem nicel hem de nitel yöntem tercih edilmiştir. Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formunun sonuna açık uçlu bir soru eklenmiş ve katılımcıların kendi cümleleri ile görüşlerinin alınması amaçlanmıştır. Birbirini destekleyen nicel ve nitel yöntemler bir arada olduğundan araştırma karma yöntemli, gömülü desen araştırmasıdır (Creswell, 2017). Araştırma problemi, Türkiye'de çalışmakta olan turist rehberlerinin, cinsiyetleri, medeni durumları, yaş ve çalışma süreleri ile cinsel taciz tutumuna maruz kalmaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığıdır.

Araştırma Soruları:

1. Profesyonel Turist Rehberleri tur sürecinde misafirlerden cinsel taciz yaklaşımı görmekte midir?



2. Profesyonel Turist Rehberleri tur sürecinde ne tür cinsel taciz yaklaşımları görmektedir?
3. Turist rehberleri karşılaştığı cinsel taciz yaklaşımları gibi problemler söz konusu olduğunda tur yönetimini nasıl gerçekleştirmektedir?

Araştırmanın evrenini Türkiye’de profesyonel turist rehberi unvanına hak kazanmış ve aktif çalışmakta olan turist rehberleri oluşturmaktadır. Veriler Ocak 2019 - Mayıs 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi uygulanan araştırmanın anket formu, Türkiye’deki eylemli turist rehberlerine, bütün meslek odalarına anket formunu mail ile göndermek suretiyle ulaştırılmak istenmiştir. Diğer oda yönetimlerinin bilimsel araştırmalara destek olmak istememesi nedeniyle, yalnızca Anro, İro ve Çaro’ya bağlı 4.213 rehberle ulaşılabilmiş ve araştırmaya katılmaya gönüllü 72 turist rehberinden geri dönüş gerçekleşmiştir. Araştırmada, ilk olarak nicel analiz bulgularına sonrasında da nitel analiz bulgularına yer verilmiştir.

Anket formunda öncelikle demografik verilere ilişkin sorulara yer verilmiştir. Demografik soruların ardından, katılımcıların misafirlerden gördükleri uygunsuz davranışların düzeyini belirlemek için Reilly ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilen, Unur ve Şanlı (2018) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek maddelerindeki sıklık derecesi için ‘1=Hiç’, ‘2=Ara sıra’, ‘3=Bazen’, ‘4=Çoğunlukla’, ‘5=Her zaman’ kullanılmıştır. Cinsel taciz ile karşılaşıldıysa eğer rahatsızlık düzeyi için ‘1=Hiç’, ‘2=Biraz’, ‘3=Orta düzeyde’, ‘4=Epey’ ve ‘5=Çok fazla’ olarak belirlenmiştir.

Araştırma anketi öncelikle 15 turist rehberine gönderilmiş ve ölçek sorularının anlaşılır ifadeler olup olmadığı ön test ile incelenmiştir. Nicel sorular ve anket sonuna eklenen açık uçlu soruya gelen yanıtlardan anket sorularının anlaşılır olduğu tespit edilmiştir ve bu sonuçlar bulgulara eklenmiştir. Elde edilen verilerden yola çıkarak sırasıyla betimsel analizler yapılmış, anket güvenilirliği hesaplanmış, verilerin dağılımı incelenmiş ve dağılıma bağlı farklılık testleri yapılmıştır. Analizler SPSS programı kullanılarak yapılırken anlamlılık düzeyi .05 olarak alınmıştır. Veriler betimsel olarak analiz edilirken frekans, ortalama ve standart sapma değerlerine bakılmıştır. Anket güvenilirliği Cronbach’s alpha (α) değeri hesaplanarak bulunmuştur, ölçeğin tamamı için $\alpha=.95$ bulunmuştur. Alt faktörlere bakıldığında İlgili Tavırlar ve Eylemler için $\alpha=.89$ Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı için $\alpha=.92$, Ekonomik/Sosyal Merkezli Kaygı için $\alpha=.90$, Öğrenci/İletişim Merkezli Kaygı için $\alpha=.83$, Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği için $\alpha=.84$, Sözlü Taciz ve Aşağılama için $\alpha=.73$ olarak bulunmuştur. Ölçeğe ve alt boyutlarına ait α katsayılarının .79 üzerinde olduğu görülmüş ve dolayısıyla anketlerin güvenilir olduğu kanısına varılmıştır. Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığını ortaya koymak amacıyla, Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Ölçeğin alt faktörlerinin tamamında $p < .05$ bulunmuş ve dağılımların normal dağılımdan anlamlı bir farklılık sergilediği görülmüştür. Bu durumda fark testleri için parametrik olmayan testlerin uygulanmasına karar verilmiştir. Cinsiyet ve medeni durum değişkeninin etkisini test etmek için Mann Whitney U testi yapılmış; eğitim düzeyi, yaş ve çalışma süresinin etkisini belirlemek için ise Kruskal Wallis H testi yapılmıştır.

Araştırmada nicel yöntemin yanı sıra sosyal gerçekliği öğrenmede iyi bir yol olan ve sosyal olguların keşfedilmesinde, kişilerin durumlara ve olaylara yükledikleri anlamların ortaya çıkarılmasında ve yeni alanların keşfedilmesinde (Leavy, 2014) kullanılan nitel yöntemden de yararlanılmıştır. Bu araştırmada nitel araştırma yaklaşımlarından biri olan fenomenolojiden faydalanılmıştır. Araştırma deseni olarak fenomenoloji seçilmesinin nedeni katılımcıların cinsel taciz deneyimlerinin ortaya çıkarılmak istenmesidir.



Nitel verilerin analizi kısmında öncelikle katılımcıların cinsel taciz ile ilgili belirttikleri görüşler bir Word belgesinde toplanmıştır. Sonrasında elde edilen verilerin tamamı okunmuş ve veriler benzer gruplar altında düzenlenmiştir. Bu düzenlemeler bağlamında temalar oluşturulmuştur. Temaların oluşturulmasında betimsel kodlamadan faydalanılmıştır. Betimsel kodlama Saldana (2009: 98)' a göre konunun belirlenmesinde kullanılan bir kodlama türüdür.

Araştırmanın nitel yöntem kısmında geçerlilik ve güvenilirliğin artırılması adına öncelikle katılımcıların gizliliği sağlanmıştır. Sonrasında çalışmanın doğruluğunu arttırma adın akran incelemesine başvurulmuştur (Lincoln ve Guba, 1985). Geçerliliği arttırma adına elde edilen bulgular zengin bir betimlemeye tabii tutulmuştur. Çalışmanın nitel analiz kısmında güvenilirliğin artırılması için veri seti birden fazla kodlayıcı tarafından gruplandırılmış ve farklılıklar göz önüne alınarak veriler yeniden düzenlenmiştir.

4. Bulgular

Araştırma bulgularına dair demografik veriler, araştırma ölçeği alt boyutlarına ait aritmetik ortalama, standart sapma ve standart hata değerleri, kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizleri ve alt boyutların normalliğini denetleyen analizler ile, rehberlerin misafirlerden cinsel taciz tutumu görme durumunun, rehberlerin cinsiyet, medeni durum, yaş ve çalışma süresi bağlamında farklılıklarına dair analizler ve nitel bulgular aşağıda tablo ve açıklamalar ile sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Veriler

Kategori	Tanım	n	%	Kategori	Tanım	n	%	
Cinsiyet	Kadın	37	51.4	Eğitim Düzeyi	Lise	3	4.2	
	Erkek	35	48.6		Ön Lisans	2	2.8	
Yaşınız	< 30	11	15.3		Lisans	40	55.5	
	31 -35	12	16.7		Lisansüstü	27	37.5	
	36-40	10	13.9		Çalışma Süresi	1-5 yıl	12	16.7
	40 <	39	54.2			6-10 yıl	12	16.7
Medeni Durum	Evli	44	61.1	11-20 yıl		21	29.2	
	Bekâr	28	38.9	20 + yıl	27	37.5		
Toplam		72	100,0	Toplam		72	100,0	

Katılımcıların 37 kadın ve 35 erkek olmak üzere 72 katılımcı ile sınırlı kalması durumu, turist rehberlerinin cinsel taciz konulu bir araştırma ile ilgili görüş bildirmek istememesi olarak yorumlanabilmektedir ve bu durum araştırma sınırlılığı olarak değerlendirilmiştir. Gönüllü olarak araştırmaya katılımcı olan 72 kişi içerisindeki cinsiyet dağılımı yarı yarıyadır. Eğitim seviyesinin çoğunlukla lisans ve lisansüstü olması dikkat çekmektedir. Türkiye’de turist rehberliği eğitimi ön lisans, lisans ve yüksek lisans seviyesinde gerçekleştirilen örgün öğretim sistemiyle gerçekleştirilmektedir. Turist rehberliği eğitiminin farklı sistemlerle gerçekleştiği bir ülke olan Türkiye’de, çoğunlukla eğitim seviyesi yüksek rehberlerin görüş bildirmek istemesi olarak yorumlanabilmektedir. Meslek tecrübesi sorusunda ise, %27 oranla 20 yıldan daha fazla tecrübeli rehberlerin katılımcı olması bulgusu söz konusudur. İkinci olarak, %21 oranla 11-20 yıllık mesleki deneyimi olan rehberler katılımcı olarak araştırmaya katkı sunmuştur. Katılımcıların %24’ü ise 1-10 yıllık mesleki deneyime sahiptir. Verilerin betimsel analizi sonucunda, çoğunlukla katılımcıların 1-10 yıllık mesleki deneyime sahip olduğu ve bunu yüksek eğitilmiş ve mesleki deneyimi 20 yıldan fazla olan, çoğunlukla evli ve 40 yaş üstü katılımcıların takip ettiği görülmektedir.



Tablo 2. Araştırma Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Standart Hata Değerleri

Alt Boyutlar	N	\bar{x}	SS	Sh $_{\bar{x}}$
İlgili Tavırlar ve Eylemler	72	2.31	0.85	0.10
Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	72	1.16	0.55	0.07
Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	72	1.97	0.70	0.08
Sözlü Taciz ve Aşağılama	72	1.66	0.76	0.09

Katılımcıların ölçek maddelerine verdikleri puanların alt boyutlar düzeyinde ortalamalarına bakıldığında en yüksek puanın ilgili tavır ve eylemler alt boyutunda, en düşük ortalamanın ise bir şey karşılığında bir şey isteme ve fiziksel saldırı alt boyutunda olduğu belirlenmiştir. Buradan hareketle katılımcıların misafirlerin cinsel taciz olgusunun tavır ve eylemler bağlamındaki rahatsızlıklarının daha fazla olduğu, misafirlerin sergilediği diğer uygunsuz davranışlardan ikinci en fazla görülen ise müstehcen tavırlar ve iletişim isteği olduğu, bunu sözlü taciz ve aşağılama içerikli davranışların izlediğini, fiziksel saldırı ve bir şey karşılığında bir şey isteme konularında ise daha az tacize uğradıkları ifade edilebilir.

3.1. Güvenilirlik Analizi

Tablo 3. Kullanılan ölçeğin ve ölçeğe ait faktörlerin Cronbach α Katsayıları

Ölçeğin Tamamı	Faktörler	Katsayılar
$\alpha = .954$	İlgili Tavırlar ve Eylemler	$\alpha = .889$
	Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	$\alpha = .920$
	Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	$\alpha = .840$
	Sözlü Taciz ve Aşağılama	$\alpha = .797$

Araştırmada kullanılan ölçek ve alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Ölçek geçerliklerine ait α katsayılarının .70 üzerinde olduğu dolayısıyla anketlerin güvenilir olduğu kanısına varılmıştır (Büyüköztürk, 2006).

3.2. Normallik Testleri

Tablo 4. Alt Boyut Puanlarına Ait Dağılımın Normalliğini Denetlemek Amacı ile Yapılan Bir Örneklem Kolmogorov-Smirnov Testi Sonuçları

Değerler	İlgili Tavırlar ve Eylemler	Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	Sözlü Taciz ve Aşağılama
N	72	72	72	72
Normal \bar{x}	2.31	1.16	1.97	1.66
Parametreler SS	0.85	0.55	0.70	0.76
Kolmogorov-Smirnov Z	.144	.421	.135	.193
p	.001	.000	.003	.000

Verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığını ortaya koymak amacıyla yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda, ölçekten elde edilen puanların normal dağılım göstermediği ($p < .05$) tespit edilmiştir.



Tablo 5. Cinsel Taciz Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	z	P
İlgili Tavırlar ve Eylemler	Kadın	37	33.38	1235.00	532.000	1.304	.192
	Erkek	35	39.80	1393.00			
	Toplam	72					
Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	Kadın	37	32.47	1201.50	498.500	2.431	.015
	Erkek	35	40.76	1426.50			
	Toplam	72					
Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	Kadın	37	31.45	1163.50	460.500	2.118	.034
	Erkek	35	41.84	1464.50			
	Toplam	72					
Sözlü Taciz ve Aşağılama	Kadın	37	38.07	1408.50	589.500	-.668	.504
	Erkek	35	34.84	1219.50			
	Toplam	72					

Ölçekten elde edilen puanların cinsiyet değişkenine göre farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Mann Whitney-U testi sonunda “Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı” ve “Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği” alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlemlenmiştir. Oluşan fark erkekler lehinedir. Başka bir deyişle erkek katılımcıların sorular ile ifade edilen durumlara kadınlara oranla daha yüksek düzeyde muhatap oldukları sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 6. Cinsel Taciz Ölçeği Puanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Mann Whitney-U Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	$\sum_{sıra}$	U	z	P
İlgili Tavırlar ve Eylemler	Evli	44	35.31	1553.5	563.5	-0.608	0.543
	Bekâr	28	38.38	1074.5			
	Toplam	72					
Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	Evli	44	34.31	1509.5	519.5	-1.614	0.106
	Bekâr	28	39.95	1118.5			
	Toplam	72					
Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	Evli	44	33.86	1490	500	-1.347	0.178
	Bekâr	28	40.64	1138			
	Toplam	72					
Sözlü Taciz ve Aşağılama	Evli	44	35.38	1556.5	566.5	-0.584	0.559
	Bekâr	28	38.27	1071.5			
	Toplam	72					

Ölçekten elde edilen puanların medeni durum değişkenine göre farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Mann Whitney-U testi sonunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlemlenmemiştir.

Tablo 7. Cinsel Taciz Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Alt Boyut	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
İlgili Tavırlar ve Eylemler	< 30	11	37.36	1.04	3	.791
	31 -35	12	39.46			
	36-40	10	30.7			
	40 <	39	36.83			
Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	< 30	11	36.23	.606	3	.895
	31 -35	12	36.33			
	36-40	10	33.45			
	40 <	39	37.41			
Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	< 30	11	41	2.303	3	.512
	31 -35	12	38.54			
	36-40	10	28			
	40 <	39	36.78			
Sözlü Taciz ve Aşağılama	< 30	11	35.18	.404	3	.932
	31 -35	12	36.25			
	36-40	10	33.3			
	40 <	39	37.77			

Ölçekten elde edilen puanların katılımcıların yaşına bağlı olarak farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis-H testi sonunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlemlenmemiştir.

Tablo 8. Cinsel Taciz Ölçeği Puanlarının Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Alt Boyut	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	χ^2	sd	p
İlgili Tavırlar ve Eylemler	1-5 yıl	12	30.58	1.305	3	.728
	6-10 yıl	12	36.21			
	11-20 yıl	21	37.12			
	20 + yıl	27	38.78			
Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	1-5 yıl	12	32.13	3.161	3	.367
	6-10 yıl	12	33.04			
	11-20 yıl	21	40.12			
	20 + yıl	27	37.17			
Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	1-5 yıl	12	34.33	.858	3	.836
	6-10 yıl	12	32.54			
	11-20 yıl	21	38.67			
	20 + yıl	27	37.54			
Sözlü Taciz ve Aşağılama	1-5 yıl	12	31.04	1.815	3	.612
	6-10 yıl	12	33.25			
	11-20 yıl	21	37.52			
	20 + yıl	27	39.57			

Ölçekten elde edilen puanların katılımcıların çalışma süresine bağlı olarak farklılaşım farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis-H testi sonunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlemlenmemiştir.

Tablo 9. Cinsel Taciz Ölçeği Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Kruskal Wallis-H Testi Sonuçları

Alt Boyut	Gruplar	N	$\bar{x}_{sıra}$	x^2	sd	p
İlgili Tavırlar ve Eylemler	Lise	3	32.5	1.189	3	0.756
	Ön Lisans	2	44.5			
	Lisans	40	38.35			
	Lisansüstü	27	33.88			
Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı	Lise	3	35.8	0.744	3	0.863
	Ön Lisans	2	29.5			
	Lisans	40	36.05			
	Lisansüstü	27	37.85			
Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği	Lise	3	41.4	2.378	3	0.498
	Ön Lisans	2	26.75			
	Lisans	40	39.14			
	Lisansüstü	27	32.35			
Sözlü Taciz ve Aşağılama	Lise	3	32.1	0.72	3	0.868
	Ön Lisans	2	28.75			
	Lisans	40	36.27			
	Lisansüstü	27	38.29			

Ölçekten elde edilen puanların katılımcıların eğitim düzeyine bağlı olarak farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis-H testi sonunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlemlenmemiştir.

Araştırma anketinin sonuna cinsel taciz konusu ile ilgili açık uçlu bir soru eklenmiştir. “Cinsiyet temelli karşılaşılabilen sorunlar ve mesleğinize etkileri ile ilgili görüşleriniz nelerdir? (Tur yönetimi sürecinde tecrübeleriniz, önlem - çözüm önerileriniz ve yasal mevzuat ile ilgili bilgileriniz)’ şeklinde katılımcılara yöneltilen açık uçlu soruya 21 katılımcı cevap vermiştir.

Nitel verilerin analizi kısmında öncelikle katılımcıların cinsel taciz ile ilgili belirttikleri görüşler bir Word belgesinde toplanmıştır. Sonrasında elde edilen verilerin tamamı okunmuş ve veriler benzer gruplar altında düzenlenmiştir. Bu düzenlemeler bağlamında temalar oluşturulmuştur. Temaların oluşturulmasında betimsel kodlamadan faydalanılmıştır.

Açık uçlu sorunun betimsel analizi sonucunda 5 temada toplanan bulgular aşağıdaki gibidir:

Turistlerden Görülen Uygunsuz Davranışlar:

E-5 “31 yıllık meslek hayatımda zaman zaman tacizle karşılaşsam da müşteri-rehber dialoğu dışında asla profesyonellikten taviz vermedim, kibar bir dil ile bu durumları görmezden geldim.”

K-1 “Meslek odamızın konuyla ilgili bir bilgilendirmesi olmamıştır. Tur yönetimi çerçevesinde grupla iletişim bu konuda çok önemli diye düşünüyorum. Ölçülü bir dialog, tabi ki grup dinamiğini bozmamak kaydıyla, bu tarz problemlerin yaşanmaması adına bir önlem olabilir.”

K-13, E-2, K18, K,12, E-6 “Mesafe iyidir, bazen de saf, anlamamış gibi davranmak.”



İş arkadaşlarından görülen uygunsuz davranışlar:

K-2 “Tur müşterileri haricinde acenta çalışanları ve tur programında uğranılan mağaza sahipleri ve oradaki çalışanlar tarafından da cinsel yakınlaşma çabası gördüm.”

K-6 “Kadın rehberlerin kendi meslektaşlarını ve kaptan şoför vb. camiadan gördükleri mobbingi araştırmanız daha doğru olurdu.”

E-11 “Bu konu tamamen kişinin kendisiyle alakalıdır. Bu tip eğilimlerde olan meslektaşlarım oldukça fazla. Bizim işimizin ne çok samimi ne çok resmî olmasından kaynaklanan ve kişinin sadece duruşuyla / bakış açısıyla çözülebilir. Bunun mesleki eğitimle bir alakası olduğunu düşünmüyorum.”

K-7 “Yaşadığım iş bırakmamı düşündürecek cinsel temelli sorun tur esnasında misafirle değil şirkette operasyon müdürüyle olmuştur. Tur yönetimi sürecinde misafirden gelen basit beğeni hoşnutluk üzerine gelişebilecek sorunlar, sizin göstereceğiniz profesyonellik ve kibar uyarılarla büyümeyecektir. En azından ben şahsımda bu şans yakalamıştım.”

K-8 “Misafirlerden çok içinde çalıştığımız ortamda çalışan kadına kötü gözle bakan sosyal çevrenin, şoförle iktidar mücadelesinin, diğer meslektaş tacizlerinin ki ille de cinsel olarak araştırılması eksik kalmaktadır, kadın olma baskısı her an hissedilir.”

K-10,K-16,K-9,K-17 “Bu soruları misafirlerle ilgili değil de meslektaş ve acentacıları kapsar şekilde yapmanız daha faydalı olur.”

K-19 “Misafirler tarafından değil genellikle turizm çevresi tarafından zor durumlarda bırakılıyor. Bir kadın veya bir erkek her ne olursa olsun işini yapmak için ordaysa böyle şeyler ile karşılaşmamaktadır.”

K-14 “Bir kadın rehber olarak misafirle de turizmde çalışan personelle de mesafeyi baştan korumak gerektiği inancındayım. Kadın rehberlerin cinsiyetleri nedeniyle sorun yaşadığı taraflar arasında misafirlerden çok acenteci, şoför, mağaza elemanı vs gibi meslek sahipleri yer alıyor.”

E-4 “Bence ne olur ne olmaz gibisinden rehber arkadaşlar anlatımları esnasında her kişiye eşit oranda göz teması sağlamalı ki karşı taraf bir beklentiye girmesin. Ayrıca bu konuda şoförler, turistleri bir cinsel obje ve kendileriyle kolayca uygunsuz iletişim kurabilecekleri hafif meşrep bayanlar olarak görmemeleri hususunda uyarılmalıdır. Şoförlerimiz dedim özellikle ama turizmde çalışan tüm erkekler için bu yaklaşım söz konusu.”

Cinsel taciz ile ilgili caydırıcı cezalandırmaların gerekliliği:

K-20 “Cinsiyet temelli sorunlar her meslek grubunu etkilediği gibi turist rehberliğini de oldukça etkilemektedir. Özellikle uzun saatler bir arada bulunma ve mesleğimiz gereği her konuda yardımcı olduklarından bu durum turistler tarafından kişisel algılanmakta ve zaman zaman sözlü tacize maruz kalmama sebep olmaktadır. Bu durumlar ülkenin kanayan yarası maalesef. Dolayısıyla caydırıcı cezalar olmadıkça bu durum devam etmeye mahkûm. Özellikle kadın olarak bakmıyorum olaya... Bugün erkek meslektaşlarımız da aynı durumlarla karşı karşıya kalabiliyor.”

K-5 “Eğer cinsel taciz veya rahatsız edici bir durum varsa erkek veya bayan rehber acenta, rehberler odası, TÜRSAB turizm müdürlüklerine durumu iletmeli ve gerekli cezalar müşteriye verilmeli. Basında da teşhiri yapılmalı ki caydırıcı bir yanı olsun.”



K-13 “Mesafeyi korumakta her zaman fayda var diye düşünüyorum. Fakat sapkın insanlar için yapılacak en iyi şey uyarı sonrası, gerekli mercilere şikâyet olmalı. Ben şu ana kadar böyle ciddi bir problemle karşılaşmadım. Sadece karşıdaki kişinin beğenisini gösteren bazı hareketler ve iltifatlar oldu ama zaten bu normal bir durum ve karşı taraftan bir karşılık gelmeyince sonlanıyor. Sonrasında bir rahatsız edilme yaşamadım.”

Cinsiyet ayrımcılığı:

K-6 “Yurtdışı turlarda kadın kıskançlığı sebebiyle erkek rehberler tercih ediliyor.”

K-11 “Mesleğimizde cinsel ayrımcılık yapılması en büyük sorunumuzdur. Özellikle yurtdışı turlarında birçok şirket erkek rehberle çalışmayı tercih etmektedir. Yurtdışı turları yapan şirketler bayileri için seks turizmi düzenlemekte ve rehber meslektaşlarımızı da buna alet etmektedirler. Onlar da para kazanmak için herşeyi yapmaktadır. Erkek rehberlerin bayan yolculardan tacize uğradığı ve ilişki kurduğu vakalar daha çoktur.”

K-15 “Genel anlamda erkek rehberlerin kadın rehberlerden daha iyi olduğu düşünülüyor. Ne yazık ki özellikle hemcinslerimiz kadın misafirler bu önyargıya sahipler.”

Diğer katılımcılar tur esnasında cinsiyet temelli bir sorun yaşamadığı yönünde görüşlerini bildirmiştir:

K-3 “Karşılaşmadım. İhtimal dâhilinde olmadığını düşünmek istiyorum.”

K-4 “Cinsiyetle ilgili bir sorunla hiç karşılaşmadım.”

E-1 “Büyük önemi olmadığını düşünüyorum.”

E-3 “Cinsiyet temelli sorunların rehberlik mesleğine çok önemli etkileri olduğunu düşünmüyorum. Bu görüşüm tabii ki erkek rehberler için geçerli. Bayan rehberler için bazı sorunların olabileceğini düşünüyorum.”

Beş temada gruplandırılarak incelenen nitel bulguların araştırmanın nicel bulgularıyla örtüştüğü görülmektedir. Genel olarak turist rehberleri cinsel taciz kapsamlı yaklaşımlar fark ettiğinde bunu turist psikolojisini göz önünde bulundurarak, grup dinamiğini ve tur yönetimini bozmadan tatlı dille espriyle yaklaşarak veya görmezden gelmek suretiyle idare ettiğini ifade etmişlerdir. Fakat nicel sorularda olmayan ve açık uçlu soruda rehberlerin özellikle dile getirmek istediği cinsiyet temelli sorunlar kapsamında cinsel taciz yaklaşımlarını ne yazık ki çoğunlukla tur personelinden görmekte olduklarını ve bu durumdan çok rahatsız olduklarını belirtmişlerdir. Profesyonel turist rehberlerinin tur süresince birlikte çalıştığı acenta personeli ve ziyaret noktalarındaki işletme çalışanlarından cinsel taciz içerikli yaklaşımlar görmesi mesleğini olumsuz etkileyen problemlerden biri olarak tespit edilmiştir ve rehberler bu konuyla ilgili araştırma yapılmasını talep etmektedir. İletişim kabiliyetiyle, yanlış tavırlar sergilemeye meyilli misafirlerin ya da çalışma arkadaşlarının cinsel taciz içerikli davranışlarının engellenmesinin mümkün olduğunu ifade eden turist rehberleri çoğunlukla bu şekilde böyle bir sorun yaşamadıklarını ifade etmiştir. Bu araştırmanın nitel bulgularında öne çıkan ve önceki araştırmalardan farklı olan bulgu ise, erkek rehberlerin kadın rehberlerden daha kaliteli hizmet ettiği yönünde bir turist algısı olmasıdır. Nicel bulgularda ise, çoğunlukla erkek katılımcıların “Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı” ve “Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği” içerikli cinsel taciz tutumlarına, kadın rehberlere göre daha fazla maruz kaldıkları sonucu ortaya çıkmıştır. 17 kadın ve 6 erkek rehberden alınan nitel verilere göre, erkek rehberler cinsel taciz konulu bir problem fark ettiğinde görmezden gelmeyi tercih etmekte ve bunu meslekleri için çok büyük bir engel olarak değerlendirmemektedir. Kadın rehberler ise çoğunlukla iş arkadaşlarından cinsel taciz yaklaşımı gördüğü belirtmiştir. Kadın rehberler, meslekte bir cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını ve daha çok erkek rehberlerin turlarda daha iyi anlatım yaptıkları



düşünüldüğü için tercih edildiklerini belirtmiştir. Kadın rehberler turist rehberlerine yönelik cinsel taciz konusu ile ilgili yaptırımlar, cezalandırmalar olması gerektiği yönünde görüş bildirmiştir.

Hangi bölgelerde cinsel taciz sorununun var olduğunu tespit etmek amacıyla rehberlere anket soruları dâhilinde çalışma bölgeleri sorulmuştur. Cevapların betimsel analizi sonucunda, araştırmaya katılan katılımcılardan 56 turist rehberi Marmara bölgesinde çalışmakta olduğu görülmüştür. 41 rehber Ege bölgesi turlarına da katılmaktadır. 37'si İç Anadolu bölgesi turlarına da çıktığını belirtmiştir. 33 rehber Akdeniz turlarında çalıştığını belirtmiştir. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde çalışan rehberler 18 ve Doğu Anadolu Bölgesi'nde çalışan rehberler 12 kişiyle sınırlı kalmıştır. Dolayısıyla doğu turlarına çıkan rehberlerden araştırmaya katılmayı kabul eden turist rehberi sayısı daha az olmuştur. 21 rehber Karadeniz turlarında çalışmaktadır. 20 rehber yurtdışı turlarına da katılmaktadır.

Turist rehberleri, misafirlerle tatil başlangıcından sonuna kadar sürekli iletişim halinde olan turizm profesyonelleridir. Turist psikolojisi ile seyahat halinde olan bireyler, lider vasıflı turist rehberleri ile bu iletişimlerinde etik dışı tutumlar sergileyebilmektedir. Bazen psikolojik bazen de güç dengesi sebebiyle oluşabilen bu tutumlar, profesyonel turist rehberlerinin iletişim kabiliyetleriyle yönetmesi gereken bir mesleki problemdir.

Sonuç ve Öneriler

Literatürde genel olarak kadın rehberlerin meslekte yaşadığı cinsiyet temelli sorunlar irdelenmiştir ve örneğin Zengin vd., tarafından 2014 yılında yapılan bir araştırmaya göre, kadın rehberlerin taciz ve yıldırma gibi sorunlarla daha çok karşı karşıya kaldıkları tespit edilmiştir. Buna karşın, Erkol Bayram vd. tarafından 2018 yılında yapılan diğer bir araştırmaya göre kadın turist rehberlerinin cinsiyet ayrımı gibi bir sorun yaşamadığı, erkek rehberlerle aynı mesleki sorunlarla karşılaştığı ve genel olarak mesleklerinden memnun oldukları tespiti söz konusudur. Bu araştırmaların devamı niteliğinde, turist rehberlerinden hem anket soruları hem de açık uçlu bir soruyla cinsel taciz sorununun var olup olmadığı ve eğer varsa bu konudaki görüşlerini kendi ifadeleri ile dile getirmeleri istenmiştir. Bu amaçla Türkiye'deki tüm rehberlere ulaşma teşebbüsleri gerçekleşse de, bu konuda 72 turist rehberi cevap vermeyi kabul etmiştir. Konunun hassasiyeti sebebiyle az katılımcının görüş vermeyi kabul ettiği düşünülebilir.

Türkiye'nin tüm bölgelerinde çalışan rehberlere ulaşılması araştırma örnekleminin evreni temsil etme gücü açısından memnuniyet vericidir. Bulgular incelendiğinde, daha çok Marmara, Ege ve İç Anadolu bölgesinde çalışmakta olan rehberlerin tecrübelerini aktardığı görülmektedir. Önceki araştırmaların (Eller, 1990; Hoel ve Einarsen, 2003) aksine, araştırma ölçeğindeki "Bir Şey Karşılığında Bir Şey İsteme ve Fiziksel Saldırı" ile "Müstehcen Tavırlar ve İletişim İsteği" alt boyutlarındaki sonuca göre erkek rehberlerin cinsel taciz sorunuyla, kadın rehberlere kıyasla daha çok karşılaştıkları bulgusu ortaya çıkmıştır. Araştırma ölçeğine eklenen açık uçlu soruda, cinsel taciz eğilimi olan turistlerle karşılaşıldığı fakat bu tutumu görmezden gelme ya da iletişim kabiliyeti ile çatışma haline getirmeden yok etme gibi yöntemlerle idare edildiği yönünde bulgular mevcuttur. Katılımcılar, grupta her turistle eşit göz teması kurmanın dahi bu gibi sorunların önüne geçebildiğini ifade etmişlerdir. Araştırmanın nitel bulguları incelendiğinde, profesyonel turist rehberliği mesleğinde, turist rehberlerinin turistlerden ve çalışma arkadaşlarından cinsel taciz içerikli uygunsuz davranışlar gördüğü, bu meslekte cinsiyet ayrımcılığının söz konusu olduğu ve turistler nezdinde, erkek rehberlerin daha kaliteli hizmet verdiği algısı olduğu, cinsel taciz konulu caydırıcı cezalandırmaların olması gerekliliği tespit edilmiştir.



Araştırmada ulaşılabilir evrenin sadece 3 rehber odası olması ve bu odalarda kayıtlı 72 turist rehberinin geri dönüş vermesinin yanı sıra, yalnızca turist rehberleri ve turistlerin iletişiminden ortaya çıkabilecek bir sorunu irdelemesi de bir sınırlılık olarak kabul edilebilir. Turist rehberlerinin tüm çalışma arkadaşları ve paydaşları ile ilgili bir araştırma yapılması gerekliliği, katılımcıların özellikle turda görevli personel ve acenta yetkililerinden cinsel taciz yaklaşımları gördüklerini ifade etmelerinden anlaşılmaktadır. Konuyla ilgili sonraki araştırmaların bu yönde daha geniş kapsamlı olması önerilmektedir.

Kaynakça

- Alrawadieh, Z., Alrawadieh, Z., ve Kozak, M. (2019). Exploring the Impact of Tourist Harassment on Destination Image, Tourist Expenditure, and Destination Loyalty. *Tourism Management*, 73, 13-20.
- Antecol, H., Barcus, V.E., ve Cobb-Clark, D. (2009). Gender-Biased Behavior at Work: Exploring the Relationship between Sexual Harassment and Sex Discrimination. *Journal of Economic Psychology*, 30(5), 782-792.
- Arslan, M. ve Vasilyeva, M. (2003). İşyerinde Algılanan Cinsel Tacizin Kültürler Arası Farkı; Türkiye ve Rusya-Saha Cumhuriyetinde Bir Uygulama, *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Mayıs, Afyon, 461-462.
- Becton, J.B., Gilstrap, J.B., ve Forsyth, M. (2017). Preventing and Correcting Workplace Harassment: Guidelines for Employers. *Business Horizons*, 60(1), 101-111.
- Büyüköztürk, Ş. (2006). *Soysal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayınları
- Creswell, J.W., & Clark, V.L.P. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage publications.
- Eller, M. E. (1990). Sexual Harassment in the Hotel Industry: The Need to Focus on Prevention. *Hospitality Research Journal*, 14(2), 431-440.
- Erkol Bayram, G., Keskin, M., İpar, M.S. ve Ak, S. (2018). Kadın Rehberlerin Toplumsal Roller ve Çalışma Yaşamında Karşılaştıkları Cinsiyet Temelli Sorunlar, İçinde: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım (Ed.). *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, 456-467, Ankara: Detay Yayıncılık.
- European Commission (1998). *Sexual Harassment in the Workplace in the European Union*. European Commission, Brussels.
- Faley, R. H., Knapp, D. E., Kustis, G. A., Dubois, C. L., Young, J. ve Polin, B. (2006). Estimating the Organizational Costs of Same-Sex Sexual Harassment: The Case of the US Army. *International Journal of Intercultural Relations*, 30(5), 557-577.
- Gilbert, D., Guerrier, Y., Guy, J., (1998). Sexual Harassment Issues in the Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10 (2), 48-53.
- Hoel, H. ve Einarsen, S. (2003). Violence at work in hotels, catering and tourism. International Labours Office.
- Huang, F. Y. (1995). A Study of Sexual Harassment at Workplace and Its Prevention. *Shih Shuo*, 82, 28-36.
- Koparan, E. ve Yücel, B. E. (2010). Güç Mesafesi ve Cinsel Taciz Davranışları Arasındaki İlişkinin Yönünü Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 11-18.
- Leavy, Patricia (2014). *The Oxford Handbook of Qualitative Research*. Oxford Library of Psychology, 198 Madison Avenue, New York, 1-773.
- Lin, Y. H. (2006). The Incidence of Sexual Harassment of Students While Undergoing Practicum Training Experience in the Taiwanese Hospitality Industry-Individuals Reactions and Relationships to Perpetrators, *Tourism Management*, 27(1), 51-68.
- Lincoln, Yvonna S., Guba, Egon, G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA:Sage.



- Luthar H. K. ve Luthar, V. K. (2007). A Theoretical Framework Explaining Cross-Cultural Sexual Harassment: Integrating Hofstede and Schwartz, *Journal of Labor Research*, XXVIII, (1), 169-188.
- Luthar, H. K. ve Pastille, C. (2000). Modeling Subordinate Perceptions of Sexual Harassment: The Role of Superior-Subordinate Social-Sexual Interaction, *Human Resource Management Review*, 10(2), 211-244.
- Merkin, R. (2009). South American Perspectives on Sexual Harassment: The Standpoint in Argentina, Brazil, and Chile, *Journal of Behavioral and Applied Management*, 10, 357-376.
- Mimaroğlu, A. G. H. ve Özgen, H. (2008). Örgütlerde Güç Eşitsizlikleri ve Cinsel Taciz. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 321-334.
- Mkono, M. (2010). Zimbabwean Hospitality Students' Experiences of Sexual Harassment in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 729-735.
- O'Donohue, W., Downs, K. ve Yeater, E. A. (1998). Sexual Harassment: A Review of the Literature. *Aggression and Violent Behavior*, 3(2), 111-128.
- Oktay, A. (2001). İşyerinde Cinsel Taciz ve İstismar. *Kadın Araştırmaları Dergisi*, (7).
- Posner, R. A. (1999). Employment Discrimination: Age Discrimination and Sexual Harassment. *International Review of Law and Economics*, 19(4), 421-446.
- Poulston, J. (2008). Hospitality Workplace Problems and Poor Training: A Close Relationship. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(4), 412-427. Publication Ltd., London, 1-240.
- Reilly, M. E., Lott, B. ve Gallogly, S. M. (1986). Sexual Harassment of University Students. *Sex Roles*, 15(7-8), 333-358.
- Saldana, Johnny (2009). The Coding Manual for Qualitative Researchers. Sage
- Saunders, S. ve AM, P. E. (2013). The Nature, Pervasiveness and Manifestations of Sexual Harassment in Rural Australia: Does "Masculinity" of Workplace Make A Difference? In Women's Studies International Forum, 40, 121-131, Pergamon.
- Schneider, M. ve Phillips, S. P. (1997). A Qualitative Study of Sexual Harassment of Female Doctors by Patients. *Social Science & Medicine*, 45(5), 669-676.
- Solmuş, T. (2005). İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz Ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing). *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 7(2), 1-14.
- Sözer, M.A. ve Clevenger, S. (2010). Üniversite Kampüslerinde Uygulanan Tecavüz ve Cinsel Tacizi Önleme Eğitim Programlarının Etkililiği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 89-121.
- Spector, P. E., Zhou, Z. E. ve Che, X. X. (2014). Nurse Exposure to Physical and Nonphysical Violence, Bullying, and Sexual Harassment: A Quantitative Review. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 72-84.
- Timmerman, G. ve Bajema, C. (1999). Sexual Harassment in Northwest Europe. *European Journal of Women's Studies*, 6(4), 419-439.
- Ullman, S. E. (2007). A 10-year update of "Review and Critique of Empirical Studies of Rape Avoidance". *Criminal Justice and Behavior*, 34 (3), 411-429.
- Unur, K. ve Şanlı, S. C. (2018). Staj Yapan Öğrencilere Yönelik Cinsel Taciz: Otel İşletmeleri Örneği. *Journal of Travel and Hospitality Management*, 15(1), 149-161.
- Wasti, S.A., Bergman, M.E., Glomb, T.M. ve Drasgow, F. (2000). Test of the Cross Cultural Generalizability of a Model of Sexual Harassment, *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 766-778.
- West, C. ve Fenstermaker, S. (1995). Doing difference. *Gender & Society*, 9(1), 8-37.
- Woods, R. H. ve Kavanaugh, R. R. (1994). Gender Discrimination and Sexual Harassment as Experienced by Hospitality-Industry Managers: More Than 80 Percent of The Men and Women Surveyed Perceive Gender Discrimination and Sexual Harassment in the Workplace



- as an Ongoing Problem. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35(1), 16-21.
- Worsfold, P. ve McCann, C. (2000). Supervised Work Experience and Sexual Harassment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(4), 249-255.
- 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.

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 18.08.2019
Revizyon Tarihi (Revised) : 24.10.2019
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2019

TUREJ
JOTOG



Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişisel Gelişimi ve Mesleki Donanımı Üzerine Bir Araştırma*

A Study on Personal Development and Professional Competence of the Professional Tourist Guides

Öğr. Gör. Hediye GÜRSOY

Nişantaşı Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Türkiye
Nişantaşı University, School of Applied Science, Turkey
E-Mail: memberhediye@hotmail.com

Doç. Dr. Sabahattin KARAMAN

Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Balıkesir University, Institute of Social Science, Turkey
E-Mail: skaraman@balikesir.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışmada, turist rehberlerinin kişisel ve mesleki yetkinliklerine ait görüşlerinin, kişisel gelişim çabalarının ve performans yeterliliklerine verdikleri önemin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Turistleri gittikleri ülke veya bölgede genellikle ilk karşılayan ve onlara tatilleri boyunca eşlik eden, yol gösteren, yardımcı olan, bilgi veren kısacası tatili daha değerli hale getiren turist rehberlerinin performansları, turizm sektörünün başarısına etki eden önemli faktörlerden biridir. Hizmet verdiği turistler, birlikte iş yaptığı işletmeler ve temsilcisi ve tanıtıcısı olduğu ülkesi açısından mesleğin taşıdığı önem dikkate alındığında, bu mesleği icra eden bireylerin birtakım kişisel ve mesleki özelliklere sahip olmaları ve bunları sürekli geliştirmeleri gerekmektedir.

Yöntem: Verilerin elde edilmesinde nitel araştırma yöntemlerinden biri olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler sonucunda toplanan bilgiler betimsel ve içerik analiziyle değerlendirilmiştir.

Bulgular: Verilerin analizi sonucunda dört ana tema oluşturulmuştur. Bu temalar sırasıyla; turist rehberliği mesleğine ilişkin görüşler, turist rehberinin kişisel ve mesleki özellikleri, turist rehberinin kişisel ve mesleki gelişim çabası ve turist rehberinin mesleki sorunlarla mücadelesidir. Oluşturulan temalar ve temalara ait kodlar listesi tablolar halinde ayrıntılı olarak incelenmiştir. Çalışma sonucunda turist rehberlerinin kişisel ve mesleki özelliklerini geliştiren, kişisel ve mesleki gelişimi için çaba gösteren ve yetkinlik düzeyleri yüksek bireyler oldukları belirlenmiştir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Çalışma turist rehberlerinin kişisel ve mesleki gelişim süreçlerine verdikleri önemin genel bir profilini çizmektedir. Daha önce yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde turist rehberlerinin kişisel gelişimiyle ilgili yapılan çalışmaların kısıtlı olduğu ve bu nedenle ilgili alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca lider pozisyonda çalışan farklı meslek mensuplarına yapılabilecek araştırmalar için örnek teşkil edeceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kişisel gelişim, donanım, mesleki gelişim, turist rehberi, performans.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Atıf için (for cited): Gürsoy, H. ve Karaman, S. (2019). Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişisel Gelişimi ve Mesleki Donanımı Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(2), 88-103.

* Bu makale, Hediye Gürsoy tarafından hazırlanan "Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişisel Gelişimi ve Mesleki Donanımı Üzerine Bir Araştırma" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.



Abstract

Purpose and Importance: In this study, it is aimed to determine the opinions of tourist guides about their personal and professional competencies, their personal development efforts and the importance they attach to performance competencies. The performances of the tourist guides, who usually meet the tourists first in the country or region they visit and accompany them during their holidays, are one of the important factors affecting the success of the tourism sector. Considering the importance of the profession of guidance, individuals performing this profession should have some personal and professional characteristics and should develop them continuously.

Methodology: Interview technique, which is one of the qualitative research methods, was used to obtain the data. The information collected at the end of the interviews was evaluated with descriptive and content analysis.

Findings: As a result of the data analysis, four main themes were created. These themes are; opinions about the profession of tourist guidance, personal and professional characteristics of tourist guide, personal and professional development effort of tourist guide and struggle of tourist guide with professional problems. The themes created and the list of codes related to the themes were examined in detail in tables. As a result of the study, it has been determined that tourist guides are individuals who develop personal and professional characteristics, struggle for personal and professional development and have high level of competence.

Originality/Value: The study provides a general profile of the personal and professional development processes of tourist guides. Especially, it is thought that the studies on the personal development of tourist guides are limited and therefore will contribute to the profession. In addition, it is thought that it will serve as an example for researches that can be carried out for different professionals working in the leading personnel position.

Keywords: Personal development, equipment, professional development, tourist guide, performance.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizm, basit bir olgudan küresel bir sanayiye doğru en hızlı büyüyen sektörlerden biridir. Son yüzyılda turizm sektöründe özellikle kitle turizminde yaşanan düşüş, özel ilgi alanlarına sahip küçük grupları ve daha sık kısa süreli konaklamaları arttırmıştır. Bu gelişmeler sektördeki rekabetin artmasına, ülke veya bölgenin turizm potansiyelinin vurgulanması için mücadele edilmesine neden olmuştur. Bu noktada sektörde eğitilmiş ve nitelikli çalışan talebi oluşmaktadır. Turistik seyahat ve konaklamaya katma değer dâhil edilmesinin ilgili çalışana bağlı olabildiği bilinerek, turizm sektöründe çalışanların, özellikle sektörde önemli bir yere sahip turist rehberlerinin eğitimi ve niteliğinin kaliteli olması gerekmektedir. Dolayısıyla turist rehberlerinin eğitim ile belirli bir bilgi, beceri ve yeterlilik seviyesine ulaşmaları, turistlerin gereksinim ve ihtiyaçlarını göz önünde tutarak kişisel ve davranışsal becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir (Lovrentjev, 2015: 556; Kassawneh, et al., 2019: 1). Bu kapsamda bu çalışmada, turist rehberlerinin kişisel ve mesleki yetkinliklerine ait görüşlerinin, kişisel gelişim çabalarının ve performans yeterliliklerine verdikleri önemin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda çalışmada ilk olarak kişisel gelişim ve mesleki donanım kavramları ve bu kavramların turist rehberliği mesleği açısından değerlendirilmesi yapılmıştır. Çalışma amacına uygun verilerin elde edilmesinde turist rehberleriyle birebir görüşmeler gerçekleştirilmiş ve alınan görüşlerin değerlendirilmesi yapılmıştır. Çalışmada son olarak, konuyla ilgili yapılan değerlendirmeler özet bir bakışla sunulmuş, sonuçları tartışılmış ve araştırmacılara, ilgili taraflara önerilerde bulunulmuştur.



1. Kişisel Gelişim ve Turist Rehberliği

Kişisel gelişim; yönetim, motivasyon, iletişim, düşünce, zeka, öğrenme gibi çok farklı ve çeşitli konuların alanına giren geniş bir kavramdır. Birçok tanımı bulunmakla birlikte temel olarak kişinin bireysel hedeflerine ulaşma gayretidir (Ekşi, 2011: 3-11). Kişisel gelişim, bireyin yeterli olmadığını düşündüğü bir durumdan yeterli olabilmek adına gösterdiği gelişimdir. Bu süreçte birey çevresindeki her şeyin bir değişim halinde olduğunu görür ve bu değişime uyum sağlaması ve kendisini her yönden geliştirmesi gerektiğinin bilincindedir. Kişisel gelişim yaşam boyu sürdürülen bir gelişimdir (Balaban ve Çakmak, 2016: 3). Bu gelişimin ilk adımı ise bireyin kendisini tanımasıyla başlar. Çünkü kendi kişilik özelliklerini bilmeyen bireyler kişisel gelişimleri için doğru adımlar atamamaktadır. Her birey farklı kişilik özelliklerine sahiptir. Dolayısıyla her bireyin gereksinim duyduğu gelişim alanı da farklılık göstermektedir. Bu nedenle birey gelişim göstermek istediği alanı tespit edip o yönde hareket etmelidir. Bunu başarabilmesi bireyin kendisini iyi tanımasıyla mümkündür (Limoncu, 2015: 10).

Kişisel gelişim, bireylerin performans ve verimliliğini artırıcı faaliyetleri içeren bir uyum sürecidir. Kişinin hedeflerine daha kolay ulaşmasına, başkalarıyla sağlıklı ilişkiler kurabilmesine, olaylara farklı veya gerçekçi bakış açılarıyla bakabilmesine yardımcı olur. Motivasyonu artırarak bir işin başarılmasına etki eder. Kişisel gelişimi ilerledikçe birey, duygu ve düşüncelerini kontrol altına alabilen, daha sosyal ve enerjik bir kimlik kazanır. Bireylerin yaşam kalitesini artırıcı değişim ve gelişmeleri beraberinde getirecek bu beceriler ile bireyler, odaklanılan hedefe planlı bir şekilde ulaşacaktır (Pekkan vd., 2018: 772; Genç ve Fidan, 2019: 152).

Kişisel hayatta başarılı olmayı sağlayan kişisel gelişim özellikle iş hayatında da bireylerin daha iyi fırsatlar elde etmelerine yardımcı olmaktadır. Çünkü sürekli öğrenme hevesi duyan, kendini geliştiren ve sorumluluklarını yerine getiren çalışanlar her zaman işverenler tarafından daha değerlidir (Tat, 2007: 141). Özellikle turist rehberliği gibi farklı sektörlerle bir arada çalışmayı ve farklı insanlarla bir arada olmayı gerektiren bir meslekte turist profilinde ve sektörlerde yaşanan gelişmelere paralel olarak rehberlerin kişisel gelişimlerine ve kişisel gelişimin bir parçası olarak mesleki gelişimlerine önem vermeleri gerekmektedir.

Pek çok farklı insanla farklı destinasyonlarda vakit geçiren ve hizmet sunan turist rehberleri ülkesini ve kültürünü en iyi bilen ve en doğru şekilde aktaran bireylerdir. Dolayısıyla rehberlerin sürekli kendini yenileyen, insanlarla rahat iletişim kurabilen, bilgisini etkili aktarabilen, güler yüzlü ve aktif kişiler olmaları gerekmektedir. Eşlik ettiği turist grubuna liderlik edebilmeli, grup üyelerinin motivasyonunu artırabilmeli, yardımsever, nazik bir tutum sergilemeli, dış görünümüne özen göstermeli ve meslek etiğine uygun davranışlar sergilemelidirler. Turist rehberleri görevlerini yerine getirirken ülkesini en iyi şekilde tanıtmaya ve birlikte çalıştığı acentanın iyi bir temsilcisi olmanın yanında tur raporlarının hazırlanması ve teslim edilmesi gibi örgütsel, kişisel bakımına özen gösterme ve iş ile özel hayatını ayırabilme gibi bireysel sorumlulukları da üstlenmektedirler. Bu noktada rehberler sorumluluk düzeyi yüksek ve öz denetimli bireyler olmaları gerekmektedir (Saltık ve Dönmez, 2018: 89-91).

Yönettiği turlarda çok çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalabilen rehberler en yetkili ve sorumlu kişiler olarak en doğru ve hızlı bir şekilde çözüm üretebilmelidirler. Belirli bir zaman dilimi içerisinde gerçekleşen turlarda rehberin zamanı etkili ve verimli kullanabilmesi gerekmektedir. Ayrıca mesleğini yerine getirirken turist grubu haricinde pek çok insanla da iletişim ve etkileşim halinde olan rehberler karşılıklı iyi ilişkiler kurmalı ve bunu dengede tutabilmelidirler. (Akköz, 2015; Doğan, 2018; Şahin ve Kızıllırmak, 2018). Diğer bir yönden bakıldığında ise bu kadar rol ve sorumluluğu üstlenmesi beklenen turist rehberlerinin duygusal olarak bazı sorunlar yaşamaları da muhtemeldir (Kaya ve Özhan, 2012: 110). Fakat turist



rehberliği mesleği yenilenmenin zorunlu olduğu dinamik bir meslektir. Bir rehber gündemi takip etmeli, sürekli okuyup araştırmalı ve bilgisini yenilemelidir. Dolayısıyla bu meslekte başarılı olmak ve bu başarının devamlılığını sağlamak için rehberlerin kişisel yönde kendilerini sürekli geliştirmeleri gerekmektedir.

2. Mesleki Donanım ve Turist Rehberliği

Mesleki donanım, bireyin mesleğini yerine getirebilmesini sağlayan niteliklerdir. Mesleki donanım bireyin mesleğinde yetkin olması demektir. Mesleki performansın kazanılmasında ve geliştirilmesinde gerekli bilgi, beceri ve tutumlardan oluşur. Genel bir ifadeyle, bireyin işinde üstlendiği görev ve sorumluluklarını etkileyen, performansla ilişkili, eğitim ile geliştirilebilen, meslekte belirlenmiş standartlarla ölçülebilen bilgi, beceri, davranış, tutum ve kişisel özelliklerin tümüdür (Karahan ve Kav, 2018: 161). İşverenlerin çalışanlarından beklediği performansın belirlenmesini sağlayan araçlardır. Çalışanların hem kendileri hem de işletmeleri için belirlenen hedefleri en iyi şekilde gerçekleştirebilmelerini sağlayan bir rehberdir (Biçer ve Düztepe, 2003: 14). Mesleki olarak donanımlı bireyler, mesleki bilgisi olan ve bunu kendi yorumunu da katarak etkili bir şekilde aktarabilen, yenilikleri takip eden ve bu yeniliklere uyum sağlayabilen çalışanlardır (Karayağız, 2018: 50).

Mesleki donanım yapılan açıklamalardan da anlaşılabilir üzere temel olarak üç bileşenden oluşmaktadır. Bunların ilki mesleki bilgidir. Her meslekte gerekli donanımın kazanılmasında birtakım kavramsal bilgiye ihtiyaç duyulmaktadır. Bireylerin donanım kazanmalarındaki ilk adımı gerekli mesleki bilgiye sahip olmaktır. Özellikle eğitim ile kazanılan bilgiyi çalışanların mesleki hayatları boyunca kullanması mümkün olmamaktadır. Dolayısıyla çalışanlar zamanla yeni bilgilere ihtiyaç duymaktadırlar. Bilginin sürekli yenilenmesi çalışanların da mesleki bilgilerinin sürekli yenilemelerini zorunlu kılmıştır (İskender, 2011: 51; Ayra ve Kösterelioğlu, 2015: 18). Mesleki donanımın ikinci bileşeni mesleki becerilerdir. Beceri, bilgiye sahip olan bireyin bu bilgiyi uygulamaya geçirmesidir. Bir işi yapabilme gücü, görevini yerine getirebilme kabiliyetidir. Beceri sadece bilmek ve bilineni uygulamakla sınırlı değildir. Karşılaşılan bazı karmaşık durumların ya da sorunların üstesinden gelmek de beceri gerektirmektedir. Beceri, teorik bilgilerle ya da eğitim ile geliştirilmez. Çalışanların gösterecekleri gayretlerle ve gerçek uygulamalarla geliştirilir. Ayrıca becerinin düzeyi gelişen bilgi ve değişen koşullara göre geliştirilmelidir (Güneş, 2012: 3). Mesleki donanımın üçüncü bileşeni ise mesleki değerler, etik ilkeler ve tutumlardır. Her meslekte çalışanların o mesleğe özgü ya da evrensel bazı değerlere sahip olması beklenmektedir. Mesleki değer, çalışanların mesleğinde uygun olmayan ya da yasaklanan davranışlardan kaçınmasını, gereken ideal davranışları sergilenmesini sağlayan ölçütlerdir (Çelik ve Üstüner, 2017: 154). Mesleki etik, çalışanların mesleklerini icra ederken hem yasalara hem ahlaka uygun davranmalarını sağlayan kurallardır. Bu kurallar, haksızlıklara karşı gelmek, dürüst olmak, sözünde durmak, doğaya ve insana saygılı olmak gibi davranışları gerektirmektedir (Yoldaş, Işlak ve Şener, 2018: 24). Mesleki tutum ise çalışanların işi hakkındaki düşünceleri, hissettikleri ve buna bağlı olarak işinde gösterdiği performanstır. Dolayısıyla mesleğine karşı olumsuz bir tutum içinde olan, mesleğe ilgi duymayan ve sevmeyen çalışanların başarılı olmaları mümkün değildir (Altunkeser ve Ünal, 2015: 2).

Profesyonel bir meslek olarak turist rehberliğinde, mesleki başarının ve devamlılığının sağlanması meslek mensuplarının gerekli bilgi, beceri, tutum ve davranışlara sahip olmaları ve bu özelliklerini zamana uyum sağlayarak geliştirmelerine bağlıdır (İskender, 2011: 45). Turist rehberi, rehberlik ettiği bölgenin doğal, tarihi ve kültürel mirası hakkında geniş bilgi sahibi olmalı ve bilgisini turistlere iyi derecede hâkim olduğu en az bir yabancı dil ile aktarabilmelidir. Mesleki gelişimine katkı sağlayacak seminer, hizmet içi eğitim gibi faaliyetlere katılarak



bilgisini geliştirmelidir. Turist rehberi öğrenme ve geliştirme, yönetim ve organizasyon iletişim, anlatım becerilerine sahip olmalıdır. Ayrıca rehberlerden görevini zamanında yerine getirme, disiplinli ve sorumluluk sahibi olma, kişisel bakımına dikkat etme, mesleki bilgisini geliştirme ve bunun için istekli olma gibi tutum ve etkili ve güzel konuşma, herhangi bir konuda ayrımcılık yapmama, gruba uygun davranışlar sergileme, oluşabilecek bir problem karşısında soğukkanlı davranabilme gibi davranışlar sergilemeleri beklenmektedir (Kozak ve Yetgin, 2013: 419).

Her meslekte o mesleğe kabul için gerekli şartlar bulunmaktadır. Turist rehberi olabilmek için de bireylerin birtakım şartları sağlamış olmaları gerekmektedir. 6326 sayılı Turist Rehberliği Kanunu ile düzenlenen bu şartlar; Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak, on sekiz yaşını doldurmuş olmak, üniversitelerin turizm rehberliği bölümlerinden ön lisans, lisans veya yüksek lisans mezunu olmak veya lisans düzeyinde herhangi bir bölümden mezun olup Bakanlık tarafından düzenlenen sertifika programını tamamlamak, yabancı dil puanı en az 75 olmak, uygulama gezisini tamamlamak, mesleğe kabulü engelleyecek bir suçtan hüküm giymemiş olmak ve meslekten çıkarılmamış olmaktır. Bu şartları sağlayan bireyler Kültür ve Turizm Bakanlığı'na başvuru yapar ve kabul edilmesi halinde ruhsatname alırlar. Daha sonra bireyler kendilerine en yakın meslek odasına giderek üye olmak zorundadırlar. Böylece bir yıl geçerliliği olan çalışma kartına sahip olurlar. Dolayısıyla bu şartları sağlamayan bireyler turist rehberi olamaz ve bu mesleği yapamazlar.

Turist rehberliği mesleğini icra eden bireylerin başarılı bir meslek hayatı sürdürebilmeleri, kendilerini sürekli geliştiren ve işini büyük bir heyecan duyarak yapan çalışanlar olmalarıyla mümkündür. Ülkesini en iyi şekilde tanıtabilecek, ülke veya bölge hakkında olumlu imaj oluşturacak, turistlerin tekrar ziyaret etme isteği duymalarını sağlayacak, bilgi, beceri ve tutumlarıyla konuklarına iyi bir tatil deneyimi sunacak, turizm gelirlerinin artmasına ve rekabet avantajının sağlanmasına yardımcı olacak olan turist rehberleridir. Rehberlerin üstlendiği bu görev ve sorumlulukları yerine getirebilmesi mesleki açıdan donanımlı olmalarına bağlıdır (Albuz vd., 2018: 78). Bu bağlamda turist rehberleri turist grubunun tercih ettiği dilde anlatım yapmalı, ülkesinin veya grubunu gezdirdiği bölgenin tarihini, kültürünü, doğasını, sosyal değerlerini, çevresini iyi biliyor olmalı, kültür ve turizm politikalarını bilmeli ve bu esaslar dikkate alınarak düzenlenen tur programını uygulamalı, seyahat acentesinin düzenleyip satışa sunduğu tur programını içeriğinde yer alan bilgilendirme doğrultusunda gerçekleştirmelidir (Balta, 2017: 133).

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin kişisel ve mesleki yetkinliklerine ait görüşlerinin, kişisel gelişim çabalarının ve performans yeterliliklerine verdikleri önemin belirlenmesidir. Türkiye'de konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, kişisel gelişime yönelik yapılan çalışmaların genellikle yönetici, bazı sektör çalışanları, öğretmenler ya da öğrenciler üzerine (Çoruk, 2007; Okyay, 2012; Balaban ve Çakmak, 2016) olduğu, turist rehberlerinin kişisel gelişimi üzerine kapsamlı bir çalışmanın bulunmadığı saptanmıştır. Fakat kişisel gelişimin alanına girebilecek motivasyon, liderlik, iletişim becerileri, kişilik özellikleri gibi konularda (Koroğlu, 2014; Bayram Erkol, 2017; Türkmen, 2017) turist rehberleri üzerine yapılmış çalışmalar bulunmaktadır. Mesleki donanım ise alanyazında mesleki yetkinlik konusu altında incelenmiştir. Turist rehberlerinin mesleki yetkinlikleri kapsamına girebilecek performansı, mesleki yeterliliği, meslek etiği algısı, yabancı dil yeterliliği gibi çalışmalara (Toksöz, 2015; Ünal, 2015; Cansu, 2018) son yıllarda artarak yer vermeye başlanmıştır. Bu kapsamda çalışmanın ilgili alanyazına kaynak sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışma ayrıca rehberlerin kişisel ve mesleki gelişim süreçlerinin ve bu sürece verdikleri önemin genel bir



profilini çizmektedir. Bunun yanı sıra lider pozisyonda çalışan farklı meslekten bireylere yönelik yapılabilecek araştırmalar için bir örnek teşkil edeceği düşünülmektedir.

Çalışmanın amacı kapsamında ilgili alanyazın incelenerek aşağıda belirtilen sorulara cevap aranmıştır. Sorular şu şekildedir: Turist rehberleri için kişisel ve mesleki gelişim önemli mi? Turist rehberleri kişisel ve mesleki gelişimleri için çaba gösteriyorlar mı? Turist rehberleri sahip oldukları kişisel ve mesleki özelliklerini geliştirmek için ne yapmaktadırlar? Turist rehberlerinin kişisel ve mesleki yetkinlik düzeyleri nedir?

3.2. Araştırmanın Tasarımı

Çalışmanın amacı ve belirlenen araştırma soruları doğrultusunda, olay ya da olguları kendi ortamlarında incelemek, derinlemesine anlamlandırmak temel hedefiyle nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, araştırılan olay ya da olguya ilgili bireylerin bakış açılarından bakabilmeyi ve bireylerin bakış açısını oluşturan süreçleri ve sosyal yapıyı ortaya koymayı sağlamaktadır (Coşkun vd., 2015: 303). Nitel verilerin elde edilmesinde ise fenomenoloji modelinden yararlanılmıştır. Bu model tanışık olduğumuz, günlük hayatta da karşımıza çıkan fakat hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olmadığımız algı, yönelim, deneyim, kavram gibi olgulara odaklanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 69).

3.3. Evren ve Örneklem

Çalışma amacına uygun olarak belirlenen İzmir Turist Rehberleri Odası'na bağlı olarak çalışan 776 eylemli turist rehberi (Turist Rehberleri Birliği, 2018) çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Fakat bu evrenin tamamına ulaşılması zaman ve maddi birtakım kayıplara neden olacağı için mümkün olmamaktadır. Bu nedenle evreni temsil edecek bir örneklem grubu oluşturulması gerekmektedir. Nitel araştırmalarda evreni temsil edecek örneklem büyüklüklerine çoğu zaman ulaşılamamaktadır. Bu noktada örneklem gruplarının evreni temsil gücü sınırlı kalmaktadır (Karataş, 2015).

Nitel araştırmalarda örneklemin seçilmesi temel olarak iki yöntemle dayanmaktadır. Bunlar olasılıklı (amaçsız) ve olasılıklı olmayan (amaçlı) örnekleme yöntemleridir. Bu araştırmada olasılıklı örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde, evrenden seçilen her elemanın eşit seçilme şansı vardır ve yapılan bir seçim diğer bir seçimi etkilememektedir. Seçimler sonucu oluşturulan örneklem gruplarının 5 ile 25 kişi arasında değişebileceği ilgili alanyazında belirtilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 118; Baltacı, 2018: 263). Bu doğrultuda çalışmanın örneklemini, İzmir Turist Rehberleri Odasına bağlı çalışan ve rastgele seçilen 15 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır.

3.4. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması

Çalışma kapsamında verilerin elde edilmesinde görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme, araştırmacı tarafından katılımcıya birtakım sorular sorularak katılımcının konuyla ilgili düşünce ve gözlemleri hakkında bilgi edinilen süreçtir. Bu çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Bu teknikte, hazırlanmış olan sorular sırasıyla katılımcıya sorulur ve soruların katılımcı tarafından istenilen genişlikte yanıtlanmasına müsaade edilir (Yıkılmış ve Sazak Pınar, 2005: 11; Kozak, 2014).

Görüşme formunun hazırlanmasında Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde turizm rehberliği bölümüne bağlı olarak görev yapan iki akademisyenden ve sektörde aktif olarak çalışan iki turist rehberinden görüş alınmıştır. 10 soru olarak hazırlanan görüşme formu, iki turist rehberiyle yapılan pilot bir uygulamanın ardından yeniden düzenlenerek 7 soru olarak görüşme formuna son şekli verilmiştir. Hazırlanan görüşme soruları şu şekildedir:



1. Mesleğinizi seviyor musunuz? Neden?
2. Bir turist rehberini mesleğinde başarılı yapan kişisel ve mesleki özellikleri nelerdir? Bir turist rehberi olarak sizi mesleğinizde başarılı yapan kişisel ve mesleki özellikleriniz nelerdir?
3. Bir turist rehberinin grubuna karşı görünümü ve davranışları nasıl olmalıdır? Siz görünümünüze özen gösterir misiniz? Kişisel olarak zor zamanlar geçirdiğiniz bir dönemde grubuna karşı davranışlarınız nasıl olur? Grubunuzla veya grup üyeleri arasında yaşanan bir sorun halinde nasıl davranırsınız?
4. Bir konu veya durum hakkında meslektaşlarınızın bilgisine veya yardımına başvurur musunuz? Aranızda bir sorun yaşanması halinde mesleki ilişkilerinizi nasıl sürdürürsünüz?
5. Mesleki bilgi ve eğitiminizi yeterli görüyor musunuz? Günümüz değişen ve gelişen çağında bu değişime paralel bilgi ve eğitiminizi geliştiriyor musunuz? Geliştirmek için neler yapıyorsunuz?
6. Mesleki kongre, konferans, seminer veya toplantılara katılır mısınız? Bir turist rehberi için katılmasını gerekli görüyor musunuz? Neden?
7. Bir turist rehberi olarak meslekte yaşadığınız sorunlardan biraz bahsedebilir misiniz? Meslekte yaşanan genel sorunlara (kaçak faaliyetler, düşük taban ücret vs.) çözüm getirebilmek için bireysel olarak neler yapıyorsunuz?

Turist rehberleriyle İzmir Turist Rehberleri Odası'na gidilip rehberlere ulaşma noktasında yardım talep edilerek ve İzmir bölgesindeki tarihi ve turistik mekânlara gidilerek iletişim kurulmuştur. Görüşmeler için randevular belirlenmiştir. Telefon aracılığıyla ve yüz yüze yapılan görüşmeler katılımcı rehberlerin belirttiği zaman ve mekânda gerçekleştirilmiştir. Ortalama 20 dakika süren görüşmeler, katılımcı izni doğrultusunda kayıt altına alınmış ve gün sonu bilgisayara aktarılarak metin haline getirilmiştir. Veriler araştırmaya katılmayı gönüllü kabul eden 15 turist rehberinden Ocak-Mart 2019 tarihleri arasında toplanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Görüşmeler sonucu elde edilen ve gün sonu bilgisayar ortamına aktarılarak metin haline getirilen veriler betimsel ve içerik analiziyle incelenmiştir. Metinler birkaç kez okunmuş ve bazı sözcük ve cümlelere isimler verilerek kodlamalar yapılmıştır. Oluşturulan kodlar sayısal olarak tekrar etme sıklıklarına göre gruplara ayrılmış ve her bir grup ilgili bir temayla adlandırılmıştır. Analizler yapılırken herhangi bir bilgisayar programı kullanılmamıştır. İçerik analizinde tema oluşturma ve veriyi kavramsallaştırma çabası vardır. Betimsel anlatımla incelenen sonuçlarda ise sıkça doğrudan alıntılara yer verilir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 239). İçerik analiziyle oluşturulan kodlar ve kodlara atanan temalar, betimsel anlatımla yapılan yorumlamalar ve doğrudan alıntılar ayrıntılı olarak çalışmanın bulgular kısmında sunulmuştur. Doğrudan alıntılar tırnak işaretleriyle ayrılmış, katılımcılar R1, R2. şeklinde adlandırılmıştır.

4. Bulgular

Görüşmelere katılım gösteren turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde, cinsiyet değişkenine göre üç kadın ve 12 erkek turist rehberinden, yaş değişkenine göre 25-53 yaş aralığında farklı yaş gruplarından, öğrenim durumlarına göre ise bir doktora, bir yüksek lisans, dokuz lisans ve dört ön lisans mezunu rehberlerden oluştuğu belirlenmiştir. Katılımcı rehberlerin mesleki özellikleri incelendiğinde, mesleki rehberlik eğitimini 4 katılımcının bakanlık kursunda, 11 katılımcının üniversitede aldığı, çalışma sürelerine bakıldığında 1-30 yıl arasında farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Çalışma şekillerine



göre 12 rehberin serbest, iki rehberin sözleşmeli ve bir rehberin kadrolu çalıştığı, yabancı dillerine bakıldığında ise 10 rehberin İngilizce, iki rehberin Almanca, bir rehberin İngilizce, İspanyolca ve Portekizce, bir rehberin Fransızca ve bir rehberin Rusça dillerine sahip olduğu belirlenmiştir.

15 turist rehberiyle yapılan görüşmelerin analizlerinin yapılması sonucu oluşturulan kodlara ait temalar incelendiğinde bu temaların bir akademisyen görüşü de alınarak dört ana tema altında toplanmasının uygun olduğu belirlenmiştir. Bunlar sırasıyla; turist rehberliği mesleğine ilişkin görüşler, turist rehberlerinin kişisel ve mesleki özellikleri, turist rehberlerinin kişisel ve mesleki gelişim çabası ve turist rehberlerinin mesleki sorunlarla mücadelesidir. Oluşturulan dört ana tema ve bu temaları meydana getiren kodlar tablolar halinde sırasıyla ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Tablo 1. Tema 1: Turist Rehberliği Mesleğine İlişkin Görüşler

Temaya Ait Oluşturulan Kodlar
1. Ülkesini, kültürünü, milli değerlerini, tarihini anlatmaya duyulan heyecan (R4, R5, R6, R10, R11, R14, R15)
2. Maddi ve sosyal imkânları (R3, R7, R12, R13, R15)
3. Yeni yerler keşfetmek (R1, R5)
4. Yeni insanlar tanımak (R1, R6)
5. Açık alanda çalışmak (R2, R11)
6. Tarihe duyulan merak (R8, R10)
7. Farklı deneyimler edinme (R9, R12)
8. İsteğe bağlı çalışma (R6, R13)

Birinci ana tema doğrultusunda katılımcıların görüşleri incelendiğinde sekiz kod ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin mesleğe ilişkin görüşlerine bakıldığında ülkesini, kültürünü, milli değerlerini, tarihini anlatmaya duyulan heyecan, maddi ve sosyal imkânları en fazla vurgulanan noktalar olduğu görülmüştür. Örneğin katılımcı R12: *'Tatmin edici gelir ve sosyal imkânlar sağlıyor. Herhangi bir mesleğin sunamayacağı deneyimler edinme şansı veriyor.'*, katılımcı R4: *'Turiste ülkemizi, Türk kültürümüzü ne kadar iyi anlatırsam, karşıdakinin ön yargılarını ne kadar kırarsam o kadar başarılı sayıyorum kendimi. Bu yüzden bana bu mesleği sevdiren ülkem.'*, katılımcı R11: *'Başka meslek düşünmüyorum. Dört duvar arasında çalışmam. Bunun dışında yerli veya yabancı fark etmiyor karşında sonuçta bir insan var, karşıdaki insana bilgini aktarabilmek, ben de aktarmayı seviyorum bu yüzden mesleğimi de seviyorum.'*, katılımcı R6: *'Çalışmayacak olduğum durumlarda tur almama gibi bir esnekliğin olması. Her gün yeni insanlarla tanışıyor olmak çok keyifli. Ülkemi tanıtıyor olmak çok keyifli (R6)'*, katılımcı R8: *'Bana bu mesleği sevdiren tarih.'*, diyerek görüşlerini belirtmişlerdir.

Genel olarak görüşler değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin mesleki bağlılığını olumlu etkileyen, mesleklerini yerine getirirken kendilerine motivasyon kaynağı oluşturan nedenlerin ülkesini, tarihini, milli ve kültürel değerlerini aktarmaya duyulan sevgi ve mesleğin sağladığı maddi ve sosyal imkanlar olduğu görülmektedir. Bu noktada rehberlerin mesleklerine duygusal bir bağlılık duydukları ön plana çıkmaktadır. Turist rehberlerinin mesleklerine olumlu duygularla bağlanmaları, kendilerini mesleklerinde geliştirmeye daha istekli olmalarını sağlamaktadır. Özogul ve Ege (2018) turist rehberleri açısından mesleki bağlılığı inceledikleri çalışmalarında, rehberleri mesleklerine bağlayan faktörler arasında duygusal bağlılığın ön plana çıktığını belirtmişlerdir. Mesleğe yönelik duygusal bağ ile rehberlerin, mesleklerine olumlu duygular besleyerek daha istekli bir şekilde mesleklerinde kendilerini geliştirebileceklerini belirtmişlerdir. Bu bağlamda meslekte gösterilecek gelişimin



destekleyici bir rolü olarak mesleğe duyulan duygusal bağın önemi ortaya çıkmaktadır. Çalışma kapsamında rehberlerden alınan görüşler duygusal bağlılığın ön plana çıktığını desteklemektedir.

Tablo 2. Tema 2: Turist Rehberinin Kişisel ve Mesleki Özellikleri

Temaya Ait Oluşturulan Kodlar
1. Temiz ve göze hoş gelen kıyafetler (R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15)
2. Bireysel sıkıntıların yansıtılmaması için çaba gösterme (R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R12, R13, R14)
3. Sürekli okuma ve öğrenme çabası (R1, R4, R5, R6, R9, R11, R13, R14, R15)
4. Mesleğine sevgi ve ilgi duyma (R2, R3, R4, R6, R9, R10, R13, R14)
5. İnsanlarla iletişimi güçlü (R1, R2, R3, R5, R6, R11, R12)
6. Gündemi takip (R1, R6, R9, R11, R14, R15)
7. Güler yüzlü, sıcakkanlı, samimi (R2, R4, R6, R7, R10)
8. Yabancı dil hâkimiyeti (R3, R6, R8, R10, R11)
9. Pazarlama becerisi (R7, R11, R12, R15)
10. Beden dilini kullanabilme (R8, R11, R13, R15)
11. Kendini ifade edebilme (R1, R2, R9)
12. Karşısındakine güven verme (R4, R6, R7)
13. Kibar bir dil (R1, R7)
14. Girişken (R1, R6)
15. Lider (R1, R3)
16. Kendine has duruş (R2, R3)
17. Farklı anlatım tarzları (R2, R5)

İkinci ana tema incelendiğinde katılımcıların görüşleri doğrultusunda 17 kod ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin kişisel ve mesleki özelliklerine ilişkin görüşlerine bakıldığında temiz ve göze hoş gelen kıyafetler, bireysel sorunları yansıtmama çabası, sürekli okuma ve öğrenme, mesleğe duyulan sevgi ve ilgi en fazla vurgulanan noktalar olduğu görülmüştür. Örneğin katılımcı R14: *‘Merak, farklı kültürleri tanımaya meraklı kişiler, memleketini seven, öz eleştiri yapabilen. Çalışmak ve öğrenme isteği başarılı yapar. Ben bu yaşta hala okuyorum. Gündemi takip ediyorum. Mesleğinizi sevdiğiniz zaman başarılı olursunuz zaten’*. *‘Ahlak kurallarını, konuşmayı, hitap etmeyi bilen. Rehber saygın insandır. Toplumdaki saygın insanlardır rehberler.’*, katılımcı R3: *‘Dil kabiliyeti, ilgi duyması, rehberliğin gerektirdiği konularda arkeoloji olsun yerel kültür olsun sanat tarihi olsun öncelikle ona ilgi duyması gerekiyor. Bilgi ilgiyle edinilebilir. İlgi ve merak, dile yatkınlık, birebir ilişkilerde kurabildiğim başarı beni başarılı yapan özellikler’*. *‘Duruş olarak kendinden emin bir duruşa sahip olmalı. Giyim kuşam olarak baktığımızda bu turun içeriğine göre değişir. Yani bir şehir turu yapılıyorsa örneğin biraz şık giyimli olması, diğer tur çeşitlerinde örneğin yürüyüş turları vs. daha rahat kıyafetler giyilebilir. Davranışı ise grubun lideri gibi davranması gerekiyor. Lider imajını yansıtmalı. Tabi ki iletişim yeteneğinin oldukça yüksek olması gerekiyor. Tabi bu konuştuğu dilde öncelikle başarılı olmasını gerektiriyor.’*, katılımcı R13: *‘Birincisi dil, ikincisi bilgi, üçüncüsü tavır ve davranışlar. Saydığım bu üç özellik beni başarılı yapan’*. *‘Kıyafeti temiz olacak, kendisi de temiz olacak, beden dili önemli.’*, diyerek görüşlerini belirtmişlerdir.

Genel olarak görüşler değerlendirildiğinde, mesleği gereği insanlarla birebir ilgilenen ve sürekli insan karşısına çıkan rehberlerin kişisel bakımlarına özen göstermesi gerektiği anlaşılmaktadır. Özellikle ilk izlenimde dış görünümün etkisi dikkate alındığında turist rehberlerinin temiz ve göze hoş gelen kıyafetler giymeye önem verdikleri anlaşılmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi işi gereği sürekli insanlarla vakit geçiren ve kendisi de bir insan olan turist rehberlerinin birtakım sorunlar yaşaması doğaldır. Bu noktada rehberlerin

yaşadıkları sorunları karşı tarafa yansıtma konusunda çaba gösterdikleri görülmektedir. Ayrıca çok yönlü olmayı gerektiren bu meslekte rehberlerin sürekli okuma ve öğrenme çabası içerisinde oldukları ve mesleklerini severek ve ilgi duyarak icra ettikleri görülmektedir. Temizkan ve Arı (2019) turist rehberlerinin kişilik özelliklerini mesleğin gerekleri açısından değerlendirdikleri çalışmalarında, rehberlerin iletişimi kuvvetli, güler yüzlü, etkili konuşma becerisine sahip, araştırmacı, mesleki bilgiye sahip, lider gibi bazı özelliklere sahip olmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Bu doğrultuda rehberlerin görüşleri değerlendirildiğinde mesleğin gerektirdiği birtakım kişisel ve mesleki özelliklere sahip oldukları ve bunların gelişimine önem verdikleri saptanmıştır.

Tablo 3. Tema 3: Turist Rehberinin Kişisel ve Mesleki Gelişim Çabası

Temaya Ait Oluşturulan Kodlar	
1.	Meslektaşlarının bilgi ve tecrübesine başvurma (R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R12, R13, R14, R15)
2.	Sürekli kendini yenileme (R1, R2, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R14, R15)
3.	Mesleki toplantılara katılım çabası (R1, R2, R3, R5, R6, R8, R9, R10, R12, R13, R14, R15)
4.	Yoğun çalışma sebebiyle toplantılara katılmama (R4, R7, R11)
5.	Bilgi ve yardım almaya gerek duymama (R11)

Üçüncü ana tema incelendiğinde katılımcıların görüşleri doğrultusunda beş kod ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin kişisel ve mesleki gelişim çabasına ilişkin görüşlerine bakıldığında meslektaşlarının bilgi ve tecrübesine başvurma, kendini sürekli yenileme, mesleki toplantılara katılma çabası en fazla vurgulanan noktalar olduğu görülmüştür. Örneğin katılımcı R5: *Biz rehberler olarak tek bir alana bağlı çalışmıyoruz. Türkiye'nin herhangi bir yerinde ya da dünyanın herhangi bir yerinde çalışıyor olabiliriz. Bu durumlarda daha önce o bölgeye gitmiş rehberlerimizin bilgisine başvurabiliyoruz. Tabi bilgiyi olduğu gibi almıyoruz ama bir ön bilgi, bir destek olarak kullandığımız doğrudur. Üniversitede verilen eğitimi yeterli görmüyorum. Bir rehberin kendini geliştirmesinin en temel yolu okumaktan geçer diye düşünüyorum. Bunun yanı sıra kendimiz sivil olarak gitmemiz gereken bölgeleri gezip görmeye özen gösteriyoruz. Bunun yanı sıra meslek kuruluşlarının düzenlediği eğitim gezileri seminerler var. Bunlar da spesifik konular hakkında bilgi edinmemize yardımcı oluyor. Elimden geldiğince toplantılara katılıyorum.*, katılımcı R2: *Elbette. Gerçekten paylaşmayı seven, benden yaşça büyük görüp geçirmiş, paylaşmayı seven rehber abilerimden her zaman yardım isterim, fikir danışırım, onlarla sohbet etmeye çalışırım. Üniversitede almış olduğumuz eğitim yeterli değil. Elbette okumak ve araştırmak gerek kitaplardan gerek farklı rehberlerin söylediklerini dinleyerek tabi bu bilgilerin de doğrudan değil araştırılarak alınması lazım. Ondan dolayı sürekli kendimi geliştirmeye çalışıyorum. Elimden geldiğince katılmaya çalışırım. Bu işi güzel yapan rehber odaları var. Turum olmadığı bir zamana denk getirdiğim ilk fırsatta tekrar katılacağım.* şeklinde görüşlerini belirtmişlerdir.

Genel olarak görüşler değerlendirildiğinde, geniş bir bilgi ve beceriyi gerektiren, sürekli öğrenme ve tecrübe etmenin devam ettiği bu meslekte rehberlerin aynı anda her şeyden haberdar olmaları mümkün değildir. Bu bağlamda görüşlerden de anlaşılacağı üzere meslektaşlarının yardımlarına başvurmaları, onlarla iletişim halinde olmaları rehberlerin yararına olacaktır. Belirtildiği gibi öğrenmenin hayat boyu sürdüğü bu meslekte rehberler sürekli olarak kendilerini yenilemeli, güncel tutmalıdırlar. Bu noktada düzenlenen çeşitli seminer ya da toplantılar turist rehberleri için iyi bir fırsat olarak görülmektedir. Lin, Lin ve Chen (2018) hazırlamış oldukları çalışmalarında mesleki bilgi, beceri ve profesyonel tutum boyutlarıyla ele aldıkları mesleki yeterliliği, turist rehberliği mesleği açısından temel nitelikler olarak ele almış ve rehberlerin bu boyutlara gereken düzeyde sahip olmaları, kendilerini eksik



gördükleri noktalarda kişisel ve mesleki gelişimlerini artırıcı eğitim veya kurslar gibi birtakım faaliyetlerle kendilerini geliştirmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Bu doğrultuda katılımcı rehberlerin görüşleri de dikkate alındığında rehberlerin kişisel ve mesleki gelişimleri için çaba gösterdikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 4. Tema 4: Turist Rehberinin Mesleki Sorunlarla Mücadelesi

Temaya Ait Oluşturulan Kodlar	
1.	Kaçak faaliyetlerin fotoğraflanıp ihbar edilmesi (R2, R4, R5, R8, R9, R10, R11, R13, R14, R15)
2.	Acente kaynaklı oluşan sorunlar (R3, R5, R6, R8, R10, R11, R13, R15)
3.	Taban ücret altı çalışmama (R1, R5, R6, R7, R12, R14, R15)
4.	Kaçak rehberlik, kaçak acentecilik (R2, R3, R8, R12, R13, R15)
5.	Yoğun programlar ve sürekli yolda olma (R1, R2, R12, R14)
6.	Rehberliğin meslek olarak görülmemesi veya değer verilmemesi (R6, R8, R12)
7.	Yapılan düzenlemelerin yetersiz kalması (R3, R9, R14)
8.	Yetersiz denetmen sayısı (R1, R3, R10)
9.	Düzensiz hayat (R1, R2)
10.	Gerekli durumlarda hukuksal yola başvurma (R10, R11)
11.	Krizi yönetebilme (R6, R10)

Dördüncü ana tema incelendiğinde katılımcıların görüşleri doğrultusunda 11 kod ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin mesleki sorunlarla mücadelesine ilişkin görüşlere bakıldığında kaçak faaliyetlerin ihbar edilmesi, taban ücret altı çalışmama, acente kaynaklı sorunlar ve kaçak faaliyetler en fazla vurgulanan noktalar olduğu görülmüştür. Örneğin katılımcı R10: '*Karşılaştığımız herhangi bir kaçak faaliyet durumunda fotoğraflarını çekip yetkili olan kişilere gönderiyorum. Tabii ki bunun şikâyetlerini yapıyorum. Ama maalesef bunun İzro'yla Tureb'le çok bir alakası olmamakla birlikte çok fazla sayıda denetimcimiz yok hem bütçeden hem de imkânlardan dolayı. Çünkü denetmenlerin yanında bakanlıktan da valilikten de insanların olması gerekiyor. Aynı zamanda polis ve jandarmadan da insanların olması gerekiyor. Yani günümüzde çoğu yerde trafik polisi bile olmuyorken denetimler için polis atanması çok mümkün olmuyor. Belli zamanlarda belli bölgelerde daha çok o bölgeye tur yapılabileceğini tahmin ettiklerinde denetimler oluyor. Biz de bunlara elimizden geldiğince destek vermeye çalışıyoruz.*', katılımcı R9: '*Etik sorunları var mesleğin bir de yeterli olmayan kanunlar. Bazı arkadaşlara göre yeterli olsa bile kanunlar işlemiyor. Gördüğümüz korsan ya da kaçak birim ya da şahısları ihbar ediyoruz. Fotoğraflarını çekip gönderiyoruz.*' şeklinde görüşlerini belirtmişlerdir.

Genel olarak görüşler değerlendirildiğinde meslekte kanuna aykırı davranan kişi ya da acentelerden kaynaklanan veya kanundaki düzenlemelerin yetersizliğinden kaynaklanan birtakım sorunların yaşandığı görülmektedir. İlgili alanyazında rehberlerin yaşadıkları sorunlar ile ilgili çalışmalar incelendiğinde genel olarak benzer sorunların yaşandığı anlaşılmaktadır (Atay, 2008; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Hacıoğlu vd., 2018). Bu noktada yetkili kişi, birim ya da bakanlığa görevler düştüğü gibi rehberlerin de bireysel olarak üzerlerine düşen görevleri bulunmaktadır. Katılımcı rehberlerin bu konuda taban ücret altı çalışmayarak ve kaçak faaliyetleri ihbar ederek mücadele ettikleri anlaşılmaktadır.

Yapılan görüşmeler ile elde edilen verilerin analizi sonucunda katılımcı turist rehberlerinden iyi düzeyde olumlu yanıtlar alınmıştır. Mesleklerini seven, birtakım kişisel ve mesleki özelliklere sahip, kişisel ve mesleki gelişimleri için çaba gösteren ve meslekte yaşanan sorunlarla mücadele eden bireyler oldukları belirlenmiştir.



Sonuç ve Öneriler

Türkiye'nin Bu çalışma, turist rehberlerinin kişisel ve mesleki gelişimlerine verdikleri önemi, meslekleri ve sahip oldukları kişisel ve mesleki özellikleri hakkındaki görüşleri ve performanslarına verdikleri önemi ortaya koymaktadır. Çalışmada ilk olarak kişisel gelişim ve mesleki donanımına ilişkin alanyazın incelenmiştir. Daha sonra turist rehberleriyle görüşmeler yapılmış ve birtakım veriler elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analiziyle bulgular ve sonuçlar ortaya koyularak çalışma sonlanmıştır. Verilerin toplanmasında yararlanılan görüşme formu ile katılımcıların demografik özellikleri, kişisel ve mesleki özellikleri, bilgi ve eğitimlerinin gelişimine verdikleri önem, bireysel ve mesleki sorunlarıyla mücadele konularında bilgiler elde edilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde büyük çoğunluğun erkek (n=12) ve lisans mezunu (n=9) rehberlerden oluştuğu görülmektedir. Rehberlik mesleğinde sürekli yolda olma, uzun ve düzensiz çalışma saatleri gibi birtakım zorlukların olması ve aile hayatında kadının sorumluluğunun daha fazla olması nedenleriyle bu meslek kadın rehberler tarafından daha az tercih edilmektedir. Ayrıca 2012'de çıkan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile mesleğe kabul şartlarında lisans ya da ön lisans mezunu olma şartı aranmaktadır. Mesleki özelliklerine göre ise çoğu rehberin mesleki eğitimini üniversitede (n=11) aldığı, yabancı dillerinin İngilizce (n=10) olduğu ve serbest şekilde (n=12) çalıştıkları belirlenmiştir.

Görüşme verilerinin analiz edilmesiyle verilerin dört ana tema altında toplanmasına karar verilmiştir. Birinci ana tema olan mesleğe ilişkin görüşler teması incelendiğinde, turist rehberlerinin mesleklerini severek icra ettikleri ve bu sevgiyi en fazla ülkesine, tarihine, kültürüne, milli değerlerine duyulan bağlılığın ve mesleğin sağladığı maddi ve sosyal imkânların tetiklediği belirlenmiştir. İkinci ana tema olan kişisel ve mesleki özelliklere ilişkin görüşler teması incelendiğinde, turist rehberlerinin sıcakkanlı, güler yüzlü, beden dilini kullanabilen, iletişimi güçlü, kendini ifade edebilen, lider, girişken, yabancı diline hâkim gibi birtakım özelliklere sahip oldukları; bireysel bakımına özen gösteren, gündemi takip, sürekli okuma ve öğrenme gayretiyle de gelişimlerine önem verdikleri anlaşılmaktadır.

Üçüncü ana tema olan kişisel ve mesleki gelişim çabasına ilişkin görüşler teması incelendiğinde, turist rehberlerinin bol kitap okuma, düzenlenen mesleki seminer ya da toplantılara vakit buldukça katılım göstermeye çalışma, meslektaşlarıyla bilgi alışverişinde bulunma gibi yöntemlerle gelişimleri için çaba gösterdikleri belirlenmiştir. Dördüncü ana tema olan mesleki sorunlarla mücadeleye ilişkin görüşler teması incelendiğinde, turist rehberleri mesleklerinde en fazla karşılaştıkları sorunların kaçak faaliyetler olduğunu belirtmişlerdir. Bu noktada rehberler yapılan düzenleme ve denetlemelerin yetersiz kaldığını ve gerekenin yetkililerce yapılması gerektiğini belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra bireysel olarak rehberlerin taban ücret altı çalışmayarak, kaçak faaliyetleri ihbar ederek sorunlarla mücadele ettikleri belirlenmiştir.

Mesleğinde başarılı bir turist rehberi geniş bilgi birikimine sahip olan, bilgisini sürekli yenileyen ve mevcut bilgisine yeni bilgiler ekleyen başka bir deyişle kendini eğitmesini bilen rehberdir. Bu noktada kişisel ve mesleki gelişimin önemi ortaya çıkmaktadır. Sonuç olarak çalışmaya katılan turist rehberlerinin mesleğin gerektirdiği birtakım kişisel ve mesleki özelliklere sahip oldukları, kişisel ve mesleki gelişimlerine önem verdikleri ve bunun için çaba gösterdikleri saptanmıştır. Ayrıca son olarak aşağıda eğitim kurumlarına, turist rehberliği meslek kuruluşlarına, Turist Rehberleri Birliği' ne (TUREB), seyahat acentelerine ve diğer araştırmacılara öneriler sunulmuştur.

Mesleki rehberlik eğitiminin verildiği üniversitelerde verilen bilgiler meslekte gerekli temel bilgiyi vermektedir. Ancak bu yeterli değildir. Eğitim kurumlarında verilen derslerin teorik olarak yeterli geldiği fakat mesleği rahat bir şekilde icra edebilmeyi sağlayacak pratik ve



uygulama noktasında yetersiz kaldığı Eker ve Zengin (2016) tarafından yapılan çalışmada da belirtilmektedir. Özellikle mesleki bilgini yanında kişisel ve mesleki gelişime katkı sağlayacak eğitimlerin de verilmesi gerekmektedir. Bu noktada üniversitelerde verilen dersler arasına kişisel ve mesleki gelişime katkı sağlayacak derslerin de eklenmesi önem arz etmektedir.

TUREB'e bağlı meslek kuruluşları uzmanlaşma eğitimi, eğitim gezisi gibi birtakım eğitim faaliyetleri yürütmektedir. Fakat düzenlenen bu eğitim faaliyetleri turist rehberlerinin mesleki gelişimlerine yönelik olmaktadır. Dolayısıyla rehberlerin kişisel gelişimini de destekleyecek faaliyetler düzenlenmelidir. Örneğin, farklı kültür, millet ya da inançtan oluşan bir grubu nasıl yönetmeleri, nasıl davranmaları konusunda destek verilebilir.

TUREB, kendisine bağlı meslek kuruluşlarının rehberlere yönelik seminerler düzenlemesi konusunda destek sağlamalıdır. Düzenlenecek olan bu seminerlerde özellikle kişisel gelişime katkı sağlanması noktasında bu konuda uzman bireylerle birlikte çalışılması gerekmektedir.

Turist rehberleri üstlendikleri görevler itibariyle ülkelerini temsil ettikleri gibi birlikte çalıştıkları seyahat acentalarını de temsil etmektedirler. Bu noktada farklı pazarlarla çalışan seyahat acentaları birlikte çalıştıkları turist rehberlerinin ilgili pazara yönelik daha iyi bir hizmet sunabilmesi için rehberleri desteklemelidir. Örneğin acenta rehberlerinin farklı ülke veya bölgelere gitmelerine, oranın kültürüyle ve insanlarıyla etkileşim kurmalarına yardımcı olabilir. Aynı zamanda bu, kişisel gelişime de katkı sağlayacaktır.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda, lider pozisyonunda çalışan farklı mesleklerden bireyler üzerine benzer bir araştırma yapılabilir, farklı değişkenlerle bağdaştırılarak araştırma geliştirilebilir. Ayrıca turist rehberlerinin kişisel ve mesleki gelişimleri için yapılacak çalışmalarda rehberlerin ihtiyaçları göz önüne alınarak stratejiler belirlenebilir, çözüm önerileri sunulabilir.

Kaynakça

- Akköz, H. (2015). Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Beklenen Nitelikleri İle Sergiledikleri Performansın Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi, (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Albuz, N., Köşker, H., Ercan, F. ve Özbek, Ö. (2018). "2017 Yılı Turist Rehberliği Ön Lisans ve Lisans Eğitimine Yönelik Değerlendirmeler", İçinde: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç ve H.U. Yıldırım (Ed.). *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, 78-93, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altunkeser, F. ve Ünal, E. (2015). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Tutumlarının Çeşitli Değişkenler Açısından Yordanması. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 1-15.
- Atay, L. (2008). Alan Kılavuzluğunun Çanakkale İlindeki Uygulaması ve İlgili Turizm Mevzuatı Açısından Değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 169-176.
- Ayra, M. ve Kösterelioğlu, İ. (2015). Öğretmenlerin Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimlerinin Mesleki Öz Yeterlilik Algıları ile İlişkisi. *NWSA-Education Sciences*, 10(1), 17-28.
- Balaban, Ö. ve Çakmak, D. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Kişisel Gelişim Eğitimlerine Yönelik Algılarının İncelenmesi. *Sakarya İktisat Dergisi*, 5(1), 1-17.
- Balta, S. (2017). "Rehberlikte Kişisel Gelişim ve Paydaş İlişkileri", İçinde: F.Ö. Güzel, V. Altıntaş ve İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları, Öngörüler ve Uygulamalar*, 127-139, Ankara: Detay Yayıncılık.



- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örneklem Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 231-274.
- Bayram Erkol, G. (2017). Motivasyonun Demografik Ve Mesleki Özelliklere Göre Farklılaşması: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 12(48), 257-271.
- Biçer, G. ve Düztepe, Ş. (2003). Yetkinlikler ve Yetkinliklerin İşletmeler Açısından Önemi. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1(2), 13-20.
- Cansu, E. (2018). Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitim Öğretim Dönemlerinde Aldıkları Yabancı Dil Eğitiminin Mesleki Açından Yeterliliği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*, 8. Baskı, Adapazarı: Sakarya Kitabevi.
- Çelik, T. O. ve Üstüner, M. (2017). Ortaöğretim Öğretmenleri için Mesleki Değerler Ölçeği Geliştirme Çalışması. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 151-169.
- 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.
- Çoruk, A. (2007). Okul Müdürlerinin Kişisel Gelişim Çabaları ve Birlikte Çalıştığı Öğretmenlerin Kişisel Gelişimlerine Katkıları. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Doğan, Ö. (2018). Zaman Yönetimi ve Akademik Başarı İlişkisi: Artvin Çoruh Üniversitesi, Hopa İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde Bir Uygulama. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 149-174.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Ekşi, F. (2011). Kişisel Gelişim Literatürünün Eğitim ve Danışma İhtiyacı Açısından İncelenmesi: Kuramsal Analitik Bir Yaklaşım. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Genç, M. ve Fidan, Y. (2019). Öğrencilerin Kişisel Gelişim Yönelimlerinin Kariyer Uyum Yeteneklerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Örneği. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(35), 151-178.
- Güneş, F. (2012). Bologna Süreci ile Yükseköğretimde Öngörülen Beceri ve Yetkinlikler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(1), 1-9.
- Hacıoğlu, N., Saylan, U. ve Sümbül, G. (2018). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliğinin Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma, İçinde: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H.U. Yıldırım (Ed.). *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, 446-467, Ankara: Detay Yayıncılık.
- İskender, H. (2011). Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Yetkinlik Sorunları ve Bu Sorunların Çözümünde Sürekli Eğitimin Rolü. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karahan, A. ve Kav S. (2018). Hemşirelikte Mesleki Yetkinlik. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 5(2), 76-84.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Karayağız, K. (2018). İlkokul Öğretmenlerinin Kurumsal Aidiyet Algısı ve Mesleki Yeterlilik Algısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.



- Kassawnh, M. S., Makhadmeh, I. M., Shatnawi, H. S. and Najdawi, B. M. (2019). The Impact of Behaviors and Skills of Tour Guides in Guiding Tourist Groups. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(1), 1-13.
- Kaya, U. ve Özhan, K.Ç. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kozak, A. M. ve Yetgin, D. (2013). Profesyonel Turist Rehberlerinin (PTR) Yetkinliklerinin Mesleki Yeterlilikler Çerçevesinde Değerlendirilmesi, İçinde: K. Karamustafa (Ed.). 14. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, 408-428, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Koroğlu, Ö. (2014). Meslek Seçimi ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 137-157.
- Limoncu, A. (2015). Kişisel Gelişim Çabası ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hekim ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Lin, Y.-C., Lin, M-L. and Chen, C-Y. (2018). Examining the Impact of Tour Guides' Professional Competences on Service Quality, Tourist Satisfaction and Repurchase Intentions towards Package Tour Products. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 6 (2), 26-38.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of Toursit Guides: Case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23, 555-562.
- Okuy, B. (2012). Yönetici ve Çalışanların Özgüven Düzeyleri ile Kişisel Gelişim İnisyatifi Alma Becerilerinin Karşılaştırılması. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özoğul, G. ve Ege, Z. (2018). Mesleki Bağlılık: Tanımı, Boyutları ve Turist Rehberliği Açısından Önemi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(66), 366-384.
- Pekkan, N.Ü., Gökçen K.A., Develi, A. ve Çavuş, M.F. (2018). Kariyer Tatmini Kişisel Gelişim Yönelimi Görev Performansı ve Bağlamsal Performans İlişkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, İçinde: N. Kalkan, T. Kaplan ve T. Nas (Ed.). 26. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 771-777, Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon.
- Saltık Arıkan, I. ve Dönmez Gümüş, F. (2018). Turist Rehberleri ve Kişilik, İçinde: S. Eser, S. Şahin ve C. Çakıcı (Ed.). *Turist Rehberliği*, 75-100, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahin, S. ve Kızıllırmak, İ. (2018). Turist Rehberliği Mesleki Etik İlkeleri, İçinde: S. Eser, S. Şahin ve C. Çakıcı (Ed.). *Turist Rehberliği*, 221-238, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tat, M. (2007). Zihin Dili Programlaması(NLP)nın Kişisel Gelişim ve Kişilerarası İletişim Üzerindeki Etkisi: NLP Eğitimlerinin, Kişisel Gelişim, Örgütlerde Kişilerarası İletişim ve Performans Geliştirme Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bir Araştırma. (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Temizkan, P. ve Arı, Ö. (2019). Turist Rehberi Adaylarının Kişilik Özelliklerinin Mesleğin Gereklere Açısından Değerlendirilmesi, *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 2(1), 65-79.
- Toksöz, D. (2015). Turist Rehberlerinin Meslek Etiği Algısının Ölçülmesi. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB). Rehber İstatistikleri. <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 20.07.2019)
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu, (2012), T.C. Resmi Gazete, 28331, 22 Haziran 2012.
- Türkmen, T. M. (2017). A Research on Determination of Leadership Orientations of Tourist Guides. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16(3), 913-927.



- Ünal, C. (2015). Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Turistlerin Destinasyon İmaj Algısı ve Genel Memnuniyeti Üzerine Etkisi (Alman Turistlere Yönelik Antalya Şehir Turunda bir Uygulama). (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıkılmış, A. ve Sazak Pınar, E. (2016). İlköğretim Okulu Müdürlerinin Kaynaştırmaya Yönelik Görüşlerinin Belirlenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(1), 7-22.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin.
- Yoldaş, C., Işlak, O. ve Şener, A.N. (2018). Akademisyenlerin Mesleki Etik Davranışlarına İlişkin Sınıf Öğretmeni Adaylarının Görüşleri. *International Journal of Active Learning*, 3(2), 23-33.

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 08.12.2019
Revizyon Tarihi (Revised) : 18.12.2019
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2019

TUREJ
JOTOG



Mutfak Müzelerinin Sergileme Şekilleri ve Turist Rehberlerinin Etkisi: Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi Örneği*

Exhibition Types of Culinary Museums and the Effect of Tourist Guides: A Case of Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Culinary Museum

Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: sandikcimustafa@hotmail.com

Arş. Gör. Asilhan Semih MUTLU 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: smutluc@aku.edu.tr

Öğr. Gör. Hülya MUTLU 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Emirdağ Meslek Yüksekokulu, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Emirdağ Vocational School, Turkey
E-Mail: hulyamutlu@aku.edu.tr

Öz

Amaç ve Önemi: Bu çalışmanın amacı; son yıllarda faaliyet ve ziyaretçi sayılarında artış gösteren gastronomi müzelerinde, kullanılan sergileme yöntemlerini ve bu yöntemlerin belirlenmesinde turist rehberlerinin etkisini belirlemektir. Gastronomi müzelerinin kurulmasına bilgi temin etmek ve gastronomi müzeleri üzerine yapılan çalışmaların literatürüne katkı sağlamaktır.

Yöntem: Bu çalışmada nitel araştırma tercih edilerek gözlem ve görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Örneklem olarak seçilen Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi'nde mutfak kültürünün sergilenme şekilleri gözlem yapılarak belirlenmeye çalışılmıştır. Gözlem formu doldurularak veriler kayıt altına alınmıştır. Ayrıca müze sorumluları ile görüşmeler gerçekleştirilerek sergileme şeklinin tercihinde turist rehberlerinin etkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

Bulgular: Şanlıurfa kültür ve gastronomi turizmi ile ön plana çıkan şehirlerden biri olup, kültürel değerlerin sunulmasında müzelerden yararlanmaktadır. Yaşayan mutfak kültürünün en güzel örneklerinden bir tanesini yansıtan Şanlıurfa Hacıbanlar Mutfak Müzesi ziyaretçilere şehrin mutfak kültürünü anlatmaktadır. Müzede sadece durağan sergileme tekniği kullanıldığı belirlenmiştir. Özellikle vitrin içi sergileme, mankenler, bilgi panoları ve görsellerin çoğunlukta olduğu belirlenmiştir. Sergilenme şeklinin tercihinde turist rehberlerinin etkisi bulunmazken, sergilenen eserlerde ve konularında etkilerinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Mutfak kültürü kitle turizminden bireysel turizme geçiş aşamasında turistlerin ilgi odağı haline gelmiş ve gastronomi turları düzenlenmeye başlanmıştır. Mutfak kültürünü

Atf için (for cited): Sandıkcı, M., Mutlu, A.S. ve Mutlu, H. (2019). Mutfak Müzelerinin Sergileme Şekilleri ve Turist Rehberlerinin Etkisi: Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi Örneği, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(2), 104-112.

* Bu çalışma Uluslararası Marmara Fen ve Sosyal Bilimler Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulan tam metnin genişletilmiş hali olmakla birlikte, Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Komisyonunca kabul edilen 18.Kariyer.01 nolu proje kapsamında desteklenmiştir.



gelecek nesillere aktarmada müzelerin kullanımı, sergileme şekillerinin incelenmesi ve turist rehberlerinin etkisi çalışmanın özgünlüğünü sağlamaktadır.

Sınırlılıklar: Çalışmanın sadece Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi örneğinde yapılması sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Gastronomi müzesi, mutfak kültürü, Şanlıurfa Hacıbanlar evi, turist rehberi.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this study; is to determine the exhibition methods used in gastronomic museums, which have increased the number of activities and visitors in recent years, and the effect of tourist guides on the determination of these methods. To provide information on the establishment of increasing gastronomy museums and to contribute to the literature by increasing the studies on gastronomy museums.

Methodology: In this study, qualitative research method was preferred and observation and interview techniques were used. In the Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Culinary Museum, which was selected as a sample, the ways of displaying the culinary culture were tried to be determined by observing. The observation form was completed and the data were recorded. In addition, interviews were conducted with museum managers to determine the effect of tourist guides on the choice of exhibition style.

Findings: Şanlıurfa is one of the cities that come to the forefront with cultural and gastronomic tourism and takes advantage of museums in presenting its unique cultural values. Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Culinary Museum, which reflects one of the best examples of living culinary culture, informs its visitors about the culinary culture of the city. It was determined that only the stationary display technique was used in the museum. It was determined that particularly in-store display, mannequins, information boards and visuals were used mostly. It was concluded that the tourist guides had no effect on the type of exhibition, but they had an effect on the exhibited works and its' locations.

Originality/Value: Culinary culture has become the center of attention of tourists during the transition from mass tourism to individual tourism and gastronomy tours have started to be organized. The use of museums in transferring culinary culture to future generations, the reason for their display and the influence of tourist guides include the original characteristics of the study.

Limitations: The study was conducted only in the Şanlıurfa Hacıbanlar House Kitchen Museum sample.

Keywords: Gastronomy museum, culinary culture, Hacıbanlar evi culinary museum, tourist guide.

Paper Type: Research article

Giriş

Müzeler, toplumun bilimsel ve kültürel geçmişini yansıtan ve geleceği biçimlendirilen eğitim kurumları (Erbay,2011;4) olarak tanımlanmaktadır. Türkiye Uluslararası Müze Konseyi'ne göre müze: "Uygarlık tarihine ait her türlü objenin, bilimsel kurallar altında sergilenerek, halkın beğeni ve kültürel birikimini zenginleştiren, araştırmacıların çalışmalarını kolaylaştırıcı ve geliştirici tarihi verilerin gelecek kuşaklara aktarıldığı mekânlardır." şeklinde ifade edilmektedir (IcomTurkey.org). Müzeler kuruluş amaçlarına göre; ulusal, antik heykel, resim, çağdaş sanat, tasarım, bilim, doğa tarihi müzeleri gibi farklı sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır ve bu müzeleri ziyaret eden bireyler yaşam, sanat, bilim ve müzeler hakkında bilgi sahibi olmaktadır (Şener,2016).

Gastronomi müzeleri, gastronomi tarihi ve kültürünün tanıtmasıyla birlikte (Mankan, 2017a:173) yiyecek ve içecekleri tadabilme imkânı veren (Yılmaz ve Şenel, 2014:499) araçlar



olarak ifade edilmektedir. Gastronomi temalı müzelerin bazıları tek bir ürünü (şarap, zeytin, zeytinyağı vb.) sergilemeyi tercih ederken bazıları da mutfak kültürünün tamamını yansıtacak koleksiyonlara yer vermektedir (İstanbullu Dinçer ve Şahinoğlu, 2015:147). Gastronomi müzesi kültürel değerleri korumakta, bölgenin çekiciliğini artırmakta (Çetin ve Küçükkömürler, 2018), bölgenin zenginliklerini ve kültürünü yansıtmaktadır (Gökçe ve Ark. 2017). Gastronomi temalı müzelerde workshoplar, eğitimler ve çeşitli ürünlerin üretimleri yapılmaktadır (Mankan,2017b). Gastronomi müzelerinde sergileme şekillerinden durağan sergileme şekillerinden mankenler ve vitrinlerin sıklıkla kullanıldığı görülmektedir (Sandıkcı ve ark, 2018). Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Müzesi bulunduğu şehrin mutfak kültürünü somut hale getirerek ziyaretçilere aktaran müzelerden biridir.

Durağan Sergileme Teknikleri (Geleneksel Metot): Vitrin içi sergileme veya stant üzeri sergilemeler olup, modeller, diatomalı odalar (ön planda modeller, arka planda dev boyutlu duvar resmi yer alan odalar), maketler (çeşitli yerleşim yeri, bina ve araçların gerçek boyutlarının küçültülerek kopyalarının yapılması), mankenler, çizimler, fotoğraflar ve bilgi panoları gibi durağan unsurlarla desteklenmektedir.

Dinamik Sergileme Teknikleri: Sesli yönlendiriciler, film, video ve slayt gösterileri, hareketli modeller, canlı yorumcular, bilgisayar destekli sergiler, simülatörler (görüntü ve ses efektlerinin oluşturduğu teknik düzenek), interaktif gösterimler, video diskleri ve dramalar dinamik sergileme teknikleri olarak adlandırılmaktadır. Yardımcı görsel ve işitsel tekniklerin kullanılması ile ziyaretçilerin daha kolay öğrendiği düşüncesinden yola çıkarak dinamik sergileme teknikleri geliştirilmiştir. Dinamik sergileme teknikleri özel hazırlanmış düzeneklere ihtiyaç duymakta olup, tek başına kullanıldığı gibi geleneksel metotlar ile de kullanılabilir.

Gastronomi temalı müzelerde sergileme şekillerinin tespit edilmesi, ziyaretçilerin deneyimleri açısından önemlilik arz etmektedir. Çünkü bir müzenin başarısı ziyaretçilerin zihninde yarattığı bilinç düzeyine ve hatırlama gücüne bağlıdır (Gül ve Gül, 2017:63). Kullanılan sergileme teknikleri de ziyaretçilerin müzedeki geçirdikleri süre ile doğrudan ilişkili olup, farklı deneyimler edinmesini sağlayacak niteliktedir. Bu nedenle çalışmada sergileme teknikleri araştırma konusu olarak belirlenmiştir. Çalışmanın amacı ise mutfak kültürünün gastronomi müzelerinde sergilenme şekillerini ve turist rehberlerinin etkisini Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Müzesi örneğinde incelemektir.

2. Yöntem

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi tercih edilerek gözlem ve görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Gözlem kaydını gerçekleştirmek amacıyla gözlem formu hazırlanmıştır. Gözlem formunda müzenin genel özelliklerini belirlemek amacıyla 6 soru, müzede sunulan imkanları belirlemek amacıyla 6 soru ve sergileme şekillerini tespit etmek amacıyla 6 farklı kriter incelenmiştir. Müzeye gözlem yapmak amacıyla 23.02.2019 tarihinde gidilmiş, yaklaşık iki saat müzede gözlem yapılmış, objeler ve müze araştırmacılar tarafından fotoğraflanmıştır. Ayrıca müze sorumlularından hem müze hakkında hem de müzedeki objeler hakkında detaylı bilgi alınmıştır. Ayrıca sergilenme şeklinin belirlenmesinde turist rehberlerinin etkisinin olup olmadığını tespit etmek amacıyla müze sorumluları ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Müze oluşturulmasında rehberlerin katkısı olup olmadığı varsa hangi şekilde olduğuna ilişkin sorular müze sorumlularına yöneltilmiştir.



3. Bulgular

Bu bölümde Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Müzesi'nde gözlem ile elde edilen bulgulara yer verilmiş olup, bulgular görsellerle desteklenerek sunulmuştur. Müzenin sergilenme teknikleri ise bilgi panoları, mankenler, vitrinler olarak ayrı başlıklar altında sunulmuştur.

3. 1. Gözlem Tekniği ile Elde Edilen Bulgular

Müze girişinde danışma ofisi yer almakta olup, turnike bulunmamaktadır. Müzenin giriş koridorunda tablolar ve müze kuralları bulunmaktadır. Ayrıca girişte sağ tarafta lavabolar yer almaktadır. Müzede teşhir salonu konağın odaları olup, her odada ayrı bir tema işlenmiştir. Konağın beş odası olup, geniş bir avluya sahip olmakla birlikte avluda iki adet su kuyusu bulunmaktadır. Müzenin giriş bahçesinde tokmak, dibek, tel şehriye makinesi, su küpleri gibi araç-gereçler sergilenmektedir. Müzenin duvarlarına her salonun konusuna göre görsel içeren bilgi panoları hazırlanmıştır. Müzede eserleri bağışlayan kişilerin isimleri de bağışladıkları eserin altında belirtilmektedir. Mutfak malzemeleri ve sofraya düzeni yöreye özgü kullanım şekilleri ve yöresel adları ile sergilenmektedir. Müzede elektronik rehber sistemi bulunmamakta olup, talep edildiği takdirde müze görevlisi müze hakkında bilgi vermektedir. Müzede kafeterya, çocuklar için etkinlik odası, konferans salonu bulunmamaktadır.

Odalar tamamen ahşap olup, odalarda genelde ahşap gömme dolap ve nişler bulunmaktadır. Bütün gömme dolaplara ve nişlere mutfak araç-gereçleri yerleştirilmiş olup, dolap ve nişler vitrin olarak kullanılmaktadır. Odalar hem geniş hem de ferah olup, oturma alanları şark köşesi şeklinde tasarlanmıştır.

İlk salon yemek odasıdır. Bu salonda aile üyelerinin sofrada yemek yerken mankenlerle canlandırılması yer almaktadır. Odada toplam beş niş ve cam ile kaplanmış altı gömme dolap bulunmaktadır. Nişlerde sefer taşı, sürahiler, abdest ibrikleri sergilenmektedir. Cam vitrin içerisinde ise bakır araç-gereçler sergilenmekte olup; köfte leğenleri, çirtikli sahan, kaburgalı sahan, vazolar, kazan kebabı tavası, lebeniye sahanı, havan, bakır tencere ve leğenler sergilenmektedir. Ayrıca cam vitrinlerde antik dönemden kalma toprak kaplarda sergilenmektedir. Her araç-gerecin altında isimlikler bulunmakta ve alt kısmında bağış yapan kişinin adı yer almaktadır.

Yemek odasının sol tarafında eyvan alanı bulunmakta olup, bu alan kapı ve penceresi olmayan açık bir alandır. Yazlık eyvan adı verilen bu bölüm, genellikle yaz aylarında kullanılmaktadır. Konak içerisinde iki tane eyvan olup yazlık eyvan bölümünün karşısında kışlık eyvan bölümü yer almaktadır. Yazlık eyvan bölümünde eski zamanlara ait televizyonlar, radyolar, plak çalar, kasetçalar yöresel kadın kıyafetleri ve iki adet ahşap bilgi panosu yer almaktadır. Her iki bilgi panosunda da Şanlıurfa Mutfağının özellikleri yer almaktadır. Bu alanda eski zamanlarda giyilen kadın kıyafetleri ziyaretçiler tarafından denenmesi için bir vestiyere asılmış olup, müze görevlisi ziyaretçileri bilgilendirerek kıyafetler ile fotoğraf çekinmeleri sağlanmaktadır.

Yazlık eyvan bölümünden sonra ziyaret edilen oda yaşam odasıdır. Yaşam odası diğer odalar gibi sedirle kaplı olup, duvarları gömme dolap ve nişlerle kaplıdır. Dolaplar ve nişler mutfak araç gereçleri sergilemek amacıyla kullanılmaktadır. Ayrıca salonun merkezinde içli köfte ve ağzı açık yapımı mankenler aracılığıyla tasvir edilmektedir.

Yaşam odasının hemen alt kısmı zerzembe 1 (kiler) odası olarak adlandırılmıştır. Bu odada kışlık yiyeceklerin hazırlanmasında ve saklanmasında kullanılan araç gereçler sergilenmektedir. Bu bölümde dört adet vitrin yer almakta olup, diğer malzemelerin tamamı vitrin dışındaki bölümlerde sergilenmektedir. Su küpü, bıçaklar, kazan, bakır sahanlar, ayran yayığı, terazi, kahve dibegi, et tokmağı, taş dibek, halbur adı verilen elek, şerbet takımı, ahşap

yoğurt mahmarası, taylık adı verilen hasır sepetler, külünçe baskısı, sürahiler, huni, süzek, kahve gümgümü, bakır teştler, siniler gibi pek çok mutfak araç gereci sergilenmektedir. Ayrıca mutfak araç gereci dışında anahtar, kapı kilidi, tokmaklar, kuyu çıkırığı, çamaşır tokacı, löküsler, zülfe adı verilen büyük testere gibi aletlerde sergilenmektedir. Araç gereçlerde başlıyayan kişinin adı da bulunmaktadır.

Kiler odasında kışlık tatlar ve kurutulmuş tatlar olmak üzere iki adet bilgi panosu yer almaktadır. Mercimek, fasulye, nohut gibi bakliyatların saklanması için kullanılan tahıl ambar deposu da bu bölümde sergilenmektedir. Yağ küpü, sirke küpü, peynir küpü, pekmez küpü gibi küpler yer almakta olup, küplerin tamamı oyuk içerisine oturtularak sabitlenmiştir. Kilerde harman gemi (düven) bulunmakta olup ne işe yaradığı ile ilgili bilgi yer almamaktadır. Kışlık kurutulmalıkların hazırlandığı kurutulmalık hasırlar da bu bölümde sergilenmektedir.

Tandır olarak tabir edilen mutfak bölümünün geniş bir kısmında mutfak kültürü mankenlerle tasvir edilmektedir. Et taşında et dövme işlemi, karadağ değirmeninde buğday öğütme işlemi, hamur yoğurma ve yufka yapma işlemleri mankenler aracılığıyla canlandırılmıştır. Bu alanda coğrafi işaret tescil belgesinin bir kopyası çerçevelenerek duvara asılmıştır. Ayrıca duvarda yer alan nişlerde mutfak araç gereçleri sergilenmektedir. Gaz ocağı, küllerin biriktirildiği küllük alanı, ayran yayığı, kuyu, sıra curunu, elekler, bakır sürahi ve tepsiler, bakır tabaklar ve diğer mutfak araç gereçleri de bu alanda sergilenmektedir. Tandır bölümünde yöresel yemek kurslarının düzenlendiği uygulama (hazırlık) mutfağı da bulunmaktadır.



Resim 1: Hacibanlar Evi Dış Görünümü

3. 3. 1. Şanlıurfa Hacibanlar Evi Müzesi Sergileme Şekilleri

Şanlıurfa Hacibanlar Evi Müzesi'nde yapılan gözlem esnasında durağan sergileme tekniklerinin yoğun olarak kullanıldığı görülmüştür. Özellikle objelerin sergilenmesinde vitrinlerin kullanıldığı, Şanlıurfa Mutfağı hakkında bilginin ise bilgi panoları ile sağlandığı belirlenmiştir. Şanlıurfa Mutfak kültürünün en önemli unsurları ise mankenler ile canlandırılarak sergilendiği görülmektedir. Dinamik sergileme tekniklerinin ise müzede kullanılmadığı belirlenmiştir.

Vitrinler

Durağan sergileme tekniklerinden olan vitrin içi sergileme tekniği kiler ve odalarda uygulandığı gözlemlenmiştir. Kiler olarak adlandırılan odalarda ağırlıklı olarak mutfak araç gereçlerinin vitrinde sergilendiği dikkati çekmektedir. Vitrinlerde sergilenen araç gereçlerin tanıtımını yapmak amacıyla isimlikler bulunmaktadır. Müzede sergilenen tüm objelerin isimliklerinde objenin Türkçe adı ve bağışlayan kişinin ismi yazılmıştır. Kilerde vitrinler sonradan oluşturulmasına rağmen odalar içerisinde yer alan oyuklar vitrin olarak kullanılmaktadır.



Resim 2-3: Urfa Mutfağında kullanılan malzemelerin vitrinde sergileme şekilleri

Bilgi Panoları

Şanlıurfa geleneksel mutfak kültürünü anlatmak için “Urfa Mutfağının Özellikleri” adında bilgi panoları sergilenmektedir. Bilgi panoları ahşap olmakla birlikte üzerine renkli baskı Urfa mutfağının özelliklerini anlatan bilgi levhaları yerleştirilmiştir. Urfa mutfağına özgü çorbalar sebze yemekleri, köfteler, et yemekleri, dolmalar, pilavlar, hamur işleri, kebablar, salatalar ve tatlıların tanıtımı yapılmaktadır.



Resim 4-5: Urfa Mutfağının Özelliklerini Anlatan Bilgi Panoları

Mankenler

Urfa mutfak kültüründe önemli yere sahip olan yiyecek ve içeceklerin yapılışı ile mutfak kültürünün önemli unsurları, durağan sergileme tekniğinden biri olan mankenlerle canlandırılmaktadır. Et taşında et dövme işlemi, karadaş değirmeninde buğday öğütme işlemi, hamur yoğurma ve yufka yapma işlemleri mankenler aracılığıyla canlandırılmıştır. Kışlık hazırlıkların yapıldığı canlandırma da ev halkının dışında dışarıdan kadınların birlikte hazırlık yaptığı mankenler aracılığı ile canlandırılmıştır.



Resim 6-7: Kışlık Hazırlık ve Çiğ Köfte Canlandırması

3.2. Görüşme ve Gözlem Tekniği ile Elde Edilen Bulgular

Görüşme ve gözlem yapılarak hazırlanan gözlem formu sonuçları Tablo 1’de verilmiştir. Tabloda müze hakkında genel özellikler, sergileme şekilleri ve sunulan imkânları içermektedir.

Buna göre müze belediye girişimi ile mutfak kültürünü ve kültürel mirası yaşatmak amacıyla yerel halktan bağış yolu veya satın alma yolu tedarik edilen malzemelerin bir konağın restorasyonu yapılarak gösterimine dayanmaktadır. Müze içerisinde yöresel ürünlerin kurslarının verildiği bir mutfak bulunmakta ancak bu mutfaktan gelen ziyaretçiler için ikramlar hazırlanmamaktadır. Müzenin en önemli unsurlarından olan sergileme şekillerinde ise durağan sergileme şekillerinin kullanıldığı, dinamik sergileme şekillerine yer verilmediği görülmektedir.

Tablo 1: Müze Hakkında Elde Edilen Bulgular

Statü	Konu	Müze Türü	Sergileme Şekilleri	Malzeme Tedarik Şekli	Mekân
Belediye	Mutfak Kültürü	Kültürel Miras	Durağan	Bağış Satın Alma	Konak
Satış Alanı	Giriş Ücreti	Etkinlik Salonu	İkram	Görevli	Kafeterya
-	-	+	-	+	-
Durağan sergileme Şekilleri			Dinamik Sergileme Şekilleri		
Bilgi Panosu	Vitrin	Manken	Video Gösterimi	Kiosk	Elektronik Rehber
+	+	+	-	-	-

3.3. Görüşme Tekniği ile Elde Edilen Bulgular

Bu kısımda müze sorumluları ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiş ve sergileme şeklinin belirlenmesinde turist rehberlerinin etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Sergileme şekillerinin tercihinde yetkililerin verdiği kararın önemli olduğu ancak turist rehberlerinin önerileriyle müzeye bazı eserler kazandırıldığı ve sergi yerlerinde değişikliğe gidildiği görülmüştür.

Sonuç ve Öneriler

Şanlıurfa kültür ve gastronomi turizmi ile ön plana çıkan şehirlerden biri olup, kültürel değerlerin sunulmasında müzelerden yararlanmaktadır. Yaşayan mutfak kültürünün en güzel örneklerinden bir tanesini yansıtan Şanlıurfa Hacıbanlar Mutfak Müzesi ziyaretçilere şehrin mutfak kültürünü anlatmaktadır.

Şanlıurfa Hacıbanlar Mutfak Müzesinin sergilenme şekillerinin konu edinildiği bu çalışmanın sonucuna göre, söz konusu müzede çoğunlukla durağan sergileme tekniklerinin kullanıldığı belirlenmiştir. Özellikle vitrinler ile koleksiyonlar sergilenmekte, mankenler ve bilgi panoları ile desteklenmektedir. Müzede sadece mutfak kültürünü yansıtan unsurlara rastlanılmamakta, geçmiş zamanda yaşam kültürü hakkında da bilgi sahibi olunmaktadır. Konak içerisinde sayısal olarak odalar incelendiğinde üç adet kiler olması mutfak kültürünü yansıtan en önemli özelliklerindedir. Geçmiş zaman saklama koşulları dikkate alınarak konak içerisine hazırlanan kuyuda soğuk muhafaza edilmesi gereken ürünlerin saklandığı görülmüştür. Yaşam odasında yemek hazırlamak için bir araya gelen kadınların gösterilmesi birlik beraberliği yansıtmaktadır. Yine tandır bölümünde kışlık hazırlık için bir araya gelen kadınların her biri farklı farklı ürünler hazırlamaktadır.

Müze içerisinde gastronomi kültürünü yansıtan en önemli hususlardan bir tanesi de yemek eğitimlerinin verilmesidir. Modern anlamda oluşturulan mutfakta kursiyerlere eğitimler verilmektedir. Modern mutfak yerine tıpkı mankenler ile canlandırıldığı gibi eğitimlerin verilmesi ve ziyaretçilerin de eğitim içine alınması ile deneysel bir tanıtım yapılması mutfak kültürünü daha iyi yansıtmak hususunda faydalı bir eylem olacaktır. Hazırlanan bir yemek üzerinden birlik beraberlik kültürünün aktarılması sağlanmaktadır.

Müzede sergileme şekillerinin belirlenmesinde yetkililerin kararının etkili olduğu, turist rehberlerinin etkisinin bulunmadığı, rehberlerin önerisi doğrultusunda sergi yerlerinde bazı değişikliklere gidildiği görülmüştür. Müzede elektronik rehber bulundurulması müzenin daha iyi tanıtılması amacıyla önem arz etmektedir.

Bir müze hangi koleksiyonu/ürünü sergilerse sergilesin, asıl amaç ziyaretçileri etkilemek ve eğlenerek öğrenmelerini sağlamaktır. Bu amaca ulaşmak için müzelerin kurulum aşamasında sergileme teknikleri bilinçli seçilmeli, koleksiyonun ve müzenin özelliğine göre dinamik sergileme teknikleri de yer almalıdır. Her iki sergileme tekniğinin bir arada kullanılması ile ziyaretçilerin eğlenerek öğrenmeleri sağlanmış olacaktır.

Araştırma sonuçları doğrultusunda gastronomi temalı müzelerde çağdaş müzecilik anlayışı benimsenerek dinamik sergileme tekniklerinin kullanılması önerilmektedir. Böylece ziyaretçilerin ilgisini çekme, ziyaretçi sayısını artırma ve deneyim yaşanacak ortamlara dönüşme gibi amaçlara ulaşılmış olacaktır.

Çalışmada sadece Şanlıurfa Hacıbanlar Evi Mutfak Müzesi'nin incelenmesi çalışmanın en önemli sınırlılığı olarak görülmektedir. İleride yapılacak benzer çalışmalar ile farklı müzelerin değerlendirilmesi ve sonuçların kıyaslanması önerilmektedir.



Kaynakça

- Çetin, M., ve Küçükkömürler, S. Destinasyon Çekicilik Unsuru Olarak Gastronomi Müzeleri: Oleatrium Zeytin ve Zeytinyağı Tarihi Müzesi Örneği. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 22(1), 1-17.
- Erbay, M. (2011). *Müzelerde Sergileme ve Sunum Tekniklerinin Planlanması*. (1st ed.). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Gökçe, F., Sunar, H., ve Türkoğlu, A. (2017). Doğal Çevrenin Korunmasında Bitki Müzelerinin Etkisi; Hatay Tıbbi ve Aromatik Bitkiler Müzesi Örneği. *Uluslararası Turizm ve Kültürel Miras Kongresi*, Muğla.
- Gül, M. ve Gül, K. (2017). Özel Müzelerin Kültür Turizmi Potansiyeli Açısından Değerlendirilmesi: Balıkesir Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(4): 52-65.
- ICOM, (2018). *International Council of Museum*, <http://icomturkey.org/tr/icoma-g%C3%B6rem%C3%BCzenin-tan%C4%B1m%C4%B1> (Erişim Tarihi: 17.10.2019).
- İstanbullu Dinçer, F. ve Şahinoğlu, Ş. (2015). Somut Olmayan Kültürel Miras Kavramında Mutfak Kültürünün İncelenmesi. II. Ulusal Sürdürülebilir Turizm Kongresi, Antalya.
- Mankan, E. (2017a). Destinasyon Pazarlamasında Çekici Bir Faktör Olarak Türkiye'deki Gastronomi Müzeleri Örneği. *Turkish Studies*, 14(2): 641-654.
- Mankan, E. (2017b). Dünyadaki Gastronomi Müzeleri Üzerine Genel Bir Değerlendirme. *Turkish Studies*, 12(1): 157-176.
- Sandıkçı, M., Mutlu, A. S., ve Mutlu, H. (2018). Mutfak Kültürünün Gastronomi Müzelerinde Sergilenme Şekilleri Emine Göğüş Mutfak Müzesi Örneği. *Uluslararası Gastronomi Araştırmaları Kongresi*, Kocaeli.
- Şener, O. ve Yüksel, E. (2016). *Avrupa Müzeleri*. Beta Yayınevi (1st Ed.). İstanbul.
- Yılmaz, H. ve Şenel, P. (2014). Turistik Bir Çekicilik Olarak Gastronomi Müzeleri. 15. *Ulusal Turizm Kongresi Engelsiz Turizm Kongre Kitabı*, 499-510, Ankara.