



TURİST REHBERLİĞİ DERGİSİ

Cilt: 7, Sayı: 2, Aralık-2024

TURED

İÇİNDEKİLER

1. Turizm Rehberliği Öğrencileri Perspektifinden Staj Uygulamalarına Yönelik Bir Değerlendirme
2. Turist Rehberliğinde Ödömanik İyilik Düzeyinin İş Stresine Etkisi
3. Güney Avrupa Ülkelerinde Turist Rehberliği Mesleği Eğitimi ve Mesleğe Kabul Sürecinin Değerlendirilmesi
4. Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Yansımaları Üzerine Bir Değerlendirme



JOURNAL OF TOUR GUIDING

Volume: 7, Issue: 2, December-2024

JOTOG

CONTENTS

1. An Evaluation of Internship Practices from the Perspective of Tourism Guidance
2. The Effect of Eudomonic Well-Being Level on Work Stress in Tourist Guidance
3. Evaluation of Tourist Guide Education and Accepting into Profession Processes in Southern European Countries
4. An Evaluation on the Reflections of Technological Developments on the Tourist Guiding Profession

	<p>Turist Rehberliği Dergisi (TURED) Cilt:7, Sayı: 2, Aralık-2024</p> <hr/> <p>Journal of Tour Guiding (JOTOG) Volume:7, Issue: 2, December-2024</p>	
<p>e-ISSN: 2651-4869</p>		

Baş Editör/Editor-in-Chief

Dr. Elbeyi PELİT

Eş Editörler/Associate Editors:

Dr. Yasin KELEŞ

Editör Yardımcıları/Assistant Editors

Dr. Ali KABAKULAK

Dil Editörleri/Editors-Language

Dr. Bircan ERGÜN (İngilizce/English)
Dr. Esra KATIRCIOĞLU (İngilizce/English)
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. Ali KABAKULAK
Arş. Gör. Melisa ATEŞ

Bilgi İşlem ve Web Sorumlusu/IT (Web) Manager

Arş. Gör. Melisa ATEŞ



Yayın Kurulu Üyeleri / Editorial Board*

Dr. Abdullah KARAMAN

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

Dr. Alaattin BAŞODA

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

Dr. Anukrati SHARMA

University of Kota, Faculty of Commerce 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

Dr. Elbeyi PELİT

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

Dr. Esra GÜL

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

Dr. Fatma Doğanay ERGEN

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Isparta University of Applied Sciences, Department of Tour Guiding, 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. İsa BAYHAN

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Bolu Abant İzzet Baysal University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Muharrem TUNA

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

Dr. Necibe ŞEN

Erzincan Üniversitesi, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, Türkiye
Erzincan University, Department of Travel-Tourism and Entertainment Services, Turkey

Dr. Nihat ÇEŞMECİ

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



Dr. Onur AKGÜL

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

Dr. Orhan İÇÖZ

Yaşar Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Yaşar 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. Seda ŞAHİN

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

Dr. Serap ÖZDÖL KUTLU

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

Dr. Serhat HARMAN

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

Dr. Sevda BİRDİR

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

Dr. Tolga Fahri ÇAKMAK

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Zonguldak Bülent Ecevit 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. Zeynep ÇOKAL

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

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



Danışma Kurulu Üyeleri / Advisory Board*

Dr. Ahmet BAYTOK
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Burhanettin ZENGİN
Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Doğan GÜRİSOY
Washington State University, School of Hospitality Business Management, USA

Dr. Evren GÜÇER
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Türkiye
Ankara Hacı Bayram Veli University, University, Department of Recreation Management, Turkey

Dr. H. Hüseyin SOYBALI
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tourism Management, Turkey

Dr. Mehmet UMUR
Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Erciyes University, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Meral DURSUN KÜÇÜKOğLU
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Naci POLAT
Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Pamukkale University, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Oktay EMİR
Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Anadolu University, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Serap AKDU
Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Gümüşhane University, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Zafer ÖTER
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
İzmir Kâtip Çelebi University, Faculty of Tourism, Turkey.

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



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



- **Bilgindex**
- **DRJI (Directory of Research Journals Indexing)**
- **Eurasian Scientific Journal Index**
- **Google Scholar**
- **ISI (International Scientific Index)**
- **ResearchBib (Academic Resource Index)**
- **Root Indexing (Journal Abstracting and Indexing Service)**
- **Sobiad**
- **Türkiye Turizm Dizinini**



CC BY-NC-ND

Bu dergideki tüm yayınlar, Creative Commons Atıf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.

Journal of Tour Guiding adopts the principles published as open access by Committee on Publication Ethics (COPE).



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 öncelik 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 Kurulu Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi" (<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Kurumsal/mevzuat/bilimsel-arastirma-ve-etik-yonetmeli.aspx>) 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/>) ilkelerini benimsemektedir. Bu ilkelere göre; "hakem değerlendirmesinden geçmiş bilimsel çalışmaların internet aracılığıyla; finansal, yasal ve teknik engeller olmaksızın, serbestçe erişilebilir, okunabilir, indirilebilir, kopyalanabilir, dağıtılabilir, basılabilir, taranabilir, tam metinlere bağlantı verilebilir, dizinlenebilir, yazılma 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 \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/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 (<https://dergipark.org.tr/en/pub/tured/page/3802>) 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" (<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Kurumsal/mevzuat/bilimsel-arastirma-ve-etik-yonetmeli.aspx>) 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/>) 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](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). 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. Ali KABAKULAK	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
2	Dr. Aybüke ÖZSOY	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Nevsehir Hacı Bektas Veli University, Turkey</i>
3	Dr. Aysen KÖKSALANLAR ACUN	Bursa Uludağ Üniversitesi, Türkiye <i>Bursa Uludağ University, Turkey</i>
4	Dr. Bircan ERGÜN	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
5	Dr. Engin AYTEKİN	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
6	Dr. Esra GÜL	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
7	Dr. Fatih TÜRKMEN	Karabük Üniversitesi, Türkiye <i>Karabük University, Turkey</i>
8	Dr. Gözde OĞUZBALABAN	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Türkiye <i>Zonguldak Bülent Ecevit University, Turkey</i>
9	Dr. Mehmet Halit AKIN	Erciyes Üniversitesi, Türkiye <i>Erciyes University, Turkey</i>
10	Dr. Tolga GÜL	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Türkiye <i>Alanya Alaaddin Keykubat University, Turkey</i>
11	Dr. Uğur CEYLAN	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Türkiye <i>Kütahya Dumlupınar University, Turkey</i>
12	Dr. Yalçın ARSLANTÜRK	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli 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>
Turizm Rehberliği Öğrencileri Perspektifinden Staj Uygulamalarına Yönelik Bir Değerlendirme <i>An Evaluation of Internship Practices from the Perspective of Tourism Guidance</i>	Dr. Öğr. Üyesi Nuray EKER	94-105	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Turist Rehberliğinde Ödomanik İyilik Düzeyinin İş Stresine Etkisi <i>The Effect of Eudomonic Well-Being Level on Work Stress in Tourist Guidance</i>	Selin BALTA, Prof. Dr. Özcan ZORLU, Doç. Dr. Hande AKYURT KURNAZ	106-122	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Güney Avrupa Ülkelerinde Turist Rehberliği Mesleği Eğitimi ve Mesleğe Kabul Sürecinin Değerlendirilmesi <i>Evaluation of Tourist Guide Education and Accepting into Profession Processes in Southern European Countries</i>	Doç. Dr. Serap AKDU, Doç. Dr. Uğur AKDU	123-147	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Yansımaları Üzerine Bir Değerlendirme <i>An Evaluation on the Reflections of Technological Developments on the Tourist Guiding Profession</i>	Kübra GÜL, Arş. Gör. Melisa ATEŞ, Dr. Öğr. Üyesi Ali KABAKULAK, Prof. Dr. Elbeyi PELİT	148-162	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>

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

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

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 26.06.2024
Revizyon Tarihi (Revised) : 14.11.2024
Kabul Tarihi (Accepted) : 12.12.2024

TURED
JOTOG



Turizm Rehberliği Öğrencileri Perspektifinden Staj Uygulamalarına Yönelik Bir Değerlendirme*

An Evaluation of Internship Practices from the Perspective of Tourism Guidance

Dr. Öğr. Üyesi Nuray EKER

Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Sakarya University of Applied Science, Faculty of Tourism, Turkey

E-Mail: neker@subu.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışmanın temel amacı lisans düzeyinde rehberlik eğitimi alan öğrencilerin staj uygulamalarına ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesidir. Bu kapsamda çalışmada Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin yapmış oldukları staj ve işletmede mesleki eğitim (dönem stajı) ile ilgili olumlu ve olumsuz değerlendirmeler üzerinde durulmuş ve çeşitli öneriler sunulmuştur.

Yöntem: Araştırmada nitel veri toplama yöntemi tercih edilmiş olup çalışmanın birincil verileri görüşme tekniği ile elde edilmiştir. Araştırma kapsamında staj veya işletmede mesleki eğitim uygulamalarını tamamlamış 14 öğrenci ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde içerik analizinden yararlanılmış; öğrenci görüşleri staj öncesi, staj süreci ve staj sonrası değerlendirmeler olmak üzere üç kategoride incelenmiştir.

Bulgular: Araştırma bulguları öğrencilerin staj sürecinde staj yeri bulma, çalışma saatleri ve ücret hakları konusunda sorunlar yaşadıklarını göstermektedir. Genel olarak stajların mesleği yakından tanıma, işi yaparak öğrenme, teorideki bilgilerini uygulamada pekiştirme, iletişim becerilerini geliştirme, analitik düşünme ve problem çözme kabiliyeti edinme, kariyer beklentilerini şekillendirme açısından önemli bir fırsat olduğu düşünülmektedir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Turizm rehberliği bölümlerinde eğitim alan öğrencilerin staj uygulamalarına ilişkin olumlu ve olumsuz değerlendirmelerini içeren sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu kapsamda makalenin alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Staj sürecinin etkinliği ve verimliliği, öğrencilerin sektöre entegrasyonlarını doğrudan etkileyen önemli bir faktördür. Staj programlarının tamamlanmasının ardından öğrencilerin staja ilişkin olumlu ve olumsuz değerlendirmelerinin incelenmesi ile üniversitelerin staj uygulamaları geliştirilebilir ve öğrencilerin stajlarda karşılaştıkları zorlukları hafifletmeye yönelik tedbirler alınabilir.

Sınırlılıklar: Bu araştırma Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri ile kısıtlıdır. Farklı üniversite öğrencileri üzerine yapılacak karşılaştırmalı araştırmalar literatüre kayda değer katkılar sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Turizm rehberliği, turizm eğitimi, staj, mesleki eğitim

Makale Türü: Araştırma makalesi

Atıf için (for cited); Eker, N. (2024). Turizm Rehberliği Öğrencileri Perspektifinden Staj Uygulamalarına Yönelik Bir Değerlendirme, *Turist Rehberliği Dergisi*, 7(2), 94-105.

* Bu çalışmanın ilk hali 24-25 Mayıs 2024 tarihinde Kütahya'da düzenlenen 6. Ulusal Turist Rehberliği Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.



Abstract

Purpose and Importance: The main purpose of this study is to evaluate the opinions of undergraduate tourism guidance students regarding internship practices. In this context, the study focused on the positive and negative evaluations of the internship and vocational education in business (term internship) performed by the students of the Department of Tourism Guidance at Sakarya University of Applied Sciences and various suggestions were presented.

Methodology: Qualitative data collection method was preferred in the research and the primary data of the study was obtained through interview technique. Within the scope of the research, interviews were conducted with 14 students who completed their internship or vocational training practices in business. Content analysis was used to evaluate the research data; Student opinions were examined in three categories: pre-internship, internship process and post-internship evaluations.

Findings: The research findings show that students experience problems in finding an internship place, working hours, and wage rights during the internship process. In general, it is thought that internships are an important opportunity to get to know the profession closely, learn by doing the job, reinforce theoretical knowledge in practice, improve communication skills, acquire analytical thinking and problem-solving abilities, and shape career expectations.

Originality/Value: There are a limited number of studies containing positive and negative evaluations of students studying in tourism guidance departments regarding internship practices. In this context, it is thought that the article will contribute to the field. The effectiveness and efficiency of the internship process is an important factor that directly affects students' integration into the sector. By examining the positive and negative evaluations of students about internships after the completion of internship programs, universities' internship practices can be improved and measures can be taken to alleviate the difficulties students face in internships.

Research Limitations/implications: This research is limited to Sakarya University of Applied Sciences Tourism Guidance department students. Comparative studies on different university students will make significant contributions to the literature.

Keywords: Tourism guidance, tourism education, internship, vocational education.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizm ve seyahat, toplumları ve insanları bir araya getirerek birbirlerini anlamalarını, kültür yoluyla “diyalog” kurmalarını kolaylaştırır (Pekin, 2011). Turist rehberleri bu diyalogdaki en önemli araçlardır. Ülkeleri için birer elçi olarak kabul edilen rehberler (Leclerc & Martin, 2004), belirli bir program kapsamında yerli veya yabancı turistlere eşlik ederek yol gösteren, ziyaret yerleri hakkında doğru bilgileri aktaran, ülke ya da destinasyon hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal-ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişilerdir (Ahipaşaoglu, 2006). Turist deneyimlerini yönetme, destinasyon imajını geliştirme ve sorumlu turizm hedeflerini uygulama potansiyeline sahip olan (Akyurt Kurnaz, 2021) rehberlerin yeterli ve doğru bilgiler aktarması turistlerin turlardan memnun olarak ayrılmasında oldukça önemlidir (Köroğlu & GÜDÜ Demirbulat, 2017).

Turlarda günün büyük bir kısmını misafirleri ile birlikte geçiren rehberler bilgi aktarıcı, tanıtıcı, eğitici, arabulucu, tercüman, yönetici, danışman, lider gibi pek çok vasfı yerine getirmektedir (Köroğlu, 2019). Rehberlerin üstlendikleri rol ve sorumlulukların altından başarı ile kalkabilmeleri adına iyi bir eğitim almaları çok büyük önem taşımaktadır. Rehberlerin sahip olması gereken bilgiler tek bir alanda toplanmamakta; rehberlerin farklı disiplinlere ilişkin bilgi birikiminin sahip olması gerekmektedir. Rehberlik mesleğinin yapısı; mitoloji, arkeoloji, sosyoloji, psikoloji, ekonomi,



edebiyat, tarih, hukuk, gastronomi gibi çeşitli alanların bütünleşmesi ile oluşan nitelikli bir eğitim ile müfredatını gerekli kılmaktadır (Eker, 2023).

Çok yönlü ve dinamik bir yapıya sahip rehberlik mesleği insan ilişkileri, liderlik, dil hakimiyeti, yön ve yol bulma becerisi, bilgiyi aktarabilme, aktarılanları hikayeleştirilme kabiliyeti, zaman yönetimi, insanları etkileyebilme gibi beceriler gerektiren bir meslektir. Bahse konu bilgi, beceri ve yetenekler kişinin bireysel özelliklerinde var olabileceği gibi kişisel gelişim ile sonradan kazanılabilmektedir. Ancak bu özelliklerin hepsinin teorik eğitimle kazanılması her zaman mümkün olmayabilir. Nitekim okullarda verilen teorik bilgilerin ileriki meslek hayatında pratik uygulamalara etkisinin olup olmayacağı konusu, eğitim sistemlerinin ve iş dünyasının birbiriyle uyumlu olup olmadığına bağlı olarak tartışmalı bir konudur. Bu nedenle rehberlik eğitimi veren kurumlar, eğitim müfredatlarına staj ve mesleki eğitim uygulamalarını dahil ederek yaparak/görerek/yerinde öğretim modellerini de eğitim sistemlerinin parçası haline getirmektedir.

Rehberlik eğitimi veren kurumlar, uygulamalı modeller kullanarak sektörün taleplerini karşılayabilecek nitelikli insanlar yetiştirmeyi hedeflemektedir. Öğrencilerin staj uygulamalarına yönelik değerlendirmelerinin alınması, stajların baş aktörü olan öğrenciler ve sektör için uygulamaların daha faydalı hale getirilmesi adına önem arz etmektedir. Bu makale lisans düzeyinde rehberlik eğitimi alan öğrencilerin staj uygulamalarına ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Stajların başarısı büyük ölçüde öğrencilerin staj algılarının karşılanmasına dayanmaktadır. Dolayısıyla öğrencilerin stajlara yönelik değerlendirmelerinin incelenmesi, stajların kariyer gelişimindeki etkinliğine ışık tutabilir (Farmaki, 2018). Bu kapsamda çalışmada Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin yapmış oldukları staj ve işletmede mesleki eğitim (dönem stajı) ile ilgili olumlu ve olumsuz değerlendirmeler üzerinde durulmuş ve çeşitli öneriler sunulmuştur.

1. Kavramsal Çerçeve

Eğitim kurumlarının, meslek profesyonellerini yetiştirme süreci, modern iş dünyasında kritik bir öneme sahiptir. Bu kurumlar, öğrencilere hem teorik bilgi hem de pratik beceriler kazandırmakla kalmaz, aynı zamanda onları iş dünyasının gereksinimlerine uygun şekilde hazırlar. Meslek eğitimi, öğrencilere sektörlerinde başarılı olmaları için gerekli olan teknik bilgi, iş birliği becerileri ve problem çözme yetenekleri gibi pratik becerileri kazandırır. Böylece, eğitim kurumları, iş gücü piyasasına donanımlı ve yetkin bireylerin girmesine olanak tanır ve bu durum ekonomik kalkınma ve toplumsal ilerleme için önemli bir katkı sağlar. Eğitim programlarının bir parçası haline gelen staj uygulamaları ise bu noktada kayda değer katkılar sağlamaktadır.

Taylor (1988), stajı geleneksel olarak “öğrencilerin mezuniyetleri öncesinde elde ettikleri yapılandırılmış ve kariyerle ilgili iş deneyimleri” olarak tanımlamaktadır. Cojocariu ve diğerleri (2019), geleneksel yaklaşımlarda stajların teorik bilgilerin uygulamalı öğrenme fırsatı olarak değerlendirildiğini belirtmekle birlikte, çağdaş bir perspektiften stajların öğrencilerin gelecekteki kariyer tercihlerini belirlemede kritik rol oynadığını, mesleki uzmanlık alanlarında eğitim imkânı sunduğunu ve aynı zamanda öğrencilerin kurumun modern dünyanın gereksinimlerine ne kadar uyum sağladığını gözleme fırsatı verdiğini vurgulamaktadır. Silva ve diğerleri (2016) stajların, öğrencilerin yükseköğretimden istihdama geçişini kolaylaştıran ve kariyer gelişimlerine katkıda bulunan iş entegreli bir öğrenme deneyimi olduğunu ifade etmektedir.

Barnard ve diğerleri (2001) tarafından geliştirilen iş eşleştirme teorisi, iş deneyimlerinin ve becerilerin, iş talepleri ve gereksinimleri ile nasıl uyumlu olduğunu incelemektedir. Bu teori, işlerin karmaşıklığına ve zorluk derecesine göre işçilerin beceri ve yeteneklerinin eşleştirilmesinin önemini



vurgulamaktadır. Ayrıca, bu teori, işe alım sürecinin etkinliğini artırmak ve işyerinde verimliliği sağlamak için işletmelerin uygun adayları doğru pozisyonlara yerleştirmesine odaklanmaktadır. Stajlar, stajyerlerin işin kendisi ile ilgili bilgi ve becerilerin yanı sıra işveren-işyeri becerilerini de öğrendikleri, üniversiteden çalışma ortamına geçiş deneyimidir. Stajlar, sınıfın teorisi ile uygulama dünyası arasında bir köprüdür (Maertz et al., 2014). Hernandez ve diğerleri (2014), iyi eşleştirildiğinde ve iyi yönetildiğinde, staj deneyiminin hem öğrencilerin mesleki gelişimi hem de kurumların hedefleri açısından bir kazan-kazan fırsatı olabileceğini ifade etmektedir.

Stajlar, öğrenciler, okullar ve işletmeler açısından pek çok fayda sağlayabilir. Öğrenciler açısından stajlar, gelecekteki mesleklerini tanıma ve işi yaparak öğrenme fırsatı sunmaktadır. Ayrıca öğrenciler, stajlarda kısa süreli çalışmaları ile mezuniyet öncesi deneyim kazanmaktadır. Bu deneyimleri esnasında öğrenciler; zaman yönetimi, iletişim becerileri, görevleri önceliklendirebilme yeteneği ve uzmanlık bilgisi gibi temel beceriler kazanmaktadır (Mihail, 2006). Eğitim sürecinde yapılan stajlar, öğrencilerin teorik bilgilerini işletmelerde uygulayarak pratik deneyim kazanmalarını sağlar ve iş yaşamına hazırlık sürecinde katkıda bulunur (Eker vd., 2015). Okullar açısından sınıf ortamı dışında modern öğrenme ortamlarından faydalanmak, sektör-okul iş birlikleri ve iletişimlerini sürekli kılmak, mezunlara iş olanağı tanımak, araştırma yapma fırsatı bulmak gibi avantajlardan söz edilebilir. İşverenler için işe alma ve personel yetiştirme başta olmak üzere pek çok konuda stajın faydalarından bahsetmek mümkündür (Kroon & Franco, 2022). Mezun olduktan sonra mesleklerine sorunsuz bir geçiş sağlamak amacıyla uygun kariyer hazırlıkları için verimli öğrenci stajları oldukça önemlidir (Tsai et al., 2017).

Uluslararası turizmden daha fazla pay almak isteyen ülkelerin, rekabet için fiyat ve hizmet kalitesini artırmaları gerekmektedir; bunun için de turizm endüstrisinde çalışanların yüksek mesleki ve teknik eğitim almaları önemlidir (Hacıoğlu vd., 2008). Sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek, gerekli beceriye sahip, nitelikli personeli yetiştirmek mesleki eğitim sisteminin amacını oluşturmaktadır (Yazıcıoğlu & Özata, 2017). Türkiye’de üniversite seviyesinde 1970’lerde başlayan turizm eğitimi, 1990’ların ikinci yarısından itibaren turizmde uzmanlık alanlarına odaklanmıştır. Bu dönemde genel turizm personeli yerine, otel işletmeciliği, seyahat acentacılığı, yiyecek-içecek hizmetleri, rehberlik ve animasyon gibi uzmanlık alanlarını hedefleyen bölümler açılmıştır (Çolakoğlu vd., 2010).

Turist rehberliği eğitimi, teorik bilgi yanında pratik deneyimi de kapsar ve pratik deneyimler genellikle stajlarla sağlanır. Ancak Türkiye’deki üniversitelerin farklı politikaları ve stratejileri nedeniyle bu staj uygulamaları da çeşitlilik gösterir. Bu durum, mezun olan turist rehberlerinin sektöre girdiklerinde farklı deneyimlerle karşılaşmasına yol açabilir (Çokal vd., 2019). 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre mesleğe kabul şartlarından biri üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya Kültür ve Turizm Bakanlığı denetiminde açılan sertifika programını başarıyla tamamlamaktır. Son dönemlerde sertifika programları açılmamakla birlikte, her yıl turist rehberliği programlarından 200-600 arasında öğrenci mezun olmaktadır (Temizkan & Timur, 2020). Yükseköğretim Kurulu (2024) verilerine göre önlisans düzeyinde rehberlik eğitimi 19 devlet üniversitesi ve 9 vakıf üniversitesi tarafından verilmektedir. Lisans düzeyinde ise 35 devlet üniversitesi ve 5 vakıf üniversitesinde rehberlik eğitimi verilmektedir. Ayrıca “Seyahat İşletmeciliği ve Turizm rehberliği”, Turizm Rehberliği”, “Turist Rehberliği”, “Ekoturizm Rehberliği”, “İnanç Turizmi Rehberliği”, “Rekreasyon ve Turist Rehberliği gibi farklı program adları altında 29 tezli/tezsiz yüksek lisans ve 3 doktora programı bulunmaktadır. Türkiye’de üniversite seviyesinde turist rehberliği eğitimi farklı eğitim düzeylerinde ve farklı programlar adı altında verilmektedir. Bu farklılık üniversitelerin staj uygulamalarına da yansımaktadır. Üniversitelerin staj yönergelerinde staj süreleri 30 ile 92 gün



arasında değişmekle birlikte, çoğunlukla 60 günlük zorunlu stajların olduğu dikkat çekmektedir. Programlar arasında staj süresinde farklılıklar olduğu gibi, staj yapılabilecek yerler ve staj uygulamalarına ilişkin farklılıklar da dikkat çekicidir. Üniversitelerin staj yönergelerine göre A ve B grubu seyahat acentaları, ulusal ve uluslararası havayolu işletmeleri, müze ve ören yerleri, turizm işletme belgeli beş yıldızlı oteller, yat-marina işletmeleri öğrencilerin staj yapabileceği yerler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Üniversitelerde yaz stajı, dönem stajı ve isteğe bağlı staj olmak üzere staj uygulamalarına ilişkin farklılıklar da bulunmaktadır. Bir diğer farklılık ise staj muafiyetlerine ilişkindir. Sınırlı sayıda üniversitede uygulama gezisine katılmış olanlar veya ruhsatname sahibi olanlar için stajdan muafiyet söz konusudur.

Üniversitelerin staj uygulamalarına ilişkin farklılıklar öğrencilerin staj deneyimini şekillendirebilmektedir. Bu farklılıklar, sektöre giren öğrenciler için dezavantaj yaratmaktadır. Farklı eğitim ve uygulamalar görmüş olsalar da aynı sektörde çalışan turist rehberlerinin deneyimleri bu yüzden çeşitlilik göstermektedir. Bu durum, öğrencilerin staj performansını, algılarını, değerlendirmelerini, kariyer niyetlerini ve gelecekte turist rehberliği hizmetlerinin kalitesini etkileyebilir (Çokal vd., 2019). Literatürde turist rehberliği stajlarına ilişkin çalışmalar mevcuttur. Pelit ve diğerleri (2019) tarafından yapılan çalışmada stajlar ile öğrencilerin sektöre ilişkin bilgi ve deneyimlerinin arttığı, yasaların çalışma yaşamına entegre edilmiş olması, stajın iletişim becerileri, sorun çözme kabiliyetleri ve kişisel özgüvene katkı sağlaması gibi hususlarda olumlu katkılarının olduğu tespit edilmiştir. Çokal ve diğerleri (2019), lisans düzeyindeki turizm rehberliği bölümlerinin staj yönergelerinin mesleğe uyumunu inceldikleri çalışmada isteğe bağlı stajların yaygınlaştırılması, uygulamalara ağırlık verilmesi, rehberlik bölümlerine özgü staj yönergelerinin geliştirilmesi, TUREB, TÜRSAB, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile YÖK'ün ortak çalışmalar yürütmesi ve öğrencilerin apranti olarak staj yapabilmelerinin yasal dayanağa kavuşmasının önemini vurgulamaktadır. Pelit ve diğerleri (2023), rehberin yanında işi öğrenememe, staj sürelerinin ve staj yerlerinin farklılığı, ücret yetersizliği, denetim eksikliği gibi sorunlardan bahsetmektedir.

2. Yöntem

Bu araştırmanın temel amacı, turizm rehberliği öğrencilerinin staj uygulamalarına ilişkin deneyimlerini, görüşlerini ve değerlendirmelerini analiz etmektir. Araştırma, turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin staj süreçleriyle ilgili yaşadıkları deneyimleri ve staj uygulamalarının mesleki gelişimlerine katkısını incelemektedir. Staj, öğrencilerin teorik bilgilerini uygulamaya dökme ve profesyonel becerilerini geliştirme fırsatı sunduğundan, bu süreçte karşılaştıkları zorluklar ve elde ettikleri kazanımların belirlenmesi önem taşımaktadır. Bu çalışmada nitel veri toplama yöntemi tercih edilmiş olup, veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Nitel araştırmalardaki veri toplama ve analiz süreçleri, günlük davranışların ve eylemlerin derin anlamlarını geniş bir perspektiften inceleyen araçlar olarak tanımlanabilir (Seggie & Bayyurt, 2015). Görüşme, bireylerin çeşitli konulardaki bilgi, tutum ve davranışları ile bunların olası nedenlerinin öğrenilmesinde en kısa yol olarak kullanılagelmiştir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2014).

Araştırma kapsamında, staj veya işletmede mesleki eğitim uygulamalarını tamamlamış toplam 14 öğrenci ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar arasında 5'i erkek ve 9'u kadın olmak üzere çeşitlilik sağlanmıştır. Araştırma sürecine katılan öğrencilerden 8'i 60 günlük yaz stajını, 6'sı ise hem yaz stajını hem de sekizinci yarıyıldaki 14 haftalık dönem stajını (İşletmede Mesleki Eğitim) tamamlamıştır. Öğrencilerin tamamı stajlarını A grubu bir seyahat acentasında gerçekleştirmiştir. Bu durum, araştırmanın bağlamını oluşturan ortak deneyimlerin belirlenmesine olanak tanımaktadır.



Görüşme süreci, 1-7 Mart 2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, katılımcılara yarı yapılandırılmış bir soru formu ile ulaşılmıştır. Soru formu, Eker ve diğerleri (2015) tarafından hazırlanan bir çalışmaya dayanmaktadır. Görüşmeler, ses kayıt cihazı ile kaydedilmiş ve ardından yazılı metin haline getirilmiştir. Katılımcılara, görüşmelerin gizliliği ve sağlanan bilgilerin yalnızca araştırma amacıyla kullanılacağı konularında bilgi verilmiştir. Katılımcıların görüşmeler sırasında kendilerini rahat hissetmeleri sağlanarak, daha samimi ve doğal yanıtlar vermeleri teşvik edilmiştir. Görüşmeler sırasında, katılımcılara staj deneyimleri, mesleki gelişimleri ve karşılaştıkları zorluklar hakkında açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Bu sayede, katılımcıların deneyimlerini derinlemesine keşfetmek amaçlanmıştır.

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde betimsel analiz kullanılmıştır. Betimsel analiz, toplanan verilerin önceden belirlenmiş başlıklar altında sistematik bir şekilde özetlenmesi ve açıklanmasını içerir (Altunışık vd., 2010). Bu tür analizlerde, hedef okuyucuya düzenlenmiş ve yorumlanmış bulgular sunmaktır. Bu nedenle, elde edilen veriler öncelikle sistemli ve anlaşılır bir şekilde tanımlanır (Yıldırım & Şimşek, 2013).

3. Bulgular

Bu çalışmada öğrenci mülakatları ile elde edilen birincil verilerin analizinde betimsel analiz kullanılmıştır. Bu kapsamda çalışmada öğrencilerin staj sürecine ilişkin değerlendirmeleri staj öncesi, staj süreci, staj sonrası ve genel değerlendirmeler olmak üzere dört başlık altında kategorilendirilmiştir.

3.1. Staj Öncesi Değerlendirmeler

Araştırmanın veri toplama sürecinin ilk aşamasında öğrencilerin staj öncesi değerlendirmeleri incelenmiştir. Buna göre staj yeri bulmak, öğrencilerin staj öncesinde yaşadıkları en temel zorluktur. Bu durumun oluşmasına zemin hazırlayan bazı etkenler bulunmaktadır. Bu etkenlerin başında acentaların stajyer kabul etmemesi yer almaktadır. Özellikle yerel acentaların fazla çalışması olmaması ve dolayısıyla fazla stajyere ihtiyaç duymaması staj yeri bulma sorunu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca öğrenciler konaklama sorunu nedeniyle ikamet edilen ya da barınma imkânı olan yerler dışında staj yapamamakta, dolayısıyla istedikleri destinasyonlarda staj yapma fırsatı bulamamaktadır. Bazı öğrenciler staj yerinin okul tarafından ayarlanması gerektiğini belirtmiş olsa da, çoğunluk staj yerini her öğrencinin kendi çabasıyla bulmasının daha uygun olduğunu düşünmektedir. Her ne kadar üniversitenin staj yerini ayarlaması staj yeri bulma, naylon staj yapmanın önüne geçme gibi birtakım avantajlar barındırıyor olsa da farklı alanlarda çalışmak isteyen öğrencilerin bireysel tercihlerini kısıtlayacaktır. Bu nedenle üniversitenin öğrenciler için staj yeri bulmaktan ziyade, sürekli denetim ve iş birliği mekanizmaları ile varlığını hissettirmesinin daha önemli olduğu düşünülmektedir. Öte yandan üniversitelerde düzenlenen kariyer etkinlikleri, toplantı ve seminerler öğrencilerin staj yeri ve iş imkânı bulması noktasında kayda değer katkılar sağlamaktadır. Özellikle kariyer etkinliklerinde daha fazla seyahat işletmesinin katılımı, farklı eğitim kademelerinde ve farklı isimler altında rehberlik eğitimi alan tüm öğrenciler için önem arz etmektedir. Turizm rehberliği öğrencilerinin staj yapma alanının kısıtlı olması öğrencilerde stres yaratan bir unsur olduğu değerlendirilmektedir. Öğrencilerin staj yapabilecekleri yerler arasında konaklama işletmelerinin bulunmasının çeşitli iş fırsatları yaratacağı düşünülse de çoğu kişi acenta stajlarının büyük bir öneme sahip olduğunu belirtmiştir. Daha da özelden, turlara çıkabilecekleri staj imkânlarının olmasının oldukça önemli olduğunu ifade etmişlerdir.



Öğrenciler, staj öncesi evrak hazırlama ve teslim etme süreçlerine ilişkin değerlendirmelerde de bulunmuştur. Buna göre her ne kadar bölüm ve fakülte web sayfalarında bilgilendirmeler yer alıyor olsa da ilgili evrakların açıklaması ve kolayca tedarik edilmesi hususunda sorunlar yaşanmaktadır. Staj öncesi öğretim üyelerince yapılan toplantılar ve bilgilendirmeler evrak sürecinin işleyişini kolaylaştırmaktadır. Bu konu ile ilgili olarak üniversitenin ve öğretim üyelerinin destekleri oldukça önemlidir.

3.2. Staj Süreci Değerlendirmeler

Staj esnasına ilişkin değerlendirmeler arasında en dikkat çekici konular çalışma koşullarıyla ilişkilidir. Buna göre staj öncesi belirtilen çalışma şartlarına uyulmaması öğrenciler açısından sorun teşkil etmektedir. Her ne kadar öğrencilere staj öncesi görüşmelerde tura çıkacakları vaat edilmiş olsa da çoğu öğrenci tüm staj sürecinde bir kez dahi tura katılmadan stajını tamamladığını ifade etmiştir. Öğrencilerin bir kısmı işe alım, iş yükü ve çalışma şartları açısından cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını düşündüklerini beyan etmiştir. Bu konuda görüş beyan eden öğrenciler erkeklerin daha ağır koşullarda çalıştığını ileri sürmüştür. Ayrıca apranti olarak turlara katılabilme noktasında cinsiyetin çok belirleyici olduğu ifade edilmiştir. Nitekim çoğu turda rehber ve stajyere ayrı odalar tahsis edilememekte, bu durum konaklama sorunu oluşturmakta, dolayısıyla stajyerin konaklamalı turlara katılmasında cinsiyet belirleyici bir rol oynamaktadır.

Staj öncesinde vaat edilen çalışma koşullarına uyulmaması öğrenciler için sorun teşkil etmektedir. Bu hususta iki temel sorun öne çıkmaktadır: Çalışma saatleri ve ücretler. Öğrenciler staj öncesi görüşmelerinde yasal süre ve yasal ücretler karşılığında anlaşmaya varmış olsalar da staj esnasında daha fazla çalışma saatleri ve daha az ücret ile karşılaşmaktadır. Günlük çalışma saatlerinin çok uzun olması (günde yaklaşık 12 saat) staj esnasında öğrencileri zor durumda bırakmaktadır. Ayrıca işletmelerin stajyere ödemekle yükümlü oldukları yasal ücretin ödemesinin yapılmaması öğrencilerin maddi zorluk yaşamalarına neden olmaktadır. Bunlar ve benzeri sorunlar yaşayan öğrenciler, konu ile ilgili itirazda bulduklarında ise staj belgelerinin imzalanmaması ile tehdit edildiklerini ifade etmektedir. Yasal çalışma ve ücret koşullarına uyulmaması ya da ağır çalışma koşulları olması durumunda üniversitenin öğrencilerin yanında varlığını hissettirmesinin önemine de vurgu yapmaktadır.

3.3. Staj Sonrası Değerlendirmeler

Staj sonrası öğrenci değerlendirmeleri incelendiğinde en çok karşılaşılan sorun staj süresinin bitmesine rağmen öğrencinin kendi isteği ve talebi olmamasına rağmen stajın sonlandırılmamasıdır. İşletmeler stajyeri bir çalışan olarak değerlendirmekte ve yoğun olan yaz sezonlarında bir çalışandan olmak istememektedir. Bu nedenle stajyerlerin staj süreleri dolmasına rağmen sezon sonuna kadar çalışmalarını istenmektedir. Ancak bu isteklerini yerine getirmek isterken kimi zaman stajyerlerin içinde buldukları durum göz ardı edilmekte, onlar için uygun çalışma ortamları sağlanmamakta ve çalışma saatleri, izin ve ücret hakları yerine getirilmemektedir. Çalışmaya devam etmek istemeyen stajyerler, staj belgeleri imzalanmayarak çalışmaya mecbur bırakıldıklarını ifade etmiştir.

Staj sonrasına ilişkin yapılan olumlu değerlendirmeler ise iş fırsatlarına yöneliktir. Yapılan mülakatlarda öğrenciler staj sonrası tam ve kısmi zamanlı iş teklifleri aldıklarını belirtmiştir. Bu vesile ile staj ve mesleki eğitim süreçlerinin öğrenciler için iş olanakları oluşturduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Öğrenciler, bu deneyimleri sayesinde henüz mezun olmadan, eğitimleri devam ederken kısa süreli çalışmalar ile hem ekonomilerine katkı sağlayabilmekte hem de yeni deneyimler elde edebilmektedir. Öğrenciler özellikle hafta sonlarını apranti olarak değerlendirebilmekte, böylelikle profesyonel bir rehberden işin inceliklerini öğrenme fırsatı yakalamaktadır.



3.4. Genel Değerlendirmeler

Mülakatlarda öğrencilerin staj süreçleri hakkında genel değerlendirmelerine yer verilmiştir. Buna göre en olumsuz değerlendirme, yukarıda da değinildiği üzere staj yeri bulmada yaşanan zorluklardır. Yukarıda bahsedilen zorluklara ek olarak öğrenci görüşleri arasında, staj yeri arama süreçlerinde kendilerine “naylon staj” teklifinde bulunan işletmelerin olduğu görüşü yer almaktadır.

Öğrenciler staj yeri ile ilgili olarak turizm rehberliği bölümlerinde stajların profesyonel bir rehberin yanında, bizzat turlara katılım ile yapılmasının önemine özellikle vurgu yapmaktadır. Böylece stajyer rehberler işin zorluğunu, sorumluluğunu, uygulanışını kısaca her detayını öğrenebileceği görüşünde hemfikirdirler. Ayrıca bir saha tecrübesinin çok önemli olduğuna, henüz mezun olmadan işi bilen insanlar ile birlikte bölgeleri gezmenin, anlatımlarını nasıl yaptıklarını görmenin, zamanı nasıl kullandıklarını ya da kriz anlarında ne gibi yollar izlediklerini öğrenmenin çok önemli bir avantaj olduğunu vurgulamaktadır. Özellikle turlara katılarak yapılan stajlar, öğrencilerin çalışma şartlarını tanımasını, tur yönetimi becerisi kazanmasını, çözüm odaklı düşünme yeteneğini geliştirmesini ve liderlik özelliklerini edinmesini sağlamaktadır.

Yapılan mülakatlarda öğrenciler acentada staj yapmanın da avantajlarına değinerek, özellikle acentada işlerin işleyişi, turların hazırlanması, programların takip edilmesi, iletişim becerileri, müşteri ilişkileri yönetimi gibi becerilerini geliştirdiğini ifade etmiştir. Ayrıca acentalarda yapılan stajlar sayesinde mesleki tecrübe kazandıklarını belirtmektedirler.

Öğrenciler genel olarak stajların iş sahasını yakından tanıma ve işi yakından öğrenme konusunda bir fırsat olduğunu düşünmektedir. Stajların mesleki işleyişin nasıl olduğunu yaparak öğrenme fırsatı sağladığı, analitik düşünme, problem çözme ve iletişim becerileri geliştirdiği düşünülmektedir. Ayrıca staj sürecinde birçok kişi ve kurum ile iletişim sağlayarak sosyal sermayelerini geliştirdikleri ifade edilmiştir.

Yapılan genel değerlendirmelere göre, stajların mezun olmadan mesleği tanıma fırsatı sunmasının oldukça önemli olduğu dikkat çekmektedir. Öğrenciler, mezun olmadan önce mesleğe alışmaları, mesleğe uyum sağlayıp sağlayamayacaklarını deneyimlemeleri, mesleğin avantaj ve dezavantajlarını öğrenmeleri ve mezun olduktan sonra bu işi yapıp yapmayacaklarına karar verebilmeleri açısından stajların oldukça önemli olduğunu belirtmektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu çalışmanın temel amacı lisans düzeyinde rehberlik eğitimi alan öğrencilerin staj uygulamalarına ilişkin görüşlerinin değerlendirilmesidir. Bu kapsamda çalışmada Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin yapmış oldukları staj ve işletmede mesleki eğitim ile ilgili olumlu ve olumsuz değerlendirmeler üzerinde durulmuş, bu vesile ile turist rehberliği eğitiminin bir parçası haline gelen stajlar ile ilgili öneriler sunulmuştur.

Öğrencilerin staj öncesinde karşılaştıkları en büyük sorunun staj yeri bulmak olduğu söylenebilir. Öğrenciler, üniversitenin staj yönergesine uygun olarak ve kendi mesleki gelişimlerini ön planda tutarak staj yapmak istedikleri öncelikli alan uluslararası seyahat işletmeleridir. Bu işletmelerde özellikle operasyon departmanında ve operasyonun gerçekleşmesi aşamasında apranti olarak stajlarını gerçekleştirmek isteyen öğrenciler, kendileri için böyle bir fırsatın olmaması ya da çok az olmasından yakınmaktadır. Gelecekte rehberlik mesleğini icra etmek isteyen ve rehber adayları olarak nitelendirilen bölüm öğrencilerinin, mesleğin inceliklerini öğrenebilecekleri turlara katılım imkânı ne yazık ki her stajyer için her zaman mümkün olmamaktadır. Bu durumun temel nedenleri arasında, işletmenin tur organizasyonlarının sıklığı ve bütçeleri yer almaktadır. Bu durumda



stajyerler acentanın diğer departmanlarına yönlendirilmekte ve mesleki gelişimlerini acentacılık faaliyetleri ile desteklemektedir. Nitekim turist Pelit ve diğerleri (2019), turist rehberliği mesleğinin gruba hitap edebilme, mikrofonla konuşabilme ve sunum yapabilme, gezilecek yerler hakkında detaylı bilgiler verebilmeyi gerektiren bir meslek olmasına vurgu yaparak uygulama yapılması, mümkünse acentada çalışılması ve turist rehberi ile beraber tura çıkılması gerekliliğinden bahsetmektedir. Üniversiteler, seyahat acentaları ile iş birlikleri geliştirerek rehber adaylarına sektörel deneyim kazandıran atölye çalışmaları, mentorluk programları ve ortak projeler sunmalıdır. Bu tür iş birlikleri, öğrencilerin mesleki yeterliliklerini artırarak kariyer fırsatlarını genişletmelerine olanak tanıyacaktır.

Her üniversitede staj işlemleri için bir süreç yürütölmekte olup, bu süreçte öğrenci ve işletmelerden belirli evrakları hazırlamaları ve takip etmeleri beklenmektedir. Her ne kadar birçok üniversitede söz konusu işlemlerin kolay yürütölebilmesini sağlayan pratik uygulama rehberleri ya da iş takip çizelgeleri olsa da, bu süreç kimi öğrenciler için karmaşık olarak nitelendirilmektedir. Staj işlemleri sürecinin daha etkili yönetilebilmesi için üniversiteler, öğrencilere ve işletmelere yönelik daha kapsamlı rehberlik hizmetleri sunmalıdır. Ayrıca, staj sürecini kolaylaştıracak dijital platformlar geliştirilerek, gerekli belgelerin ve adımların takip edilmesi daha sade ve anlaşılır bir hale getirilebilir.

Öğrenciler sorunlarla en çok staj esnasında karşılaşmaktadır. Bu sorunların başında çalışma saatleri gelmektedir. Her ne kadar üniversite yönergelerinde staj süreleri haftanın 6 günü ve günde 8 saat olarak belirtiliyor olsa da bu zaman dilimlerine uyulmaması en çok şikâyet edilen konu olmuştur. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi özelinde öğrenciler 60 iş günü yaz stajını ve 8. Yarıyıldan itibaren 14 haftalık işletmede mesleki eğitim uygulamasını tamamlamakla yükümlüdür. Turizmin yoğun sezonu olarak nitelendirilen yaz dönemi işletmelerin iş görene en çok ihtiyaç duydukları dönemlerdir. İşletmelerin fazla mesai beklentisi içerisinde olmaları, öğrenciler açısından sorun teşkil etmektedir. Nitekim öğrenciler, fazla mesailerinin karşılığını izin ya da ücret olarak alamadıklarını, ayrıca haftada 6 gün çalıştıkları halde hakları olan bir gün izni bile kullanamadıklarını belirterek bu durumdan yakınmaktadırlar. İşletmelerin ödemeleri gereken ücretler ise en çok sorun teşkil eden bir diğer konu olmuştur. Kimi işletmelerin ödemekle yükümlü oldukları asgari oranın ödemesini de gerçekleştirmemesi stajyerler için durumu daha da zorlaştırmaktadır. Bu durum kurumsallaşmanın önemini bir kez daha gözler önüne sermektedir. Stajyer öğrenciler sahip oldukları haklar ile ilgili işletme yetkilileri ile iletişime geçtiklerinde de çeşitli sorunlar ile karşılaştıklarını ifade etmektedir. Öğrenciler kimi zaman staj dosyalarını imzalamamakla tehdit edildiklerini ifade etmiştir. Bu gibi olumsuzluklar, stajda yaşadıkları deneyimler ile geleceklerini planlayan öğrenciler açısından mesleğe devam etme konusunda caydırıcı olabilmektedir. Nitekim olumsuz staj deneyiminin kariyer kararından vazgeçmeye yol açtığı sonucuna ulaşan çalışmalar (Richardson, 2008; Koç et al., 2014) bulunmaktadır.

Staj sonrası, öğrencilerin en az sorun ile karşılaştıkları süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Öğrencilerin bu süreçte karşılaştıkları iki temel sorun bulunmaktadır. Bunlardan biri işletme yöneticilerin staj sürelerini uzatmalarını zorunlu tutmalarıdır. Diğerisi ise staj öncesinde olduğu gibi gerekli evrakların düzenlenmesi ve teslim edilmesinden kaynaklı sorunlardır. Staj sonrası süreçte öğrencilerin karşılaştıkları sorunların azaltılması için işletme yöneticileri, staj sürelerini uzatmaya yönelik esnek bir yaklaşım benimsemelidir. Ayrıca, üniversiteler, staj öncesinde olduğu gibi gerekli belgelerin düzenlenmesi ve teslimatında yaşanan sorunları önlemek amacıyla bilgilendirici seminerler düzenleyerek öğrencilerin bu süreçte daha az zorluk yaşamalarını sağlayabilir.



Öğrencilerin stajlara ilişkin pek çok olumlu değerlendirmeleri bulunmaktadır. Mesleği yakından tanıma, işi yaparak öğrenme, teorideki bilgileri uygulamada pekiştirme, yeni arkadaşlar edinme, iş hayatına adım atma, sektörü anlama, gelecekte karşılaşılabilecekleri deneyimleyerek öğrenme ve bu vesileyle kariyer beklentilerini yeniden şekillendirme, öğrencilerin en çok değindikleri konular arasında yer almaktadır.

Genel olarak stajlarını verimli olarak gerçekleştirdiklerini ifade eden öğrencilerin en çok vurguladıkları husus, turlara çıkma deneyimi yaşamak istemeleridir. Rehberlik mesleği, doğası gereği destinasyonda icra edilen ve ancak destinasyonu deneyimleyerek tecrübe kazanılabilecek bir meslektir. Bu tecrübenin sağlanacağı en elverişli ortamlar ise gezilerdir. 6326 sayılı kanuna göre, rehber adayları ruhsatnamelerini alabilmek için en az bir bölgeye yönelik uygulama gezilerini tamamlamak zorundadır. Adaylar, uygulama gezilerinde öğrenci, turist ve rehber rollerini deneyimleyerek teorik bilgilerini pratiğe dönüştürme şansı bulurlar. Bununla birlikte, sektöre adım atmak isteyen öğrenciler, deneyimli bir profesyonel rehberle "apranti turu" olarak adlandırılan ve staj olarak da değerlendirilen bir tura katılır ve daha sonra bir turist kafilesinin başına geçerek tura yönetebilirler (Ön Esen & Gülmez, 2017). Öte yandan okullar, imkânlar doğrultusunda öğrenciler için eğitim gezileri düzenleyerek öğrencilerin mesleki deneyimlerine katkı sağlamayı hedeflemektedir. Çokal ve diğerleri (2019) tarafından yapılan araştırmada, turizm rehberliği mesleğinin gereksinimlerini kapsayan zorunlu uygulamaların eksik olduğu, staj yerlerinde belirli farklılıklar olsa da, bu farklılıkların mesleğe yönelik pratik yapma zorunluluğunu içermediği belirtilmektedir. Öğrencilerin tura çıkma fırsatlarını artırabilmek adına sektör-üniversite iş birliği ve protokolleri önem arz etmektedir. Öte yandan birlik ve kuruluşlar ile yapılacak iş birliği kısa zamanlı çalışma olanakları da sağlayabilmektedir. Son olarak uygulama gezilerinde tamamlanan bölgeler ve üniversitelerin staj süresi göz önünde bulundurularak sunulacak olan muafiyet olanakları, gelecekte bu mesleği yapacak adaylar için teşvik edici nitelikte olacağı söylenebilir.

Staj sürecinin etkinliği ve verimliliği, öğrencilerin turizm endüstrisi ile bütünleşmesi doğrudan etkileyen önemli bir faktördür. Öğrencilerin staj dönemlerinde kazandıkları pratik bilgiler ve tecrübeler, mezuniyet sonrası iş hayatında karşılaşılabilecek durumlara hazırlıklı olmalarını sağlamaktadır. Staj programlarının tamamlanmasının ardından öğrencilerin staja ilişkin olumlu ve olumsuz değerlendirmelerinin incelenmesi ile üniversitelerin staj uygulamaları geliştirilebilir ve öğrencilerin stajlarda karşılaştıkları zorlukları hafifletmeye yönelik tedbirler alınabilir. Böylelikle stajyerlerin daha verimli bir staj süreci geçirmeleri sağlanabilir ve gelecekte sektörün ihtiyacına karşılık verebilecek daha üretken, nitelikli ve hevesli bir iş gücü kazanılabilir.

Kaynakça

- Ahipaşaoglu, H. S. (2006). *Turizmde rehberlik*. Gazi Kitabevi.
- Akyurt Kurnaz, H. (2021). Tur operasyonu ve elemanları. İçinde Ö. Değirmencioğlu (Ed.). *Örneklerle tur planlaması ve yönetimi* (ss. 37-66). Detay Yayıncılık.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (6. baskı). Sakarya Yayıncılık.
- Barnard, Y. F., Veldhuis, G. J. & van Rooij, J. C. (2001). Evaluation in practice: Identifying factors for improving transfer of training in technical domains. *Studies in Educational Evaluation*, 27(3), 269-290.
- Cojocariu, V. M., Cîrîță-Buzoianu, C. & Mareş, G. (2019). Opportunities and difficulties in conducting internships in higher education from the employers perspective. *Postmodern Openings*, 10(2), 1-27.



- Çokal, Z., Dalkılıç Yılmaz, F. & Büyükkuru, M. (2019). Türkiye’ de lisans düzeyindeki turizm rehberliği bölümlerinin staj yönergelerinin mesleğe uyumunun incelenmesi. *AVRASYA Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(20), 202-218.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F. & Efendi, E. (2010). *Tur yönetimi ve turist rehberliği*. Detay Yayıncılık.
- Eker, N. (2023). Turist rehberliği ve disiplinler arasılık. İçinde B. Zengin, ve N. Eker (Ed.), *Turist rehberliği mesleğine disiplinler arası bir yaklaşım* (ss. 1-18). Nobel Bilimsel.
- Eker, N., Işkın, M., Şengel, Ü. & Zengin, B. (2015). Lisans düzeyinde eğitim alan turizm öğrencilerinin staj sorunları üzerine bir araştırma: Sakarya Üniversitesi örneği. *2nd International Congress of Tourism ve Management Researches* (ss. 802-814). Aydın: Sakarya Üniversitesi.
- Farmaki, A. (2018). Tourism and hospitality internships: A prologue to career intentions? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 23, 50-58.
- Hacıoğlu, N., Kaşlı, M., Şahin, S. & Tetik, N. (2008). *Türkiye’de turizm eğitimi*. Detay Yayıncılık.
- Hernandez, K. E., Bejarano, S., Reyes, F. J., Chavez, M. & Mata, H. (2014). Experience preferred: Insights from our newest public health professionals on how internships/ practicums promote career development. *Health Promot Pract.*, 15(1), 95-99.
- Koc, E., Yumusak, S., Ulukoy, M., Kilic, R. & Toptas, A. (2014). Are internship programs encouraging or discouraging? - A viewpoint of tourism and hospitality students in Turkey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 15, 135-142.
- Köroğlu, A. (2019). *Turist rehberlerinin rolleri*. Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. & GÜDÜ Demirebulat, Ö. (2017). Rehberlikte sertifikasyon, kalifikasyon ve uzmanlaşma. İçinde Ö. Güzel, ve İ. Ş. Volkan Altıntaş (Ed.). *Turist rehberliği araştırmaları* (ss. 49-79). Detay Yayıncılık.
- Kroon, N. & Franco, M. (2022). Antecedents, processes and outcomes of an internship program: An employer's perspective. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(2), 556-574.
- 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.
- Maertz, C. P., Stoeberl, P. A. & Marks, J. (2014). Building successful internships: Lessons from the research for interns, schools, and employers. *Career Dev. Int.*, 19(1), 123-142.
- Mihail, D. M. (2006). Internships at Greek universities: An exploratory study. *Journal of Workplace Learning*, 18(1/2), 28-41.
- Ön Esen, F. & Gülmez, M. (2017). Turizm rehberliği eğitimi ve eğitim modelleri. İçinde F. Ö. Güzel, V. Altıntaş, ve İ. Şahin (Ed.). *Turist rehberliği araştırmaları: Öneriler ve uygulamalar* (ss. 27-48). Detay Yayıncılık.
- Pekin, F. (2011). *Çözüm: Kültür turizmi*. İletişim Yayınları.
- Pelit, E., Çoban, E. & Tomakin, B. N. (2023). Turist rehberliği eğitiminde yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi*, 6(1), 52-80.



- Pelit, E., Kabakulak, A. & Zorlu, Ö. (2019). Turist rehberliği öğrencilerinin yaz stajına yönelik değerlendirmeleri: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği. *Innovation and Global Issues Congress V*, (s. 849-862). Ankara.
- Richardson, S. (2008). Undergraduate tourism and hospitality students' attitudes toward a career in the industry: A preliminary investigation. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 8(1), 23–46.
- Seggie, F. N. & Bayyurt, Y. (2015). *Nitel araştırma yöntem, teknik, analiz ve yaklaşımları*. Anı Yayıncılık.
- Silva, P., Lopes, B., Costa, M., Melo, A. I., Dias, G. P., Brito, E. & Seabra, D. (2016). The million-dollar question: Can internships boost employment? *Studies in Higher Education*, 72(6), 703-721.
- Taylor, M. S. (1988). Effects of college internships on individual participants. *Journal of Applied Psychology*, 73(3), 393-401.
- Temizkan, R. & Timur, B. (2020). Türkiye'deki turist rehberliği eğitim modellerinin karşılaştırmalı bir analizi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3550-3569.
- Tsai, C. T., Hsu, H. & Yang, C. C. (2017). Career decision self-efficacy plays a crucial role in hospitality undergraduates' internship efficacy and career preparation. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 21, 61-68.
- Yazıcıoğlu, İ. & Özata, E. (2017). Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümü öğrencilerinin ders programı algılarının akademik başarıları üzerine etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 17-32.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2014). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Detay Yayıncılık
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (9.baskı). Seçkin Yayınları.
- Yükseköğretim Kurumu (2024). *YÖK Program Atlası*. <https://yokatlas.yok.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 24.04.2024).

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : % 100

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 04.09.2024
Revizyon Tarihi (Revised) : 23.09.2024
Kabul Tarihi (Accepted) : 04.10.2024

TURED
JOTOĞ



Turist Rehberliğinde Ödomanik İyilik Düzeyinin İş Stresine Etkisi*

The Effect of Eudomonic Well-Being Level on Work Stress in Tourist Guidance

Selin BALTA 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Turkey
E-Mail: baltaselin.bs@gmail.com

Prof. Dr. Özcan ZORLU 

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

Doç. Dr. Hande AKYURT KURNAZ 

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Bolu Abant İzzet Baysal University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: handekurnaz@ibu.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyinin iş stresleri üzerine etkisini incelemektir. Bireyin genel iyilik durumunu kapsamlı olarak ele alan ödomanik iyilik düzeyi, turlarda ziyaretçiler ile birebir ve yoğun bir etkileşim içerisinde olan turist rehberleri için iş stresinin azaltılmasında dikkate alınması gereken bir öncüdür. Bununla birlikte literatürde turist rehberliği mesleği özelinde ödomanik iyilik düzeyinin iş stresine etkisini konu alan çalışmaya rastlanmaması bu çalışmayı sonuçları bağlamında önemli kılmaktadır. Buna bağlı olarak mevcut araştırma sonuçlarının ilgili alanyazına ve sektöre katkı sağlaması beklenmektedir.

Yöntem: Bu çalışmada 108 turist rehberine, 28 Ocak- 25 Nisan 2024 tarihleri arasında Google formlar aracılığı ile anket uygulanmıştır. Araştırma verilerinin analizinde öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik testleri gerçekleştirilmiş, tanımlayıcı analizlerde sıklık ve yüzde analizleri ile aritmetik ortalama ve standart sapma teknikleri kullanılmıştır. Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkinin ölçümü için korelasyon analizi, hipotez testi için ise regresyon analizi kullanılmış, elde edilen bulgular yorumlanarak, benzer çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılmıştır.

Bulgular: Araştırma verilerinin analizi sonucunda örnekleme yer alan turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyinin oldukça yüksek olduğu diğer yandan iş streslerinin yok denecek kadar az olduğu saptanmıştır. Araştırma hipotezinin testinde ise turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresine etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Elde edilen bulgular, benzer değişkenleri konu edinen ve edinecek olan sınırlı sayıda çalışmaya katkı sunacağı düşünülmektedir. Diğer yandan turist rehberleri bağlamında konuyu doğrudan ele alan araştırma olmaması, bu çalışmayı alanında öncü kılmakta ve gelecekteki araştırmalar için kaynak oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, ödomanik iyilik, stres, iş stresi.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Atıf için (for cited): Balta, S., Zorlu, Ö. & Akyurt Kurnaz, H. (2024). Turist rehberliğinde ödomanik iyilik düzeyinin iş stresine etkisi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 7(2), 106-122.

* Bu çalışmanın ilk hali 24-25.05.2024 tarihinde Kütahya'da düzenlenen 6. Ulusal Turist Rehberliği kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.



Abstract

Purpose and Importance: The aim of this research is to examine the effect of tourist guides' eudomonic well-being level on their work stress. The level of eudomonic well-being, which comprehensively considers the individual's general well-being, is an antecedent that should be taken into account in reducing work stress for tourist guides who have one-on-one and intense interaction with visitors on tours. However, the absence of a similar study in the literature on the effect of eudomonic well-being level on work stress, specifically in the tourist guiding profession, makes this research important in the context of its results. Therefore, current research results are expected to contribute to the relevant literature and the sector.

Methodology: In this research, a survey was administered to 108 tourist guides via Google Forms between January 28 and April 25, 2024. In the research data analysis, validity and reliability tests were first carried out, and frequency and percentage analyses and arithmetic mean and standard deviation techniques were used in descriptive analyses. Correlation analysis was used to measure the relationship between variables, and regression analysis was used to test the hypothesis. The findings were interpreted and compared with the results of similar studies.

Findings: As a result of the analysis of the research data, it was determined that the eudomonic well-being level of the tourist guides in the sample was quite high, and on the other hand, their work stress was almost non-existent. In the test of the research hypothesis, it was determined that the eudomonic well-being levels of tourist guides had not any significant effect on job stress.

Originality/Value: We suppose that the findings of this study will contribute to the limited number of studies and future ones that focus on similar variables. On the other hand, the absence of any study directly addressing the issue in the context of tourist guides makes this research a pioneer in its field and provides a source for future research.

Keywords: Tourist guide, eudomonic well-being, stress, work stress.

Paper Type: Research article

Giriş

Turist rehberleri, bir destinasyonu ziyaret eden turistlerin ilk karşılaştıkları, ilk izlenim edindikleri, en fazla vakit geçirdikleri, destinasyon hakkında bilgi aldıkları, yardımlaştıkları, konuştukları, kimi zaman sorunlarını paylaştıkları kişilerdir. Turist rehberleri 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve ilgili yönetmeliğe uygun olarak meslek icra etme yetkisini kazanmış, yerli ve yabancı turistlere, gezi öncesinde seçmiş oldukları dilde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran kişi olarak da tanımlanmaktadır (Temizkan, 2005). Turist rehberlerinin iyi bir eğitim almış olması, mesleğini sevmesi, kendini geliştirmiş ve mesleğinde ehil olması turistlere daha iyi hizmet sunmasını kolaylaştırmaktadır (Eker ve Zengin, 2016). Bununla birlikte turist rehberlerini iş hayatında olumlu ve olumsuz etkileyen çok sayıda unsur bulunmaktadır. Olumlu unsurlar turist rehberlerini normalden daha fazla çalışarak sektöre katkı sağlamaya sevk ederken, olumsuz unsurlar da turist rehberlerinin normalde yapabileceklerini yapamamasına yol açmaktadır. Turist rehberlerini iş yaşamında olumsuz etkileyen ve en tehlikeli unsurlardan birisi de iş stresidir (Uludağ, 2019). Nitekim insan ile doğrudan iletişim ve etkileşimin görüldüğü her meslekte olduğu gibi turist rehberliği mesleğinde de iş stresi gözlenmektedir. Turistlerle sürekli olarak yüz yüze iletişim kurmak zorunda olan ve aynı zamanda turistleri memnun etmeye çalışan turist rehberleri yoğun çalışma temposuna bağlı olarak iş stresi yaşayabilmektedirler. Bu noktada turist rehberlerinde iş stresini azaltan unsurların saptanarak, iş stresi üzerindeki etkilerinin incelenmesi önem kazanmaktadır. İş stresini azaltan ve ilgili literatürde değinilen çeşitli unsurlara ilave olarak bu araştırmada ödomanik iyilik iş stresini azaltıcı bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Mükemmellik arayışı içinde erdemli bir hayat yaşamakla ilişkili öznel deneyimleri ifade eden ödomanik iyilik (Ryff, 1989), bireyi her koşulda iyiye yönelttiği için turist rehberlerinin zor çalışma koşulları ve stres



ile başa çıkma noktasında önemli bir olgu olarak görülmektedir. Buradan hareketle bu çalışmada Türkiye'nin tanıtımı ve imajı için önemli roller üstlenen turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerindeki etkilerinin saptanması amaçlanmıştır.

1. Kuramsal Çerçeve

Mutluluğu ifade etmek için kullanılan ve klasik bir Grek terimi olan ödomani (Eudamonia) bireyin yaşamakta olduğu iyi yaşam olarak ifade edilmektedir. Buna göre ödomani hem zengin ve tatmin edici bir insan yaşamı hem de insanın doyumunun veya erdeminin doğası hakkında düşünmek için bir başlangıçtır ve ödomanizmin temelini oluşturmaktadır (Russel, 2014). Kökleri ünlü filozof Aristoteles'in Nikomakhos etiğine dayanan ve iyi yaşamı merkeze alan ödomanizm ise bireyin sahip olduğu iyi yaşam olgusuna felsefi bir yaklaşımı ifade etmektedir. Çoğu durumda hazcılık ile yakın ilişkili olarak değerlendirilen ödomanizm, yaşamdaki anlamın, kendini gerçekleştirmenin ve kişisel gelişimin önemini vurgulamaktadır. Mükemmellik ve erdemi ön planda tutan ödomanik bakış açısı, gerçek mutluluğun kişinin benliğiyle uyum içinde yaşamasından kaynaklandığını öne sürmektedir (Niemic, 2014). Birey bunu başardığında ise ödomanik iyilik durumu oluşmaktadır. Aristoteles'in iyi yaşamı "*İyi yaşamak ve iyi şeyler yapmak. Bu kişinin, iyi, mükemmel veya asil olanı yapmak adına, kasıtlı olarak, yeteneklerini engelsiz ve mükemmel bir şekilde bilinçli olarak kullanması ile elde edilir. Ancak düşünce ve eylemlerin erdemli bir karakterle gerçekleştirilmesi ve uygun miktarda dışsal unsurlar ile hazzın bu sürece eşlik etmesi gereklidir*" şeklinde tanımlaması ödomanik iyilik yaklaşımını ortaya koymaktadır (Vittersø, 2016). Ödomani ile ilişkili öznel deneyimleri ifade eden (Waterman, 2008) ve farklı çalışmalarda da ele alınan ödomanik iyilik genel olarak Ryff (1989)'ın yaklaşımıyla tanımlanmaktadır. Buna göre ödomanik iyiliğin altı temel özelliği öz kabul, kişisel gelişim, olumlu ilişkiler, özerklik, çevre hakimiyeti ve yaşamdaki amaçlardır (Ryff, 2018). Ödomanik iyiliğin temel özellikleri aynı zamanda kişinin yapması gereken öncüllerdir. Birey içindeki iyiyi geliştirip yeni beceriler kazanmakta, sonrasında bu becerileri daha büyük iyilikleri gerçekleştirmek için kullanarak insan yaşamının refahını ön planda tutmaktadır (Peterson vd., 2005).

Ödomanik iyilik kavramı turizm alanı ile ilgili sınırlı sayıda çalışmada turist deneyimi ve bağlılığı (Al-okaily vd., 2023), ikincil konut turizmi (Hao & Xiao, 2021), yer (destinasyon) aidiyeti (Vada vd. 2019), dönüştürücü turizm (Huang vd., 2024), turistin iyilik durumu (Filep vd., 2024), macera turizmi motivasyonları (Ritpanitchajchaval, 2023), tatil deneyiminde iyilik durumunun değişen yoğunluğu (Su vd., 2020), birleşik tatil deneyimi (Ahn vd., 2019) ve psikolinguistik model özelinde ele alınmıştır. Söz konusu çalışmaların genelinde ödomanik iyilik kavramı hedonik (hazcı) iyilik ile bir bütünün bileşeni olarak veya hedonik iyilik ile karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiş, tatil deneyimi başta olmak üzere çeşitli değişkenlerin turistin ödomanik iyilik düzeyi üzerindeki etkisi konu edinilmiştir. Bu bağlamda ödomanik iyilik olgusu turizm alanında genel olarak turist odaklı çalışılmış bir kavramdır. Ancak turizm çalışanlarının ödomanik iyilik düzeyini ve bunu etkileyen değişkenleri konu alan çalışmalara rastlanılmamıştır. Oysa ki, işletme yönetimi ve örgütsel davranış alanındaki çeşitli çalışmalarda işgörenlerin ödomanik iyilik düzeyleri farklı değişkenler bağlamında incelenmiştir. Örneğin Soren ve Ryff (2023) örgütlerde işgörenlerin yapmakta oldukları işlere olumlu anlam yüklemeleri durumunda ödomanik iyiliğin yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar bunun için örgüt genelinde sosyal bağlam, örgüt koşulları ve bireysel stratejileri dikkate alarak, kanıta dayalı iş uygulamaları yoluyla işgörende işe yönelik anlam, bağlılık ve tatmin oluşturacak uygulamalara önem verilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Peiro vd. (2021) ise çalışanlarda ödomanik iyiliğin yüksek olmasının mutlu üretken çalışanlar tezine (happy-productive worker thesis) destek olduğunu ve örgüt içerisinde bireyin nasıl çalıştığına dair kapsamlı bir anlayış sunduğunu ortaya koymuştur. Kriz dönemlerinde işgören iyiliğinin işletme örgütleri ve toplum için önemine vurgu yapan Bassi vd. (2013) iş mutluluğu ve anlamının yaşam tatmini, çevreye



hakimiyet ve özerklik üzerinde belirgin bir etkisini olduğunu; özellikle kişinin işine yüksek önem atfetmesi durumunda genel yaşam değerlendirmelerine yansıyan geniş duygusal sonuçlar ortaya çıktığını ve bu süreçte iş anlamının düzenleyici bir etkisi olduğunu saptamışlardır. Araştırmacılara göre yaşam tatmini, çevreye hakimiyet ve özerklik sağlayan iş mutluluğu ve anlamı ödomanik iyilik şeklinde açıklanabilmektedir. Sekiz ifadeli ödomanik işyeri iyiliği ölçeğini geliştiren Bartels vd. (2019) ise işyerinde genel iyilik düzeyinin işgörenlerin hedonik iyilik düzeylerinin çok daha ötesinde örgüt yapılarının temelinde yer alan ve ödomanik iyilik ile açıklanabilen unsurlara dayalı olduğunu ortaya koymuşlardır. Kozusznik vd. (2019) ödomanik iyiliği günlük iş performansının bir öncülü olarak değerlendirdikleri çalışmada, gün içerisinde ödomanik iyilik düzeyinin kısa zaman dilimleri içerisinde değişkenlik gösterebildiğini, ödomanik iyilik düzeyinin ekstra rol performansı ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğunu, hafta boyunca bireyin ödomanik iyilik düzeyi ile kendini değerlendirdiği ekstra rol performansı arasında da negatif bir ilişki olduğunu saptamışlardır. İşletme örgütlerinde işgören odaklı gerçekleştirilen ve yukarıda özet sonuçları verilen çalışmalarda dikkati çeken ortak husus işgörenlerin ödomanik iyilik düzeyinin örgüt yararına olduğu ve olumsuz tutum ve davranışları azalttığıdır. Bu bağlamda ödomanik iyiliğin hem işgörenler hem de örgütler için olumsuz bir durum olarak nitelenen iş stresini azaltma potansiyeli bulunmaktadır.

Bireyde strese neden olan iç ya da dış unsurlara verilen fizyolojik veya psikolojik tepki olarak ifade edilen stres, vücudun neredeyse her sistemini etkilemekte, insanların nasıl hissettiğini ve nasıl davrandığını etkileyen değişiklikleri içermektedir (APA, 2018a). Bu araştırmaya konu olan iş stresi (mesleki stres) ise işyerindeki sağlık ve iyi olma durumuna (well-being) zarar veren olay veya koşullara verilen fizyolojik ve psikolojik tepki olup, özerklik ve bağımsızlık, karar verme serbestliği, iş yükü, sorumluluk düzeyi, iş güvenliği, fiziksel çevre ve güvenlik, işin doğası ve hızı, iş arkadaşları ve amirlerle ilişkiler gibi faktörlerden etkilenmektedir (APA, 2018b). İş stresi sistem kuramı bağlamında ele alındığında çalışanın kendisine yöneltilen bir talebi yetenek, beceri, yetki, zaman vb. mevcut yetkinlikleri ve kaynaklarıyla karşılayamadığı durumda ortaya çıkan olgudur (Efeoğlu & Özgen, 2007). İlk olarak Cox (1978) tarafından taksonomisi yapılan iş stresi ilk çalışmalarda uyarıcı temelli ve tepki temelli olarak incelenirken güncel araştırmalarda etkileşimsel (interactional) ve işlemsel (transactional) teoriler ön plana çıkmaktadır. Etkileşimsel teoriler daha çok örgüt yapısı kaynaklı unsurlara odaklanırken, işlemsel teoriler işle ilgili süreçlere odaklanmaktadır (Cox & Griffiths, 2010). Barling ve diğerleri (2004) iş stresini kapsamlı olarak ele aldıkları çalışmalarında iş stresinin kaynaklarını örgüt içerisinde üstlenilen rol, çalışma programları (saatleri), örgütsel adaletsizlik, zayıf liderlik, iş-aile çatışması, taciz ve ayrımcılık, işyeri saldırganlığı, fiziksel çalışma ortamı, işyeri güvenliği, ekonomik stres unsurları, teknoloji, endüstriyel ilişkiler, örgüt politikaları ve terörizm şeklinde sıralamaktadırlar. İş stresini tetikleyen çok sayıda unsurun bulunması, aynı zamanda iş stresi ile başa çıkmanın da zorluğunu ve kapsamlı bir stratejinin izlenmesi gerektiğini göstermektedir. Örneğin Dewe (1985), farklı araştırmacıların çalışmalarını inceleyerek iş stresi ile baş edebilmenin yollarını; iş stresinin kaynağını ve muhtemel sonuçlarını tanımlama, kişinin kendi amaçları, beklentileri ve duyguları konusunda farkındalık oluşturması, işe yönelik dengeli bir yaklaşım sergileme, iş arkadaşları, aile ve arkadaşlar ile olumlu ve destekleyici ilişkiler geliştirme, eğlence şeklinde belirtmektedir. İş stresi ile başa çıkmanın yöntemlerini araştıran bazı araştırmacılar (Bhagat vd., 1995; Greenglass, 1993, 1995) ise ilgili yöntemlerin etkililik düzeyine göre çeşitlendiğini ifade etmekte ve bu bağlamda iş stresi ile başa çıkma yöntemlerini problem odaklı ve duygu odaklı olarak iki temel kategoriye ayırmaktadırlar. Problem odaklı yöntemler daha iyi fiziksel ve psikolojik sağlık, faydalı olma ve iş tatmini yönünde daha yoğun hisler ile ilişkilendirilirken, duygu odaklı yöntemler daha büyük depresyon, stres, tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile ilgilidir (Gianakos, 2002). İş stresi ile başa çıkmayı altı temel süreçte ele alan Dewe ve Guest (1990), akılcı görev odaklı davranışları problem odaklı yöntem olarak



nitelerken, duygusal salınım (deşarj olma), kendini toparlama ve problem ile başa çıkabilmek için hazırlanma, dikkati dağıtarak veya sorundan kaçınarak eylemi erteleme, stres etkilerini tolere etmek için pasif girişimlerde bulunmayı duyu odaklı yöntemler olarak nitelendirmektedir. Araştırmacılara göre problem odaklı yöntemler daha çok stresi kontrol etmeyi öngörürken, duyu odaklı yöntemler ise stresten kaçınmayı vurgulamaktadır. Muhonen ve Torkenson (2008) ise iş stresi ile başa çıkabilmek için bireysel stratejiler (stresle etkin olarak başa çıkma, stres kaynağını olumlu şekilde yeniden yorumlama, durumu kabullenme, odaklanma / duygusal salınım) kadar kolektif stratejilerin (araçsal sosyal destek arama, duygusal sosyal destek arama, sosyal katılım) de uygulanması gerektiğini belirtmektedir. Görüldüğü üzere ilgili konuda gerçekleştirilen araştırmalar stresle başa çıkma yöntemlerini farklı kapsam ve durumlar bağlamında ele almaktadır. Bununla birlikte her bir iş stresi kendi özel koşullarını barındırmaktadır. İş stresi ile başa çıkma yöntem ya da stratejileri birey için tehdit (stres) olarak değerlendirilen bir koşulun ortaya çıkması ile kullanılmaya başlanmakta, iş stresi ile etkili bir şekilde başa çıkabilenler iş stresinin olumsuz sonuçlarından korunabilmektedirler (Koeske vd., 1993).

İş stresi özellikle örgütsel davranış, psikoloji ve işletme yönetimi gibi alanlarda sıklıkla araştırılan bir konu olmakla birlikte turizm alanındaki çalışmaların sayısı görece olarak azdır. Bu çalışmalarda turistik cazibe merkezi çalışanlarında stres ve stresle başa çıkma (Law vd., 1995), ağırlama endüstrisi çalışanlarının kariyer stresi (Ross, 1997), kumarhane (casino) oteli çalışanlarında stres (Chuang & Lei, 2011), turizmde iş stresi ve performans ilişkisi (Kalyar vd., 2019), otel işletmesi çalışanlarında iş stresi, iş aile yaşamı karmaşası ve iş gören performansı arasındaki ilişkiler (Karakaş & Tezcan, 2019), havayolu çalışanlarının iş stresi ve stresle baş etme yöntemleri (Chua vd., 2022) ve üretkenlik karşıtı iş davranışları ve iş stresi (Al-Romeedy & Khairy, 2023) gibi konular ele alınmıştır. Diğer yandan turist rehberlerinin iş stresini konu alan araştırmalar da mevcuttur. Örneğin, Ayaz ve Demir (2019), 395 turist rehberinden veri elde ettikleri çalışmada algılanan iş stresi faktörlerini yasal ve örgütsel baskılar (düşük ücret, kaçak rehberlik, karar alma sürecine düşük katılım, aşırı denetim), operasyonel, psikolojik ve sosyal, sektörel, mesleki ve işin doğası kaynaklı zorluklar olarak belirlemişlerdir. Çalışmada ayrıca bekar kadın turist rehberlerinin evli erkek turist rehberlerine göre daha fazla iş stresi yaşadığı saptanmıştır. Min (2014) turist rehberlerinin sahip olduğu duygusal zekâ, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri araştırmış ve çalışma sonunda iş stresinin duygusal zekâ ile ters ilişkili olduğunu, yaşam kalitesiyle de negatif ilişkisinin bulunduğunu ortaya koymuştur. Mackenzie ve Herr (2013) macera turizmi rehberlerinde iş stresi kaynaklarının, dil ve kültürel farklılıklar temelli iletişim güçlükleri; yetersiz bilgi akışı; rehberden beklentiler ve ücret ödeme konusunda adaletsizlik algılanması; yetersiz ekipman, uygun olmayan grup niteliği kaynaklı rehberde oluşan baskı; işveren ve rehber arasında karşılıklı güven eksikliği; rehberde ekstra sorumluluk duygusu oluşturan ikili ilişkiler; kültürel ve dil farklılığı kaynaklı yanlış anlamalar olduğunu saptamışlardır. Akkuş ve Arslan (2023) ise turist rehberlerinin iş stresi kaynaklarını güvensiz/sağlıksız çalışma koşulları; müşteri, esnaf, şoför ve seyahat acentası kaynaklı taciz, zorbalık ve yıldırma davranışları şeklinde ortaya koymuşlardır. Yoğun duygusal emek harcanması (Yıldız & Koçoğlu, 2021) çalışma saatlerinin değişkenliği, sezonluk çalışma, kaçak rehberlik faaliyetlerinin olması, meslekten kaynaklanan sağlık problemleri, seyahat acentalarının rehberler üzerindeki baskısı (Büyüktepe vd., 2019) ise turist rehberlerinde iş stresinin daha sık görülmesine neden olan unsurlardır. Xu ve diğerleri (2018) de turist rehberlerinin yaşadığı iş stresi ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif ilişki olduğunu belirlemişlerdir. İlgili çalışmalardan da görüldüğü üzere, turist rehberleri çalışma ortamlarında sürekli olarak stresle karşı karşıyadır (İlhan & Soybalı, 2018). Nitekim turist rehberliği mesleği fiziksel çaba gerektiren emek yoğun bir meslek olduğundan turist rehberleri mesleklerini icra ederken birçok sıkıntıyla karşılaşmaktadır (Büyüktepe vd., 2019). Diğer yandan turistlerin bakış açısına göre turist rehberleri, turun “yüzü” veya “vitriini”



olarak adlandırılmaktadır. Tüm yıl boyunca tatil planı hayali kuran turistlerin memnuniyeti ve iyi bir sonuç elde etmek isteyen acenteler ile operatörler de turist rehberlerinden beklentiye girmektedirler (Ayaz, 2019). Söz konusu bu durumlar da turist rehberliğinde iş stresine dönüşebilen unsurlardan bazılarıdır. Turist rehberliğinde iş stresinin azaltılabilmesi için öncelikle mesleğin icrasında karşılaşılan zorluklar en düşük seviyeye indirilmelidir. Mesleki zorlukların azaltılması her sektör çalışanı açısından olduğu gibi emek yoğun sektörün çalışanı olan ve mesai kavramı olmadan çalışan turist rehberleri açısından da önem arz etmektedir. Mesleki zorlukların az olduğu koşullarda rehberlerin iş verimliliği, işe bağlılık düzeyleri, moral ve motivasyonları yükselirken aynı zamanda yaşam doyumları ve mesleğe yönelik olumlu tutumları artmakta; işi bırakma, başka mesleğe yönelme, iş arkadaşlarıyla geçinememe gibi problemler de azalmaktadır (Kabakulak, 2018).

İş yaşamında stresli bir durum ile karşılaşıldığında yaşanan memnuniyet/tatminsizlik, mutluluk/mutsuzluk, umut/korku gibi olumlu veya olumsuz duygular esasen bireyin iyi olma durumuna ait anlık değerlendirmeleridir (Lazarus & Folkman, 1984). Dolayısıyla bireyin iyi olma durumu ve buna bağlı olarak ödomanik iyilik düzeyi ile iş stresi arasında ilişki bulunması beklenmektedir. Turban ve Van (2016) işgörenlerin ödomanik iyilik düzeylerinin yüksek olması durumunda ekstra rol davranışlarında, üretkenlikte ve mutlu çalışan olgusunda artış olduğunu, ödomanik iyiliğin olumlu iş çıktıları üzerinde doğrudan ve olumlu iş çıktıları ile birlikte artan bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuşlardır. Patraş ve diğerleri (2016) müşteri ile doğrudan iletişim halinde olan servis çalışanlarının ödomanik iyilik düzeylerinin yüksek olmasının tükenmişlik duygusunu azalttığını ve ödomanik iyiliğin bir bileşeni olan bireysel gelişimin çalışanlar sahte davranışlardan koruduğunu tespit etmişlerdir. Peiro ve diğerleri (2019) de iş ortamında ödomanik iyiliğin yüksek olmasının iş performansı bağlamında oldukça faydalı olduğunu ve ödomanik iyiliğin iş performansı üzerinde hedonik iyilikten daha fazla etkiye sahip olduğunu saptamışlardır. İlgili araştırmaların sonuçlarından da görüldüğü üzere iş yaşamında bireyin ödomanik iyilik düzeyinin yüksek olması olumsuz iş çıktıları azaltırken olumlu iş çıktıları artırmaktadır. Buna bağlı olarak ödomanik iyiliğin iş stresini azaltma potansiyeli olduğu öngörülmektedir. Turist rehberlerinin çalışma koşulları ve iş stresi kaynaklarının hizmetler sektörü çalışanları ile benzerlik göstermesi sebebi ile turist rehberliğinde de ödomanik iyiliğin iş stresinin azaltması beklenmektedir. Buna bağlı olarak araştırmanın temel hipotezi aşağıdaki şekildedir.

H₁: Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyleri, iş stresleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

2. Yöntem

Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresine etkisini belirlemeyi amaçlayan bu araştırmanın evreni Türkiye’de mesleğini icra eden eylemli turist rehberleridir. Turist Rehberleri Odaları Birliği (2024) istatistiklerine göre Türkiye’de 15 Nisan 2024 itibarı ile 3035’i bölgesel, 7477’si ülkesel olmak üzere 10512 turist rehberi bulunmaktadır. Bununla birlikte söz konusu evreni temsil eden rehberlerin çok farklı illerde ikamet etmeleri ve sürekli olarak turlarda görev almaları nedeni ile evrene ulaşmak zaman, maliyet açısından mümkün olmayıp, buna bağlı olarak araştırmada örneklem alınmıştır. Basit tesadüfi örneklem ile yöntemi ile 237 eylemli turist rehberine Google Formlar aracılığı ile anket formu gönderilmiş, ilgili kitleden 108 turist rehberi geri dönüş sağlamış ve araştırma analizleri bu kitleden elde edilen veriler ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik bilgilere (cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki tecrübe vb.) yer verilirken, ikinci bölümde Waterman vd. (2010) tarafından geliştirilen 21 ifadeli ödomanik iyilik ölçeği kullanılmıştır. Son bölümde ise The Marlin Company ve The American Institute of Stress (2021) tarafından geliştirilen 8 ifadeli iş stresi ölçeği



kullanılmıştır. Veri analizinin ilk aşamasında veri setine yönelik geçerlilik (faktör analizi) ve güvenilirlik analizleri (Cronbach's Alpha kat sayısının hesaplanması) gerçekleştirilmiş, sonrasında katılımcılara ait demografik bilgiler incelenmiştir. Araştırma bulgularının incelenmesi ve araştırma hipotezinin sınanması kapsamında ise tek değişkenli basit doğrusal regresyon analizi ve çok değişkenli basit doğrusal regresyon analizleri gerçekleştirilmiş, elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Araştırma verilerinin analizi sürecinde ilk olarak araştırmada kullanılan ölçeklere yönelik geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyini belirlemek için kullanılan ölçeğe yönelik analizler gerçekleştirilmiş ve sonuçlar Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1

Ödomanik İyilik Ölçeği Geçerlilik ve Güvenirlik

Faktör	İfadeler	Faktör yükleri	Öz değerler	Varyans açıklama oranı
F1.1	Potansiyelimi biliyorum ve mümkün olduğunca geliştirmeye çalışıyorum	,658		
F1.2	Yaptıklarımın doğru olduğunu düşündüğüm zaman ne yapmam gerektiğini iyi bilirim	,657		
F1.3	Genel olarak yaptığım işlerde, daha iyisi için gerçekten yatırım yapıyorum	,633		
F1.4	Rehberlik mesleğini faydalı bulmasaydım, muhtemelen yapmaya devam etmezdim	,620		
F1.5	Büyük çaba harcamaya değer bir iş yaptığımda kendimi çok iyi hissedirim	,778		
F1.6	Katıldığım faaliyetlerden tatmin olduğumu hissetmek benim için önemlidir	,768	5,206	26,031
F1.7	Potansiyelimi en iyi şekilde kullanarak bir işi başardığımda gerçekten yaşadığımı hissediyorum	,687		
F1.8	Yaptıklarımın hayattaki amaçlarımla ne kadar örtüştüğünü bilmemin önemli olduğunu düşünüyorum	,668		
F1.9	Yaptığım pek çok şeyin benim için kişisel bir anlamı vardır	,592		
F2.1	Hayatta ne yapmam gerektiğini bildiğime inanıyorum	,811		
F2.2	Yeteneklerimin tam olarak farkındayım	,712		
F2.3	Hayattaki amacımı bulduğumu söyleyebilirim	,688		
F2.4	Gerçekte kim olduğumu keşfettiğime inanıyorum	,669	4,679	23,393
F2.5	Gelecekte (hayatımda) ne yapacağıma karar vermiş durumdayım	,638		
F2.6	Her gün birçok şeyle yoğun şekilde ilgileniyorum	,632		
F2.7	Hayatımdaki her şeyin emek sonucu gerçekleşmesini arzu ederim (kolaylıktan kaçırım)	,578		
F2.8	Bazı insanların yaptıkları işte neden bu kadar çok çalışmak istediklerini anlayabiliyorum	,543		
F3.1	Yaptığım işten gerçekten keyif almam, başkalarının değerlendirmelerinden daha önemlidir	,781		
F3.2	Hayatım, yaşamıma anlam katan bir dizi temel inanç etrafında şekilleniyor	,677	2,135	10,675
F3.3	Benim için neyin iyi olacağını en iyi ben bilirim	,566		
	Birikimli varyans açıklama oranı			60,100
	F1 güvenilirlik katsayısı			,907
	F2 güvenilirlik katsayısı			,888
	F3 güvenilirlik katsayısı			,715
	Ölçek güvenilirliği			,930
	Kaiser-Meyer-Olkin değeri			,905
	Bartlett's Küresellik testi			1261,328
	Anlamlılık değeri			,000

Not: Eğer bir şey gerçekten zorsa, kesinlikle yapmaya değerdir ifadesi faktör yükü düşük olduğu için analizden çıkarılmıştır.

Tablo 1'den görüldüğü üzere araştırmada kullanılan ödomanik iyilik ölçeği faktör analizine uygundur (KMO: ,905 ve Bartlett's test anlamlılık düzeyi: ,000). Ölçeği geliştiren Waterman vd. (2010) araştırmalarında ölçeğin tek faktörden meydana geldiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte bu araştırmada ölçeğin uygulandığı örneklemin kültürel özelliklerinin ve değer yargılarının farklılaşması gibi nedenler ile üç faktör saptanmıştır. Toplam varyansın %26'sını açıklayan ilk faktör altında yer alan ifadelerin faktör yükleri ,592 ile ,658 arasında değerler almıştır. Faktörün öz değeri 5,206 olup, güvenilirlik kat sayısını ifade eden Cronbach's Alpha değeri ,907 olarak hesaplanmıştır.



Ölçekte yer alan ikinci faktör sekiz ifadeden oluşmaktadır ve toplam varyansın yaklaşık %23'ünü açıklamaktadır. İfadelere ilişkin faktör yüklerinin ,543 ile ,821 arasında olduğu faktörün özdeğeri 4,679 ve güvenilirlik katsayısı ,888 olarak hesaplanmıştır. Ödömanik iyiliğinin ölçeğinin son faktörü üç ifadeden meydana gelmektedir ve güvenilirlik katsayısı ,715 olarak hesaplanmıştır. İlgili faktörün varyans açıklama oranı yaklaşık %11 olup öz değeri 2,135 olarak hesaplanmıştır. Ödömanik iyilik ölçeğine ilişkin tablodaki sonuçlar doğrultusunda ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

Araştırmada veri analizine iş stresi ölçeğine ilişkin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri ile devam edilmiş ve iş stresi ölçeğine yönelik gerçekleştirilen testlerin sonuçları Tablo 2'de sunulmuştur. Tablo 2'ye göre araştırmada kullanılan iş stresi ölçeği iki alt boyuttan oluşmakta ve ölçek ifadeleri toplam varyansın yaklaşık %60'ını açıklamaktadır.

Tablo 2

İş Stresi Ölçeği Geçerlilik ve Güvenirlik

Faktör	İfadeler	Faktör yükleri	Öz değerler	Varyans açıklama oranı
F1.1	Rehberlik mesleğimde çalışma koşullarımla ilgili görüşlerimi veya duygularımı yöneticilere ifade etmekte zorlanıyorum	,802		
F1.2	Rehberlik mesleğinde yaptığım işler üzerinde kontrolümün veya etkimin yetersiz olduğunu düşünüyorum	,752		
F1.3	Rehberlik mesleğini icra ederken beceri ve yeteneklerimi tam olarak kullanamıyorum	,726	3,100	38,751
F1.4	Rehberlik mesleğinde iyi performans göstersem bile yetersiz takdir veya ödül aldığımı düşünüyorum	,707		
F1.5	Rehberlik yapmamın fiziksel veya duygusal sağlığımı olumsuz etkilediğini hissediyorum	,670		
F1.6	Rehberlik mesleğinde şahsıma yönelik baskıların aile veya özel hayatımı etkilediğini hissediyorum	,637		
F2.1	Rehberlik mesleğini icra ederken yapacak çok fazla işim var	,817	1,700	21,248
F2.2	Rehberlik mesleğimdeki çalışma koşulları bazen kötü ve hatta güvensizdir	,782		
	Birikimli varyans açıklama oranı			59,988
	F1 güvenilirlik katsayısı			,831
	F2 güvenilirlik katsayısı			,652
	Ölçek güvenilirliği			,802
	Kaiser-Meyer-Olkin değeri			,822
	Bartlett's Küresellik testi			251,430
	Anlamlılık değeri			,000

Tablo 2'de yer alan sonuçlar doğrultusunda iş stresi ölçeğinin birinci alt faktöründe altı ifade bulunmaktadır ve bu ifadelerin varyans açıklama oranı %38,75'tir. İfadelere ait faktör yüklerinin ,637 ile ,802 arasında değişkenlik gösterdiği alt faktörün öz değeri 3,100, güvenilirlik kat sayısı ise ,831 olarak hesaplanmıştır. İş stresi ölçeğinin diğer alt faktöründe ise güvenilirlik kat sayısı ,652, öz değer 1,700 ve varyans açıklama oranı yaklaşık %21,25 şeklindedir. İş stresi ölçeğine yönelik gerçekleştirilen analizlerden elde edilen sonuçlar doğrultusunda ilgili ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Veri analizinde bir sonraki aşamada katılımcılara ait bazı demografik değişkenler incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 3'te sunulmuştur. Tablo bilgilerine göre katılımcıların yarısından fazlası erkek (n: 59, %54,53) olup, büyük çoğunluk bekar durumdadır (n: 66, %61,11). Tablo 3'teki bilgiler doğrultusunda katılımcıların 38'i %35,19 ile 25-34 yaş aralığında iken, bu grubu 33 kişi (%30,56) 35-44 yaş arasındakiler izlemektedir. Diğer bir ifade ile araştırma kapsamında anket uygulanan katılımcıların çoğunluğu genç-orta yaş grubunu teşkil etmektedirler. Buna bağlı olarak katılımcıların mesleki tecrübelerinin görece düşük olduğu gözlemlenmiştir. Nitekim katılımcıların 69'u



(%63,89) 3 yıl ve daha az tecrübeye sahip iken 7 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olanların oranı yaklaşık olarak %30 ile sınırlıdır. Tabloda dikkati çeken diğer hususlar ise katılımcıların çok büyük bir bölümünün bağımsız olarak çalışması (n: 93, %86,11) ve yarıdan fazlasının mesleğini tek gelir kaynağı olarak sürdürmesidir.

Tablo 3

Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Değişken	Grup	n	%	Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	49	45,37	Mesleki tecrübe	1 yıldan az	36	33,33
	Erkek	59	54,63		1-3 yıl arası	33	30,56
Yaş Grubu	18-24 yaş arası	20	18,52		4-6 yıl arası	7	6,48
	25-34 yaş arası	38	35,19		7-9 yıl arası	12	11,11
	35-44 yaş arası	33	30,56		10 yıl ve üzeri	20	18,52
Medeni Durum	45 yaş ve üzeri	17	15,74	Çalışma Şekli	Bağımsız (Freelance)	93	86,11
	Bekar	66	61,11		Acentaya bağlı	15	13,89
Durum	Evli	42	38,89	Gelir Türü	Turist rehberliği tek gelir kaynağı	67	62,04
					Turist rehberliğini ek iş olarak yapıyorum	41	37,96

Veri analizinde bir sonraki aşamada katılımcıların ödomanik iyilik düzeyleri incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur. Tablo 4'e göre katılımcıların genel olarak ödomanik iyilik düzeyleri yüksek olup (\bar{x} : 4,20) söz konusu durum alt boyutlar için de geçerlidir. Ödomanik iyilik ifadeleri arasında katılımcılar tarafından en fazla katılım gösterilen ifade 4,64 ortalama ile "F1.5 Büyük çaba harcamaya değer bir iş yaptığımda kendimi çok iyi hissedirim" şeklindedir. Bu ifadeyi 4,58 ortalama ile "F1.1 Potansiyelimi biliyorum ve mümkün olduğunca geliştirmeye çalışıyorum" ifadesi izlemektedir. Ödomanik iyilik ifadeleri arasında diğerlerine göre daha az katılım gösterilen ise 3,56 ortalama ile "F3.2 Hayatım, yaşamıma anlam katan bir dizi temel inanç etrafında şekilleniyor" ifadesidir.

Tablo 4

Ödomanik İyilik Ölçeği İfadelerine Katılım Düzeyleri

İfadeler	\bar{x}	s.s
F1.1 Potansiyelimi biliyorum ve mümkün olduğunca geliştirmeye çalışıyorum	4,58	0,75
F1.2 Yaptıklarımın doğru olduğunu düşündüğüm zaman ne yapmam gerektiğini iyi bilirim	4,42	0,76
F1.3 Genel olarak yaptığım işlerde, daha iyisi için gerçekten yatırım yapıyorum	4,41	0,87
F1.4 Rehberlik mesleğini faydalı bulmasaydım, muhtemelen yapmaya devam etmezdim	4,19	1,10
F1.5 Büyük çaba harcamaya değer bir iş yaptığımda kendimi çok iyi hissedirim	4,64	0,70
F1.6 Katıldığım faaliyetlerden tatmin olduğumu hissetmek benim için önemlidir	4,49	0,78
F1.7 Potansiyelimi en iyi şekilde kullanarak bir işi başardığımda gerçekten yaşadığımı hissediyorum	4,56	0,71
F1.8 Yaptıklarımın hayattaki amaçlarımla ne kadar örtüştüğünü bilmemin önemli olduğunu düşünüyorum	4,31	0,91
F1.9 Yaptığım pek çok şeyin benim için kişisel bir anlamı vardır	4,24	0,88
Faktör ortalaması	4,43	0,83
F2.1 Hayatta ne yapmam gerektiğini bildiğime inanıyorum	4,08	0,96
F2.2 Yeteneklerimin tam olarak farkındayım	4,18	0,95
F2.3 Hayattaki amacımı bulduğumu söyleyebilirim	3,78	1,12
F2.4 Gerçekte kim olduğumu keşfettiğime inanıyorum	3,86	1,05
F2.5 Gelecekte (hayatımda) ne yapacağıma karar vermiş durumdayım	3,91	1,20
F2.6 Her gün birçok şeyle yoğun şekilde ilgileniyorum	4,13	1,01
F2.7 Hayatımdaki her şeyin emek sonucu gerçekleşmesini arzu ederim (kolaylıktan kaçırım)	4,25	0,94
F2.8 Bazı insanların yaptıkları işte neden bu kadar çok çalışmak istediklerini anlayabiliyorum	4,09	1,12
Faktör ortalaması	4,03	1,04
F3.1 Yaptığım işten gerçekten keyif almam, başkalarının değerlendirmelerinden daha önemlidir	4,05	1,21
F3.2 Hayatım, yaşamıma anlam katan bir dizi temel inanç etrafında şekilleniyor	3,56	1,26
F3.3 Benim için neyin iyi olacağını en iyi ben bilirim	4,23	0,97
Faktör ortalaması	3,94	1,15
Ölçek ortalaması	4,20	0,96

Tablo 5'te katılımcıların iş stresi ölçeğine yönelik ifadelerle katılım düzeyleri verilmiştir. İki alt faktörden oluşan iş stresi ölçeğinde katılımcılar genel olarak (\bar{x} : 2,85) iş stresi yaşamadıkları yönünde görüş belirtmişlerdir. Bununla birlikte ikinci alt faktörde yer alan “F2.1 Rehberlik mesleğini icra ederken yapacak çok fazla işim var” (\bar{x} : 3,90) ifadesinde katılımcıların iş stresi yaşadığı gözlenmektedir. Rehberlik mesleğinin yüksek oranda emek yoğun özellik göstermesi ve tur esnasında rehberlerin her detayla ilgilenmek zorunda olması buna sebep olarak öngörülmektedir. Katılımcılar ikinci alt faktörün diğer ifadesi olan “F2.2 Rehberlik mesleğindeki çalışma koşulları bazen kötü ve hatta güvensizdir” (\bar{x} : 3,66) ifadesinde de iş stresi yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu durum rehberlik mesleğinin çalışma koşullarının yeniden gözden geçirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Tablo 5'te diğerlerine göre en az katılım gösterilen ifade ise 2,19 ortalama ile “F1.2 Rehberlik mesleğinde yaptığım işler üzerinde kontrolümün veya etkimin yetersiz olduğunu düşünüyorum” ifadesidir. Buna bağlı olarak turist rehberlerinin mesleği icra ederken iş süreçlerini kontrol ettikleri ve iş üzerinde yoğun oranda etkilerinin bulunduğunu söylemek mümkündür. Ölçeğe ilişkin diğer ifadelerde de turist rehberlerinin genel olarak iş stresi düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varmak mümkündür.

Tablo 5

İş Stresi İfadelerine Katılım Düzeyleri

	İfadeler	\bar{x}	s.s
F1.1	Rehberlik mesleğimde çalışma koşullarımla ilgili görüşlerimi veya duygularımı yöneticilere ifade etmekte zorlanıyorum	2,44	1,37
F1.2	Rehberlik mesleğinde yaptığım işler üzerinde kontrolümün veya etkimin yetersiz olduğunu düşünüyorum	2,19	1,07
F1.3	Rehberlik mesleğini icra ederken beceri ve yeteneklerimi tam olarak kullanamıyorum	2,40	1,21
F1.4	Rehberlik mesleğinde iyi performans göstersem bile yetersiz takdir veya ödül aldığımı düşünüyorum	2,77	1,32
F1.5	Rehberlik yapmamın fiziksel veya duygusal sağlığımı olumsuz etkilediğini hissediyorum	2,79	1,34
F1.6	Rehberlik mesleğinde şahsıma yönelik baskıların aile veya özel hayatımı etkilediğini hissediyorum	2,67	1,32
	Faktör ortalaması	2,54	1,27
F2.1	Rehberlik mesleğini icra ederken yapacak çok fazla işim var	3,90	1,15
F2.2	Rehberlik mesleğindeki çalışma koşulları bazen kötü ve hatta güvensizdir	3,66	1,15
	Faktör ortalaması	3,78	1,15
	Ölçek ortalaması	2,85	1,24

Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerindeki etkisini konu alan bu araştırmada araştırma hipotezinin sınanması amacı ile ilk olarak değişkenler arası ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiş ve bulgular Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6

Korelasyon Analizi Bulguları

		Ödomanik İyilik (Genel)	Ödomanik İyilik F1	Ödomanik İyilik F2	Ödomanik İyilik F3
İş stresi (Genel)	Pearson Korelasyon	-,145	-,164	-,165	,044
	Anlamlılık düzeyi	,134	,090	,089	,648
İş stresi F1	Pearson Korelasyon	-,252**	-,265**	-,267**	-,014
	Anlamlılık düzeyi	,008	,006	,005	,889
İş stresi F2	Pearson Korelasyon	,254**	,229*	,230*	,190*
	Anlamlılık düzeyi	,008	,017	,016	,049

Tablo 6'dan görüldüğü üzere araştırmanın iki temel değişkeni olan ödomanik iyilik düzeyi ve iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır ($p: ,134$ ve $p>0,005$). Benzer şekilde ödomanik iyilik düzeyinin alt boyutları ile iş stresi arasında anlamlı ilişkiler bulunmadığı saptanmıştır. Diğer yandan ödomanik iyilik düzeyi ile iş stresinin birinci ve ikinci alt faktörleri arasında ($p: ,008$) arasında zayıf derecede anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Korelasyon analizi ile elde edilen bu bulguların tesadüfi olarak ortaya çıkmış olması muhtemeldir. Bu nedenle araştırma hipotezinin sınanması için regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma amacı doğrultusunda ödomanik iyilik düzeyinin bağımsız değişken, iş stresinin ise bağımlı değişken olarak ele alındığı analiz sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7

Tek Değişkenli Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Model	Standardize edilmemiş kat sayılar		Standardize kat sayılar	t	α	Düzeltilmiş R^2	F değeri	α
	Beta	Std. hata	Beta					
1 Sabit	3,621	,516		7,023	,000			
Ödomanik iyilik	-,183	,121	-,145	-1,509	,134	,012	2,276	,134

Tablo 7'de yer alan bulgular doğrultusunda araştırmanın gerçekleştirildiği örnekleme de yer alan turist rehberlerinin sahip oldukları ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerinde herhangi bir anlamlı etkisi bulunmamaktadır (model $\alpha: ,134$). Buna bağlı olarak araştırmanın temel hipotezi olan “**H₁**: Turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyleri, iş stresleri üzerinde anlamlı birer etkiye sahiptir” **hipotezi reddedilmiştir**. Araştırma hipotezinin reddedilmesine bağlı olarak veri seti tekrar incelenmiş ve ilgili duruma dayanak oluşturabilecek bazı hususlar saptanmıştır. İlk olarak araştırma sürecinde turist rehberlerinin yoğun iş stresi yaşadıkları varsayılmıştır. Ancak iş stresi ölçeğine ilişkin tanımlayıcı veriler incelendiğinde örnekleme de yer alan turist rehberlerinin iş stresi yaşamadığı görülmektedir. Araştırma hipotezinin reddedilmesine temel dayanağın bu durum olduğu öngörülmekle birlikte, anket uygulamasının düşük sezonda gerçekleştirilmiş olması, katılımcıların büyük çoğunluğunun bekar oldukları için kendilerini daha rahat/özgür hissetme olasılıkları ve katılımcılar arasında turist rehberliğini ek gelir kaynağı olarak değerlendiren önemli bir kitle bulunmasının söz konusu sonuç üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Tatil deneyimi sürecinde turistlerin kendilerini rahat hissettikleri tatillerinin keyfini çıkardıkları temel alan destinasyondur. Destinasyon ziyaretlerinde ise turistlerin etkileşimde buldukları kişilerin başında turist rehberleri gelmektedir. Acentaların ve turistlerin beklentilerini maksimum düzeyde karşılama çabası içerisinde olan turist rehberleri ise yoğun duygusal emek harcamasından kaynaklı çeşitli olumsuzluklarla karşılaşabilmektedirler. Bu olumsuzluklardan birinin de iş stresi olduğu bilinmektedir (Yıldız & Koçoğlu, 2021). Turistlerin ziyaretlerini unutulmaz bir deneyime dönüştüren turist rehberleri (Sandaruwani & Gnanapala, 2016) birçok durumda iş stresi yaşamakla birlikte, esas olan stresin azaltılması yönünde etkin stratejiler izlenmesidir. Bu noktada bireyin iş performansını doğrudan etkileyen kişisel gelişim, gelişme (growth) ve tam işlevsellik duygularını ifade eden ödomanik iyilik (Peiró vd., 2021) önem kazanmaktadır. Buradan hareketle bu çalışmada turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin iş stresi üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışmada, 108 turist rehberinden elde edilen veriler doğrultusunda gerçekleştirilen analizler, örnekleme de yer alan turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Kavramsal çerçeve kısmında da ifade edildiği üzere ödomanik iyilik temel



olarak kişinin yaşam amacı doğrultusunda, kendini kabullenerek, benliği ile uyum içerisinde, olumlu ilişkiler ile zenginleştirilmiş bir yaşam sürmesi ve kişisel gelişimini sürekli kılmasıdır. Turist rehberlerinin kişilik özellikleri arasında işini coşku içerisinde tutkulu bir şekilde yapmaları, espri anlayışlarının gelişmiş olması, sezgilerinin kuvvetli olması (Manning, 2016), dışa dönük ve (girişken, aktif, sosyal, konuşmayı seven, kolay iletişim kuran, güler yüzlü, samimi) uyumlu olmaları, özdenetim ve sorumluluk düzeylerinin yüksek olması, yenilikçi ve yaratıcı özellikleri ile gelişime açık olmaları (Arıkan Saltık & Gümüş Dönmez, 2018) yer almaktadır. Dolayısıyla turist rehberleri için öngörülen birçok kişilik özelliği ödomanik iyilik düzeyine doğal bir katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeylerinin yüksek olması beklenen bir durumdur ve mevcut çalışmada bu durum ortaya konulmuştur.

Çalışmada elde edilen bir diğer sonuç turist rehberlerinin iş stresi yaşamadıklarının saptanmasıdır. Emek yoğun bir özellik taşıyan turizm endüstrisinde turist rehberlerinin iş stresi yaşamaması beklenmektedir ve bu surum çeşitli araştırmalarla (Akkuş & Arslan, 2023; Yıldız & Koçoğlu, 2021; Ayaz & Demir, 2019; Gökdemir & Korkmaz, 2019; Xu vd., 2018; Min, 2014; Mackenzie & Herr, 2013) desteklenmiş durumdadır. İlhan ve Soybalı (2018) da turist rehberlerinin sürekli olarak stresle karşı karşıya olduklarını ifade etmektedirler. Konu ile ilgili önceki çalışmaların aksine bu çalışmada turist rehberlerinin iş stresi yaşamadıklarının saptanmış olması, örneklem niteliği ile ilişkilendirilmektedir. Örnekleme yer alan rehberlerin çok büyük bir çoğunluğunun (n: 95, %86,11) bağımsız olarak çalışması ve buna bağlı olarak kendi iş planlarını kendilerinin yapması turist rehberlerine iş özerkliği sağlamakta ve iş stresi doğal olarak azalmaktadır. Nitekim çalışanların iş özerkliği onların iyilik durumunu olumlu etkilerken, özerkliğin artması ile birlikte hem çalışan hem de işveren için karşılıklı faydalar içeren kazan-kazan durumu ortaya çıkmakta, olumsuz (iş stresi vb.) durumlar ise azalmaktadır (Lopes vd., 2014). Diğer yandan bağımsız çalışan turist rehberlerinin rehberlik yapacakları grup ve tur çeşidi konusunda seçici davranması (Eser, 2017) mesleğin icrasına yönelik tatmin düzeyini önemli ölçüde etkilemekte ve iş stresini azaltabilmektedir. Araştırma verilerinin düşük sezonda toplanmış olmasının da tur yoğunluğunun düşük olmasına bağlı olarak iş stresini azalttığı öngörülmektedir.

Araştırmada temel hipotezine yönelik gerçekleştirilen analizler sonucunda turist rehberlerinin ödomanik iyilik düzeyleri ile iş stresi düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı ve ödomanik iyilik düzeyinin iş stresi üzerinde etkiye sahip olmadığı saptanmıştır. Bu noktada ilk olarak katılımcıların ödomanik iyilik ve iş stresi ölçeklerini ayrı yapılar olarak algıladıkları; katılımcılarda iş stresi olmaması sebebiyle iki yapıyı (değişkeni) birbiri ile ilişkilendirme ihtiyacı duymadıkları öngörülmektedir. Nitekim katılımcıların ödomanik iyilik düzeyleri oldukça yüksek çıkmış, ancak iş stresi yaşadıklarına ilişkin veri elde edilmemiştir. Diğer bir ifade ile katılımcılar genel olarak içsel motivasyonları yüksek bir şekilde belirli bir yaşam amacı doğrultusunda mesleklerini sürdürürken -bu çalışmada ele alınmayan diğer unsurların da etkisi göz ardı edilmemek kaydıyla- hem mesleğin icrası hem de genel yaşam düzeyini etkileyen stres kaynaklarından etkilenmemektedirler. Bunun bir sonucu olarak ödomanik iyilik düzeyi zaten yüksek olan bireyler bu durumun iş stresi üzerindeki yansımalarını ya hissetmemekte ya da göz ardı etmektedirler. Konu ile ilgili olarak literatürde -araştırmacıların bilgisine göre- henüz çalışma gerçekleştirilmemiş olması ise mevcut sonuçların karşılaştırılmasını mümkün kılmamaktadır. Farklı alanlarda gerçekleştirilen ve ödomanik iyilik ile iş stresi ilişkisini dolaylı olarak inceleyen çok az sayıda (Turban & Van, 2016; Patraş vd., 2016; Peiro vd., 2019) çalışmada elde edilen sonuçların da bu çalışma sonuçları ile doğrudan ilişkilendirilmesi sağlıklı olmayacaktır. Bu sebeple, gelecek dönemde gerek turizm sektörü gerekse turist rehberliği özelinde ödomanik iyilik düzeyi ve iş stresini ele alan çalışma sayısının artırılması gerekmektedir. Bununla birlikte, gerçekleştirilecek çalışmalarda farklı değişkenlerin



araştırmaya dahil edilmesi, veri toplama sürecinin düşük ve yüksek sezon olarak ya da bağımsız ve acenta rehberi olarak karşılaştırmalı olarak gerçekleştirilmesi, buna bağlı olarak örnekleme yönteminin değiştirilmesi, daha büyük bir örneklem üzerinde benzer bir araştırmanın tekrarlanması, araştırmalarda nitel ve nicel araştırma tekniklerini bir arada kullanılması önerilmektedir. Halihazırdaki işletme odaklı iş stresi ölçekleri yerine turist rehberliğinde iş stresi yaratan unsurlara odaklanan spesifik ölçekler geliştirilmesi de konunun daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Ahn, J., Back, K. J., & Boger, C. (2019). Effects of integrated resort experience on customers' hedonic and eudaimonic well-being. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(8), 1225-1255.
- Akkuş, G. & Arslan, A. (2023). Work-related stress experienced by tour guides. *Turyzm/Tourism*, 33(2), 95-110.
- Al-okaily, N. S., Alzboun, N., Alrawadieh, Z. & Slehat, M. (2023). The impact of eudaimonic well-being on experience and loyalty: A tourism context. *Journal of Services Marketing*, 37(2), 216-231.
- Al-Romeedy, B. S. & Khairy, H. A. (2024). Organizational politics and employee job performance in the tourism and hospitality industry: workplace stress and counterproductive work behavior. *Tourism Review*, Ön görünüm sürümü.
- APA Dictionary of Psychology (2018a). *Stress*. <https://dictionary.apa.org/stress>. Erişim Tarihi: 18.06.2024.
- APA Dictionary of Psychology (2018b). *Occupational stress*. <https://dictionary.apa.org/occupational-stress>. Erişim Tarihi: 18.06.2024.
- Arıkan Satık, I. & Gümüş Dönmez, F. (2018). Turist rehberleri ve kişilik. İçinde S. Eser, S. Şahin ve C. Çakıcı (Ed.) *Turist Rehberliği*, (ss. 75-100). Detay Yayıncılık.
- Ayaz, N. (2019). *İş stresi ve iş stresiyle başetme: Turist rehberleri üzerine bir çalışma* (Tez No. 558180) Doktora tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Ayaz, N. & Demir, C. (2019). Perceived work stress factors: A study on tour guides. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 7(1), 415-427.
- Barling, J., Kelloway, E. K., & Frone, M. R. (2004). *Handbook of work stress*. Sage Publications.
- Bartels, A. L., Peterson, S. J. & Reina, C. S. (2019). Understanding well-being at work: Development and validation of the eudaimonic workplace well-being scale. *PloS one*, 14(4), 1-21.
- Bassi, M., Bacher, G., Negri, L. & Delle Fave, A. (2013). The contribution of job happiness and job meaning to the well-being of workers from thriving and failing companies. *Applied Research in Quality of Life*, 8, 427-448.
- Büyüktepe, H. S., Gökdemir, S. & Korkmaz, H. (2019). Turist rehberlerinin sorunları üzerine nitel bir araştırma: Çanakkale örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117.
- Chua, B. L., Al-Ansi, A., Kim, S., Wong, A. K. F. & Han, H. (2022). Examining airline employees' work-related stress and coping strategies during the global tourism crisis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(10), 3715-3742.



- Chuang, N. K. & Lei, S. A. (2011). Job stress among casino hotel chefs in a top-tier tourism city. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(5), 551-574.
- Cox, T. & Griffiths, A. (2010). Work-related stress: A theoretical perspective. In S. Leka & J. Houdmont (Eds.). *Occupational Health Psychology*. Blackwell Publishing Ltd.
- Dewe, P. J. & Guest, D. E. (1990). Methods of coping with stress at work: A conceptual analysis and empirical study of measurement issues. *Journal of Organizational Behavior*, 11(2), 135–150.
- Efeoğlu, İ. E. & Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: Profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Eser, S. (2018). Meslek olarak turist rehberliği. İçinde S. Eser, S. Şahin & C. Çakıcı (Ed.) *Turist Rehberliği*, (ss. 25-46). Detay Yayıncılık.
- Filep, S., Moyle, B. D. & Skavronskaya, L. (2024). Tourist wellbeing: Re-thinking hedonic and eudaimonic dimensions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 48(1), 184-193.
- Gianakos, I. (2002). Predictors of coping with work stress: The influences of sex, gender role, social desirability, and locus of control. *Sex Roles*, 46(5/6), 149–158.
- Hao, F. & Xiao, H. (2021). Residential tourism and eudaimonic well-being: A ‘value-adding’ analysis. *Annals of Tourism Research*, 87, 103-150.
- Huang, X., Wang, P. & Wu, L. (2024). Well-being through transformation: An integrative framework of transformative tourism experiences and hedonic versus eudaimonic well-being. *Journal of Travel Research*, 63(4), 974-994.
- İlhan, Y. & Soybalı, H. H. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 13-23.
- Kabakulak, A. (2018). Turist Rehberleri Açısından İş Doyumunun Önemi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 1-12.
- Karakaş, A. & Tezcan, N. (2019). The relation between work stress, work-family life conflict and worker performance: A research study on hospitality employees. *European Journal of Tourism Research*, 21, 102-118.
- Nawaz Kalyar, M., Shafique, I. & Ahmad, B. (2019). Job stress and performance nexus in tourism industry: A moderation analysis. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 67(1), 6-21.
- Koeske, G. F., Kirk, S. A. & Koeske, R. D. (1993). Coping with job stress: Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 319–335.
- Kożusznik, M. W., Peiró, J. M. & Soriano, A. (2019). Daily eudaimonic well-being as a predictor of daily performance: A dynamic lens. *PLoS one*, 14(4), 1-24.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Law, J., Pearce, P. L. & Woods, B. A. (1995). Stress and coping in tourist attraction employees. *Tourism Management*, 16(4), 277-284.



- Lopes, H., Lagoa, S. & Calapez, T. (2014). Work autonomy, work pressure, and job satisfaction: An analysis of European Union countries. *The Economic and Labour Relations Review*, 25(2), 306-326.
- Mackenzie, S. H. & Kerr, J. H. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experience. *Tourism Management*, 36, 3-14.
- Min, J. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10), 1170-1190.
- Muhonen, T. & Torkelson, E. (2008). Collective and individualistic coping with stress at work. *Psychological Reports*, 102(2), 450-458.
- Niemiec, C. P. (2014). Eudaimonic well-being. In Michalos, A.C. (Eds.) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht.
- Ön Esen, F. & Gülmez, M. (2017). Turizm rehberliği eğitimi ve eğitim modelleri. İçinde F.Ö. Güzel, V. Altıntaş, & İ. Şahin (Ed.). *Turist rehberliği araştırmaları öngörüler ve uygulamalar*, (ss. 27-47). Detay Yayıncılık.
- Pătraş, L., Martínez-Tur, V., Gracia, E. & Moliner, C. (2017). Surface acting and exhaustion: The moderating role of eudaimonia. *Stress and Health*, 33(4), 322-329.
- Peiró, J. M., Kozusznik, M. W. & Soriano, A. (2019). From happiness orientations to work performance: The mediating role of hedonic and eudaimonic experiences. *International journal of environmental research and public health*, 16(24), 5002.
- Peiro, J. M., Montesa, D., Soriano, A., Kozusznik, M. W., Villajos, E., Magdaleno, J., Plamenova Djourova, N. & Ayala, Y. (2021). Revisiting the happy-productive worker thesis from a eudaimonic perspective: A systematic review. *Sustainability*, 13(6), 3174.
- Peterson, C., Park, N. & Seligman, M. E. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of happiness studies*, 6, 25-41.
- Ritpanitchajchaval, N., Ashton, A. S. & Apollo, M. (2023). Eudaimonic well-being development: Motives driving mountain-based adventure tourism. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 42, 100607.
- Ross, G. F. (1997). Career stress responses among hospitality employees. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 41-51.
- Russell, D. (2014). Eudaimonia. In Michalos, A.C. (Eds.) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological wellbeing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. D. (2018). Eudaimonic well-being: Highlights from 25 years of inquiry. In *Diversity in harmony—insights from psychology: Proceedings of the 31st International Congress of Psychology* (pp. 375-395). Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.
- Saltık, Z. & Kızılırmak, İ. (2020). Profesyonel turist rehberlerinde stres yönetimi ve psikolojik dayanıklılığın ölçülmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 53-70.



- Sandaruwani, R.C. & Gnanapala, A.C. (2016). The Role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Soren, A. & Ryff, C. D. (2023). Meaningful work, well-Being, and health: Enacting a eudaimonic vision. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(16), 65-70.
- Su, L., Tang, B. & Nawijn, J. (2020). Eudaimonic and hedonic well-being pattern changes: Intensity and activity. *Annals of Tourism Research*, 84, 103008.
- Temizkan, R. (2005). *Turist rehberlerinin Türkiye imajını algulamaları*. (Tez No. 161116) [Yüksek lisans tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Tetik, N. (2006). *Türkiye'de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği)* (Tez No. 20634) [Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Turban, D. B. & Yan, W. (2016). Relationship of eudaimonia and hedonia with work outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 31(6), 1006-1020.
- Uludağ, G. (2019). İş stresi ve motivasyon ilişkisine yönelik bir alan araştırması. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 411-439.
- Waterman, A. S. (1990). Personal expressiveness: Philosophical and psychological foundations. *The Journal of Mind and Behavior*, 47-73.
- Xu, T., Wu, T. J. & Li, Q. Q. (2018). The relationships between job stress and turnover intention among tour guides-the moderating role of emotion regulation. *Journal of Interdisciplinary Mathematics*, 21(2), 409-418.
- Vada, S., Prentice, C. & Hsiao, A. (2019). The influence of tourism experience and well-being on place attachment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 322-330.
- Vittersø, J. (2016). The most important idea in the world: An introduction. In Vittersø, J. (Ed.), *Handbook of eudaimonic well-being*, Springer.
- Yenihan, B., Öner M. & Çiftyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yıldız, H. & Koçoğlu Sazkaya, M. (2021). Duygusal emek ile iş stresi ilişkisinin incelenmesi: Kamu çalışanlarına yönelik bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1), 29-50.



ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %50
2. yazar katkı oranı : %50

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 19.09.2024
Revizyon Tarihi (Revised) : 17.10.2024
Kabul Tarihi (Accepted) : 20.10.2024

TURED
JOTOĞ



Güney Avrupa Ülkelerinde Turist Rehberliği Mesleği Eğitimi ve Mesleğe Kabul Sürecinin Değerlendirilmesi*

Evaluation of Tourist Guide Education and Accepting into Profession Processes in Southern European Countries

Doç. Dr. Serap AKDU

Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Gümüşhane University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: serapakdu@gmail.com

Doç. Dr. Uğur AKDU

Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Gümüşhane University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: akduugur@hotmail.com

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışmada ülkelere göre nitelikli turist rehberlerinin yetiştirilmesinde önemli olan turist rehberliği eğitiminin ve mesleğe kabul sürecinin nasıl yürütüldüğünün incelenmesi hedeflenmiştir. Araştırmanın temel amacı ülkeler arasında turist rehberi eğitimi ve mesleğe kabul sürecinin benzer ve farklı yönlerini ortaya çıkarmaktır. Araştırma turist rehberliği mesleğinin önemini anlaşılması ve ülkeler arasındaki benzer ve farklı yönleri ortaya çıkarılmasıyla olumlu ve olumsuz uygulamaların kıyaslanabilmesi açısından önemlidir.

Yöntem: Araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen belgeler doküman analizi ile derinlemesine incelenmiştir. Bu kapsamda ülkelerin kanunları, yönetmelikleri, meslek örgütlerinden elde edilen dokümanlar ve akademik araştırmalar derlenmiş ve detaylı olarak analiz edilmiştir.

Bulgular: Araştırma kapsamında incelenen ülkeler kapsamında turist rehberliği eğitimi ve mesleğe kabul süreci farklılık göstermektedir. Ülkelere göre iki farklı süreç ortaya çıkmıştır. Birincisi mesleğe kabul ve eğitim sürecinin bir kanunla yürütüldüğü ülkeler (Türkiye, İtalya, Hırvatistan ve Kıbrıs), ikincisi ise belirli bir kanunu bulunmayan ama mesleki örgütlerce sürecin yürütüldüğü ülkelerdir (Portekiz, Yunanistan ve Malta). İspanya ise yönetim şekline bağlı olarak sahip olduğu özerk bölgelere göre kanun ve/veya meslek örgütleri ile bu süreci değerlendirmektedir. Ülkelerin bu süreci nasıl yürüttüğünden bağımsız olarak tüm ülkelerde turist rehberlerinin belirli bir müfredat dahilinde eğitime tabi tutulduğu gözlemlenmiştir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Araştırma konusu özelinde yapılan literatür taramasında yapılan çalışmaların oldukça sınırlı ve eski tarihli olduğu gözlemlenmiştir. Yapılan çalışmaların farklı konu başlıkları içinde sınırlı bilgilerle özet halinde sunulduğu görülmüştür. Süreç içerisinde ülkelerin mesleğe bakış açısı ve meslekle ilgili düzenlemeleri değişim gösterebilmektedir. Turist rehberliği mesleğine bakış açısının dünya ülkelerinde nasıl olduğu anlamak mesleki eğitim, kabul süreci ve yasa oluşturma sürecinde oldukça önemlidir. Araştırmanın bu açıdan önemli bir kaynak teşkil ettiği düşünülmektedir.

Sınırlılıklar: Araştırma zaman ve yayın koşulları (makale sayfa, kelime vb. sınırı) nedeniyle Güney Avrupa Ülkeleri ile sınırlandırılmıştır. Tüm dünya ülkelerini ele alan kapsamlı bir çalışma yapılabilir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberliği, turist rehberliği eğitimi, Güney Avrupa ülkeleri.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Atf için (for cited): Akdu, S. & Akdu, U. (2024). Güney Avrupa Ülkelerinde turist rehberliği mesleği eğitimi ve mesleğe kabul sürecinin değerlendirilmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 7(2), 123-147.

* Bu araştırmanın ilk hali 24-25.05.2024 tarihinde Kütahya/Tavşanlı'da düzenlenen 6. Ulusal Turist Rehberliği Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.



Abstract

Purpose and Importance: This study aims to examine how the education of qualified tourist guides and the process of entering the profession are conducted across different countries. The primary objective is to reveal the similarities and differences in the training and acceptance processes for tourist guides among various nations. Understanding these aspects is crucial for recognizing the significance of the tourist guiding profession and comparing positive and negative practices across countries.

Methodology: In line with the study's objective, the documents obtained were subjected to in-depth document analysis. This scope, compiles and thoroughly analyses laws, regulations, records obtained from professional organizations, and academic studies from different countries.

Findings: The study reveals that the education and acceptance process for tourist guides varies among the countries examined. In this scope, two distinct processes have emerged: the first involves countries where the profession is regulated by law (Turkey, Italy, Croatia, and Cyprus), and the second includes countries without specific laws but where the process is overseen by professional organizations (Portugal, Greece, and Malta). Spain has been managing this process based on autonomous regions, either through laws or professional organizations. Regardless of how the process is managed, observed that all countries require tourist guides to undergo training within a specific curriculum.

Originality/Value: A review of the literature specific to the research topic revealed that existing studies are quite limited and outdated. The available studies provide only summary information within different subject headings. The perspective on the profession and related regulations may change over time. Understanding how the tourist guiding profession is viewed worldwide is essential for the processes of professional education, acceptance, and law formation. This study is considered an important resource in this regard.

Research Limitations/Implications: Due to time and publication constraints (e.g., article page and word limits), the study is limited to Southern European countries. A comprehensive study covering all countries worldwide could be conducted.

Keywords: Tourist guiding, tourist guide education, Southern European countries.

Paper Type: Research article

Giriş

Geçmiş çok eski dönemlere dayanan turist rehberliği, yaşanan değişim ve gelişimlere paralel olarak modern dünyada önemli görülen ve oldukça ilgi duyulan bir meslektir (Rabotic, 2010). Turist rehberliği mesleği ile yapılan tanımlar incelendiğinde turist rehberi, turistlere tercih edilen dilde, belirli program dahilinde, ülkenin doğal ve kültürel zenginlikleri hakkında bilgi veren, onlara kılavuzluk eden, resmi otoriteler tarafından yetkinliği tanınan, mesleğe kabul edilen, turist rehberliği hizmeti verme hak ve yetkisine sahip gerçek kişiler olarak tanımlanmaktadır (Köroğlu, 2013; Saltık & Dönmez, 2018; Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012; WFTGA, 2024). Çoğunlukla turistlere yol gösterici olma ve bilgi aktarımı sağlama rolleri vurgulansa da rehberlik mesleği bunların ötesinde bir kısmı doğuştan sahip olunan kişisel özellikler (sabır, anlayış, mizah vb.) bir kısmı eğitimle sonradan kazanılan nitelikler (yabancı dil, liderlik, iletişim, mesleki etik, mesleki bilgi vb.) olmak üzere çok farklı konularda oldukça donanımlı olmayı gerektiren kapsamlı bir meslektir (Saltık & Dönmez, 2018; Yarcın, 2007).

Turist rehberliği mesleği turizm sektörünün ulusal ve bölgesel anlamda gelişmesinde ve kalkınmasında kritik bir rol oynamaktadır (Bayram & Zengin, 2017). Sektörde rekabet avantajı elde etmenin anahtarı turist memnuniyetidir. Turist memnuniyeti kaliteli hizmet alımıyla doğrudan ilişkilidir. Turun kalitesinde en önemli aktör olan turist rehberleri turistlerin tatil süreçlerinin başından sonuna kadar en çok etkileşim halinde oldukları kişilerdir. Rehberler, turistlerin ülkeye ilişkin ilk izlenim edindikleri kişiler olup bu yüzden rehberler kültür elçisi veya ülke temsilcisi olarak



da nitelendirilmektedirler. Turist deneyimini etkileyen en önemli unsurlardan biri turist rehberleridir. Rehberlerin performansı aynı zamanda ülkenin imajını da etkileme özelliğine sahiptir. En doğru bilgileri aktardığına duyulan yüksek güven duygusuyla gerek destinasyona gerek ülkeye yönelik olumlu ya da olumsuz algıların oluşumunda en güçlü tanıtım araçları olarak nitelendirilebilen rehberlerin nitelikli olmaları bu anlamda çok kıymetlidir (Aire, 2019; Boyle & Arnott, 2004; Doğancılı & Karaçar, 2018; Eker, Kaya & Zengin 2019; Eker & Zengin, 2016; Güzel vd., 2017; Leclerc & Martin, 2004; Türker vd., 2012). Tatil deneyiminde turistlerin hissettiği duyguların turist sadakatini etkilediği ve turist rehberlerinin bu noktada önemli role sahip olduğu vurgulanmaktadır (Hosany vd., 2017; Lee vd., 2014). Bunlara ek olarak kaliteli turizm deneyimi yaşatarak turist memnuniyeti sağlamada, destinasyonda kalış süresinin uzatılmasında ve destinasyonun tekrar ziyaretinde stratejik rol üstelenen turist rehberleri böylece bölgeye ve ülkeye ekonomik katkı sağlamaktadır (Dahles, 2002).

Kendilerini sürekli geliştirmeye açık, güncel olayları takipte olan ve mesleklerini gerçekten severek yapan nitelikli turist rehberlerinin yetiştirilmesi noktasında turist rehberliği eğitimi önem kazanmaktadır. Oldukça hassas olan rehberlik eğitimi konusunun ciddi şekilde ele alınması gerekmektedir. Teknolojik gelişmelerle beraber tatil yapmanın kolaylaşması, turist beklentilerinin klasik tatil alternatiflerinden farklı deneyim arayışlarına dönüşmesi ile birlikte rehberlerin sadece çevirmen veya kılavuz olmaktan fazlası olduğunun, tatil deneyimi memnuniyetinde turist rehberlerinin daha fazla rol aldığına daha fazla farkına varılmaya başlanmıştır (Chilembwe & Mweiwa, 2014; Dioko & Unakul, 2005; D'Urso, 2023; Eker & Zengin, 2016; Türker vd., 2012).

Dünyada turist rehberlerinin yüksek seviyede bilgi ve beceriye sahip olmalarının gerekliliği ve turizmdeki öneminden hareketle birçok ülkede rehberlik eğitimine önem verilmesine rağmen her ülkede prosedür ve uygulamaların farklı olduğu görülmektedir. Rehber olma prosedürleri ve mesleği yerine getirme koşulları rehberlik mevzuatının varlığı, eğitim, sınav, yabancı dil yeterliliği, tecrübe, lisans, uygulama alanı vb. şartlar oldukça farklılık göstermektedir (Akdu vd., 2018; El-Sharkawy, 2007; Lovrentjev, 2015; Şengel, Çevrimkaya & Zengin, 202; Uçmuş, 202; Yenipınar & Zorkirişçi, 2013). Bazı ülkelerde eğitim, öğretim veya lisans zorunluluğu yoktur. Eğitim zorunluluğu olan ülkelerde ise, potansiyel öğrencilerin ülke düzenlemelerine bağlı olarak belirli kriterleri karşılaması gerekmektedir (Lovrentjev, 2015). Rehberlik mesleği ile ilgili uluslararası ortak prosedür ve uygulamaların olmaması rehberlik mesleğine ilişkin evrensel nitelik taşıyan kavramsal veya teorik bir çerçevenin ortaya konulmasını zorlaştırmaktadır (Şengel & Karamanlioğlu, 2023).

Bu çalışmada öncelikle nitelikli turist rehberlerinin yetiştirilmesinde önemli olan turist rehberliği eğitiminin dünyadaki farklı ülkelerde nasıl ele alındığının incelenmesi hedeflenmiştir. Araştırmanın temel amacı ülkeler arasında turist rehberi olabilme sürecinin benzer ve farklı yönlerini ortaya çıkarmaktır. Tüm ülkeleri incelemek mümkün olamayacağından çalışma kapsamına alınacak ülkeler sınırlandırılmıştır. Bu kapsamda ülkelerin Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Federation-WEF) tarafından yayınlanan 'Seyahat ve Turizm Rekabet Edebilirlik Endeksi' dikkate alınmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen belgeler doküman analizi ile derinlemesine incelenmiştir. Bu kapsamda ülkelerin kanunları, yönetmelikleri, meslek örgütlerinden elde edilen dokümanlar ve akademik araştırmalar derlenmiştir. Elde edilen dokümanlar Güney Avrupa ülkelerinde rehberlik eğitimi, rehber olma prosedürleri ve mesleği yerine getirme koşulları rehberlik mevzuatının varlığı, eğitim, sınav, yabancı dil yeterliliği, tecrübe, lisans, uygulama alanı gibi kriterler çerçevesinde ayrıntılı olarak incelenmiştir.



1. Güney Avrupa Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi Süreci

Dünya Ekonomik Forumu (World Economic Federation-WEF) tarafından yayınlanan ‘Seyahat ve Turizm Rekabet Edebilirlik Endeksi’ turizm sektöründe rekabet edebilirlik değerlendirmesinde önemli ve dünya çapında en popüler göstergelerden birisidir. İlgili ülkelerde ihtiyaç duyulan verilerin hesaplamasında kolaylık olması ve daha iyi anlaşılması amacıyla WEF tarafından ülkedeki bölgeler gruplandırılmıştır. Bu gruplandırmalardan biri Türkiye’nin de içinde yer aldığı Güney Avrupa Bölgesi (İspanya, İtalya, Portekiz, Yunanistan, Hırvatistan, Malta, Türkiye ve Kıbrıs) olup çalışma kapsamında incelenecek ülkeler gurubu olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın devamında Güney Avrupa Bölgesi ülkelerinde turist rehberi olma süreci detaylı olarak ele alınmıştır.

1.1. İspanya’da Turist Rehberliği

İspanya’da Resmi Turist Rehberleri (turist rehberleri, yerel rehberler, şehir rehberleri, iki dilli rehberler, turist bilgi görevlileri ve iki dilli miras rehberleri) çalıştıkları farklı alanlarda sorumlu makamlar tarafından yeterince akredite edilmiş profesyonellerdir. Turist rehberlerinin asıl görevi, tarihi mekanları ziyaret edenlere kültür, anıtlar, sanat, tarih, coğrafya ve doğal tarih (ekoloji dahil) gibi konularda bilgi hizmeti sunmak, rehberli turlar düzenlemek, yönlendirme yapmak ve/veya anlayabilmeleri için yardımcı olmaktır (Kronenberg & Szczecińska, 2013).

İspanya’da uzmanlık alanlarına göre farklı rehber türleri bulunmaktadır. Tur rehberleri; bu rehberler en genel rehber türüdür ve şehir turlarından tarihi turlara ve doğa turlarına kadar çeşitli turlarda insanlara eşlik edebilirler. Bölge hakkında bilgi verme, güzergahı ve saat çizelgelerini kontrol etme ve turun sorunsuz bir şekilde ilerlemesini sağlama gibi görevleri vardır. Yerel veya şehir rehberleri; bu rehberler belirli bir şehir veya bölgede uzmanlaşmıştır ve bölgenin tarihi, kültürü ve cazibe merkezleri hakkında derin bilgi sahibidirler. Ziyaretçilere genel bir tur rehberinden daha kişiselleştirilmiş ve sürükleyici bir deneyim sunabilirler. Anıt rehberleri; bu rehberler belirli bir anıt veya müzede uzmanlaşmıştır ve anıtın tarihi, mimarisi ve koleksiyonları hakkında uzman bilgi sahibidirler. Ziyaretçilere anıt ve önemi hakkında daha derin bir anlayış sağlayabilirler. Turist danışmanları; teknik olarak tur rehberi değildir, ancak ziyaretçilere belirli bir yer hakkında konular, ulaşım seçenekleri ve yaklaşan etkinlikler gibi değerli bilgiler sağlayabilirler (Kronenberg & Szczecińska, 2013).

CEFAPIT (Confederación de Guías Oficiales de Turismo de España) İspanya Resmi Turist Rehberleri Konfederasyonudur (FEG, 2024). CEFAPIT, tüm İspanya’daki turist rehberlerini temsil eden en yüksek organdır. Mesleğin iyi gelişimi ve görünürlüğü için sorunları çözmek ve birlikte çalışmak üzere bölgesel, ulusal ve Avrupa kuruluşlarıyla sürekli toplantılar yapılmaktadır. Avrupa Rehberler Federasyonu’na (FEG/European Federation of Tourist Guide Associations) ve Dünya Turist Rehberleri Birliği olan WFTGA’nın (World Federation of Tourist Guide Associations) da üyesidir (CEFAPIT, 2024).

İspanya on yedi bölgeye sahip bir ülke ve her bölgenin kendine has düzenlemeleri bulunmaktadır. İspanya’da turizm ve tur rehberleri ile ilgili mevzuatın her bölge tarafından ayrı ayrı belirlenmesi nedeniyle ülke genelini kapsayan belirli bir prosedüre ulaşamamıştır. İspanya’da turist rehberliğiyle ilgili tüm mevzuat bölgesel yönetimlere devredildiğinden rehberlik lisansının alınmasına ilişkin mevzuat bölgelere göre değişmektedir (Szczecińska, 2013; FEG/Spain, 2024). Bir başka ifadeyle İspanya’da her özerk bölge, resmi tur rehberlerinin faaliyetlerini düzenleyen kendi mevzuatını belirlemektedir. Tur rehberi olarak çalışmak için, kişinin ilgili mevzuatta belirtilen süreci tamamladıktan sonra verilen bir izne sahip olması gerekmektedir. Tur rehberliği eğitimi için birçok



özel kurum ve üniversite, turist rehberliği kursları ve programları sunmaktadır. Tur rehberi lisansı, Bölgesel Turizm ve Spor Konseyi'nin Turizm Planlama Genel Müdürlüğü tarafından verilmektedir. Genel olarak İspanya'da turist rehberi olmak isteyen adaylarda Avrupa Birliği vatandaşı olma, vatandaşlık durumu yoksa Avrupa Birliği veya İspanya ile ikili anlaşması olan bir ülkeden olma, 18 yaşından büyük olma, Profesyonel Yeterlilikler Ulusal Kataloğu'na (Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales) göre tur rehberi olarak çalışmasını sağlayabilecek nitelikli diploma, derece veya mesleki yeterlilik belgesine sahip olma ve uygunluk sınavlarını geçme şartları aranmaktadır (Kronenberg & Szczecińska, 2013). İspanya'da tur rehberi olmak için en önemli şartlardan birisi İspanyolcaya akıcı bir şekilde hâkim olmaktır. Tur rehberlerinin yasal olarak çalışabilmesi için bölgesel yetkililer tarafından verilen bir lisansa sahip olması zorunludur. Süreç, çalışmak istenilen bölgeye göre değişebileceğinden, çalışmak istenilen yerin özel şartlarını taşımak gerekmektedir. Genel olarak, bulunulan bölgenin tarihi, yerel bilgisi ve yönetmelikleri hakkındaki bilgi düzeyini test eden bir sınavı geçmek gerekmektedir ("How to Become a Tour Guide", 2024).

Turist rehberi olabilmek için yeterlilik sınavı iki yılda bir yapılmaktayken bazılarında ise talep üzerine yapılmaktadır. Bazı bölgelerde ise iki yıllık turist rehberliği eğitimi dışında başka bir sınava gerek duyulmamaktadır. Üç bölgede (Kanarya Adaları, Balear Adaları ve Formentera adası) ise eğitim ve sınavlara ilişkin herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Yani bu bölgelerde turist rehberliği yapmak için herhangi bir resmî belgeye veya lisansa ihtiyaç duyulmamaktadır (FEG/Spain, 2024).

İspanya'da tur rehberi lisansları farklı bölgelerde çeşitli kurumlar tarafından bölgesel 600 ile 2000 saatlik (Endülüs bölgesinde sunulan örnek kursların süreleri) kurs eğitimleri ile verilmektedir. Kurslara ilişkin detaylar (süreleri, veren kurum, verilen ders içerikleri vb.) bölgelere göre değişiklik gösterse de genellikle tarih, sanat, kültür, dil ve rehberlik teknikleri gibi konularda eğitim verilmektedir (Kronenberg & Szczecińska, 2013). İspanya'daki bazı özerk bölgelere göre rehberlik lisansı alma süreci aşağıda özetle yer almaktadır.

Endülüs Özerk Bölgesi'nde kayıtlı toplam 982 turist rehberi bulunmaktadır. Bunlardan 496'sı erkek, 486'sı kadındır. Her bölgenin kendi mevzuatı olduğundan, tur rehberleri için eğitim programları sunan çeşitli yerel kurumlar ile Bölgesel Hükümet tarafından yürütülen bir sınavın bulunduğu genel bir yapı mevcuttur. Sınavlar genellikle yazılı ve sözlü olmak üzere iki aşamadan oluşmaktadır. Yazılı sınavda tarih, sanat, kültür ve diller ile ilgili genel bilgi soruları yer alırken; sözlü sınavda ise rehberlik becerileriniz ve dil becerileriniz değerlendirilmektedir. Sınavı başarıyla geçtikten sonra bölgesel geçerliliği olan turist rehberi lisansı verilmektedir. Endülüs Bölgesinde verilen kurslar incelendiğinde; Alhamar Turizm Yüksekokulu 2003 yılından beri turizm sektöründe çalışan profesyonellere ve akademisyenlere yönelik "Tur Rehberi Üniversite Uzmanlık Kursu" sunmaktadır. C.P.I.F.P Hurtado de Mendoza İşletme ve Turizm Okulu, 2.000 saatlik "Rehberlik, Bilgi ve Turistik Yardım Gelişmiş Sertifikası" programı sunmaktadır. Bunun yanı sıra Rehberlik, Bilgi ve Turistik Yardım Yüksek Teknik isimli 2.000 saatlik bir program da sunulmaktadır. "TURIART" şirketi, İspanyol turizm sektöründe kaliteyi temsil eden en prestijli marka olan "Q" kalite belgesini almış 600 saatlik tur rehberi kursu sunmaktadır. Diğer üniversiteler ve akademiler de turizm sektörü ile ilgili çalışmalar sunmaktadır (Kronenberg & Szczecińska, 2013).

İspanya'daki bir başka özerk bölge olan Katalonya'da turist rehberi mesleğine ilişkin ilk düzenleme 1989 yılına ait olup zaman içinde güncellemeler yapılmıştır. Katalonya Turist Rehberleri Profesyonel Derneği, "APIT BARCELONA" (Associació Professional de Guies de Turisme de Catalunya) Katalonya'nın resmi turist rehberleri grubunun temsilci birliğidir. Katalonya'daki resmi turist rehberleri, Katalonya Hükümeti tarafından verilen lisansı alan rehberlerdir. Lisans, ulusal



öneme sahip anıtlarda, tarihi mekanlarda veya Katalonya müze sicilinde listelenen müzelerde çalışmak isteyen turist rehberleri için zorunludur. Lisansı almak için turist rehberlerinin bir sınavdan geçmesi gerekmektedir. Lisans sınavına girebilmek için Katalanca ve İspanyolca bilgisine sahip olmak zorunludur. Sınav, Katalonya sanatı, tarihi ve güncel, siyasi konularda sözlü ve yazılı aşamaları içermektedir. Yazılı sınav Katalanca veya İspanyolca olarak cevaplanabilmektedir ancak sözlü bölümde her iki dilin de kullanılması zorunludur. Lisansı Katalanca ve İspanyolca dışında başka bir dilde almak isteyen kişiler için sözlü ve yazılı dil sınavı yapılmaktadır. Eğitim seviyesi açısından, turizm alanında Eğitim Nitelikleri Çerçevesi'nin (EQF) 5. Seviyesinde bir sertifikaya sahip olmak gerekmektedir. Turizm alanında üniversite diplomasına (EQF Seviye 6) veya diğer alanlarda daha yüksek bir üniversite diplomasına (EQF Seviye 6) sahip kişiler de sınava kabul edilmektedir. Tarih, sanat veya coğrafya gibi alanlarda yüksek öğretime sahip kişilerin turist rehberliği mesleği için büyük bir katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Ancak, resmi lisans, başka bir İspanya bölgesinden veya Avrupa Birliği (AB) üyesi başka bir ülkeden yetkili bir kurum tarafından verilen rehberlik lisansına sahip olması durumunda da alınabilmektedir. Lisans başvurusu için bireyin Katalonya hakkındaki bilgilerini değerlendiren Katalanca veya İspanyolca bir test seçmesi veya bir seyahat acentesi aracılığıyla on rehberlik hizmeti gerçekleştirmesi gerekir. Seyahat acentesi, her hizmet hakkında detaylı bilgiler içeren bir rapor yazmalıdır. Ek olarak, bireyin İspanyolca ve Katalanca dil becerilerini göstermek için sözlü bir sınav da vardır. Sınavlardan 1984 yılından beri "Direcció General de Turisme" sorumludur. Bu tarihten önce, sınavlardan ve resmi lisanslardan sorumlu kurum İspanya hükümetindeki "Bilgi ve Turizm Bakanlığı" olmuştur. Ayrıca, 1998 yılındaki düzenlemeden önce "turizm işletme teknisyeni" (TET-Tècnic D'empreses Turístiques) veya "ticari teknik ve turistik faaliyetler" (TEAT -Tècnic d'empreses i activitats turístiques) akademik diplomasına sahip rehberler herhangi bir sınav geçmeden rehberlik lisansını alabiliyorken; 1998 yılındaki düzenlemeden bu yana sınav tüm başvuru sahipleri için zorunludur (Ribalta-Roca, 2012).

İspanya'daki turist rehberleri kalifiye olduktan sonra kalifikasyonlarını (yeterliliklerini) koruyabilmelerini sağlamaları adına mesleğin düzenlendiği bölgelerin çoğunda yeterliliğin her beş yılda bir yenilenmesi gerekmektedir. Yenileme rutin bir işlem olup başka bir incelemeye gerek duyulmamaktadır. Ayrıca İspanya'da nitelikli turist rehberlerinin taktığı her bölgenin farklı bir kimlik kartı vardır. İspanya'nın tamamını kapsayan bir kimlik kartı bulunmamaktadır. Bölgesel veya il düzeyindeki derneklerin çoğu, kendi bölgelerindeki başlıca turistik ilgi çekici noktalara dayalı olarak üyelerine yönelik özel seminerler ve kurslar hazırlar ve sunmaktadır. Bazı dernekler için dersler tarih ve sanat üzerinedir. Diğerleri doğal tarih faunası, florası ve jeolojisi üzerine kurslar sunmaktadır. Web sitesi tasarımı, turist rehberleri için sosyal medya varlığı, internet tanıtımları ile ilgili teknoloji seminerleri de oldukça popülerdir. Konuşma terapisi, engellilik eğitimi ve ilk yardım popüler sürekli mesleki gelişim kursları arasında yer almaktadır (CEFAPIT, 2024).

1.2. İtalya'da Turist Rehberliği

Zengin tarihi, kültürü ve doğal güzellikleri ile İtalya, dünyanın popüler turistik destinasyonlarından biridir. İtalya, turistlere sunulan hizmetin kalitesini sağlamak ve bilginin doğruluğunu korumak için yıllar içinde rehberler için sıkı bir disiplin oluşturmuştur (D'urso, 2023). Aralık 2023 tarihinde kabul edilen rehberlik kanunu öncesinde İtalya'da turist rehberliğiyle ilgili tüm mevzuat, bölgesel yönetimlere devredilmişti (Kronenberg & Szczecińska, 2013). Rehberlik yapabilmek için lisanslı rehber olmak, kapsamlı lisans sınavını (bölgesel) geçme ve çalışma kartı(bölgesel) almak gerekiyordu. Her bölgede farklı eğitim uygulaması ve lisans sınavı bulunmaktaydı (Aletta, 2024; CAST, 2024; Ministero Del Turismo/Repubblica Italiana, 2024).



Ancak, bu disiplinin giderek karmaşık ve dağınık bir hale geldiği düşüncesiyle rehberlik mesleğini düzenleyen ulusal bir kanun reformu yapılmıştır. İtalya’da turist rehberliği disiplini hakkında bilgi sağlayan 190 numaralı Kanun, 13 Aralık 2023 tarihinde kabul edilmiş olup 16 Aralık 2023 tarihli 293 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanmıştır. Bu kanun, turist rehberliği mesleği için birleşik ve standartlaştırılmış bir profesyonel sistem oluşturmayı amaçlamaktadır. Kanun, sınavların merkezi hale getirilmesi, yıllık sınav programlarının düzenlenmesi, yetkisiz veya yasa dışı uygulamalarla mücadele, yetkili turist rehberlerinin kültürel kurumlar içinde çalışmalarını kolaylaştırma ve sürekli eğitim ihtiyacını vurgulamaktadır. Kanun, turist rehberliği mesleği ile ilgili çeşitli düzenlemeleri içermekte ve bu düzenlemelerin Avrupa Birliği mevzuatı ile uyum içinde olmasını sağlamaya çalışmaktadır. Ayrıca, bölgesel yasaların iptal edilmesiyle, devlet ve bölgeler arasındaki yetki paylaşımı yeniden düzenlenmiştir. Bu düzenlemeler, turist rehberlerinin yetkilendirme süreçlerinin ve profesyonel listelerin düzenlenmesini de kapsamaktadır. Bu kanun, İtalya’nın kültürel mirasını koruma ve turist rehberlerinin yetkinlik düzeyini yüksek tutma amacıyla önemli adımlar atmayı hedeflemektedir. Ayrıca bu yasa ulusal rehberlerin Avrupa meslektaşlarıyla eşdeğerliğini kapsamaktadır (D’urso, 2023; ETOA/European Tourism Association, 2024).

İtalya’da güncel rehberlik kanununa (190/23) göre rehber; rehberlik unvanı almış, mesleki yeterlilik tanınmış ve yetkilendirilmiş kişi olarak tanımlanmaktadır. Rehberlik mesleğini yapmak için gerekli olan şartlar arasında yeterlilik sınavını geçmek veya yurtdışında kazanılmış mesleki yeterliliğin tanınması, ulusal kayda kayıt olmak gerekmektedir. Buna ek olarak rehberlerin mesleğini icra etmesi için mesleki sivil sorumluluk sigortası yaptırılması zorunludur. Rehberlik mesleğini icra etme yeterlilik sınavı, Turizm Bakanlığı tarafından en az yılda bir kez düzenlenmektedir. Yeterlilik sınavı sanat tarihi, coğrafya, tarih, arkeoloji, turizm hukuku, erişilebilirlik ve kapsayıcılık (turistik sunum) konularını kapsayan bir yazılı sınav, bir sözlü sınav ve bir teknik-pratik sınavdan oluşmaktadır. Bunun yanı sıra sınavda adayların dil becerileri de değerlendirilmektedir. Rehberlik mesleğini yapabilmek için gerekli olan yeterlilik sınavına katılmak için yasal reşit yaşına gelmiş olma, İtalyan vatandaşı veya Avrupa Birliği üye devletleri vatandaşı olmak, kanunda belirtilen suçlardan dolayı mahkum olmamak, meslekten men veya meslekten uzaklaştırma cezası almamış olmak, üç yıllık lisans veya yüksek lisans, uzmanlık veya eski düzen lisans diplomasına sahip olmak, yabancı dil sertifikasyon kuruluşları tarafından verilen, en az birinin C1 seviyesi ve diğerinin en az B2 seviyesi olmak üzere en az iki dil bilgisine sahip olduğunu gösteren belgeleri sunmak (Avrupa Birliği’ne üye veya üye olmayan başka bir devletin vatandaşları için, en az C1 seviyesi olmak üzere İtalyanca dil bilgisi belgesi sunmak) şartlarını taşımak gerekmektedir (Disciplina Della Professione Di Guida Turistica, 2023).

Turizm Bakanlığı’nda “ulusal kayıt” olarak da adlandırılan ulusal rehberler listesi oluşturulmaktadır. Ulusal kayıta, kayıtlı kişilerin kimliği, kayıt numarası, yeterlilik tarihi, varsa uzmanlıklar, uzmanlık tarihi ve yeterlilik aldıkları yabancı diller belirtilmektedir. Ulusal kayda, yeterlilik sınavını geçmiş olma, mesleki yeterliliğin tanınması, rehberlik mesleğini icra etme yetkisine sahip olunması şartlarını taşıyan kişiler istek üzerine kaydedilmektedir. Ulusal kayıt, Turizm Bakanlığı’nın resmî web sitesinde halka açık olarak yayınlanmakta olup sürekli güncellenmektedir. Ulusal kayda kayıtlı kişilere tüm ülke topraklarında rehberlik mesleğini icra etme yetkisi verilmekte ve Turizm Bakanlığı tarafından fotoğraf, kayıt numarası ve ilgili benzersiz tanımlayıcı kodu içeren kişisel bir kimlik kartı verilmektedir. Bu kart, meslek icra edilirken rehberler tarafından ibraz edilmelidir. Kişisel kimlik kartı verilen rehberler, İtalya’da mesleklerini icra ettikleri veya eğitim, araştırma amaçlı girdikleri tüm devlet, diğer kamu kuruluşlarında, bölgesel kuruluşlarda veya dini kuruluşlara ait tesislerde ücretsiz giriş hakkına sahiptirler (Disciplina Della Professione Di Guida Turistica, 2023).



Yurtdışında (Avrupa Birliği, Avrupa Ekonomik Alanı veya İsviçre Üye Ülkelerinde Kazanılmış) unvanlara dayalı meslek icra etme şartlarına (uyum eğitimi, yeterlilik sınavı, dil yeterlilik belgeleri, uygulama yönetmeliği) ilişkin kanunun 6. maddesinde ayrıntılı bilgi verilmiştir. İtalya’da turist rehberleri için uzmanlaşma ve güncelleme olmak üzere iki tür mesleki gelişimi destekleyici eğitimler verilmektedir. Ulusal kayda kayıtlı rehberler, Turizm Bakanlığı tarafından sunulan teorik ve pratik içerikli kurslara katılarak, bir veya birden fazla uzmanlık, tematik ve bölgesel alanlarda uzmanlaşabilmektedirler. En az elli saatlik uzmanlaşma kurslarını başarıyla tamamlayan rehberler, uzmanlaşma belgesi almaktadır. Devamında rehberler ulusal kaydın ilgili bölümlerine, kazandıkları tematik ve bölgesel uzmanlıklarını belirterek kayıt olabilmektedirler. Rehberler, en az üç yılda bir, teorik ve pratik içerikli kurslara katılarak bilgi ve becerilerini sürekli güncel tutmak zorundadır. Güncelleme kursları, rehberlerin turistlere en iyi hizmeti sunabilmesi ve mesleğin en iyi şekilde icra edilmesine katkıda bulunabilmek amacıyla Turizm Bakanlığı tarafından verilmektedir (Disciplina Della Professione Di Guida Turistica, 2023).

Rehberler, faaliyetlerini yürütürken kimlik kartını açıkça görünür bir şekilde taşımak, yerel polis, kamu güvenliği yetkilileri veya yetkili diğer kişiler tarafından talep edildiğinde ibraz etmek zorundadırlar. Yine rehberler mesleklerini icra ederken turiste mesleki hizmetin maliyeti hakkında şeffaf bilgi vermek zorundadırlar. Ulusal kayda kayıtlı olmadan rehberlik yapmak, sahte kimlik kullanarak rehberlik yapmak, yasaktır ve çeşitli yaptırımları bulunmaktadır. İtalya’da turist rehberlerinin denetim yetkisi belediyelerdedir (Disciplina Della Professione Di Guida Turistica, 2023).

Turist rehberliği ile ilgili İtalya’da Ulusal Turist Rehberleri Birliği (ANGT/Associazione Nazionale Guide Turistiche) bulunmaktadır. 1986 yılında kurulan birliğin genel merkezi Via Brescia olup Roma’da bulunmaktadır. Birlik mevcut yasal hükümlere uygun olarak kalifiye olan Turist Rehberliği mesleki unvanına sahip kişileri üye olarak kabul etmektedir. ANGT, diğer Avrupa Birliği üyesi ülkelerin Turist Rehberleri Dernekleri ile birlikte, 1986 yılında kurulan Avrupa Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonu’nun (FEG) kurucu üyesidir ve Dünya Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonu’na (WFTGA) bağlıdır (ANGT/ Associazione Nazionale Guide Turistiche, 2024).

1.3. Portekiz’de Turist Rehberliği

İber Yarımadası’nın batı ucunda yer alan Portekiz, Avrupa’nın en köklü ulus devletlerinden biridir. Yaklaşık 10,3 milyon nüfusa sahip olan Portekiz bir ülke olarak 1143’te kurulmuştur ve başkenti Lizbon’dur. Portekiz 1986’dan beri Avrupa Birliği üyesidir. Portekiz sahip olduğu zengin kültürü, tarihî, mimari yapısı, doğal güzellikleri, deniz ve sörf turizmi, gastronomisi ile ilgi çeken bir ülkedir (EU Porto, 2021). Turizmin ekonomik ve sosyal açıdan oldukça önemli olduğu Portekiz birçok uluslararası turizm ödülü kazanmıştır. Portekiz, Dünya Seyahat Ödülleri kategorisinde üst üste dördüncü kez “Avrupa’nın En İyi Destinasyonu” ödülünü kazanmıştır. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi’nden “Güvenli Seyahat” sertifikasını alan ilk Avrupa ülkesi olmuştur. Portekiz, 2023 yılında “Dünyanın En İyi Golf Destinasyonu” ve “Avrupa’nın En İyi Golf Destinasyonu” olarak öne çıkmaktadır (Turismo De Portugal, 2023).

Portekiz Turizm Enstitüsü INE (Instituto Nacional De Estatística) verilerine göre 2023 yılı ilk yarısında Portekiz’e gelen turist sayısı 13.6 milyon turisttir (INE, 2023). Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (World Travel and Tourism Council/WTTC) 2023 önümüzdeki on yılda turizm sektörünün 1,2 milyondan fazla kişiye istihdam sağlayacağı öngörüsünde bulunmuştur (Costa vd., 2023).



Turist rehberliği Portekiz’de oldukça gelişmiş ve birçok kişi tarafından benimsenen bir meslek haline gelmiştir. Avrupa’nın birçok şehrinde lisanslı ve lisanssız turist rehberleri bir arada çalışmaktadır (Carvalho, 2021). Ancak diğer ülkelerle kıyaslandığı zaman Portekiz’de turist rehberi lisansı almak pahalı ve zaman alıcı olabilmektedir. Başvuru sahibinin, halihazırda üniversite diploması varsa, üç yıllık bir yüksek öğrenim veya bir yıllık bir kurs tamamlaması gerekmektedir. Bununla birlikte Portekiz’deki iki rehberlik derneğinden biri tarafından gerçekleştirilen bir sertifika sınavına girmek zorundadır (Brito, 2020).

Portekiz’de turist rehberliği eğitimi üç kurum tarafından sunulmaktadır. Bu üç kurum Lizbon yakınlarındaki Estoril’de bulunan “Estoril Higher Institution for Tourism and Hotel Studies /ESHTE”; Oporto yakınlarındaki Gaia’da bulunan “ISLA/ Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia”; ve Lizbon’da yer alan “Lusófona/INP” Üniversitesi’dir. İlk iki kurum (ESHTE ve ISLA) liseyi bitiren öğrenciler için EQF’de 6. Seviyede (AYÇ- Avrupa yeterlilikler çerçevesi) eğitim sunmaktadır. Üçüncü kurum olan Lusófona/INP Üniversitesi ise halihazırda üniversite diplomasına sahip öğrenciler için EQF’de 7. seviyede 300 saatlik bir program sunmaktadır (Brito, 2020).

ESHTE: Estoril Turizm ve Otel İşletmeciliği Enstitüsü, 1991 yılında kurulmuş olup devlete bağlı bir politeknik yüksek öğretim kurumudur. ESHTE turizm, otelcilik ve yiyecek- içecek alanlarına yönelik hem eğitimde hem de uygulamalı araştırmada turizm ve otelcilik faaliyetlerinin geliştirilmesine yönelik hizmet vermektedir. Portekiz’de ulusal turist rehberi yetiştirmeyi hedefleyen bu kurum turist rehberliği eğitimini, turizm enformasyon bölümü altında 3 yıllık eğitim ve 50 günlük bir kurs şeklinde sunmaktadır. Ulusal Yüksek Öğrenim Kabul Ofisi aracılığıyla 12. sınıfa başvuran adaylar (3 yıllık eğitim için başvuranlar) Estoril Yüksek Turizm ve Otelcilik Enstitüsü Bilimsel ve Teknik Konseyi tarafından belirlenen konuların birinden (Coğrafya ve İngilizce, Kültür ve Sanat Tarihi ve İngilizce veya Portekizce ve İngilizce) kabul sınavına tabi tutulmaktadır. Adayın giriş notu ortaöğretim ortalama notunun %60’ı ve giriş sınavı notunun %40’ı alınarak hesaplanmaktadır. Özel Kabul sistemi kapsamında (profesyonel sporcular, Portekizce konuşulan Afrika ülkelerinden gelen öğrenciler ve askeri yetkililer, diğer yükseköğretim programlarını tamamlayan veya yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından gelen adaylar, 23 yaş üstü adaylar için) özel kurallar bulunmaktadır. Lisans diploması verilen 3 yıllık eğitim programında sunulan zorunlu dersler arasında yabancı dil, dünya coğrafyası ve jeoloji, dünya tarihi ve kültür, Portekiz tarihi, Turizm, teknoloji ve bilgi sistemleri, Portekiz’de sanat tarihi, mesleki uygulama, work placement (işe yerleştirme/staj), turizm sosyolojisi, Portekiz kültürü, etnoloji(ırk bilimi), turizmde teknolojik inovasyon, doğal ve kültürel miras, turizm seyahat programları, pazarlama, turizm bilgi sistemleri yer alırken; seçmeli dersler arasında turizm işletmeciliği, iletişim teknikleri, coğrafi bilgi sistemleri, etik ve sosyal sorumluluk dersleri yer almaktadır (Eshte, 2024).

ISLA: Politeknik Yönetim ve Teknoloji Enstitüsü turizm enformasyon bölümü altında turist rehberliğine ilişkin yüksek teknik kurs (uzmanlaşma) kategorisinde eğitim sunulmaktadır. Portekiz’de üst düzey profesyonel turist rehberi yetiştirme amacıyla olan bu kursa Uluslararası öğrenci kabul edilmemektedir. Kursa yalnızca CTeSP olarak nitelendirilen Portekiz’de 2 yıldan fazla yaşayan Brezilyalılar veya Avrupa vatandaşları kabul edilmektedir. CTeSP’li vatandaş olmanın yanı sıra orta öğretim veya yasal olarak eşdeğer yeterliliğe sahip olanlar, 23 yaş üstü kişiler için istenen özel şartları sağlayan adaylar; mesleki yeniden yeterlilik (mesleki yeterlilik kazanmak isteyenler) almak isteyen CET, CTeSP veya yüksek öğrenim derecesine sahip olan adaylar bu kursa öğrenci olarak kabul edilmektedir. Ayrıca kursa giriş için sınav yapılmakta ve adayların ilgili alanlardan (Tarih, Portekizce, İngilizce) ikisinde başarılı olması istenmektedir. Kursta yeterlilik kazandırılmaya çalışılan dersler arasında yabancı dil bilgisi (İngilizce, Portekizce ve Fransızca), Portekiz dili ve



kültürü, turizme giriş, tur operatörlüğü teknikleri, Portekiz tarihi, bilgi ve iletişim teknolojileri, turizm mevzuatı, organizasyon yönetimi, etkinlik ve turistik eğlence organizasyonu, sanat tarihi, rezervasyon bilgisayar sistemleri, turizm ve çevre, nicel yöntemler, iş güvenliği, hijyen ve sağlık, miras, gastronomi ve şaraplar, etnografya, turist seyahat programları, pazarlama ve tanıtım, çevrimiçi turizm, entegre turizm projesi, staj yer almaktadır. Eğitim süresi 2 yıl (4 Yarıyıl) / 120 AKTS olup eğitimin tamamlanması durumunda Avrupa düzeyinde tanınan Seviye V mesleki yetenek sertifikası ve ISLA “yüksek profesyonel teknisyen” diploması verilmektedir (ISLA, 2024).

INP: Lusófona üniversitesi ise halihazırda üniversite diplomasına sahip öğrenciler için Portekizce dilinde 1 yıllık EQF'de 7. seviyede 300 saatlik bir tur rehberliği programı sunmaktadır. Öğrencilere, profesyonel turist rehberliği mesleğini öğretmek amacını taşıyan programda, rehberlere yönelik mesleki uygulama üzerine odaklı teorik ve uygulama ağırlıklı müfredat sunulmaktadır. Program müfredatı içinde tur rehberlerinin görevleri ve mesleki yeterlilikleri, rehberli turlar, rehberli turlardaki sorunlar ve çözümleri, rehberli turlarda sunulan hizmetler, rehberli tur aşamaları (hazırlık, iletişim, transfer, konaklama vb.) gibi konuları içeren dersler yer almaktadır. Bunun dışında rehberlik uygulaması ve öğrenciler tarafından yapılan sözlü sunumlar şeklinde uygulamalar yapılmaktadır. Eğitim süreci staj içermemektedir (Universidade LUSOFONA, 2024).

Portekiz'de turist rehberliği mesleğine ilişkin iki dernek (Associação Portuguesa dos Guias-Intérpretes e Correios de Turismo/ AGIC ve Sindicato Nacional de Actividade Turística Tradutores Intérpretes SNATTI) bulunmaktadır. Her iki dernek te kış aylarında üyelerine yönelik turist rehberliği mesleğiyle ilgili tematik kurslar ve ziyaretler düzenlemektedir (Brito, 2020; Carvalho, 2021). Portekiz Turist Rehberleri ve Tur Yöneticileri Derneği olan AGIC, 13 Mayıs 2004 tarihinde kurulmuş olup profesyonel turist rehberlerinin temsil edildiği bir dernektir. Dernek, farklı dillerde yüksek kaliteli, yetenekli ve lisanslı(sertifikalı) turist rehberleri ve tur yöneticileri sağlamayı amaçlamaktadır. Dernek Dünya Turist Rehberleri Birliği'nin (World Federation of Tourist Guide Associations/WFTGA) tam üyesi, Dünya Turizm Örgütü (World Travel Organization/WTO) üyesi ve UNESCO ortağı olmuştur. AGIC, nitelikli turist rehberlerinin önemini vurgulayan ve onları “profesyoneller” olarak tanımlayan Macau Bildirisi'ni imzalamıştır (AGIC, 2024). Portekiz'de turist rehberliği ile ilgili diğer bir örgütlenme ise Ulusal Turist Rehberleri ve Tercümanlar Birliği (Sindicato Nacional de Actividade Turística Tradutores Intérpretes/ SNATTI) dir (Carvalho, 2021).

Ulusal Portekiz Turizm Kurulu (Turismo de Portugal) Portekiz'de hizmet ve yönetim mükemmelliğini sağlamak amacıyla turizm profesyonellerinin vasıflandırılmasında düzenleyici ve teknik temsilci rolü olan ulusal bir turizm otoritesidir. Kurul, turizm sektörü için insan kaynakları eğitiminin ve ilgili teknik-pedagojik araştırmaların geliştirilmesi, turizm mesleklerinin icrasına yönelik mesleki yeterliliğin belgelenmesi, mesleki eğitim kurslarının ve eylemlerinin koordinasyonu, yürütülmesi ve tanınması şeklinde bir misyon üstlenmektedir. Bunun yanı sıra turizmin kalite ve prestijini artırmak amacıyla gençlerin ilk işlerine hazırlanmasını, sektöre nitelikli personel yetiştirilmesini sağlayan, turizm personeli eğitiminde lider olan on iki okuldan oluşan ulusal bir ağı yönetmektedir. Portekiz Turizm Okulu Ağı, kişisel ve mesleki becerileri güçlendirmeyi, yönetim ve yenilikçilik yeteneğini teşvik etmeyi ve sunulan hizmetlerin kalitesini artırmayı amaçlayan kurslar düzenlemektedir (Turismo De Portugal Escolas, 2024).

1.4. Yunanistan'da Turist Rehberliği

Yunanistan, turizm rehberliği mesleğinin devlet tarafından düzenlendiği ülkelerden biridir. Yunan turist rehberleri ulusal düzeyde faaliyet göstermektedir. Yunanistan'da turist rehberlerine ulusal bir meslek okulu tarafından ve ulusal geçerliliği olan bir müfredat ile eğitim sunulmaktadır.



Rehberlik mesleğinin kalitesini sağlamada tek yetkili kurum devlet olup Yunanistan'da turist rehberliği mesleğine ilişkin yalnızca devlet lisansı olan kişilerin rehberlik yapmasına izin veren katı bir mevzuat bulunmaktadır. Yunanistan'da turist rehberliği mesleği 1977 yılında "Panhellenik Turist Rehberleri Federasyonu, Eğitim Komitesi" tarafından çıkarılan kanun (Kanun 717/1977) ile yasalaştırılmıştır. Yunanistan'daki turizm rehberliği eğitimi, Turizm Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren Turizm Rehberliği Okulları tarafından sunulmaktadır (WFTGA, 2023; Touloupa, 2010). Rehberlik Okulları, bugün 2002'de düzeltilmiş haliyle uygulanan bir eğitim yönetmeliğine göre faaliyet göstermektedir. Yunanistan'da rehberlik mesleğine ilişkin okullar (devlet okulları) Turizm Bakanlığı'na ait binalarda Atina ve Selanik'te düzenli olarak faaliyet göstermektedir. Ayrıca turizm pazarının ihtiyaçlarına göre Girit (Heraklion), Midilli, Korfu ve Rodos adalarında da şubeleri bulunmaktadır (The Panhellenic Federation of Tourist Guides, 2023; Touloupa, 2010).

Adaylar öncelikle, okula başlamadan önce konuşulması gereken bir veya daha fazla yabancı dilde yeterlilik sınavını geçtikten sonra seçilirler. Bir başka ifadeyle eğitim gereklilikleri arasında aday rehberlerin en az bir yabancı dilde C2 seviyesinde yetkinliğe sahip olması gerekmektedir. Buna ek olarak, daha az bilinen diller için ekstra puan verilmektedir. Yabancı uyruklu adayların ise en az C1 seviyesinde Yunanca dil yeterliliği belgesi sunması gerekmektedir. Rehberlik eğitim süresi 5 dönemdir (2,5 yıl). Turist rehberleri adaylarının kursta yaklaşık 2.000 saat olup bu süre birçok Avrupa ülkesine göre oldukça fazladır. Yunanistan'da turist rehberleri serbest meslek sahibi olmayı seçmedikleri sürece çalışan statüsüne sahiptir. Bu kamu sağlığı ve emeklilik hakları açısından bağımsız çalışan profesyonel turist rehberi statüsüyle karşılaştırıldığında daha iyidir (Touloupa, 2010:16; Gorenak ve Gorenak, 2012). Ortalama 2000 saatlik eğitim süresinin yaklaşık %60'ı teorik eğitim, %40'ı ise 65 günlük saha gezisi de dahil olmak üzere uygulamalı eğitimden oluşmaktadır. Bunun yanı sıra adayların %50'den fazlası üniversite diplomasına sahiptir. Bu nedenle rehberlik kanunu Yunan rehberlerini dünyadaki en iyi tanımlanmış ve dolayısıyla iyi düzenlenmiş meslekler arasında konumlandırmaktadır. Tarih ve arkeoloji Bölümü mezunları, kendi alanlarında herhangi bir sınava tabi tutulmadan okula alınmaktadır ve ayrıca önceki eğitimlerinde almış oldukları derslerden muaf sayılmaktadır (The Panhellenic Federation of Tourist Guides, 2023; WFTGA, 2023; Touloupa, 2010).

1991 yılından beri tüm okulların birleşik bir müfredatı bulunmaktadır. Öğrenciler, onlara tüm ülkede rehberlik yapma becerisi ve hakkı veren ulusal bir mesleki lisansla mezun olmaktadır (Touloupa, 2010). Müfredattaki derslerin hepsi zorunlu dersler olup müfredatı oluşturan dersler şunlardır: Tarih öncesi arkeoloji (80 saat ders ve 20 saat saha dersi), Eski Yunan tarihi (50 saat ders), Klasik arkeoloji (120 saat ders ve 60 saat saha dersi), eski Yunan edebiyatı (20 saat ders), antik Yunan tiyatrosu ve atletizm tarihi (20 saat ders), Bizans tarihi (50 saat ders), Bizans ve Bizans sonrası arkeolojisi ve sanatı (100 saat ders ve 30 saat saha dersi), Yunanistan'da Latin ve Osmanlı hakimiyeti tarihi ve sanatı (40 saat ders ve 5 saat saha dersi), modern ve çağdaş Yunan tarihi (50 saat ders), halk sanatı ve sanayi öncesi kültürü (25 saat ders ve 5 saat saha dersi), sanat tarihi - modern Yunan sanatı ve Mimarisi (45 saat ders ve 15 saat saha dersi), Modern Yunan Edebiyatı (10 saat ders), Modern Yunanistan'ın sosyal ve ekonomik yapısı (20 saat), jeoloji, paleontoloji ve speleoloji (20 saat ders), coğrafya, antropoloji ve ekoloji (40 saat ders), Antik Yunan mitolojisi (10 saat ders), turizm rehberliği teknikleri (50 saat ders ve 30 saat saha dersi), turizm gelişimi, turizm işletmeleri, turizm ve arkeoloji mevzuatı. Öğrenciler her yılın sonunda her bir modül için yazılı sınavlara girmek zorundadır (WFTGA, 2023). Rehberin tüm Yunan kültürünü ve genel olarak ülkeyi iyi sunabilmesi, ziyaretçiler tarafından sıkça sorulan sorularını cevaplayabilmesi amacıyla dersler sadece teorik kısımdan oluşmamaktadır. Sınavlardan sonra 65 günlük (390 eğitim saati kadar) saha gezileri düzenlenmektedir. Saha gezileri tüm tarihsel dönemleri ve geniş bir konu çeşitliliğini kapsayan ülke



genelindeki çeşitli arkeolojik alanlara ve diğer ilgi çekici yerlere düzenlenmektedir. Saha gezisi sürecinde her adayın yerinde anlatmak üzere dört sunum hazırlaması zorunludur. Aday tarafından görevin başarılı şekilde yerine getirilmesi son yeterlilik aşaması için ön koşuldur. Özetle tüm adayların Rehberlik Okulları'nın derslerine ve saha gezileri katılmak ve her dönem sonunda yazılı yeterlilik sınavına girmek ve başarılı olmak zorundadır. Turist rehberliği eğitimi tamamlayan ve yapılan sınavlarda başarılı olan her aday iki üniversite öğretim üyesi ve bir nitelikli turizm rehberinden oluşan bir komite karşısında sözlü sınava tabi tutulmaktadır. Tüm programı başarıyla tamamlayan mezunlar, Turizm Bakanlığı tarafından rehberlik diploması ve Yunanistan için profesyonel kimlik almaya hak kazanmaktadırlar. Turist Rehberliği Okulları ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen diploma, Yunanistan'da turist rehberliği mesleğini yerine getirme lisansının ön şartıdır (WFTGA, 2023; The Panhellenic Federation of Tourist Guides, 2023).

Yunanistan'da merkezi Atina olan "Lisanslı Turist Rehberleri Birliği" (Σωματείο Διπλωματούχων Ξεναγών) bulunmaktadır. Birliğin Yunanistan'ın her yerinde rehberlik yapma hakkına sahip ve 28 farklı dili kapsayan 1500 üyesi bulunmaktadır. Birliğin amacı, üyelerinin işgücü, ekonomik ve sigorta çıkarlarının korunması ve geliştirilmesinin yanı sıra son kırk yıl boyunca düzenlenen yıllık eğitim seminerleri aracılığıyla ileri seviyede eğitim hizmeti sağlamaktır (Association of Licensed Tourist Guides, 2023).

1.5. Hırvatistan'da Turist Rehberliği

1 Temmuz 2013 tarihinden beri Avrupa Birliği'nin (AB) resmi üyesi olan Hırvatistan, turizm açısından önemli bir ülkedir. Turizm endüstrisi Hırvatistan ekonomisinin en önemli sektörlerinden biri olup Hırvatistan'a gelen ziyaretçi sayısı her geçen gün artmaya devam etmektedir (Lovrentjev, 2015). 2023 yılı verilerine göre 20,4 milyon misafir Hırvatistan'ı ziyaret etmiş ve 107 milyonun üzerinde geceleme gerçekleştirmiştir (Republic of Croatia Ministry, 2023).

Hırvatistan yirmi bir bölgeden oluşmaktadır ve Hırvatistan'da rehberlik mesleği bölgesel (bölgesel çalışma kartı verilmektedir) yapılmaktadır (Kılıç Uçmuş, 2021). Hırvatistan'da lisanslı bir turist rehberi olmak için herhangi bir alandan ortaöğrenimi tamamlamış olmak, Hırvat veya AB vatandaşı olmak, Hırvatça dili ile yeterli düzeyde iletişim kurabilmenin dışında en az bir yabancı dil konuşabilmek gerekmektedir. Bu şartları sağlayan aday bir eğitime tabi tutulmaktadır. Hırvatistan'da turist rehberliği eğitimi turizm bölge ofisleri ve Turizm Bakanlığı'nın anlaşmalı olduğu yükseköğrenim kurumları tarafından düzenlenen kurslarda verilmektedir. Hırvatistan'ın belirli bir bölgesinde rehberlik yapacak olan bir rehber adayı düzenlenen bu eğitim programlarına katılmak ve sınavları geçmek zorundadır. Kurs, çeşitli konulardan ve uygulamalı kısımdan oluşmaktadır. Kursta işlenen konular arasında Hırvatistan siyasi sistemi, Hırvatistan ekonomik sistemi, Turizm temel bilgileri ve turizm işletmeciliğine giriş, turizm mevzuatına giriş, Hırvatistan tarihi, Hırvatistan kültürel ve tarihi anıtları ve diğer turistik yerler, Hırvatistan turizm coğrafyası, konuşma ve yazma kültürü, turist rehberliği için operasyonel ve teknik yönetim faaliyetleri ve yabancı dil yer almaktadır. İl ve turist rehberi sayısı göz önüne alındığında, tur rehberliği kursları sunan kurum sayısı azdır. Hepsı müfredatın asgari şartlarına uymak zorundadır ancak müfredatı değiştirmelerine izin verilmektedir. Ders sayısını artırmak ve konular eklemek mümkündür. Ancak yükseköğretim kurumları değişikliğe çok nadir şekilde başvurumaktadırlar. Eğitim sunan il ve okullara örnek verilecek olursa; Zagreb (VERN' Uygulamalı Bilimler Üniversitesi), Opatija (Turizm ve Otel İşletmeciliği Fakültesi), Osijek (İktisat Fakültesi), Pula (Dr. MijoMirković Ekonomi ve Turizm Bölümü) Split (İktisat Fakültesi ve Aparas Meslek Yüksekokulu) ve Dubrovnik (Dubrovnik Üniversitesi) gibi üniversite ve meslek yüksekokulları sıralanabilir (Lovrentjev, 2015).



Hırvatistan'da turist rehberi olmak için başarılı olunması gereken mesleki sınava ilişkin Turizm Bakanlığı tarafından 2008 yılında 1686 numaralı bir yönetmelik yayınlanmıştır. Yönetmelik turist rehberleri için uzmanlık sınavının nasıl yapılacağı, sınav komisyonunun oluşumunun nasıl olacağını özetle turist rehberleri için sınav programının tüm detaylarını düzenler niteliktedir. Yönetmeliğin 8. maddesi gereği turist rehberi mesleki sınavına girmek isteyen adayın, sınavdan önce üniversitede turist rehberi seminerine katılması zorunludur. Yönetmeliğin 14. maddesine göre turist rehberi meslek sınavı hem genel hem de özel bölümü sözlü, yazılı ve uygulamalı bölümden oluşmaktadır. Yönetmeliğin 2. maddesine göre sınav genel ve özel bölümden oluşmaktadır. Genel bölüm sınavı Hırvatistan Cumhuriyeti siyasi sistemi, Hırvatistan Cumhuriyeti ekonomik sistemi, turizm temelleri ve turizm işletmeciliğine giriş, turizm mevzuatının temelleri, Hırvat tarihi, Hırvatistan turizm coğrafyası, Hırvatistan'ın kültürel ve tarihi anıtları ve diğer turistik yerleri, konuşma ve yazma kültürü, yabancı dil, tur rehberleri için operatif-teknik rehberlik görevleri derslerinden yapılırken; özel bölüm sınavı ilçenin tarihi gelişimi, ilçenin kentsel gelişimi, ilçenin ekonomik gelişimi, topografik oryantasyon, tarih, sanat, spor, bilim ve kültür alanlarından tanınmış kişiler, sanatsal, kültürel ve bilimsel kurumlar, kültürel ve tarihi anıtlar (kültürel miras), doğal miras (özellikle korunan doğal alanlar), turistik ürün yelpazesi, etkinlikler, diğer ilgi çekici yerler derslerinden yapılmaktadır. Sınavın genel ve özel kısmına ilişkin adaylardan seminer ödevi hazırlığı istenmektedir. Sınavın genel ve özel bölümünün pratik kısmı Hırvatça ve sınav başvurusunda belirtilen yabancı dil/dillerde yapılmaktadır. 22. maddeye göre kurs ve sınav masrafları adaya aittir. 23. maddeye göre ise sınavı düzenleyen kurum tur rehberlerine geçilen sınava ilişkin bir sertifika verilmektedir (Pravilnik O Stručnom Ispitu Za Turističke Vodiče I Ispitnom Programu Za Turističke Prattelje/Turizm Rehberleri için Uzmanlık Sınavı ve Turizm Rehberleri için Sınav Programı Hakkında Yönetmelik, 2008).

1.6. Malta'da Turist Rehberliği

Akdeniz'in merkezinde yer alan Malta, konumu itibarıyla antik çağlardan günümüze medeniyetlerin ve kültürlerin kavşak noktası olmuştur. Malta, piramitlerden önce inşa edilmiş olup sahip olduğu çok sayıda megalitik tarih öncesi alanla (Hagar Qim tapınağı, surlarla çevrili şehir anlamına gelen Mdina, Valetta kiliseleri vb.) turistik açıdan ilgi çekicidir. Malta sadece tarihi değerleri ile ön planda değildir. İtalyan, Fransız, İngiliz ve Arap etkilerini barındıran Malta mutfağı da turistlerin ilgisini çekmektedir (FEG/Malta, 2024).

Malta Turist Rehberleri Birliği (Malta Union of Tourist Guides-MUTG) lisanslı turist rehberlerin toplu ve bireysel çıkarlarını korumak, rehberleri yetkililer nezdinde temsil etmek, üyelerinin kültürel ve mesleki gelişimini teşvik etmek gibi amaçlarla 1980 yılında Malta'nın Valletta şehrinde kurulmuştur. Malta'da turist rehberi olabilmek için Malta Turizm Otoritesini rehberlik mesleğinin gerektirdiği donanımına sahip olduğuna dair ikna etmesi gerekmektedir. Çoğu rehber adayı "Turizm Çalışmaları Enstitüsü" (Institute for Tourism Studies) tarafından verilen kurslara katılmaktadırlar. Uluslararası beceri çerçevesinin 5. seviyesi olarak değerlendirilen kurslar 2 yıllık tam zamanlı ve 3 yıllık yarı zamanlı olarak iki alternatifle sunulmaktadır. Bu eğitim sürecine ek olarak lisanslı bir turist rehberinin gözetiminde 250 saatlik iş deneyimi edinmesi gerekmektedir. Rehberlerin lisansının yenilenmesi için her 2 yılda bir 1 günlük oturum olan CPD'ye katılım şartı aranmaktadır. Bu eğitim MUTG, ITS ve Malta Üniversitesi ile iş birliği içinde, rehberlerin bilgi ve becerilerini geliştirmeye yönelik diğer kurslara yani müze, ulusal kütüphane, tarih çalışmaları toplulukları vb. gibi alandaki özel kuruluşlar tarafından düzenlenen kurslara katılımını da destekler niteliktedir (FEG/Malta, 2024).



Malta’da turist rehberliği yapmak isteyen kişilerin, Malta Turizm Otoritesi/MTO (MTA/ Malta Tourism Authority) tarafından yetkilendirilmiş geçerli bir lisansa sahip olması gerekmektedir. Bu lisans, rehberin ziyaretçileri tercih ettikleri dilde gezdirmesine ve Malta’nın veya belirli bölgelerinin kültürel ve doğal mirasını tanıtmaya izin verilmektedir. MTO’dan turist rehberliği lisansı almak için gereken şartlar arasında; Malta vatandaşı olmak, AB vatandaşı olmak veya yürürlükteki yasalar kapsamında Malta’da çalışma iznine sahip olmak; Malta’da turist rehberi olarak çalışma yetkisi veren ilgili bir yeterliğe sahip olmak veya MTO tarafından ilgili yeterliğe eşdeğer kabul edilen ve tanınan pratik, teorik becerilere ve deneyime sahip olduğunu kanıtlamak; en az on sekiz yaşında olmak; iyi ahlaklı olmak ve turist rehberliği yapmak için uygun bir kişi olmak; Malta Seyahat ve Turizm Hizmetleri Yasası ve Yönetmeliklerinde belirtilen ilgili gereklilikleri karşılamak gerekmektedir. Buna ek olarak eğer bir kişi, turist rehberliği düzenlemesi olmayan bir Avrupa Birliği Üyesi ülkesinde geçmiş on yıl içinde bir yıl boyunca tam zamanlı olarak turist rehberliği yapmışsa ve yeterlilik belgelerine veya resmi yeterlilik kanıtı sunan bir veya daha fazla belgesine sahipse, bu kişi de MTO’ya turist rehberliği lisansı için başvuru yapabilmektedir. Lisans almak isteyen adaylar turist rehberliği ile ilgili başarılı olduğu tüm eğitimleri başvuru esnasında kanıtlamak zorundadırlar (FEG/Malta, 2024; Malta Tourist Guides Subsidiary Regulations, 2010; MTA, 2024).

Turist rehberliği lisansı, Malta’da özel olarak belirlenmiş olmayan konumlarda rehberli turlar düzenlemesine izin vermektedir. Eğer özel olarak belirlenmiş konumlarda (MTO’dan rehberli tur yetkisi gerektiren özel olarak belirlenmiş konular: tüm tarih öncesi alanlar, tüm müzeler ve müze alanları vb.) rehberli turlar düzenlenmek istenirse MTO’dan bu konuların tamamı veya bir kısmı için özel izin alınması gerekmektedir. Alman turist rehberliği lisansı geçici bir lisans değilse, MTO tarafından daha önce sonlandırılmadığı sürece iki yıl süreyle geçerlidir. Yetkililer, lisans sahibinin ilgili yasalara uymaya devam ettiğini tespit ettiği takdirde, lisansı yenileyebilmektedir. Sadece geçici olarak turist rehberliği hizmeti vermek istenmesi durumunda bile turist rehberliği lisansı gereklidir. Ancak MTO, Malta’da geçici ve ara sıra turist rehberliği hizmeti verenlere geçici olarak turist rehberliği lisansı vermektedir. Verilen lisans, MTO tarafından verilen lisans belgesinde belirtilen süreyi kapsamaktadır. Turist rehberliği lisansı sahiplerinin bazı yükümlülükleri bulunmaktadır. Tüm lisanslı turist rehberlerinin, Malta Seyahat ve Turizm Hizmetleri Yasası ve yönetmeliklerinin hükümlerine uyması gerekmektedir. Bu koşullar arasında, mesleki gelişim eğitimine devam etme, 52 kişiden fazla bir gruba rehberlik yapma veya tur düzenlememe yükümlülüğü de yer almaktadır. Malta Turizm Otoritesi tarafından yetkilendirilmiş geçerli bir lisans olmadan turist rehberliği hizmeti veren, sağlayan veya “tur rehberi” unvanını kullanan veya bu hizmetleri reklamını yapan herhangi bir kişi yasaları çiğnemiş sayılır. Bu durumda “Malta Seyahat ve Turizm Hizmetleri Yasası” ve “Malta Turist Rehberliği Yönetmeliği”nde belirtilen para cezalarına maruz kalmaktadır. Malta’da turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken görülür şekilde üzerlerinde bulundurmaları gereken rozetleri (çalışma kartı) bulunmaktadır. Rehberlerin çalışırken rozetlerini bulundurmamaları durumunda meslekte şeffaflığı sağlamak ve nitelikli turist rehberlerini teşvik etmek amacıyla 1200 €’dan 4000 €’ya kadar para cezası şeklinde cezai işlem uygulanmaktadır. Bu yasal hükümlere uyulmaması, lisansın iptali, geri çekilmesi veya askıya alınması, idari para cezalarının verilmesi ve/veya yasayı çiğneyen kişi hakkında cezai işlem başlatılmasıyla sonuçlanabilmektedir (Malta Tourist Guides Subsidiary Regulations, 2010; MTA, 2024)

1.7. Türkiye’de Turist Rehberliği

Tarih boyunca birçok uygarlığa ev sahipliği yapmış, zengin bir tarihe ve kültürel değerlere sahip, bulunduğu coğrafya gereği eşsiz doğal güzellikleri ile Türkiye dünyada oldukça ilgili çekici turistik destinasyonlardan biridir (Temizkan & Ergün, 2020).



Türkiye’de turist rehberliği konusunda yetkili olan resmi otorite Kültür ve Turizm Bakanlığı olup meslek özelindeki teşkilatlanma (TUREB) Turist Rehberleri Birliği’dir. Türkiye’de turist rehberliği 2012 yılında yürürlüğe giren 6326 Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile şekillendirilmekte olup bu kanun turist rehberliğinin bir meslek olarak nitelendirilmesi açısından oldukça önem taşımaktadır. Meslek ilgili konuna dayanan ve birlik tarafından 2014 yılında mesleğe ilişkin uygulamaları ayrıntılı olarak tanımlayan “Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği” ile yönetilmektedir (Akdu, 2022). 2024 yılı nisan ayı içinde kanunda bazı değişiklikler (kanunun 3,4,5,6,7,9,12. maddeleri, geçici madde 4,5 ve 6) yapılmıştır. 7500 numaralı bu kanun 27 Nisan 2024 tarihli ve 32529 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu kanuna dayanan yönetmelik henüz yayınlanmamış olup (Temmuz 2024) birlik tarafından çalışmalar devam etmektedir.

Türkiye’de Turist Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) 2022 yılı verilerine göre toplam 13653 (ülkesel, bölgesel, eylemli ve eylemsiz) kayıtlı rehber bulunmaktadır (TUREB, 2024a).

Türkiye’de turist rehberliği eğitimi örgün ve yaygın eğitim olmak iki şekilde verilmektedir. Devlet ve vakıf üniversitelerinde ön lisans, lisans, yüksek lisans (tezli/tezsiz) ve doktora programı olmak üzere dört düzeyde örgün eğitim verilmekte olup sonunda diploma verilmektedir. Yaygın eğitimi kapsamında ise sertifika programları (bakanlık eğitimi) ve uzmanlaşma eğitim programları verilmektedir (Çokişler, 2017; Eker, 2015). Turist rehberliği sertifika programları ihtiyaç duyulduğu zaman Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından ülkesel veya bölgesel olarak verilmekte olup sonunda sertifika verilmektedir (Eren, 2018; Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012). Program sonunda başarılı katılımcılara verilen sertifika turist rehberliği yapmak için gerekli olan ruhsatnamenin alınmasına olanak tanımaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı inisiyatifinde olan programın nerede, ne zaman ve hangi diller için açılacağı belli değildir. Türkiye’de sunulan örgün eğitim programlarının sayısı ve ihtiyacı karşılama potansiyeli oldukça yüksektir. Rehberlik alanında yaygın eğitim yasal açıdan mümkün olsa da sertifika programlarının uzun sürelerdir açılmadığı görülmektedir (Atay vd., 2022).

Nitelikli olması beklenen ve her şeyi bilmenin oldukça güç olduğu zorlu bir mesleğe sahip turist rehberlerinin kendilerini sürekli güncellemeleri bir gereklilik haline gelmiştir. Bu anlamda uzmanlaşma eğitimleri turist rehberlerine yardımcı olmaktadır. Türkiye’de uzmanlaşma eğitimi ile ilgili ayrıntılı bilgilendirmelere Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nde yer verilmiştir. Türkiye’de bu eğitimler uzman turist rehberi yetiştirmek üzere Bakanlık kontrolünde, birlik (TUREB) görüşleri de dikkate alınarak ücretli veya ücretsiz şekillerde rehberlik odaları tarafından verilmektedir. Uzmanlaşma eğitimi ihtiyaç halinde yetkilendirilmiş kamu kurum kuruluşlar, yükseköğretim kurumları, uzman kişiler, çeşitli meslek kuruluşları ve özel kuruluşlarla iş birliği halinde yürütülebilmektedir. Birlik tarafından uzmanlaşma eğitimine katılan ve sonunda yapılan sınavda başarılı olanlara uzmanlık sertifikası verilmekte ve bu rehberin siciline işlenmektedir (TUREB, 2024b; Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014). 2014 yılına kadar uzmanlaşma eğitimleri rehberler için zorunluluk olarak görülürken; sonrası dönemde ihtiyaç duyulduğu veya talep olduğu zamanlarda rehberlerin gönüllü katılımı esas alınarak seminerler şeklinde düzenlenmeye başlamıştır (Sarıbaş & Öter, 2019).

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci kısım (madde 1 ve 2) meslek kanununun amacı kapsamı ve kanunda geçen tanımlar ile ilgilidir. Kanunun ikinci kısmı (madde 3, 4, 5, 6 ve 7) mesleğe kabul, mesleğin icrası, odaya üyelik ve meslek sicilleri, disiplin cezaları ve soruşturma usulleri, rehber ücretleri, mesleğin korunması ile ilgili hükümleri içermektedir. Kanunun üçüncü bölümü (madde 8, 9, 10, 11) meslek kuruluşları ile ilgili hükümleri (Meslek kuruluşlarının nitelikleri, kurulması ve görevleri, denetim ve gözetim, meslek kuruluşlarının



organları, seçimleri, görev ve yetkileri, meslek kuruluşlarının gelir ve giderleri) içermektedir. Kanunun 4. ve son bölümünde (madde12,13,14,15) çeşitli ve son hükümler olarak isimlendirilen bilgilendirmelere yer verilmektedir.

Türkiye’de turist rehberi unvanı mesleğe kabulle kazanılmaktadır. Bir başka ifadeyle bireylerin Türkiye’de turist rehberliği yapabilmesi için öncelikle mesleğe kabul şartlarını taşıması gerekmektedir. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun ikinci kısım madde üçe göre mesleğe kabul şartları şunlardır:

Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak; başvuru tarihi itibarıyla on sekiz yaşını doldurmuş olmak; Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın talebiyle Bakanlığın gözetim ve denetimi altında birlikler veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum ve kuruluşları tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği eğitim programını başarıyla tamamlamak gerekmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Mesleğe kabul şartlarından bir diğeri ise yabancı dil ile ilgilidir. Yine kanunun (6326 sayılı) aynı maddesinde (3. madde) bununla ilgili olarak şöyle denmiştir: “*Bakanlık tarafından belirlenen yabancı dillerden birinde, mesleğe kabul sınavına başvuru tarihinden önceki son beş yıl içinde Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi Başkanlığı (ÖSYM) tarafından yapılan Yabancı Dil Bilgisi Seviye Tespit Sınavından (YDS) en az 75 puan almış olmak veya ÖSYM tarafından YDS’ye eşdeğerliliği kabul edilen uluslararası yabancı dil sınavlarında bu puana denk yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olmak*”. Sınav takvimine alınmayan dillere ilişkin “*Bakanlığın sınav yapılmasını istediği yıl içerisinde ÖSYM tarafından sınav takvimine alınmayan dillerde ise Bakanlığın talebiyle Bakanlığın gözetim ve denetimi altında birlikler veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum ve kuruluşlarınca yapılan yabancı dil sınavında başarılı olmak*” gerekmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Türkiye’de turist rehberi olabilmenin bir diğer şartı da “*Bakanlığın talebiyle Bakanlığın gözetim ve denetimi altında birlikler veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum ve kuruluşlarınca düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak*”tır. Gezi maliyeti katılımcıdan alınmakta olup gezi sonrası yapılan sınavda başarılı olunması gerekmektedir. Bunlara ek olarak Kanunun 3. Maddesi (e) bendinde belirtilen suçlardan mahkum olmamak ve daha öncesinde meslekten çıkarılmamış olmamak gerekmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Yabancı dil şartı ile ilgili 17.04.2024 tarihinde kanunda (madde 3, 2. fıkra) değişiklik yapılmıştır Türkiye’de rehber olmak için yabancı dil şart iken yabancı dil şartını taşımayan rehber adayları için “*Türkçe turist rehberi*” olma hakkı tanınmıştır. Yabancı dil şartını taşıyamayan fakat diğer mesleğe kabul şartlarını sağlayan adaylar mesleğe kabul sınavında başarılı olmaları durumunda katıldıkları uygulama gezisine bağlı olarak bölgesel veya ülkesel Türkçe turist rehberi olarak çalışabilmektedirler. Yine 17.04.2024 tarihinde kanunda yapılan değişiklikle kanuna uzak doğu dilleri ile ilgili yeni bir düzenleme (madde 3, 3. fıkra) eklenmiştir. Buna göre Türkiye’deki turizm potansiyelini karşılamak için Çince başta olmak üzere Bakanlıkça belirlenecek Uzak Doğu dillerindeki adaylarda rehberlik eğitimine ilişkin şart (birinci fıkranın c bendindeki koşul) aranmamaktadır. Diğer rehber olma şartlarını tamamlamak ve en az ön lisans düzeyinde üniversite mezunu olmak koşuluyla belirlenen uzak doğu dillerine hakim olan kişiler “*turizm sektörünün bu*



alandaki acil ihtiyaçlarını karşılamak üzere Bakanlığın talebiyle Bakanlığın gözetim ve denetimi altında birlikler veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum ve kuruluşları tarafından, yönetmelik ile belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde yapılan en az yüz saatlik eğitim programı ile uygulama gezisini başarıyla tamamlamaları şartıyla katıldıkları uygulama gezisine bağlı olarak ilgili yabancı dilde bölgesel veya ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanır” (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Yine 17.04.2024 tarihinde kanunda yapılan değişiklikle kanuna üniversitelerin sanat tarihi ve arkeoloji bölümlerinden lisans düzeyinde mezun olanlar ile ilgili yeni bir düzenleme (madde 3, 4. fıkra) eklenmiştir. Buna göre üniversitelerin sanat tarihi ve arkeoloji bölümlerinden lisans düzeyinde mezun olan adaylarda rehberlik eğitimine ilişkin şart (birinci fıkranın c bendinde belirtildiği üzere, düzenlenen turist rehberliği eğitim programına katılma koşul aranmamaktadır. Değişiklik sonrasında diğer rehber şartları yerine getiren bu kişiler uzak doğu dillerine hâkim olan adaylarda olduğu gibi “en az yüz saatlik eğitim programı ile uygulama gezisini başarıyla tamamlamaları şartıyla başarılı oldukları yabancı dilde, katıldıkları uygulama gezisine bağlı olarak bölgesel veya ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanır” (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Kanun maddesi 3’ün 5. ve 6. fıkralarına göre; Türkiye’de rehber adayları tarafından mesleğe kabul başvurusu Bakanlığa yapılmakta olup Bakanlık tarafından adayın mesleğe kabul şartlarını taşıyıp taşımadığına dair incelemeler otuz gün içinde yapılmaktadır. Başvuru kabul edilirse Bakanlık tarafından ruhsatname düzenlenir, kabul edilmezse ret kararını gerekçesi ile birlikte başvuru sahibine bildirilmektedir. Bunun yanı sıra mesleğe kabul şartlarını sağlamamasına rağmen kabul edilmiş olanlar, kabulü engelleyen bir suçtan hüküm giymiş olanlar ile mesleği icra etmeye engel hâli ortaya çıkan kişiler Bakanlık kararı ile meslekten çıkarılmaktadır (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Kanunun madde 3’ün 7. Fıkrasına göre; eğitim programının (sertifika programı ve yüz saatlik eğitimler), yabancı dil seviye tespit sınavının ve uygulama gezisinin Bakanlığın talep etmesine rağmen altı ay içerisinde birlikler tarafından düzenlenmemesi durumunda bunların hepsi Bakanlık tarafından düzenlenebilmektedir. Kanunun 4. Maddesi rehberlik mesleğinin icrası, odaya üyelik ve meslek sicillerine ilişkindir. Türkiye’de turist rehberlerinin mesleklerini icra edebilmeleri için meslek odalarına (tek bir odaya, yerleşim yerinin bulunduğu ildeki odaya, yoksa en yakın ildeki odaya) üye olmaları gerekmektedir. Odalara üyelikte mesleğe kabul edildiğini gösteren ruhsatnameyi almış ve mesleğe kabul şartlarını kaybetmemiş olmak gerekmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Kanun maddesi 4’ün 3. ve 4. fıkralarına göre; Türkiye’de sadece eylemli turist rehberleri (çalışma kartı almış olan ve fiilen mesleği icra etme yetkisi olanlar) rehberlik yapabilmektedir. Rehberlere birlik tarafından basılan ve kayıtlı oldukları oda tarafından çalışma kartlarının bir yıl geçerliliği olup her yıl yenilenmesi gerekmektedir. Ruhsatnamesi olup çalışma kartı almayan kişiler eylemsiz rehber olarak nitelendirilmekte ve eylemli-eylemsiz rehberlerin bilgileri birliğin resmi sitesinde yayınlanmaktadır. Buna ek olarak rehberler üye oldukları odaya birlik tarafından belirlenen yıllık aidat ödemek zorundadırlar. Eylemsiz turist rehberleri eylemli turist rehberlerinin ödediği tutarın beşte biri kadarında aidat ödemektedirler. Kanunun 4. Maddesinin 5. Fıkrası meslek etiğine ilişkin olup meslek etik ilkelerin yönetmelikle belirleneceği belirtilmektedir. Buna ek olarak rehberlik hukuka ve meslek etiğine uygun şekilde çalışma kartında belirtilen dillerde, rehberin Türkçe turist rehberi olması durumunda veya turdaki ziyaretçilerin Türkçe bilmeleri ve istemeleri durumunda Türkçe dilinde yapılabileceği belirtilmektedir. Rehberler seyahat acentalığı faaliyeti (tur, paket tur, ulaşım veya konaklama vb.) sunmamak şartıyla turist rehberliği hizmeti



sunabilmektedirler. Bunun yanı sıra rehberler yönetmelikle belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda reklam ve tanıtım yapabilmektedirler (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Rehberlik kanununun 5. maddesi Türkiye’de kanunda belirtilen şartlara uygun yapmayan ve meslek etiğine aykırı davranan kişilere uygulanacak disiplin cezaları ve soruşturma usulleriyle ilgilidir. 6. maddesi turist rehberi ücretleri, 7. maddesi mesleğin korunması ile ilgili hükümleri içermektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

1.8. Kıbrıs’ta Turist Rehberliği

Küçük bir ülke olmasına rağmen M.Ö. 11.000 yıllarına kadar uzanan köklü tarihiyle, arkeolojik alanlar açısından zengin, UNESCO Dünya Mirası Anıtlar Listesi’nde yer alan pek çok önemli yerin bulunduğu turistik açıdan oldukça önemli destinasyonlardan biri de Kıbrıs’tır (FEG/ Cyprus, 2024).

Turist rehberliği mesleğine ilişkin Kıbrıs’ta biri sivil toplum kuruluşu diğeri yasal olmak üzere iki kuruluş bulunmaktadır. Kıbrıs Turizm Rehberleri Derneği (The Cyprus Tourist Guides Association, CTGA) 1964 yılında kurulmuş bir sivil toplum kuruluşu olup merkezi Lefkoşa, Kıbrıs’tadır. Turist rehberliği mesleğinde profesyonel standartları geliştirmek, üyelerini korumak ve desteklemek gibi amaçlara sahip olan dernek Turizm Bakanlığı, Kıbrıs Turist Seyahat Acenteleri Birliği (ACTA) ile yakın iş birliği içerisinde. Kıbrıs Turist Rehberleri Derneği, turizmin uluslararası ölçekte desteklenmesi ve geliştirilmesi açısından önemli olan 1990 yılından beri de Avrupa Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonu’nun (FEG) ve 1987’den bu yana Dünya Turist Rehberleri Dernekleri Federasyonu’nun (WFGT) bir üyesidir (FEG/ Cyprus, 2024; The Cyprus Tourist Guides Association, 2024). Kıbrıs Turizm Rehberleri Derneği’nin arkeoloji, tarih ve jeoloji mezunları veya önceden turizmle ilgili kuruluşlarda çalışmış farklı geçmişlere sahip sonrasında turist rehberi olmuş kişilerden oluşan yaklaşık 250-300 üyesi bulunmaktadır. Derneğe üyelik için yasal şart aranmamaktadır. Üye turist rehberleri Kıbrıs’ın kültürel ve doğal mirası hakkında derinlemesine bilgi sahibi, Avrupa, dünya tarihi, kültürü konusunda eğitilmiş ve çoğu en az iki dil bilen donanımlı kişilerden oluşmaktadır. Yalnızca Devlet lisanslı turist rehberlerinin Kıbrıs’ta Turist Rehberliği hizmetleri sunmalarına izin verilmektedir. Kıbrıs’ta turizm sektörünün ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla turist rehberliği eğitimi “EN 15565” (2008) Avrupa Standardı tarafından belirlenen gerekliliklere uygun şekilde hazırlanan eğitim programı Turizm Bakanlığı’na bağlı rehberlik okulunda Kıbrıs Üniversitesi ile iş birliği içinde verilmektedir. Bu eğitime başvuran adaylar sınava tabi tutulmaktadır. Eğitime başvuru şartları olarak adayların akıcı şekilde Yunanca konuşması ve Yunanca dışında en az bir yabancı dile sahip olması istenmektedir. Rehberlik eğitiminin süresi 693 (her saat 60 dakika) saattir. Müfredatına bölgesel uzmanlık ve uygulamalı eğitim konularını dahil eden Rehberler Okulu eğitim sonrasında adaylara diploma verilmektedir. Verilen diploma WFGTA tarafından tanınmaktadır. Kıbrıs’ta turist rehberlerinin nitelikli olmalarının devamlılığını sağlamak amacıyla her yıl Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen konferansa katılımları zorunlu kılınmıştır. Konferans turist rehberlerinin sürekli eğitimlerini ve mesleki gelişimlerini desteklemeyi amaçlamaktadır. Kıbrıs’ta rehberlerin lisansları yıllık ödenen bir ücret karşılığında her yıl yenilenmesi gerekmektedir. Kıbrıs’ta rehberler görevlerini yerine getirirken Turizm Bakanlığı tarafından verilen rozeti (yaka kartı) her zaman görünür şekilde üzerlerine takmak zorundadır. Üzerinde rehberin fotoğrafının yer aldığı bu yaka kartları 2 yılda bir yenilenen birer kimlik niteliğindedir (FEG/ Cyprus, 2024).

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde turist rehberliği mesleğini yapan kişilerin üye olduğu bir diğer meslek kuruluşu da 1977’de merkezi Lefkoşa’da kurulmuş Kıbrıs Türk Turist Rehberler



Birliği (KITREB) dir. KITREB Kıbrıs'ta turizmle ilgili en eski organizasyonlardan biri olan kâr amacı gütmeyen yasal mesleki kuruluştur. Birliğin amaçları arasında; rehberlerin haklarını korumak, rehberlerin becerilerini geliştirmek, Kuzey Kıbrıs'ın turizm gelişimini teşvik etmeye katkıda bulunmak, mesleğe ilişkin olumlu imaj oluşturmak yer almaktadır. Birliğin İngilizce, Almanca, Fransızca, Rusça, Yunanca ve Türkçe dillerinde hizmet veren profesyonel turist rehberlerinden oluşan yaklaşık 300 üyesi bulunmaktadır. 2008 yılı Ocak ayında rehberliğin resmi bir meslek olarak görülmesini sağlayan KITREB yasası yayınlanmıştır. KITREB yasasının mesleğin icrasına ilişkin ikinci kısım 3. maddesine göre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti yurttaşlarının, mesleği icra edebilmesi için KITREB'e üye olması ve rehberlik belgesine sahip olması zorunludur. Bir başka ifade ile üyelik şartlarından biri rehber olmaktır (Kıbrıs Türk Rehberler Birliği Yasası, 2008).

KITREB yasasının mesleğin icrasına ilişkin ikinci kısım 6. maddesine göre rehberlik belgesi başvurusu için bazı şartlar aranmaktadır. Bu şartlar arasında “*Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti yurttaşı olmak, en az lise mezunu olmak, taksirli suçlar hariç bir yıldan fazla hapis veya yüz kıstırtıcı suçlardan birinden mahkumiyet almamış olmak ve Birliğin görüşü alınarak Bakanlık tarafından hazırlanıp Bakanlar Kurulu tarafından onaylanacak tüzükte belirlenecek belge veya sınavlara göre yabancı dil bilgisini ispatlamış olmak.*” yer almaktadır. KITREB yasasının 2. kısım eğitimle ilişkili 7. maddesine göre rehberlik eğitimi hakkında yasada şöyle bir ifade “*Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin, turist rehberi ihtiyacını karşılamak amacıyla, Bakanlıkça düzenlenen turist rehberi yetiştirme kursları, bu kursların yapılacağı eğitim kurumu, yer, zaman, süre ve içerik, Birliğin görüşü alınarak, Bakanlık tarafından hazırlanıp Bakanlar Kurulu tarafından onaylanacak ve Resmi Gazete'de yayımlanacak bir tüzükle düzenlenir. Yukarıdaki (1)'inci fıkraya uygun olarak düzenlenen kurslarda başarılı oldukları tespit edilenlere, Bakanlık tarafından Rehberlik Belgesi verilir ve KITREB'e üye olmaya hak kazanırlar.*” yer almaktadır (Kıbrıs Türk Rehberler Birliği Yasası, 2008).

Kıbrıs'ta turist rehberlerine yönelik diğer bir yasal düzenleme de Kıbrıs Türk Turist Rehberleri Tüzüğü'dür. Tüzüğün ikinci kısım 7. maddesine göre Turizm Bakanlığı'nın onayı ile KITREB birlik üyesi turist rehberlerine yönelik turist rehberlerinin mesleki becerilerini geliştirmesi amacıyla hizmet içi eğitim, kurs seminer veya geziler düzenlemekle yükümlüdür. Rehberlerin yıl içinde düzenlenen etkinliklerin dörtte birine katılımı zorunlu olup rehberlik kimlik kartlarının yenilenmesi için rehberlerin üyelik aidatlarını yatırmanın yanı sıra hizmet içi eğitim sorumluluğunu da tamamlamış olmaları gerekmektedir (Kıbrıs Türk Rehberler Birliği Denetim ve Çalışma Tüzüğü, 2008).

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Dünya Ekonomik Forumu tarafından yayınlanan “Seyahat ve Turizm Rekabet Edebilirlik Endeksi” kapsamında Güney Avrupa ülkelerinde rehberlik eğitimi ve mesleğe kabul süreci değerlendirildiğinde tüm ülkelerin rehberlik mesleğine ilişkin eğitim ve kabul sürecinin farklılık gösterdiği görülmektedir. Öyle ki ülkelerin kendi sınırları içinde bile bölgelere göre farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Örnek ülkelerin süreci nasıl yönettiğine bakılmaksızın ortaya çıkan önemli bir sonuç turist rehberliği mesleğine vermiş oldukları önemdir. Kendi sosyal, kültürel, tarihi, gastronomi, doğal vb. tüm değerlerin profesyoneller tarafından turistlere aktarılması ve bu sürecin kontrollü şekilde işlenmesi gerektiği bütün bu ülkelerin ortak düşüncesidir. Nitekim yukarıda açıklandığı ve uzmanların da ortak görüşte olduğu üzere turist rehberleri, ülkeyi ziyaret eden turistler için bir ülkenin temsilcisi, tanıtım ve reklam yüzüdür. Turistlerin nezdinde ülke hakkında ilk intibayı yaratan kişidir, bu sebeple ülke açısından oldukça önemlidir. Dolayısıyla bu kişilerin detaylı bir eğitim sürecinden geçerek mesleki yeterliliklerini tamamlaması gerekmektedir.



Turist rehberliği mesleğine eğitim ve kabul süreci yukarıda açıklandığı üzere araştırma kapsamında incelenen ülkeler kapsamında farklılık göstermektedir. Bu açıdan yasal anlamda iki farklı süreç söz konusudur. Birincisi mesleğe kabul ve eğitim sürecinin bir kanunla yürütüldüğü ülkeler iken ikincisi ise belirli bir kanunu bulunmayan ama mesleki örgütlerce sürecin yürütüldüğü ülkelerdir. Türkiye, İtalya, Hırvatistan ve Kıbrıs mesleki bir kanun ile süreci yönetirken Portekiz, Yunanistan ve Malta ise yetkilendirilmiş mesleki örgütlerce bu süreci yönetmektedir. İspanya ise yönetim şekline bağlı olarak sahip olduğu özerk bölgelere göre kanun ve/veya meslek örgütleri ile bu süreci değerlendirmektedir. Ülkelerin bu süreci nasıl yürüttüğünden bağımsız olarak tüm ülkelerde turist rehberlerinin belirli bir müfredat dahilinde eğitime tabi tutulduğu gözlemlenmiştir. Eğitim içeriklerine bakıldığında genellikle ülkelerin sahip olduğu tarihi, kültürel ve doğal miraslara yönelik bir içerik oluşturulduğu bununla birlikte gastronomi, alternatif turizm faaliyetleri ve turizm genel alanına yönelik derslerin eklendiği (dersler ülkelerin inceleme sonuçlarında detaylı olarak verilmiştir.) görülmüştür. Turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerini alma sürecine başvuru koşullarında özellikle ülkenin diline hâkim olma ve bununla birlikte ek yabancı dilleri belirli düzeyde bildiklerini kanıtlamaları gerekmektedir. Bazı ülkelerin (Türkiye, İtalya, Portekiz) spesifik olarak uzmanlaşmaya da önem verdiği ve buna yönelik eğitim programları geliştirdiği görülmektedir. Özellikle bir kanun çerçevesinde sürecin yönetildiği ülkelerde turist rehberliği mesleği kavramı detaylı olarak açıklanmış ve kimlerin rehber olabileceği özel şartlara bağlanmıştır, ayrıca turist rehberi davranış ve etik kuralları ile mesleki olarak uyması gereken kurallara yönelik kanun maddelerinin olduğu görülmüştür. Bu turist rehberliği mesleğine verilen önemin bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirildiğinde tüm dünya ülkelerinde standart bir mesleki eğitim ve kabul sürecinin olmadığı söylenebilir. Zaten mesleğin icrası süreci değerlendirildiğinde bunun mümkün olmadığı açıktır. Turist rehberinin önceliği mesleği icra ettiği ülkenin tarihi, kültürel, doğal ve coğrafi özelliklerini ziyaretçilere en anlaşılabilir şekilde anlatmaktır. Fakat bu süreçte farklı disiplinlerin de mesleki anlamda kazanımlar sağladığı görülmektedir. Dolayısıyla yukarıda açıklanan eğitim süreci ve içeriklerinde de görüldüğü üzere turizm genel konularını, alternatif turizm faaliyetlerini, sürdürülebilir turizm yaklaşımını içeren genel konuları, ekonomi, sosyoloji, psikoloji, iletişim, diksiyon, beden dili, nezaket kuralları gibi daha genel konuları içeren bir eğitim müfredatının önemli olduğu söylenebilir. Kanunla sürecin yönetilmesinin ülkelere özellikle sektörel açıdan önemli bir katkı sağladığı düşünülmektedir. Dolayısıyla yasa oluşturma sürecinde mesleğin temel özelliklerinin, niteliklerinin, sektöre sağladığı katkının, ülkenin temel özelliklerinin ve turizm kaynakları ile bunların nasıl ve ne şekilde sunulmasının sektör ve ülke turizmi açısından fayda sağlayacağına detaylı analiz edilmesi önemlidir. Araştırmanın, tüm ülkelerin incelenmesi zaman kısıtlılığı ve yayın süreci koşulları (sayfa sayısı, kelime sayısı vb.) sebebiyle sınırlandırılrsa da farklı ülkelerin turist rehberliği mesleği eğitim ve kabul süreçlerini anlama konusunda bir farkındalık yarattığı, ileriki araştırmacılar için bir kaynak teşkil edebileceği düşünülmektedir.

Kaynakça

- AGIC (2024, Mart 14) *Somos os profissionais*, Guas-Intérpretes Certificados.
<https://agicportugal.com/>
- Aire, R. (2019). *The role of a tour guide in tourism experiences the case of a DMC in Bergen, Norway* (Tez No. 29096570) [Yüksek lisans tezi, University of Algarve]. ProWuest Dissertations & Theses Global. <https://www.proquest.com/docview/2675222670?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Dissertations%20&%20Theses>



- Akdu, S. (2022). Turist rehberlerinin uzmanlaşma sürecine lisansüstü eğitimin katkısı ve mevcut durumun tespiti. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 5(2), 100-116.
- Akdu, U., Karakaş, D., Çelik, E., Zurnacı, J. & Tabu, Ö. (2018). Turizm rehberliğinde alan uzmanlığı önerisi: Sağlık turizmi rehberliği. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(2), 124-138.
- Aletta, A. A. (2024, Mayıs 21) *Licensed tourist guides*. Roman Journeys. <https://romanjourneys.com/licensed-tourist-guides/>
- Ap, J. & Wong, K. K. F. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Association of Licensed Tourist Guides (2023, Aralık 20). Welcome association of licensed tourist guides. <https://www.tourist-guides.gr/>
- ANGT (2024, Mayıs 11). Benvenuto in A.N.G.T. Associazione Nazionale Guide Turistiche. <https://www.angt.it/>
- Atay, L., Güvenç, A., & Bozdoğan, S. (2022). Turist rehberliği programlarındaki öğretim elemanlarına ve öğretim planlarına yönelik bir değerlendirme. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 1-26.
- Bayram Erkol, G. & Zengin, B. (2017). Turist rehberlerinin verimliliğini etkileyen psikolojik faktörler. İçinde Ö. Güzel, V. Altıntaş & İ. Şahin. (Eds). *Turist rehberliği araştırmaları öngörüler ve uygulamalar* (1. Baskı), (ss. 197-216). Detay Yayıncılık.
- Boyle, A. & Arnott, A. (2004). What tour guide stories can tell us about learning, education and training: A case study in the top end of the northern territory. İçinde Cooper, C. (Ed.). *CAUTHE 2004: Creating Tourism Knowledge* (ss. 86-94). Common Ground Publishing.
- Brito, L. M. (2020). The consequences of guiding profession deregulation for the status and training of tourist guides: A Portuguese overview. *International Journal of Tour Guiding Research*, 1(1), 7.
- Carvalho, I. (2021). Portuguese tourist guides and the digital age. *International Journal of Tour Guiding Research*, 2(1), 6, 45-62.
- CAST (2024, Mayıs 16). Turismo and Training. <http://www.cast-turismo.it/en/training/>
- CEFAPIT (2024, Mayıs 17) What is CEFAPIT? <https://www.cefapit.com/sobre-cefapit/>
- Chilembwe, J. M. & Mweiwa, V. (2014). Tour guides: Are they tourism promoters and developers? case study of Malawi?, *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Çokişler, N. (2017). Turizm rehberliği eğitiminde çeyrek asırdır değişmeyen parçalanmış yapı sorunu. 3. *Turizm Şurası Tebliğler Kitabı*, 2, 325-335. Büyük Harf Yayıncılık.
- Costa, J., Montenegro, M., and Gomes, J. (2023). An agenda for tourism: Priorities for action. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 15(6), 687-693.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- Dioko, L.A.N. & Unakul, M. H. (2005, Nisan 11). The need for specialized training in heritage tour guiding at Asia's world heritage sites- preliminary findings on the challenges and opportunities. [Konferans sunumu]. 2005 PATA Educator's Forum. Macao
-



- Disciplina Della Professione Di Guida Turistica, (R.G. 16.12.2023/ 293) (2023). LAW 13 December 2023, n. 190 Regulation of the profession of tourist guide. (23G00205). <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2023/12/16/23G00205/sg>
- Doğancılı, O. S. & Karaçar, E. (2018). Turizm rehberliği bölümünde bulunan akademisyenlerin YÖK akademik profillerinin incelenmesi. İçinde Y. Çobanoğlu (Ed.), *Sosyal, beşeri ve idari bilimler alanında akademik çalışmalar* (Cilt I) (ss. 83-94). Gece Kitaplığı.
- D'Urso S. (2023). Law 190 of 13 December 2023 on Tourist Guides, International Journal of Tourism, Travel and Hospitality Law, Carlos Tores, ESHTTE (Portugal). ISSN 2184-8793, ISSN 2975-9056. <https://files.tourismlaw.pt/Law-190-of-13-December-2023-on-Tourist-Guides--by-Sara-dUrso/#zoom=true>
- Eker, N. (2015). *Profesyonel turist rehberleri bakış açısıyla turizm rehberliği eğitim müfredatlarının uygulama yeterliliği*. (Tez No. 393710) [Yüksek lisans tezi, Sakarya Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Eker, N., Kaya, C. & Zengin, B. (2019). Turist rehberliği eğitimi. İçinde B. Zengin, G. E, Bayram, & O. Batman, (Eds.). *Turist Rehberliği Mesleği (Dünü-Bugünü-Yarın)*. (1. Baskı), (ss. 59-83). Detay yayıncılık.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: profesyonel turist rehberliği üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- El-Sharkawy, O. K. (2007). Knowledge and skills for tourist guides: Evidence from Egypt. *Tourismos An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 2(2), 77-94.
- Eren, A. (2018). Turist rehberliği eğitimi, İçinde N. Albuz, T. F. Çakmak, A. Eren, Ö. Tekin & G. N. Güven Yeşildağ (Eds.), *Turist rehberliğine giriş* (1. Baskı), (ss. 83-100). Detay Yayıncılık.
- ESHTTE (2024, Mart 26). Tourism Information. <https://www.eshte.pt/en/articles/1st-cycle-degrees/tourism-information>
- EU Porto (2021). Portekiz Hakkında Genel Bilgiler. <https://euporto.com/blog/portekiz-hakkinda-genel-bilgiler.html>
- ETOA (European Tourism Association) (Şubat, 2024). Operator briefing: Guiding in Italy, february 2024. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.etoa.org/wp-content/uploads/2024/02/ETOA-Operator-Briefing_Guiding-in-Italy.202402-1.1.pdf
- FEG/ Cyprus (2024, Nisan 28). Cyprus Tourism Guides Association, 10 things to know about the CTGA. <https://feg-touristguides.com/ctga.php>
- FEG/Malta (2024, Nisan 24). Malta Union of Tourist Guides, 10 things to know about Malta Union of Tourist Guides (MUTG) Erişim adresi <https://feg-touristguides.com/mtug.php>
- FEG/Spain (2024, Nisan 24). Spanish Confederation of Associations of Tourist Guides, 10 Things To Know About the Spanish Confederation of Associations of Tourist Guides, <https://feg-touristguides.com/cefapit.php>.
- Gorenak, M. & Gorenak, I. (2012). Challenges in education of tour guides and tour managers. *Informatologia*, 45(4), 287-296.
- Güzel, Ö., Altıntaş, V. & Şahin, İ. (Eds.) (2017). *Turist rehberliği araştırmaları öngörüler ve uygulamalar*. (1. baskı). Detay Yayıncılık.



- Hosany, S., Prayag, G., Van, D. V., R., Huang, S. & Deesilatham, S. (2017). Mediating effects of place attachment and satisfaction on the relationship between tourists' emotions and intention to recommend. *Journal of Travel Research*, 56(8), 1079-1093.
- How to Become a Tour Guide in Spain (2024, Mart 7). <https://beoriginaltours.com/how-to-become-a-tour-guide-in-spain/>
- INE/ Instituto Nacional De Estatistica (2023). Estatísticas Turismo Portugal Institute of Tourism, Porto, Portugal. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquess&DESTAQUEStema=55581
- ISLA/ Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia (2024, Mart 2). Turismo, Línguas e Tradução. <https://www.islagaia.pt/pt/>
- Kıbrıs Türk Rehberler Birliği Yasası (2008, 8 Ocak). Resmi Gazete (01) <http://www.mahkemeler.net/birlestirilmis/1-2008.doc>
- Kıbrıs Türk Rehberler Birliği Denetim ve Çalışma Tüzüğü (2008, 26 Kasım). Resmi gazete (207) <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mahkemeler.net/tuzuk/20090515090727255.pdf>
- Kılıç Uçmuş, P. (2021). G-20 ülkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 23-43.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist rehberlerinin iş yaşamındaki rolleri üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Kronenberg M. & Szczecinska J. (2013) The project of "T-GUIDE tourist guides for people with intellectual disability and/or learning difficulties in Europe", <https://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.t-guide-publications.1595>
- Leclerc, D., & Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4), 181-200.
- Lee, Y. K., Lee, C. K., Choi, J., Yoon, S. M., & Hart, R. J. (2014). Tourism's role in urban regeneration: examining the impact of environmental cues on emotion, satisfaction, loyalty, and support for Seoul's revitalized cheonggyecheon stream district. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(5): 726-749.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of tourist guides: Case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23, 555-562.
- Malta Tourist Guides Subsidiary Regulations (Turist Rehberliği Yönetmeliği-Ek Mevzuat) (2010, 14 Mayıs). Resmi Gazete (Sayı: 409.12) Legislation Malta, <https://legislation.mt/eli/sl/409.12/eng>
- Ministero Del Turismo/Repubblica Italiana (2024, Mayıs 20). Tourist guide. <https://www.ministeroturismo.gov.it/dati-e-statistiche/studi-e-pubblicazioni/>
- MTA (2024, Nisan 5). Tourist Guide Licence-Q&A. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mta.com.mt/en/file.aspx?f=34488>
-



- Pravilnik O Stručnom Ispitu Za Turističke Vodiče I Ispitnom Programu Za Turističke Pratitelje (2008, 30 Nisan). Resmi Gazete (Sayı: NN 50/2008). https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_04_50_1686.html
- Rabotić, B. (2010, Mart 4-5). Tourist guides in contemporary tourism. *In International conference on tourism and environment*. 353-364. Philip Noel-Baker University, Sarajevo, Bosnia & Herzegovina.
- Republic of Croatia Ministry of Tourism and Sport. (2023, Aralık 29) *Economy in 2023: Good results in tourism, reforms and new law*. <https://mint.gov.hr/news-11455/economy-in-2023-good-results-in-tourism-reforms-and-new-law/23694>
- Ribalta-Roca, G. (2012). *In quest of tourist guides' work improvements. Comparative study between tourist guides in Catalonia (Spain) and Norway* [Yüksek lisans tezi, University of Stavanger, Norway]. <https://uis.brage.unit.no/uis-xmlui/handle/11250/185169>
- Saltık, I.A. & Dönmez, F.G. (2018). Turist rehberleri ve kişilik, İçinde Eser, S., Şahin, S. Ş. & Çakıcı, A. C. (Eds.) *Turist Rehberliği* (2. Baskı), (ss.75-96), Detay Yayıncılık.
- Sarıbaş, Ö. & Öter, Z. (2019). Kültür-sanat rehberliği alanında uzmanlaşma, İçinde Ö. Güzel & Ö. Köroğlu (Eds.) *Turist Rehberliğinde Uzmanlaşma Özel İlgi Turlarından Özel Konulara*. (1. baskı, ss. 37-64). Nobel Akademi Yayıncılık.
- Şengel, Ü., Çevrimkaya, M. & Zengin, B. (2021). The effect of professional expectations of tour guiding students on their professional motivation. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 1-11.
- Şengel, Ü., & Karamanlioğlu, N. (2023). Turizm rehberliği mesleği için bir uzmanlaşma önerisi: engelli turist rehberliği. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 6(1), 12-28.
- Temizkan, S. P., & Ergün, B. (2020). Turist rehberliği öğretimi kalite ölçeği geliştirilmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3720-3739.
- The Cyprus Tourist Guides Association (2024, Nisan 10). About us. <https://www.cytouristguides.com/index.php?id=>
- The Panhellenic Federation of Tourist Guides (2023, Aralık 23). Degradation of tourist guide training in Greece. <https://touristguides.gr/en/poxen-en/news/129-degradation-of-tourist-guide-training-in-greece>
- Touloupa, S. (2010). Casting identity in the cultural tourism industry: Greek tourist guides in a 'Mission' of heritage interpretation. *Public Archaeology*, 9(1), 4-33.
- TUREB (2024a). *Rehber istatistik*. <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 11.05.2024).
- TUREB (2024b). *Rehberlikte uzmanlaşma eğitimi uygulama usul ve esasları* (2015) TUREB (Turist Rehberleri Birliği), <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/78>, (Erişim Tarihi: 13.05.2024).
- Turismo De Portugal (2023, Nisan 2). *Prémios e distinções*. https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/Organizacao/Premios_Distincoes/Paginas/default.aspx.
- Turismo De Portugal Escolas (2024, Mart 15). Escolas, Cursos. <https://escolas.turismodeportugal.pt/#escolas>



- Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012, 22 Haziran). Resmi Gazete (Sayı: 28331). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6326.pdf>, (Erişim Tarihi: 09.04.2024)
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (2014, 26 Aralık). Resmi Gazete (Sayı: 29217) T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Teftiş Kurulu Başkanlığı, <https://teftis.ktb.gov.tr/TR-120445/turist-rehberligi-meslek-yonetmeliği.html>, (Erişim Tarihi: 13.05.2024)
- Türker, A., Güzel, F.Ö. & Özaltın Türker, G. (2012, Ekim 17-19). Turizm aktörü olarak profesyonel turist rehberlerinin Türkiye’deki rehberlik eğitim sistemine bakış açılarını belirlemeye yönelik bir odak grup çalışması. [Konferans Sunumu]. *Turizm Eğitim Konferansı/Workshop*, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara, Türkiye.
- WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) (2023, Aralık 12) Qualification. <https://wftga.org/about/education-of-tourist-guides-worldwide/#:~:text=Therefore%2C%20the%20tourist%20guide%20training,additional%20and%20uncommon%20foreign%20languages.>
- WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) (2024, Nisan 10). *What is a tourist guide?*. <https://wftga.org/about-us/what-is-a-tourist-guide.>
- Universidade LUSOFONA (2024, Mart, 16). *Cursos*. <https://www.ulusofona.pt/en/lisboa/post-graduation/tour-guiding>
- Yarcan, ř. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yenipınar, U. & Zorkirişçi, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi, *Çağ University Journal of Social Sciences*, 10(2), 111-136.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi’nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

ARAşTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %50
2. yazar katkı oranı : %50

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 17.10.2024
Revizyon Tarihi (Revised) : 11.12.2024
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2024

TURED
JOTOĞ



Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Yansımaları Üzerine Bir Değerlendirme

An Evaluation on the Reflections of Technological Developments on the Tourist Guiding Profession

Kübra GÜL

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Institute of Social Sciences, Turkey
E-Mail: gul.melkubra@icloud.com

Arş. Gör. Melisa ATEŞ

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

Dr. Öğr. Üyesi Ali KABAKULAK

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

Prof. Dr. Elbeyi PELİT

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

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı, turist rehberi ve teknoloji üzerine ele alınan değerlendirmelerin detaylı olarak irdelenmesidir. Teknoloji gerek turizm sektörü gerekse turist rehberliği mesleği açısından önem taşıyan bir konudur. Dolayısıyla bu çalışma, turist rehberi ve teknoloji üzerine ele alınan değerlendirmelerin taranmasıyla ve genel bir bakış açısı geliştirilmesi ile ilgili alanyazına ve mesleğin gelişimine katkı sağlaması bakımından önemlidir.

Yöntem: Teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine yansımalarını ele alan bu çalışma, literatür taraması tekniği ve araştırmacıların konu ile ilgili gözlem ve deneyimlerine dayanarak gerçekleştirilmiştir. Konu başlığında ve anahtar kelimeler kısmında “turist rehberi, teknoloji, robot rehber, sosyal medya, dijital” kelimeleri yer alan ulusal ve uluslararası 47 çalışma incelenmiştir. Bu kapsamda, turist rehberliği mesleği teknolojik gelişmeler açısından ele alınmıştır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Gelişen teknoloji dünyasının turist rehberliği mesleğine yansımalarını ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma, turist rehberleri ve teknoloji literatürüne katkı sağlaması açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, teknoloji, robotlaşma, dijital rehber.

Makale Türü: Araştırma makalesi



Abstract

Purpose and Importance: The purpose of this research is to examine in detail the evaluations on tourist guides and technology. Technology is an important issue for both the tourism sector and the tour guiding profession. Therefore, this study is important in terms of contributing to the relevant literature and the development of the profession by scanning the evaluations on tourist guides and technology and developing a general perspective.

Methodology: This study, which deals with the reflections of technological developments on the tourist guiding profession, was carried out based on the literature review technique and the researchers' observations and experiences on the subject. 47 national and international studies containing the words "tourist guide, technology, robot guide, social media, digital" in the subject title and keywords were examined. In this context, the tourist guiding profession is discussed in terms of technological developments.

Originality/Value: This study, which aims to reveal the reflections of the developing world of technology on the tourist guiding profession, is important in terms of contributing to the literature on tourist guides and technology.

Keywords: Tourist guide, technology, robotization, digital guide.

Paper Type: Literature review

Giriş

Günlük hayatta çok sık kullanılan teknoloji kelimesi, Türk Dil Kurumu (2024), tarafından "Bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereç ve aletleri, bunların kullanım biçimlerini kapsayan uygulama bilgisi; uygulamaya bilimi"; "İnsanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü" şeklinde tanımlanmıştır. Tanımlardan ifade edildiği üzere, teknoloji aslında bilgi birikimi ve bu bilgiyi uygulayan bir bilimin adıdır (Karamustafa & Kılıçhan, 2024). Teknolojinin sözlük tanımları, pratik nitelikte olan, sanat veya zanaat olan, kökenleri mekanik veya bilimsel alanda olan, üretkenliği artırmak için kullanılan yöntemleri içeren ve insanların beslenmesi ve konforu için gerekli nesnelere sağlayan öğelere atıfta bulunmaktadır (Stipanuk, 1993). Mobil teknolojilerin ilerlemesiyle bunların kullanımı da genişlemiş, kullanımı genişledikçe de yeni mobil uygulamaların meydana çıkışı hızlanmaktadır. Kullanıcılar her yerden, günün her anı "bilgi"ye ulaşmak istemektedirler (Ercan Eralp, 2009).

21. yüzyılda teknolojiye yaşanan hızlı değişiklikler yaşamın her alanını etkilediği gibi turizm sektörünü de etkilemektedir (Gökdemir & Göç, 2021). Turizm hem müşteri ve çalışan arasında hem de hizmet sağlayıcıların kendi aralarında sürekli, yoğun bir etkileşim ve iletişimi içeren bir sektördür (Koc & Yazıcı Ayyıldız, 2021). Bundan dolayı, turizm sektörünün güncel gelişmeleri takip etmesi ve bu gelişmelere de uyum sağlaması gerekmektedir. Turizm sektöründe, müşterilere daha iyi hizmet sağlanması açısından teknolojik olanakların etkili bir şekilde kullanılması önemli bir husustur. Bu olanakların etkili ve doğru bir şekilde kullanılması turizm sektörünün içerisinde yer alan kişilere ve işletmelere faydalar sağlamaktadır (Dülgaroğlu, 2021). İletişim sistemlerinde ve sosyal medyada meydana gelen değişimler, mobil sistemler ve internetteki gelişmeler büyük ölçüde turizm sektörünü etkilemektedir. İnternet altyapısı ve web yazılımları ile birlikte, rezervasyon yapılması, fiyatların filtrelenebilmesi, bütçeye ve isteklere uygun tatil seçimini oldukça kolaylaştırmıştır. Mobil iletişimin ve mobil internetin gelişmesi de turizmin gelişmesinde olumlu etkiler meydana getirmiştir (Mutlu Öztürk, 2020).

Turistler de teknolojik gelişmeleri takip etme ve kullanma konusunda oldukça ilerlemişlerdir. Sadece tatillerinin gerçekleştiği aşamalarda değil, tatil karar verme süreci, tatil dönüşü geri bildirim sürecinde de teknolojiden ve iletişim kanallarından yararlanmaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017). Ayrıca turistler, yeni yerler keşfederken, turistik destinasyonları gezerken de



teknolojik aletlerden faydalanmaktadırlar (Ercan Eralp, 2009). Seyahat acenteleri ise, bilgi edinmek ve rezervasyon yapmak için bilgisayarlı rezervasyon sistemlerini kullanmaktadır. Oteller bu teknolojileri ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarını entegre etmek için kullanmaktadır. Havayolları, program oluşturmadan uçuş planlama ve analizine kadar operasyonlarının neredeyse her alanında teknolojiden faydalanmaktadır (Poon, 1988). Hizmet sektöründe insan-insan arasındaki ilişkiler ön planda olduğundan, teknolojide yaşanan gelişmelerin izleri daha da fark edilir bir hal almıştır. Robot teknolojisi, yapay zekâ, yazılım alanında yaşanan gelişmeler sonucunda, dijital hemşire, robot resepsiyon görevlisi, robot öğretmen, robot eczacı, internet arkeolog, robot turist rehberi gibi terimler konuşulmaya başlanmıştır (Yıldız, 2018).

Günümüzde yaygın olarak kullanılan internet, sohbet etmek, oyun oynamak, araştırma yapmak gibi amaçlarla kullanılan bir araçtır (Cömert & Kayıran, 2010). Veri ve bilgi iletmeyi, almayı sağlayan internet; 1989 yılında icat edilmiş ve o günden itibaren devamlı bir gelişim göstermiştir (Milliyet Gazetesi, 2020). İnternet teknolojileri, 21.yüzyılda hayatın bütün alanlarında kendisini aktif bir şekilde hissettirmektedir. İnternetin gelişimiyle insanların ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için kullandıkları bilgi, beceri, yöntem ve süreçlerin tamamı olarak adlandırılan teknoloji de gelişmiştir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte, teknolojiye uygun cihazların da geliştirilmesi sağlanmıştır. Bu cihazlarla internetin kullanımı zaman geçtikçe yaygınlaşmış ve internet üzerinden bilgi paylaşımları da artmıştır (Demirezen, 2019). Bilgi sağlamak amacıyla sıklıkla kullanılan internetin gelişen teknolojiyle birlikte kullanım alanları da çoğalmıştır. Artan turizm bilgeliğinin arka planında dahi önemli rol oynayan teknoloji inovasyonu, insanlara daha rahat, akıllı, kişiselleştirilmiş seyahat hizmetleri sunmaktadır (Li vd., 2015). Öte taraftan, hızlı büyüyen endüstriler arasında yer alan turizm endüstrisiyle internet teknolojileri arasında hızlı bir etkileşim bulunmakta ve bu etkileşim daha da artmaktadır (Dinçer vd., 2019).

Gelişen teknolojiyle haberleşme ve sosyal medya kullanıcıları da artmış, gidilen yerlerin anında paylaşılması ve sosyal medyanın gündelik yaşamda çok sık kullanılması sebebiyle; turistler gidilecek destinasyonu paylaşılan fotoğraflardan, yorumlarda çok sık tekrar edilenlerden ya da en çok beğeni alınan yerlerden seçmeye başlamışlardır. Yine gidilen destinasyonlarda tahrip olmuş, orijinalini görmeyen mümkün olmadığı eserler, yapılar için ise turist rehberleri önceden klasör, resim gibi dosyalar taşıırken teknoloji ilerledikçe bunların yerini akıllı telefon ve tabletler almaya başlamıştır. Kapladığı hacim bakımından daha az yer kaplayan ve taşıma kolaylığı bulunan teknolojik aletler, gösterilecek unsuru renkli, canlı ve her açıdan turistlere göstererek turist rehberlerinin anlatımlarını zenginleştirmelerine ve turistlerin hafızalarında daha kalıcı yer edinmelerine katkı sağlamaktadır. Dahası headsetlerin (kafa kulaklığı) icadıyla turist rehberleri artık tur esnasında mikrofon taşımamakta, rehberlerin aktardığı bilgi tüm gruba aynı ses tonuyla aynı anda ulaşmaktadır. Bu durum turistlerin turdan memnun ayrılmasına katkı sağlamaktadır. Şüphesiz teknoloji kullanımının birçok avantajının yanı sıra dezavantajları da bulunmaktadır. Bunlar; taşınan teknolojik aletlerin şarj sürelerinin yetersiz olması, her yerde şarj edilememesi, icat edilmiş audio guidelar (sesli rehber) neticesinde turistlerin belirli alanlarda rehbersiz gezmek istemesi, robotlaşmanın hızla yaygınlaşması, audioguidelerin kaydedilmiş sesi turistlere aktarmasına ve karşısında anlatılan yerle ilgili soru sorulamamasına rağmen turist rehberlerine kıyasla daha az maliyetli olduğu için tercih edilmesi gibi sebeplerdir. Buradan hareketle, bu çalışmada, turist rehberi ve teknolojiyi ele alan ulusal ve uluslararası literatürde yapılmış çalışmalar incelenmiştir.



1. Turist Rehberliği ve Teknoloji

Turist rehberleri, ülkesinin kültür elçisi olarak, turistlere aktardığı kültürel değerlerin sorumluluğunu taşımakta, ülkenin tarihini ve kültürel değerlerini en iyi yorumlayan ve tanıtan kişilerdir (Demir & Demir, 2022). Turistlerle sürekli iletişim halinde olan ve turizmin ön saflarında hizmet veren turizm çalışanları turist rehberleridir (Çokal, 2019). Ülkenin imajının oluşmasında önemli rol oynayan turist rehberleri gelişen teknolojiyi yakından takip etmek durumundadır. Eser vd. (2019) seyahat acentelerinin ve rehberlerin, bir turu daha etkin yönetebilmek için teknolojiden uzak duramama sebeplerini; teknolojinin, günlük yaşamın yanı sıra işletme faaliyetlerini de önemli ölçüde etkilemesiyle ilişkilendirmişlerdir.

Turistik bir destinasyonu, bir rehber eşliğinde, tur programına bağlı olarak gezmek isteyen turistler olduğu gibi, seyahatlerini herhangi bir programa bağlı kalmadan bireysel olarak planlamak isteyen turistler de bulunmaktadır (Yıldız, 2018). Turist rehberi hizmeti satın almayan kişiler için sanal gerçeklik turları, turistik yerleri keşfetmek için ek bir araç olarak hizmet etme avantajının yanı sıra çok boyutlu düşünme, yaratıcılığı ön plana çıkarma, turda deneyimi artırma ve öğrenmeyi kolaylaştırma gibi faydalar sağlayabilir (Aboelmagd vd., 2022). Bir müzede, pek çok ziyaretçi sergiler hakkında bilgi edinmek için bir kitapçıkta arama yapmak zorundadır. Ancak bu arama yöntemi ziyaretçilere uğraştırıcı gelebilmekte ve bilgiler ziyaretçinin ilgi alanlarını karşılamakta yetersiz kalmaktadır (Han vd., 2010). Müzeler ve diğer turist yerler, turistleri bir ses cihazı veya benzeri bir şey kiralamak yerine akıllı telefonlarını kullanmaya teşvik etmesi giderek daha popüler hale gelmektedir. Bunun nedeni, müzelerde kullanmak üzere turistlerin kendi cihazlarını satın almaları gerekmediği için uygun maliyetli olmasıdır. Bu aynı zamanda turistler için faydalıdır, çünkü turistler başka bir cihazı çalıştırmayı öğrenmek yerine kendi akıllı telefonlarını nasıl kullanacaklarını bilmektedirler (Harpe & Sevenhuysen, 2020).

Turist rehberliği mesleğinde en çok kullanılan teknolojilerin sosyal medya ve mobil uygulamalar olduğu belirlenmiştir. Turistler ve turist rehberleri tarafından sıklıkla kullanılan sosyal medya araçları TripAdvisor ve Blog'lar iken, Facebook, Instagram ve Whatsapp turist rehberliği mesleğinde kullanılan diğer sosyal medya araçlarıdır. Bu anlamda özellikle TripAdvisor; gerek turistler gerekse turist rehberleri tarafından bilgi paylaşımı ve değerlendirme platformu haline gelmiştir (Ercan, 2022). Bunun yanı sıra, turist rehberleri ve turistler tur öncesinde, tur sırasında ve tur sonrasında da teknoloji kullanımından yararlanmaktadır. Turist rehberlerinin tur öncesinde, tur esnasında ve tur sonrasında teknolojik araçlara Tablo 1'de yer verilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde, tur öncesinde turlarda kullanılan teknolojik araçların haritalar ve çoklu etkileşim sağlayan uygulamalar olduğu görülmektedir. Bireyler, seyahatlerine karar verme aşamasında sosyal medyayı aktif bir şekilde kullanmaktadırlar. TripAdvisor, bloglar gibi uygulamalar da seyahatlerine karar vermede etkili olmaktadır.



Tablo 1

Turlarda Kullanılan Teknolojik Araçlar

Tur öncesinde	Tur esnasında	Tur sonrasında
- Harita - Çoklu etkileşim sağlayan uygulamalar (Sosyal medya, TripAdvisor, bloglar vb.)	- Headset - GPS, navigasyon - Tablet, akıllı telefon, elektronik kitap vs. - Sosyal medya (TripAdvisor, bloglar vb.) - Müzelerde “katmanlı hologram uygulamaları” (3D animasyon ile gerçek görüntü) - “Toprak bilgi sistemleri” (3 boyutlu arazi topografik harita üzerinde projeksiyon görüntüsü) - “İnteraktif inceleme uygulamaları” (Eserlerle antik alanların yerleşime uygun hale getirilmesi) - “Kazı bilimi ve eşleme oyunu” (Dokunmatik masada eser bulma) - “Hayali asistan” (İnsan silüeti ile sanal karakterlerin ilişki kurması) - Audio guide - Artırılmış gerçeklik/ Sanal gerçeklik - Çoklu etkileşim sağlayan uygulamalar (Sosyal medya, TripAdvisor, bloglar vb.) - Bilgi araştırma siteleri - Çevrimiçi dokümanlar	- Travelblog - Sosyal medya (TripAdvisor, bloglar vb.)

Kaynak: Brown & Chalmers, 2003; Çakmak & Demirkol, 2017; Eser vd., 2019; Şalk & Köroğlu, 2020; Düzgün, 2022'den yararlanılarak yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Turist rehberleri de tur öncesinde tur programındaki noktalara gitmek, alternatif yollar kullanmak için haritalardan yardım alabilmektedir. Tur esnasında da birçok teknolojik araçlardan yararlanılmaktadır. Bunlar headset, navigasyon, sosyal medya, tablet, audio guide vb. sıralanabilmektedir. Tur sonrasında ise turistlerin ülke, turist rehberi, tur ile ilgili fikir ve önerilerini paylaştıkları uygulamalar kullanılmaktadır. Genellikle tur sonrasında kullanılan teknolojiler deneyim paylaşımı, düşünceleri paylaşma, işletme ve müşterilerle yakın ilişki kurma gibi amaçlarla kullanılmaktadır (Karamustafa & Kılıçhan, 2024). Bu uygulamalar sayesinde diğer insanlarda seyahatlerine karar verirken bu görüş ve önerilerden yararlanmaktadırlar.

2. Teknolojinin Turist Rehberliği Mesleğine Yansımaları

Bilgi, seyahat endüstrisindeki farklı üreticileri bir arada tutan önemli bir bağdır. Turizm üreticileri arasındaki bağlantılar mallarla değil, bilgi akışıyla sağlanmaktadır. Bu bilgi akışları sadece verilerle değil, aynı zamanda hizmet ve ödeme akışlarıyla da temsil edilmektedir (Brown & Chalmers, 2003). Bilgi ve iletişim teknolojileri (bilgisayar, laptop, akıllı cep telefonları vb.), gerek bilginin depolanması ve sınıflanması gerekse iletilmesinde kullanılmaktadır ve sunduğu bu fırsatlarla birlikte turizm endüstrisinde gerçekleştirilen faaliyetleri daha kolay bir hale getirmektedir (Özen, 2018). Mobil cihazlar, elektronik turist rehberleri olarak kullanımlarını özellikle çekici kılan, her yerde bulunabilirlik ve rahatlık gibi pek çok benzersiz özellik sunmaktadır. Konumlandırma, GPS gibi teknolojiler kullanılarak kullanıcılar konumlarına özgü bilgi ve hizmetleri alabilmekte ve bunlara erişebilmektedir (Kenteris & Gavalas, 2009).



Turist rehberliği, teknolojide yaşanan gelişmelerden etkilenen mesleklerden bir tanesi olmuştur. Audioguide, mobil rehber, robot turist rehberi gibi teknolojik rehberler günümüzde yerli ve yabancı turistlere yönelik hizmet vermektedir (Yıldız, 2018). Hızlı bir şekilde gelişen ve değişen teknolojik gelişmelere yönelik turist rehberlerinin nasıl bir davranış sergiledikleri önem kazanmaktadır. Çünkü hem turistlerin bilgi açısından kendini daha fazla geliştirme olanağına sahip olması, bilgiye ulaşmanın güçlüklerinin nispeten ortadan kalkma ve gelişen teknolojiye entegre olan rehber sayısının gün geçtikçe artması her rehber için önem arz etmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Rehberlik bir insan faaliyetidir, kariyerin özü; rehberin kişisel tutumu, rehberin sunduğu deneyim ve yorum, sadece bilgi değildir. Dijital araçlar, insan etkileşimi yoluyla sunulan derin duygu ve kişisel iletişimin yerini kolay kolay almamaktadır. Aksine, dijitalleşme, yeni deneysel ve entelektüel yaklaşımlarla miras alanının yorumlanmasını geliştirmek için bir araçtır. Teknolojinin amacı, insanların dijital araçları kullanmasını sağlamaktır (Sotohy, 2020). Teknoloji günlük hayatın yanı sıra, işletme faaliyetlerini de büyük ölçüde etkilemektedir. Bundan dolayı, seyahat acentaları ve turist rehberleri bir turu daha aktif ve etkili bir şekilde yönetebilmek için teknolojiden uzak kalamamaktadır (Eser vd., 2018).

Cep telefonları, kullanıcının internet veya mobil cihazlar üzerinden yüklenen bir uygulamadan içeriğe erişmesine olanak tanıyarak turizmde önemli bir etkiye sahip olmuştur. Mevcut turist rehberi uygulamaları, kullanıcının gereksinimlerini karşılayarak uygulama kalitesini artırmak için en son teknolojileri kullanmaktadır (Alshattawi, 2013). Günümüzde turistler turizm bilgilerine istedikleri zaman, istedikleri yerden, herhangi bir medya aracılığıyla kişiselleştirilmiş erişim elde etmeyi beklemektedir. Teknolojinin ilerlemesiyle birlikte, mobil cihazlar bilgiye her zaman, her yerden erişimi kolaylaştırmıştır (Bandara vd., 2013). Mobil turizm son yirmi yılda ortaya çıkmaya başlayan bir terimdir. Mobil turizm, cihazın elektronik turist rehberi olarak kullanılmasını içermektedir (Alshattawi, 2013). Temel teknolojinin çoğu halihazırda mevcut olmasına rağmen tasarım, kullanılabilirlik, taşınabilirlik, işlevsellik ve uygulama açılarından hala zorluklar bulunmaktadır (Kenteris & Gavalas, 2009). Teknolojinin hem turizm deneyimini yok etmekle suçlandığı hem de aynı zamanda turizm deneyimini yarattığı, koruduğu, geliştirdiği ve odak noktası olarak hizmet ettiği ilginç bir yol vardır (Stipanuk, 1993).

Turizm, teknolojiden çabuk etkilenen ve çabucak yeni teknolojileri benimseyen bir endüstridir (Bahar vd., 2019). Turistler teknolojik gelişmeleri takip etme ve kullanma konusunda oldukça ilerlemişlerdir. Sadece tatillerinin gerçekleştiği aşamalarda değil, tatil karar verme süreci, tatil dönüşü geri bildirim sürecinde de teknolojiden ve iletişim kanallarından yararlanmaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017). Teknoloji, turistlerin deneyimlerini yaşayabilecekleri korunaklı bir ortam yaratmak için kullanılmaktadır. Sağlanan koruma doğal unsurlardan (Fırtınalar ve yerel hastalıklar) olabileceği gibi insan eliyle yaratılan tehlikelerden korunmayı da içerebilir. Ayrıca teknoloji, turistlerin varlığı nedeniyle turizm destinasyonunun/çekiciliğinin kendisini olası hasar veya bozulmalardan korumak için de kullanılmaktadır (Stipanuk, 1993).

Günümüzde turizm endüstrisinin içerisinde yer alan turist rehberlerinin de teknolojiden yoğun bir şekilde faydalandıkları bilinmektedir. Müze ve öğrenme yerlerinde uygulanan "headset" sistemi, navigasyon teknolojileri, akıllı telefonlar ve ulaşım sistemlerindeki gelişmeler bir yandan rehberleri mesleklerini sergileme konusunda etkilerken, diğer taraftan turistleri de tura olan katılımı ve alınan verim konusunda olumlu etkilediği düşünülmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Turist rehberi veya tur programından bağımsız, anlık bir şekilde bir destinasyonu gezmek isteyen turistlerin geçmişte en büyük yol göstericileri, rehber el kitapları olmuştur. Günümüzde ise rehber el kitaplarının yerini mobil iletişim cihazlarında yer alan farklı GPS destekli harita ve konum uygulamalarının yanı sıra teknolojik rehber olarak adlandırılan guide player, sesli rehber



uygulamaları, interaktif multimedya tur rehberi, mobil rehber, guide port gibi teknolojik ve dijital ürünlerin aldığı söylemek mümkündür (Yıldız, 2018).

Turizm bölgelerinde sınırlı bilgi içeren alışılmış yöntemler (harita, risale vb.) yerine, iletişim teknolojileri kullanılarak bilgi, daha az sürede ve uygun maliyetlerle turistlere ulaştırılmaktadır (Özen, 2018). Çakmak & Demirkol (2017) çalışmasında, tur öncesi kullanılan teknolojilere dair yapılan değerlendirmelerin, turun durumunu ya da rehberin verimliliğini dolaylı yoldan etkileyen faktörler olduğu sonucuna ulaşmıştır. Turistler bilhassa internet teknolojisinden yararlanarak sadece ziyaret edecekleri destinasyonları ya da bölge kültürünü gözlemlemekle kalmayıp aynı zamanda rehberleri hakkında da bilgi sahibi olabilmektedirler. Bu bilgiler aracılığı ile tur başlamadan önce turistlerin bilgi anlamındaki durumlarını etkileyebilmekte, turist rehberlerinin uzmanlık alanı ile öznel ilginin bir araya geldiği noktalarda rehber ile sohbet etmeye hevesli turistlerin varlığının söz konusu olduğunu ortaya koymuştur. Turist rehberlerinin, tur esnasında tablet kullanımı sayesinde ayrıntılı görseller sunmalarının turistler üzerinde pozitif yönde izlenim bıraktığı belirtilmiştir. Müzede, sanal görüntü için katmanlı hologram, arazi bilgi sistemi, etkileşimli inceleme uygulamaları, arkeolojik kazı ve eşleme oyunu uygulamalarının ziyaretlerde merak uyandırdığı ve ziyareti olumlu etkilediği belirlenmiştir (Eser vd., 2019). Brown & Chalmers (2003) çalışmasında; rehber kitaplardan farklı olarak elektronik tur rehberi sistemlerinin, ziyaretçinin mevcut konumu hakkında bilgi vermeye ve bir sonraki adımda nereye gitmek isteyebileceklerine dair öneriler sunmaya çalışmıştır. Ayrıca haritalama sistemlerinin turistlerin “gezinme” davranışını da daha fazla destekleyebileceğine; örneğin, önceden belirlenmiş bir rotayı desteklemek yerine bir turistin doğru yöne gidip gitmediğini bir bakışta gösterebileceğine vurgu yapmıştır.

Teknolojik gelişmelerin tur sürecinde kullanımının pozitif yönleri arasında ilk olarak güvenlik ve süre öğeleri çıkmaktadır. Güvenilir metotlar sayesinde daha kısa sürede ve uygun maliyete seyahat edip uzak mesafelerdeki kısa süreli turlara katılma fırsatı paket turların talebini artırmaktadır. Aynı zamanda headset, navigasyon gibi teknolojilerin sürekli kullanımı rehberin anlatımı sırasında verimliliği artırırken, rehberlerin birbirleriyle kurdukları sosyal ağlar çerçevesinde de turlar daha seri ve sorunsuz bir şekilde ilerlemektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Brown & Chalmers (2003) çalışmalarında, turistler için ziyaret sonrası iletişimin önemini vurgulayarak, turistlerin eve döndüklerinde ziyaretleri hakkında iletişim kurmalarını ve tartışmalarını sağladığını ifade etmişlerdir. Bunun için “travelblog” sistemi ile destek denemeleri yapmış, bu sistem turistlerin seyahatlerini anlatan web tabanlı seyahat günlükleri oluşturmalarına olanak tanımıştır. Tur bitiş turistler; aldıkları hizmet kapsamında tur ve rehberler ile ilgili sosyal medya, çoklu iletişim kanalları aracılığıyla deneyimlerini paylaşmakta ve bu durum rehberlerin prestiji açısından son derece önem arz etmektedir. Bazı rehberler, turistlerin iletişim adreslerini alarak bir başka gruplar ve rehberler ile tanışmasına imkân sunmaktadır, bunun amacı Türkiye’ye gelmeyi planlayan arkadaşları için doğrudan rehber ile arasında bir iletişim kanalı oluşturmaktır. Bu kanal ile turist rehberleri direkt grup halindeki turistler ile iletişim kurabilmekte ve özel turlar yapabilmektedirler (Çakmak & Demirkol, 2017). Turist rehberlerinin kullandıkları teknoloji çeşitlerine dair bulgulara göre, turist rehberliği mesleğinde en çok tercih edilen teknolojiler sosyal medya ve mobil uygulamalar olarak belirlenmiştir. TripAdvisor ve Bloglar turist rehberleri ve turistler tarafından sıklıkla kullanılan sosyal medya araçları iken, Facebook, Instagram ve WhatsApp turist rehberleri tarafından kullanılan diğer sosyal medya araçları arasında yer almaktadır (Ercan, 2022).

İnternet kullanımının yaygınlaşarak neredeyse hayatın her alanına girdiği günümüzde, bilgi alışverişinin fazla oluşu aynı zamanda ürünlerin oluşum sürecinden, satın alımına karar verilmesine kadar her süreci ilgilendirmekte ve etkilemektedir. Kişisel sayfalar olarak ortaya çıkan bloglar da bu noktada oldukça önemli bir paydaştır (Dinçer vd., 2019). İnternet aracılığıyla ziyaret edecekleri



turizm merkezine dair temel bilgileri öz uğraşı ile edinen gruplar; rehberlerden daha özgün bilgiler istemekte, rehberi daha nitelikli olmaya zorlamaktadır. Bu durumda turistler nasıl daha bilgili ve farkında olma boyutunda teknolojiyi kullanıyorsa rehberler de benzer durumda kendilerini rahatlıkla geliştirebilmekte, turlara daha hâkim çıkabilmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Dinçer ve arkadaşları (2019) yapmış oldukları çalışmada, kişisel blogların turist rehberlerinin bilinirlik sağlaması ve daha fazla kişiye ulaşmaları konusunda oldukça yararlı olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bloglar sayesinde hem turistlerin hem de acentaların dikkatini çeken turist rehberlerinin; ilgili bölgede deneyimledikleri, yerel halk veya yönetimler ile olan ilişkisi, çektiği fotoğraflar ve ziyaret edilen yere olan hakimiyetini anlama noktasında, kişisel prestijinin oluşmasına önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır. Bu bloglar ve sosyal medya sayesinde zaman zaman bir turist seyahatini evde planlayabilmekte, bilgisayarından veya cep telefonundan web sitesi aracılığıyla bilgileri gezebilmektedir (Alshatnawi, 2013).

Günümüzde turizm artık güneşlenmenin bir bahanesi olmaktan çıkmakta ve giderek müze ve kalelere yapılan pasif ziyaretlerin dar sınırlarının ötesine geçmektedir. “Ekonomik keşif turizmi” haline gelmektedir (Stipanuk, 1993). Farklı cazibe merkezlerini ziyaret etme ya da sadece farklı müze sergilerini görme arzusu, turist gruplarının tekrar bir araya gelmeyi koordine etmeleri gerektiği anlamına gelmektedir. Turistler oldukça hareketli oldukları için bu durum önemli zorluklar yaratabilir. İşte bu gibi durumlarda mobil telefonlar, bireyler veya alt gruplar arasında arama yapılabilmesi açısından faydalı bir araç haline gelmektedir (Brown & Chalmers, 2003). Ziyaretçiler cep telefonlarına ya da teknolojik aletlerine uygun uygulamaları yükleyerek tur planlarını oluşturabilmekte, bu uygulamalar aracılığı ile yemek yenilecek yöreye özgü tatları ya da alışveriş yapabilecekleri destinasyonları rehberlerin desteği olmadan da seçebilmekte ve kendi tur güzergahlarını oluşturabilmektedir. Buradan hareketle, teknoloji hem rehberlerin işini azaltmakta hem de bir grup ya da rehber olmaksızın ilgili turistlere rehbersiz tur fırsatı da sağlamaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017).

Yaygın olarak kullanılan teknolojik gelişmeler; artırılmış gerçeklik, teknolojik cihazlar tarafından üretilen ses, görüntü, animasyon, hologram gibi, akıllı telefon, tablet ve sanal gerçeklik gözlükleri sayesinde bulunduğumuz alanın dışında gerçek zamanlı olarak yeni bir algı ortamı oluşturmaktadır (Bingöl, 2018). Artırılmış gerçekliğin düşük teknoloji versiyonunun uzun süredir piyasada olduğu yerlerden biri de müzelerdir. Müzelerin, izleyicilerin sergileri gezerken yanlarında taşıyabilecekleri sesli kaset tur rehberleri kiralaması oldukça yaygındır. Bu teknoloji oldukça iyi çalışsa da, kullanan pek çok kişi hayal kırıklığına uğramaktadır çünkü müzeye gitmedeki sosyal amaçlarından bazılarını engelliyor gibi görünmektedir (Bederson, 1995). Artırılmış gerçeklik uygulamaları için turist rehberlerinin büyük bir bölümü, turist rehberlerinin anlatmış olduğu bilgileri tamamlayarak işlerini kolaylaştırması, bunun sonucunda da turistlerin kültürel değerleri daha verimli bir şekilde anlamaları sağlanarak memnuniyet düzeylerini artırması sebebiyle olumlu etkileri olabileceğine değinmektedirler (Şalk & Köroğlu, 2020). Özekici & Kızılcık'ın (2022) yapmış olduğu çalışmada, turist rehberlerinin vermiş olduğu hizmette artırılmış gerçeklik teknolojisinin turistler tarafından önemli ölçüde kullanışlı olarak değerlendirildiği ve artırılmış gerçeklik destekli rehberlik uygulamalarının, turu eğlenceli kılarak turist memnuniyetini artıracığı, turist rehberlerinin de vermiş oldukları rehberlik hizmetlerinde artırılmış gerçeklik uygulamalarını kullanma isteklerinin yüksek düzeyde olduğuna ulaşılmıştır.

Turist rehberliğindeki yeni trendlerin çoğunluğu müzelerde rehberlik ile ilgilidir. Rehber ve ziyaretçi arasındaki tek yönlü geleneksel etkileşim, müze rehberliğinin geleceğinde ideal bir yol değildir. Turist rehberi, yorumu ile nesne arasında iyi bir bağlantı kurmalıdır; nesnenin tarihi ile ziyaretçinin bilgisi arasındaki aracıdır (Sotohy, 2020). Yeni trendler ortaya çıkmadan önce



geleneksel olarak müze ziyaretçileri, sergiler arasında yollarını kendi başlarına bulmak veya bir rehber eşliğinde standart bir grup turuna katılmak arasında seçim yapmak zorunda kalıyorlardı (Chou vd., 2005). Günümüzde, müze rehberliğinde yeni bir trend olarak rehberlikte robotların kullanılması ortaya çıkmıştır. Robot rehberler, insan rehberlerle kıyaslanamaz, ancak robotun sağladığı bilgiler, teknoloji sayesinde insanlara ve uzak yerlere ulaşabilir ve bu özellik, insan rehberlere yardımcı olabilir ve turuna dahil olabilir (Sotohy, 2020). Müzede insanlarla etkileşime giren bir robot, sergileri açıklamak, ziyaretçilere rehberlik etmek ve ek bilgiler sunmak için değerli bir uygulamadır. İnteraktif müze rehberi robotlar, sergiler hakkındaki bilgileri otomatik olarak bulabilir ve anında geri getirebilir (Han vd., 2010). Aynı zamanda akıllı tur rehberi sisteminin ortaya çıkması sadece geleneksel tur rehberi hizmetinin eksikliğini gidermekle kalmamakta, aynı zamanda turistlerin kişiselleştirilmiş ihtiyaçlarını da karşılamaktadır (Li vd., 2015). Sanal tur, turistlerin farklı yerleri ziyaret etmeden önce keşfetmelerini sağlar. Bu, konunun 360 derecelik bir görünümünü sağlar. Sanal tur girişten başlar ve yön oklarını göstererek kullanıcıya rehberlik eder. Kullanıcı, sanal sitede gezinerek ziyaretten önce mekânın görselleştirmesini elde edebilmektedir. Bu, turistler için çekici bir özelliktir ve onları mekânı gerçekten ziyaret etmeye teşvik edebilir (Bandara vd., 2013).

Teknoloji bünyesinde oluşan yenilikler sonucunda, günümüzde robot turist rehberleri farklı ülkelerde müze ve sergi salonlarında rehberlik hizmeti vermektedir. Bugün içinde Türkiye'nin de yer aldığı bazı ülkelerde turist rehberliği hizmeti veren mobil rehber, sesli rehber, guide player, etkileşimli multimedya tur rehberi, robot turist rehberi gibi teknolojik rehberler kullanılmaktadır. Ortaya çıkan bu gelişmeler insan-insan ilişkilerinin temel etken olduğu turist rehberliği mesleğine insan-makine ilişkisinin eklenmesine zemin hazırlamıştır (Yıldız, 2018). Turizm sektöründe turistlerle birebir iletişim halinde olan mesleklerin başında turist rehberliği gelmekte ve bu nedenle turist rehberliği mesleği için iletişim özellikle önemli duruma gelmektedir (Arıcı & Pelit, 2021). Robot teknolojisinin kullanılmaya başlanması ile yıllardır devam etmekte olan güven ve iletişime dayalı olan rehber-turist ilişkisinin zarar göreceği ve yerini yapay bir ilişkinin alacağı düşünülmektedir. Öte yandan insan rehberlerin yapabileceği alışılmış olmayan durumlarla karşılaşıldığında kriz yönetimi, karşılıklı anlayış gösterilmesi gereken durumlarda ise karşısındaki insanları anlama ve duruma sadece insanlara özgü olan duygular ile yaklaşma gibi konularda hassasiyet oluşabilecektir (Düzgün, 2022). Robot rehberlerin herkese karşı standart hizmet sunması, iş yükünü hafifletmesi, dil becerisi, zaman tasarrufu sağlaması, sıfır hata yapması, hijyenik olması ve ağır işlerde kullanılması sağladığı avantajlar olarak sıralanırken; memnuniyetsizliğe neden olması, verdiği bilgilerin eksikliği, hizmet kalitesinin düşmesi, iletişim eksikliği, samimiyezsiz bir ortamın oluşması, özel ilgi eksikliği ve yüksek maliyet ise zayıf yönleri olarak belirlenmiştir (Tekeli vd., 2021).

Turist rehberleri, gelişen teknolojiye ve işlerini kolay hale getirmelerine rağmen, robot turist rehberlerini kendisine yardımcı olarak görmekten ziyade rakip olarak görebilmekte ve bu yüzden işini kaybetme kaygısı yaşayabilmektedir. Bunun sonucunda ise iş motivasyonunu dolayısıyla performansını olumsuz yönde etkileyebilir. Turistler açısından değerlendirildiğinde ise turistlerin ziyaret ettiği ülkede, o ülkenin kültürünü, gelenek göreneklerini bir robottan öğrenmekten o ülkede büyümüş kültüre hâkim yerli bir turist rehberinden öğrenmek isteyebilir (Yıldız, 2019). Turist rehberleri teknolojik uygulamaları turları daha verimli ve keyifli bir hale getirmek amacıyla kullanmaktadırlar. Turist rehberleri, teknolojik uygulamaları tur boyunca karşılaşılabilecekleri olumsuzluklara kısa sürede cevap bulabilecekleri ve turistlerin turlarını kolaylaştırıcı bir araç olarak görmektedirler. Eser vd., (2019) yapmış oldukları çalışmalarında, turist rehberlerinin; sistemleştirilmiş cihaz olarak kabul edilen insani his, duygu, yanıt vermeden uzak, fakat uygun ücreti



ve bireysel gezilerde tercih sebebi olan “audio guide”ları turist rehberliği mesleği karşısında engelleyici bir unsur olarak kabul etmektedirler sonucuna ulaşmışlardır.

Demir & Demir’in (2022) yaptıkları çalışma katılımcıların, dijital teknolojilerin ziyaretçi-dijital rehber etkileşimi ve turist rehberlerinin mesleki kaygılarına ilişkin genel olarak olumsuz tutum ve davranışlar sergilediğini ortaya koymuştur. Katılımcılar, dijital tur rehberi teknoloji ve uygulamalarının insan rehberin yerini alamayacağını ve turun kalitesine olumlu katkı sağlamayacağını düşünmektedir. Çoğu turist rehberi audio guide uygulamalarının müze ve ören yerlerinde kullanımını gereksiz bulmaktadır. Audio guide uygulamalarını, günlük hayat ile bir bağlantı kuramayan programlanmış makineler olarak görmektedirler. Benzer düşünce, turistler açısından kabul edilse dahi, bu cihazların tarihsel ve sade bilgi veren bir uygulama olması, geziler için bir anlam ifade etmediği görülmektedir (Eser vd., 2019).

Turist rehberleri audio guide kullanımına müzelerde, ören ve ziyaret yerlerinde turun gidişatını olumsuz etkileyeceği, sadece anlatım kısmından ibaret olacağı ve turu yetersiz kılacağı gerekçeleriyle tercih etmeyip karşı oldukları bir durum iken, QR kod ve headsetler turist rehberlerinin işlerini kolaylaştırdığı için daha çok tercih edilmektedir (Özalkan, 2022). Eser vd., 2019 yılında yapmış oldukları çalışmada, turist rehberleri tarafından bilhassa fazla turist sayısı olan turlarda headset sistemini faydalı bularak kullanımının işleyişi kolaylaştıracağı, turistlere rahat ve keyifli bir tur imkânı sağladığı, turlarda sıklıkla tercih edilmesi gerektiği, yapılan görüşmeler sonucunda ortaya çıkmıştır. Turlarda gidilecek destinasyon için yararlanılan navigasyon, çoklu iletişim siteleri, anında bilgiye ulaştıran siteler gibi önemli teknolojik gelişmeler rehberlere önemli kolaylıklar sağlayan gelişmelerdir. Turun ilerleyişi ve turist rehberlerinin görüşüne göre zaman, emek ve maddi yönden pozitif katkıları olduğu düşünüldüğünden rehberlerin teknoloji kullanımına uyum sağladıkları görülmektedir (Düzgün, 2022).

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine yansımalarının ele alınmasıdır. Bu kapsamda, çalışmada literatürde turist rehberliği alanında teknoloji ile ilgili yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Teknolojik gelişmelerin insanların hayatlarına yansımaları her geçen gün artmaya devam etmekte (Timur & Köz, 2022) olup, turizm sektörünü doğrudan etkilemektedir. Turizm sektörünün içerisinde önemli bir konumda olan turist rehberleri de teknolojik gelişmelerden yoğun bir şekilde faydalanmakta olup, bu gelişen ve değişen teknolojiye uyum sağlaması gerekmektedir. Teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine avantajları olduğu kadar birtakım dezavantajları da olabilmektedir. Turist rehberlerinin teknolojik gelişmelere adapte olamaması meslekte zorlanmalarına neden olabilecektir. Diğer meslektaşlarıyla rekabette arka planda kalması söz konusu olabilmektedir. Turist rehberlerinin yararlandıkları kaynakların yer kaplamaması, navigasyon aracılığıyla yön konusunda yaşanan sorunların çözülmesi gibi hususlar teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine yönelik avantajlar arasında yer almaktadır (Çakmak & Demirkol, 2017). Buradan hareketle, bu çalışmanın yapılmasının da turist rehberliği mesleğine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Konu ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında, teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleği üzerindeki etkilerini araştıran sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu doğrultuda, bu çalışmanın yapılmasının ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



Sonuç ve Öneriler

Turist rehberi, turistlere seçtikleri dilde rehberlik eden ve bir bölgenin kültürel, doğal mirasını yorumlayan, genellikle ilgili makam tarafından verilen ve/veya ziyaret edilen bölgeye özgü bir yeterliliğe sahip kişidir (World Federation of Tourist Guide Association, 2024). Turistlerin tur için gittiği destinasyonlarda onları bilgilendiren, deneyimlerini etkileyen kişiler de yine turist rehberleridir (Çokal, 2023). Turist rehberleri, kişisel gelişimleri, mesleki bilgileri, yaşanmış olaylardan edindikleri tecrübeleri, belirli destinasyonda uzmanlaşmaları ve bu uzmanlaşma sonucu elde ettikleri donanımla, bilgilerini turistlere aktarmakla sorumludur (Mazan & Özdemir, 2020). Bu nedenle turist rehberleri kendilerini geliştirmeli ve kariyerlerini etkileyen yeni trendlere uyum sağlamalıdır (Sotohy, 2020). Buradan hareketle, bu çalışmada teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine etkileri literatür taraması yöntemiyle incelenmiştir.

Gelişen ve teknolojiye uyum sağlayan dünyada geleneksel durumlar neredeyse ortadan kalkmaktadır. Teknolojik gelişmelerin etkisi olarak kişiler hayatlarının her anında artık internet ve teknolojik cihazları devamlı şekilde kullanmaya başlamıştır. Turizmin sektörünün alt meslek dallarından olan turist rehberliği mesleği de teknoloji alanında yaşanan gelişmelerden üstüne düşeni almaktadır (Yıldız, 2019). Turistler; ziyaret edecekleri destinasyonu, destinasyona nasıl gideceğini ve destinasyona gittiğinde neler yapabileceğini, neler yiyebileceğini tamamen teknolojik uygulamalardan öğrenmekte, daha önce ziyaret eden turistlerin tecrübelerini, kişisel düşüncelerini dikkate alarak katılacağı tur için karar vermekte ve katıldığı turlar ile ilgili deneyimlerini ilgili sitelerden paylaşmaktadır (Aydınbaş, 2023). Seyahatten konaklamaya, turizm endüstrisinin tüm alt sektörlerinde yoğun teknolojik yatırımlar kendilerini gösterirken, turizmin önemli bir ayağı olan turist rehberliği mesleği de teknolojik gelişmelerden günümüzde yoğun olarak faydalanmakta olan bir meslek grubunu teşkil etmektedir (Çakmak & Demirkol, 2017). Turistin katıldığı turda, beklenti ve isteklerinin yeterince karşılanması turist memnuniyeti sağlamaktadır. Bazen turistler araştırdıkları bilgiler, edindikleri tecrübeler sonucunda ziyaret edeceği yere karar vermekte ve beklentileri bu yönde olabilmektedir (Çokal, 2023).

Yeni trendlerin başında gelen teknoloji ise, zaman zaman turist rehberlerini olumsuzluğa düşürse de genelde turist rehberleri teknolojiyi faydalı bularak kullanmaktadırlar. Turist rehberlerinin teknolojiyi kullanım alanlarının tur öncesi, tur esnası ve tur sonrası olarak tespit edildiği çalışmalarda (Brown & Chalmers, 2003; Çakmak & Demirkol, 2017; Eser vd., 2019; Şalk & Köroğlu, 2020; Düzgün, 2022) ortaya çıkan bulgulara göre, teknolojik aletler (GPS, headset vs.) turun gidişatına olumlu yönde etki etmekte, online platformlar ise turist rehberlerinin tanınabilirliği ve tercih edilmesine katkı sağlamaktadır.

Sonuç olarak yapılan çalışmalar incelendiğinde, turist rehberlerinin tur öncesi kullandıkları teknolojik gelişmelere bakıldığında haritayı; gidilecek yerin konumunu, çevresinde olabilecek işletmelere aşina olmak için kullanmış olabilecekleri, sosyal medya ve çoklu etkileşim sağlayan uygulamaları ise; destinasyon çekiciliğinin nasıl ele alındığı, paylaşımlarının nasıl yapıldığı, turistler içinse nerede ne ünlü ya da nerede fotoğraf çekilebilirim gibi sorulara yanıt aramak için, aynı zamanda yapılan yorum, paylaşılan görüşler ile birlikte tura gelmeden sosyalleşme, arkadaşlık ilişkisi kurulması için kullanıldığı düşünülmektedir. Tur esnasında kullanılan headset, navigasyon, tablet, akıllı telefon, elektronik kitap, toprak bilgi sistemleri, etkileşimli inceleme uygulamaları, arkeolojik kazı ve eşleme oyunu, çoklu iletişim sağlayan uygulamalar, bilgi araştırma siteleri ve çevrimiçi dokümanlar tur esnasında anlatımı ve iletişimi güçlendirmektedir. Aynı şekilde müzelerde katmanlı hologram uygulamalarının kullanılması, artırılmış / sanal gerçeklik kullanılması belirli bir alanda yapılacak anlatıma derinlik katarak, görselleştirerek, zihinde canlandırarak anlatımı



zenginleştirmektedir. Tur sonrasında turun travelbloglar, sosyal medya aracılığıyla paylaşılması hem destinasyon hem turist rehberi hakkında yorum yapılması yine destinasyon bilinirliğine ve turist rehberinin tanınmasına katkı sağlayabilir.

Kullanılan sosyal medya, çoklu etkileşim sağlayan araçlar ve travelblogların zaman zaman olumsuz etkilerinin olduğu da bilinmektedir. Turist memnun kaldığı unsurları paylaştığı gibi memnun kalmadıklarını, destinasyonun olumsuz yanlarını, turist rehberiyle ilgili olumsuz düşüncelerini direkt paylaşarak hem destinasyona hem de turist rehberine gelecek turlar için olumsuz bir referans olabilir. Benzer şekilde müze ve ören yerlerinde kullanılan sesli cihazlar, audio guide, sanal asistan, robot rehber gibi teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleği için bir tehdit oluşturmaktadır. Ancak her ne kadar audio guide, robot rehberler kullanılmaya başlansa da tamamen insanların yerini alması söz konusu değildir. Turist rehberleri de mevcut teknolojilerin ancak destekleyici olabileceğini düşüncesindedir (Karamustafa & Kılıçhan, 2024). Covid-19 pandemisinden sonra, özellikle turist rehberliği mesleğinde yaygınlaşan sanal müze, dijital sesli rehberlik, çevrimiçi sanal tur rehberliği ve dijital platformlar aracılığıyla rehber bulma gibi uygulamalar göz önüne alındığında yeni yaklaşımların rehberlik mesleğini ve eğitimini yakından etkileyeceği literatürde yapılan çalışmalarla da desteklenmektedir (Kavak & Emir, 2023).

Turist rehberlerinin teknolojiye bakış açılarını değerlendirmek amacıyla yapılan bu araştırmada literatür tarama tekniği kullanılmıştır. Gelecekte bu konuyla ilgili çalışma yapacak araştırmacılar, turist rehberlerinin teknolojiye bakış açılarını uygulamalı bir şekilde (nitel/nicel/karma yöntem) ele alabilirler. Turist rehberi adaylarının teknolojideki değişimlerin mesleğe olan bakış açılarında ve bu durumun mesleği yapıp yapmayacaklarında etkili olup olmadığı ele alınabilir. Ayrıca, turizm işletmelerinin (otel işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, rekreasyon işletmeleri vb.) teknolojiye olan bakış açıları da ele alınabilir.

Kaynakça

- Alshattawi, S. (2013). Building mobile tourist guide applications using different development mobile platforms. *Faculty of Information Technology and Computer Science*. 54, 13-22.
- Al-Wazzan, A., Al-Farhan, R., Al-Ali, F. & El-Abd, M. (2016). Tour-guide robot. *International Conference on Industrial Informatics and Computer Systems*
- Bahar, M., Yüzbaşıoğlu, N. & Topsakal, Y. (2019). Akıllı turizm ve süper akıllı turist kavramları ışığında geleceğin turizm rehberliğine bakış. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14(14), 72-93.
- Bederson, B. (1995). Audio augmented reality: A prototype automated tour. *Advancing Computing as a Science & Profession*, 210- 211.
- Bingöl, B. (2018). Yeni bir yaşam biçimi: Artırılmış gerçeklik (AG). *Etkileşim*. 1, 44-55.
- Chou, C.S., Hsieh, W.T., Gandon, F. L. & Sadeh, M. (2005). Semantic web technologies for context-aware museum tour guide applications. *9th IEEE International Conference on Advanced Information Networking and Applications*, pp.1-7. Taiwan.
- Çakmak, T. F. & Demirkol Ş. (2017). Teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine etkileri üzerine bir swot analizi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(7), 221-235.
- Çokal, Z. (2019). Turist rehberlerinin performansına ve etik davranışına yönelik turist algısının incelenmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(4), 1143-1168.



- Cömert, I. T. & Kayıran, S. M. (2010). Çocuk ve ergenlerde teknoloji kullanımı. *Çocuk Dergisi*, 10(4), 166-170.
- Demir, Ş. & Demir, M. (2022). Evaluation of digital tour guide technology and applications by professional tourist guides. *Proceedings of The 13th International Scientific and Practical Conference Scientific Research*. 135, 51-61.
- Demirezen, B. (2019). Artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik teknolojisinin turizm sektöründe kullanılabilirliği üzerine bir literatür taraması. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-26.
- Dinçer, M. Z., Çakmak, T. F. & Aydoğan Çifçi, M. (2019). Turizm endüstrisinde blogların gücü ve turist rehberleri açısından bir değerlendirme. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 34-46.
- Dülğaroğlu, O. (2021). Turizmde Dijitalleşme: Akıllı Turizm Uygulamaları, Dijital Turizm ve Turizm 4.0. *Turizm ve İşletmecilik Dergisi*, 2(1), 1-15.
- Düzgün, E. (2022). Turist rehberlerinin dijital turizmdeki gelişmelere bakışı. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 193-208.
- Ercan, F. (2022). Teknolojinin turist rehberliği üzerine etkilerini konu alan ulusal makalelerin meta-sentez tekniği ile incelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 137-155.
- Eser, S. A., Çakıcı, S., Babat, D., & Kızılırmak, İ. (2019). Turlarda teknoloji kullanımı: Turist rehberleri gözüyle bir değerlendirme. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(41), 465-480.
- Gökdemir, S. & Göç, A. C. (2021). Türkiye’de turist rehberliği alanında yapılan teknoloji konulu çalışmaların bibliyometrik analiz ile belirlenmesi. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 35-49.
- Gökdemir, S., & Tok, P. (2022). Turist rehberlerinin sosyal medyayı kullanım amaçlarının belirlenmesi. *Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1-2), 21-34.
- Han, B. O., Ho, Y., Cho, K., Hyun, S. & Yang, A. (2010). Museum tour guide robot with augmented reality. *Korea Advanced Institute of Science of Technology*, 223-229.
- Harpe, M. & Sevenhuysen K. (2020). New technologies in the field of tourist guiding: Threat or tool? *Journal of Tourismology*, 6(1), 13-33.
- Kara, D., Kurt Yılmaz, B. & Güler, M. E. (2022). Turist rehberlerinin teknoloji kullanımına yönelik algıların belirlenmesi üzerine nitel bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 17(66), 517-537.
- Karamustafa, K. & Kılıçhan, B. (2024). Bilgi-iletişim ve yapay zekâ teknolojileri turist rehberliği mesleğinin geleceği için fırsat mı yoksa tehdit mi?. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 7(2), 634-645.
- Kavak, M. & Emir, O. (2023). Turist rehberliği alanındaki ön lisans, lisans ve lisansüstü programların müfredatının teknoloji ve dijitalleşme açısından incelenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 11(4), 3055-3076.
- Kenteris, M., Gavalas, D. & Economou, D. (2009). An innovative mobile electronic tourist guide application. *Personal and Ubiquitous Computing*, 13(2), 103-118.



- Kırcı Tekeli, E., Kemer, E. & Kasap G. (2021). Turist rehberleri robot rehberler hakkında ne düşünüyor? Fenomenolojik bir araştırma. *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 107-129.
- Koc, E. & Yazıcı Ayyıldız, A. (2021). An overview of tourism and hospitality scales: Discussion and recommendations. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(5), 927-949.
- Li, S., Li, X., Yanching, D., Bai, X. & Yun, X. (2015). Development and application of intelligent tour guide system in mobile terminal. *Seventh International Conference on Measuring Technology and Mechatronics Automation*, 383-387.
- Milliyet Gazetesi (2020. Mayıs 13). İnterneti Kim Buldu? İnternet İlk Olarak Ne Zaman, Nasıl İcat Edilmiştir? İnternetin Tarihçesi. *Milliyet Gazetesi*. <https://www.milliyet.com.tr/teknoloji/interneti-kim-buldu-internet-ilk-olarak-ne-zaman-nasil-icat-edilmistir-internetin-tarihcesi-6211755>
- Mutlu Öztürk, H. (2020). Teknolojik gelişmeler ve gastronomi alanına yansımaları: gastronomi 4.0. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 222-239.
- Özalkan, S., Özkurt, D. Ş. & Yazıcı Ayyıldız, A. (2022). Turist rehberleri bakış açısıyla dijitalleşme ve robot rehberler. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(2), 1415-1435.
- Özekici, Y. K. & Kızılcık, O. (2022). Turistlerin artırılmış gerçekliğe dayalı tur rehberi uygulamalarını kabul etme eğilimlerinin incelenmesi üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(2), 979-998.
- Özen, A. (2018). Çok dilli Kapadokya mobil turist rehberliği bilgi sistemi önerisi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi*. 1, 117-140.
- Pelit, E. & Arıcı, S. (2021). İletişim temalı turist rehberliği çalışmalarının bibliyometrik analizi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 80-105.
- Poon, A. (1988). Tourism and information technologies. *Annals of Tourism Research*, 15, 531-549.
- Sotohy, H. T. (2020). New trends in tour guiding, The guide faces technology 'Applied study to selected sites in Egypt'. *International Journal of Tourism and Hospitality Management*, 3(2), 192-206.
- Stipanuk, D. (1993). Tourism and technology interactions and implications. *Tourism Management*, 14(4), 267-278.
- Şalk, M. & Köroğlu, Ö. (2020). Turist rehberlerinin artırılmış gerçeklik uygulamalarına yönelik algılarının belirlenmesi. *Journal of Yasar University*, 15(58), 313-328.
- Wijesuriya, M. U. E., Mendis, S.U., Bandara, B. E. S., Mahawattage, K. P., Walgampaya, N. & Silva, D. (2013). Interactive mobile based tour guide. *Research Symposium on Engineering Advancements*, 53-56.
- World Federation of Tourist Guide Association (2023). *What is a tourist guide?* <https://wftga.org/about/>, (Erişim Tarihi: 20.11.2024).
- Türk Dil Kurumu (2024). *Teknoloji*. <https://sozluk.gov.tr/>
- Timur, B. & Köz, E. N. (2022). Turizmde sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik çalışmaları üzerine sistematik bir literatür taraması. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 233-251.



- Yıldız, S. (2018). Profesyonel turist rehberlerinin teknolojik rehber algısını belirlemeye yönelik bir araştırma: İstanbul örneği. *Journal of Social And Humanities Sciences Research*, 5(31), 4686-4697.
- Yıldız, S. (2019). Turist rehberliği mesleğinde robot rehberlerin yükseliği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 10(23), 164-177.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %25
2. yazar katkı oranı : %25
3. yazar katkı oranı : %25
4. yazar katkı oranı : %25