

TURİST REHBERLERİNİN REHBERLİK MESLEĞİNE BAKIŞI

Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C., Uzun, S. (Haziran 2008). *Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı*. Üniversite ve Toplum Dergisi, 8 (2), 1-19

Dr. İrfan YAZICIOĞLU*

Dr. Cüneyt TOKMAK**

Serdar UZUN***

Özet

Turist rehberliği, Turizm sektörünü, ekonomilerinin gelişiminde önemli bir gelir kaynağı olarak gören ülkeler için hayati öneme sahip mesleklerdendir. Turist rehberleri turistlerle belirli bir süre zarfında birebir iletişimde bulduklarından, onların turizm destinasyonlarından tatmin olmalarında etkin rol oynamaktadırlar. Turist rehberliği mesleğinin gereğince yerine getirilmesi, ülkenin turizm pazarından alacağı payı artıracak, böylece ülke ekonomisinin gelişimine olumlu katkıda bulunulacaktır. Bu araştırmada, Türk turizminin gelişmesinde önemli katkıda bulunan ve sayıları yaklaşık 9000'i bulan turist rehberlerinin (www.turkishguides.org) kendi meslekleri ile ilgili sorunları, görüşleri, yaşadıkları problemlerle ilgili değerlendirmelerini ortaya koymak, böylece karar alıcılara veri sağlamak amaçlanmıştır. Tesadüfî örneklem yöntemiyle seçilen 240 rehberle yüz yüze görüşülerek anket formları doldurulmuştur. Elde edilen veriler SPSS paket programında analiz edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre Türkiye'deki rehberlerin sorunları ve nedenleri değerlendirilmiştir.

A View of The Tour Guides To The Profession of Tour Guide In Turkey

Abstract

The tour guide is a vital profession for the countries that see tourism as an important income source for their economic development. The tour guides get communication with tourist in certain period in tour. Therefore they play effective role over their satisfaction from tourism destinations. Tourism destination get quite

* Öğr. Gör. Dr. İrfan YAZICIOĞLU: Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Turizm Eğitimi Bölümü Gölbaşı / Ankara e-mail: irfanyaz@gazi.edu.tr

** Arş. Gör. Dr. Cüneyt TOKMAK: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Zile / Tokat e-mail: ctokmak@gazi.edu.tr

*** Uzman Rehber Serdar UZUN: Profesyonel Ulusal Rehber

important portion from tourism market and in this way its economic development is effected positively, if the profession of tour guide is work effectively. In this study, it is aimed to define the Professional problems of tour guides and to provide information to the decision makers. The selection Casual sample method was used. 240 tour guides selected to study. The questionnaires were applied to respondents by interviewing face to face. The gathered information was analyzed in SPSS pocket program. The profession problems of tour guide evaluated according to the results of the analyzing.

Giriş

Turizm rehberliği, turistik alanların doğru ve etkin tanıtımı açısından kritik öneme sahip turizm sektörünün en eski meslek gruplarından. Rehber, yol gösteren, kılavuzluk eden anlamlarına gelen bir kavramdır. Turizm rehberliği, gezmek, görmek, eğlenmek, yeni yerler ve insanlar tanımak gibi olanaklar sunan dışarıdan bakıldığında zevkli ve kolay bir meslek olarak algılanmaktadır. Fakat gerçekte birçok zorluk ve sorunları bünyesinde taşıyan bir iş koludur (Batman ve diğerleri, 2000, s. 24). Turist rehberleri, turistlerle iletişim halinde olup, onlara gezilerinde yardımcı olan, yol gösteren, seyahatleri boyunca koruyan ve kollayan kişiler olarak tanımlanmaktadır (Yıldız ve diğerleri, 1997, s. 10 ; Özbay, 2002, s. 3). Tanımlamalar dikkate alındığında, turizm sektörünün en önemli aktörlerinden olan turistler açısından turist rehberlerinin önemi daha iyi kavranmaktadır. Çünkü rehber, gezi esnasında ortaya koyduğu performansı ve turistlere gösterdiği ilgi ile operasyon sürecini gerçekleştirmekte, bu operasyonda ortaya çıkan sorunlarla bizzat ilgilenerrek turist tatmininde önemli derecede rol oynamaktadır (Yarcan ve Peköz, 1998, s. 95). Turist rehberleri tüm bu görevleri yerine getirirken kendi mesleki bilgi ve becerilerini ortaya koymakta ve bunları sürekli geliştirmektedir (Değirmencioğlu ve Ahipaşaoğlu, 2003, s.2). Turist rehberleri, turistler ile yerel halk arasında da iletişim sağlamaktadırlar (Leclerc ve Martin, 2004, s. 181). Bilgi ve becerisini geliştirmeyen bir rehberin mesleki anlamda başarılı olması da pek mümkün değildir. Turist rehberleri, turistlerin ihtiyaçlarına paralel olarak bilgi ve becerilerini arttırmak zorundadırlar. Genellikle turistlerin bir yere ne amaçla gittikleri, orada ne yapacakları pek tahmin edilemez (Brown, 2006, s. 365), ancak turist rehberleri

genellikle ortak amaçlar etrafında buluşmuş gruplarla çalıştıkları için bu sorulara cevap bulabilirler. Rehberlerin mesleklerini gereğine uygun olarak icra edip başarılı olabilmeleri için bir takım bireysel özelliklere sahip olmaları gerekmektedir. Bunlar (Batman vd., 2000, s. 24-35):

- İletişim: Bir turist rehberinin işinin özü iletişimdir.
- Mesleğe özgü eğitsel ve teknik özelliklere sahip olmak.
- Liderlik,
- Davranış esnekliği,
- Sabır ve anlayış,
- Mizah kabiliyeti,
- İyi görünüm,
- Mesleki etik ve kararlılık.

Bunların dışında rehber aşağıdaki özellikleri de taşımalıdır

- Ana diline vakıf olması,
- Ziyaret edilen ülkenin dilini iyi konuşabilmesi,
- Tarihi, aktüel olayları, ziyaret edilen ülkenin gelenek ve görenekleri hakkında bilgi sahibi olması,
- Yöre hakkında bilgi,
- Genel kültür.

Rehber sahip olduğu özellikler ile meslekî başarısını arttırıp turistlere daha kaliteli bir gezi tecrübesi yaşatabilir. Bu nedenle bir rehber turistlerle iletişimde dikkatli olmalı ve gezi planlamasını ayrıntılı bir şekilde yaparak (Snell ve Carpenter, 1992, s. 27 ; Doswell, 1979, s. 66 ; Crick, 1992, s. 142) iyi bir tur yönetimi ortaya koymalıdır. Diğer taraftan kendi yerel kültürüne hâkim olarak gelen turistleri etkilemelidir (Salazar, 2006, s. 847).

1. Turizm Rehberliğinin Türleri

Rehberlik genel anlamda yol göstericilik olup, insanları bilmedikleri bir konuda veya yerde ulaşmak istedikleri noktaya götür en doğru yolların gösterilmesi demektir. Bu yollar insanlar tarafından gösterilebileceği gibi kitaplar tarafından da gösterilebilir. Bu bağlamda turizm rehberliği de turizmle ilgili bilgi vermeyi ve yol

göstermeyi, turizmle ilgili doğrulara ulaşmayı kapsar. Rehberleri ilk olarak statik ve dinamik turizm rehberliği şeklinde ikiye ayırmak mümkündür. Statik turizm rehberleri denilince akla genellikle rehber kitaplar, broşürler, ses ve görüntü kayıtları gelmektedir. Dinamik turizm rehberliği ise bizzat insanlar tarafından yapılan ve konunun esasını oluşturan rehberlik şeklidir. Bunların haricinde ayrıca müzeler, bazı özel turistik alanlar için geliştirilmiş elektronik ya da bilgisayar benzeri rehberler (Cheverst vd., 1999, s. 883) de mevcuttur.

İnsanlar okuma yöntemi ile %20'si akılda kalan bilgiyi öğrenmiş olurlar. Hâlbuki görüp dinlediklerinin en az %40'ı akıllarında kalmaktadır. Bu ise sadece dinamik turizm rehberleri ile mümkün olabilen bir durumdur. İnsanlar her zaman canlı, sıcak, esprili, süslü anlatımları kitaplara tercih etmişlerdir. Çünkü kitaptaki kuru anlatımlardan rehberler daha çekici gelmektedir. Ayrıca rehberleri genel kültür rehberleri, konferansçı rehberler ve uzman rehberler şeklinde bir ayrıma tabi tutmak da mümkündür (Ahipaşaoğlu, 2001, s. 43–44).

2. Turist Rehberlerinin Meslekî Başarısını Etkileyen Faktörler

Mesleki başarıyı etkileyen birçok faktör söz konusudur. Örneğin rehberin çalıştığı ülkenin coğrafi özellikleri dahi meslekî başarıyı etkileyebilmektedir (Lundberg, 1990, s. 130). Rehberlerin başarısında etkili olan faktörlerin başında eğitim gelmektedir. Eğitim, yüksek okullarda veya meslek kurslarında verilmektedir. Türkiye'de rehberlik alanında verilen eğitimler arasında en önemlisi, Kültür ve Turizm Bakanlığınca düzenlenen rehberlik kurslarıdır. Rehberlik kurslarının gerek süre ve gerekse ders müfredatı açısından yetersiz olduğu görülmektedir. Yasal mevzuat da turist rehberlerinin meslekî başarısı açısından oldukça önemlidir. Türkiye'de turist rehberlerinin yasal anlamda da sorunlarının olduğu söylenebilir (Batman ve diğerleri, 2000, s.45–155).

3. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin güncel sorunlarını onların bakış açısı ile ele almak, mesleki sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm nerileri geliştirerek karar alıcılara ve diğer araştırmacılara veri oluşturmaktadır.

4. Araştırmanın Evreni ve rneklemi

Araştırmanın evreni Türkiye’de faaliyet gösteren ve Profesyonel Turist Rehberliği lisansı bulunan rehberlerdir. Evreni oluşturan rehberler çok farklı bölgelerde faaliyet göstermektedirler. Evrenin tümüne ulaşmak hem ekonomik hemde zaman kısıtlılığı nedeni ile mümkün olamayacağından çalışma, turistik faaliyetlerin yoğun olduğu İstanbul, Antalya ve Nevşehir illeri ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan 240 rehber tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenen illerde faaliyet gösteren rehberler arasından seçilmiştir.

5. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada turist rehberlerinin yaşadığı sorunları ortaya çıkarmayı hedefleyen tanımlayıcı bir yöntem izlenmiştir. Toplam 23 sorudan oluşan bir anket hazırlanmıştır. Daha sonra Haziran – Ağustos 2007 tarihleri arasında bu anketler rehberlerle yüz yüze görüşme yapılarak doldurulmuştur. Toplanan anketler SPSS paket programına yüklenerek analiz edilmiş, sonuçlar tablo haline getirilmiştir.

6. Araştırmanın Bulguları

Hazırlanan anketlerin analizi sonucunda ulaşılan sonuçlar bu bölümde verilmiştir.

Tablo 1: Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Yaş Grubu	N	Yüzde %
18–25	19	7,9
26–35	120	50
36–45	63	26,3
46 Ve Üzeri	38	15,8
Toplam	240	100
Cinsiyet	N	Yüzde %
Kadın	45	18,8
Erkek	195	81,2
Toplam	240	100
Medeni Durum	N	Yüzde %
Dul	17	7,1
Bekâr	97	40,4
Evli	126	52,5
Toplam	240	100

Tablo 1'e göre araştırmaya katılan rehberlerin %50 gibi bir çoğunluğu 26–35 yaş arasında yer almaktadır. Rehberlik mesleği genel olarak genç yaşta yapılacak bir iş olarak kabul edilmektedir. Burada meslek icra edilirken mesai düzeninin olmaması, sürekli olarak hareket halinde bulunulması ve yer değiştirilmesi gibi faktörler önemli bir etken olmaktadır. Tablodan görüldüğü üzere orta yaş ve üzeri rehberlerin sayısı %15,8'dir. Aynı şekilde rehberlerin %81'nin erkek olduğu görülmektedir. Bu durumun yukarıda ifade edilen nedenlerden kaynaklanması muhtemeldir. Evli ve bekârların oranını birbirine yakın olduğu görülmektedir %52,5 ve 47,5 (dul + bekar). Meslek, çalışanları belirli dönemlerde evden uzakta kalmayı mecbur kılması nedeni ile rehberler, evliliği daha sonraki yaşlarda düşündüklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 2: Turist Rehberlerinin Turizm Eğitimi Alıp Almamalarına Göre Dağılımı

Turizm Eğitim Alıp Almamaları	N	Yüzde %
Turizm Eğitimi Alanlar	104	43,33
Turizm Eğitimi Almayanlar	136	56,66
Toplam	240	100
Lisans Üstü	6	0,05
Turizm Lisesi	8	0,07
Turizm Ve Otelcilik Önlisans	12	0,11
Turizm Rehberliği Önlisans	59	0,56
Turizm Lisans	19	0,18
Toplam	104	100

Tablo 2'ye göre araştırmaya katılan rehberlerin % 56,66'sı turizm eğitimi veren herhangi bir düzeydeki okuldan mezunken, %43,33'ü ise turizm ile ilgili olmayan bir okuldan mezun olmuştur. Turizm hizmet endüstrisinin bir parçası olduğundan ve turizm endüstrisinin önemli aktörleri olan rehberler turistlere hizmet sunduklarından öncelikle rehberlerin hizmet ve hizmeti sunma konusunda eğitim almaları gerekir. Bu açıdan bu durum turizm açısından önemli bir olumsuzluktur. Turizm eğitimi alan rehberlerin büyük bir çoğunluğunun (%67) sini önlisans mezunu olduğu görülmektedir. Lisans mezunlarının oranı %18 de kalmaktadır. Bu durumda turizm açısından bir olumsuzluk olarak düşünülebilir.

Tablo 3: Turist Rehberlerinin Meslekî Tecrübelerine Göre Dağılımları

ÇALIŞILAN YIL	N	YÜZDE %
1-4	38	15,84
5-10	92	38,33
11-15	80	33,33
16 ve Üzeri	30	12,5
Toplam	240	100

Tablo 3 incelendiğinde araştırmaya katılan rehberlerin %38,33'ü beş ile on yıl arası, %33,33'ü ise on bir ile on beş yıl arası rehberlik mesleğini yapmaktadır. Bu

durum daha önce ifade edilen rehberlerin mesleklerini genç yaşta yapılacak bir iş olarak görmekte oldukları fikrini desteklemektedir. Buna göre, rehberlik çok uzun süreli olarak yapılan ve emekli olmanın beklendiği bir meslek olarak görülmemektedir.

Tablo 4: Turist Rehberlerinin Sahip Oldukları Kokart Türüne Göre Dağılımları

KOKART TÜRÜ	N	YÜZDE %
Bölgesel	41	17,1
Ülkesel	199	82,9
Toplam	240	100

Tablo 4'e göre rehberlerin büyük çoğunluğu (%82,9) ülkesel rehberlik yapmaktadırlar. Ülkesel rehberliğin daha çok tercih edilmesinde bölgesel rehberliğin çok kazançlı olarak görülmemesi ve bölgesel rehberlik konusunda yeterli bir eğitimin olmaması gibi faktörlerin önemli bir etken olması muhtemeldir.

Tablo5: Turist Rehberlerinin Çalışma Şekillerine Göre Dağılımları

ÇALIŞMA ŞEKLİ	N	YÜZDE %
Acente-Kadrolu	45	18,8
Acente-Anlaşmalı	54	22,5
Bağımsız	141	58,8
Toplam	240	100

Tablo 5 incelendiğinde araştırmaya katılan rehberlerin %58,8'lik gibi büyük bir oranı bağımsız çalışmayı tercih etmektedir. Bağımsız çalışma oranının yüksek olması rehberlerin kontrolsüz çalıştığı anlamına gelmektedir. Her ne kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı rehberlerin faaliyetlerini denetlese de bağımsız çalışma kontrolsüzlüğün bir işareti olarak kabul edilebilir. Rehberlerin faaliyetlerinin kontrol altına alınması için bu oranın düşürülmesi gerekmektedir.

Tablo 6: Turist Rehberlerinin Meslek Odalarına Üye Olmalarına Göre Dağılımı

MESLEK ODALARINA ÜYE OLMA	N	YÜZDE %
Üye Olanlar	212	88,3
Üye Olmayanlar	28	11,7
Toplam	240	100

Tablo 6 incelendiğinde rehberlerin % 88,3 gibi büyük bir çoğunluğu meslek odalarına üyedir. Üye olanların büyük bir çoğunluğu ise İstanbul'daki meslek odaları ile ilişkilidir. % 11,7'lik kesim bir meslek odasına kayıtlı değildir. Meslek odaların üye olma kontrol açısından önemli bir faktördür.

Tablo 7: Rehberlerin Ortalama Aylık Kazançlarına Göre Dağılımları

AYLIK KAZANÇ	N	YÜZDE %
200 \$'Dan Az	24	10,0
200-400 \$	26	10,8
400-1000 \$	105	43,8
1000 \$'Dan Fazla	85	35,4
Toplam	240	100

Tablo 7 incelendiğinde ya bakıldığında rehberlerin ortalama aylık kazançları düşük olduğu görülmektedir. Bu durum yıllık ortalama olduğundan sezon da yüksek kazanç söz konusu iken yıl ortalamasında bu rakam düşmektedir. Buna göre rehberliğin dışardan algılandığı gibi çok kazançlı bir meslek olmadığını söylemek yanlış olmaz.

Tablo 8: Turist Rehberlerinin Lisanslı Dil Sayısına Göre Dağılımları

SEÇENEKLER	N	YÜZDE %
2'den Fazla	11	4,6
2 Dil	56	23,3
1 Dil	173	72,1

Toplam	240	100
---------------	------------	------------

Tablo 8'e göre rehberlerin %72,1'i tek dilde rehberlik yapmaktadır. Yabancı dilini yurtdışında yaşayarak öğrenen rehberler genellikle ikinci bir dil de öğrenme gereği duymakta veya öğrenmiş olarak Türkiye'ye gelmektedir.

Tablo 9: Turist Rehberlerinin Yabancı Dil Öğrenme Şekillerine Göre Dağılımları

ÖĞRENME ŞEKLİ	N	YÜZDE %
Yurtdışında Kurs	9	3,8
Yurtiçinde Kurslarda	19	7,9
Lisede	22	9,2
Üniversite Hazırlıkda	42	17,5
Filoloji Okuyarak	67	27,9
Yurtdışında Yaşayarak	81	33,8
Toplam	240	100

Rehberlerin %33,8 ile büyük bir çoğunluğu yurtdışında yaşayarak yabancı dil öğrenmiştir. Diğer büyük pay ise %23,3 ile filoloji bölümü mezunlarına aittir. Ülkemizde mevcut olan sistem rehber olabilmek için öncelikli şart olarak yabancı dil düzeyini kabul etmekte, turizm eğitimi almış olmak bir öncelik olarak görülmemektedir. Bu durum rehberlik mesleğinin misyonunun tam olarak anlaşılmadığının bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Oysa yabancı dil yanında sahip olunan mesleki bilgi ve tecrübe, meslekte daha başarılı olmayı sağlayacak önemli hususlardandır.

Tablo 10: Turist Rehberlerinin Lisanslı Dillerinin Özelliklerine Göre Dağılımları

LİSANSLI DİL	N	YÜZDE %
Nadir Dillerden	31	12,9
Yaygın Dillerden	209	87,1
Toplam	240	100

Tablo 10 incelendiğinde araştırmaya katılan rehberlerin %87,1'i yaygın dillerden en az birinden lisans sahibidir. Yaygın diller ise özellikle Avrupa'da konuşulan İngilizce, Almanca ve Fransızca dilleridir. Nadir dillerden en az bir lisansa sahip olan rehberlerin oranı %12,9. nadir dillerden lisansa sahip olanların sayısı çok az kalmaktadır. Bu durum dünya turizm pazarından daha çok pay almak isteyen Türkiye turizmi için önemli bir zayıflıktır.

Tablo11: Turist Rehberlerinin Mesleklerini Yapış Şekillerine Göre Dağılımlar

YAPIŞ ŞEKLİ	N	YÜZDE %
Ek İş Olarak	43	17,9
Asıl iş Olarak	197	82,1
TOPLAM	240	100

Tablo 11'e göre rehberlerin %82,1'i rehberlik mesleğini asıl iş olarak yapmaktadır. Bu gruptakiler rehberlik mesleğini ana gelir kaynağı olarak görmektedirler. Geriye kalan %17,9'luk oran ise rehberlik mesleğini ek iş olarak icra etmekte, yani rehberlik mesleğini ana gelir kaynağı olarak düşünmemektedirler. Bu durum rehberlik faaliyetlerinin mevsimlik olma özelliğinden kaynaklanıyor olabilir. Mevsimlik işsizlik turizm sektörünün genel bir sorunu olmakla birlikte, turizm rehberliğinin de önemli bir dezavantajdır.

Tablo 12: Turist Rehberlerinin Meslek Tercihinde Etkili Olan Faktörler

FAKTÖRLER	N	YÜZDE %
Başka İş Bulamama	6	2,5
Kişiliğe Uygun Meslek	9	3,8
Okul	12	5,0
Aile	25	10,4
Çevre	43	17,9
İyi Yabancı Dil	79	32,9
Diğer	66	27,5
Toplam	240	100

Tablo 12 incelendiğinde, Turist rehberliğinin meslek olarak seçilmesinde tercih nedenleri arasında iyi bilinen yabancı dilin değerlendirilmesi düşüncesi % 32,9'luk bir oranda ilk sırada gelmektedir. Bunu % 27,5 ile diğer faktörü izlemektedir. Buna göre rehberliğin meslek olarak seçilmesinde temel bir belirleyici faktör söz konusu değildir.

Tablo 13: Rehberlerin Sosyal Güvencesi Olup Olmamlarına Göre Dağılımları

SOSYAL GÜVENCESİ OLUP OLMAMA	N	YÜZDE %
Sosyal Güvencesi Olanlar	167	69,6
Sosyal Güvencesi Olmayanlar	73	30,4
Toplam	240	100

Tablo 13'e göre rehberlerin %69,6 sının sosyal güvencesi mevcuttur. Sosyal güvenceye sahip olmayanların oranı (%30,4) azımsanmayacak bir orandır. Rehberlerin mesleklerini uzun yıllar güvenle sürdürebilmeleri için bu oranın tamamen ortadan kaldırılması ideal olmalıdır. Türkiye'de rehberlik mesleğine ilişkin bir meslek yasasının bulunmaması da mesleğin özelliğine münhasır sosyal güvencelerin sağlanamamasında önemli bir faktör olarak görülebilir.

Tablo 14: Rehberlerin Mesleki Kurs ve Seminerlere Katılma Olanığı

KATILMA OLANAĞI OLUP OLMAMASI	N	YÜZDE %
Kısmen Katılma Olanığı Oluyor	60	25
Evet, Katılma Olanığı Oluyor	85	35
Hayır, Katılma Olanığı Olmuyor	95	40
Toplam	240	100

Tablo 14'e göre rehberlerin %39'u mesleki kurs ve seminerlere katılma olanağı bulmaktadır. Bu oran, kısmen katılma olanağı bulunanlar (%25) ile birleştirildiğinde %60'ı bulmaktadır. Rehberlerin bireysel gelişimlerinin sağlana

bilmesi için mesleki kurs ve seminerlere katılmaları sağlanmalıdır. Mesleki kurs ve seminerlere katılma olanağı bulamayan rehberlerin oranı ise % 40'ı bulmaktadır. Mesleki anlamda kurs ve seminerlerin önemi tartışılmaz olması nedeni ile, katılım oranının yükseltilmesi faydalı olur.

Tablo 15: Rehberlerin Mesleki Kurs ve Seminerlerin Yeterliliği ile İlgili Değerlendirmeleri

DEĞERLENDİRME	N	YÜZDE %
Kısmen Yeterlidir	41	17
Evet Yeterlidir	64	26,7
Hayır Yetersizdir	135	56,3
Toplam	240	100

Tablo 15 incelendiğinde araştırmaya katılan rehberlerin %56,3'lük bir kısmı gibi büyük bir çoğunluğu mesleki eğitim ve kurs ve seminerlerinin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Yeterli bulanların oranı %26,7 de kalmaktadır. Burada kısmen yeterli bulanların oranını da dikkate almak gerekmektedir. Çünkü kısmen yeterli bulmakta bir olumsuzluğun göstergesi olarak kabul edilebilir.

Tablo 16: Rehberlerin Kaçak Rehberlik Problemi İle İlgili Değerlendirmeleri

DEĞERLENDİRMELER	N	YÜZDE %
Çözülemez	25	0,10
Eğitim Ve Meslek Ahlakı Bilinci Geliştirilmeli	60	0,25
Ağır Cezaların Uygulanmalı	65	0,27
Etkin Kontrol Mekanizması Oluşturulmalı	80	0,33
Diğer	10	0,04
Toplam	240	100

Tablo 16 incelendiğinde araştırmaya katılan rehberlerin %33'ü kaçak rehberlik sorunun ortadan kaldırılmasında çözüm yolu olarak etkin kontrol mekanizmasının oluşturulması gerektiğini düşünmektedir. Bunu %27 ile ağır cezaların uygulanması ve % 25 ile eğitim ve meslek bilincini geliştirilmesi takip

etmektedir. Kaçak rehberlik sorunun ortadan kaldırılmasında en etkin rolü oynayacak bir meslek yasasının kanunlaştırılması gerekmektedir. Aynı şekilde sıkı kontrol mekanizmalarının oluşturulması gerekmektedir.

Tablo 17: Rehberlerin Seyahat Acenteleriyle Yaşadıkları Sorunlar

SORUNLAR	N	YÜZDE %
Sorun Yok	20	8,3
Sosyal Haklar Sorunları	50	20,8
Mesleğin Ciddiye Alınmaması Sorunu	50	20,8
Parasal Sorunlar	105	43,8
Diğer	15	6,3
Toplam	240	100

Tablo 17'ye göre seyahat acenteleri ile rehberler arasında herhangi bir sorun yoktur diyenlerin oranı (%8,3) çok düşük düzeyde kalmaktadır. Diğer bir ifade ile seyahat acenteleri ile rehberler arasında çeşitli sorunlar yaşanmaktadır. Bu sorunlardan ön plana çıkan, % 43,8 ile parasal sorunlardır. Bunu %20,8 ile sosyal haklar ve mesleğin ciddiye alınmaması sorunları takip etmektedir. Burada dikkat çekici unsur mesleğin ciddiye alınmaması konusunun seyahat acenteleri rehberler arasında bir problem konusu olmasıdır.

Tablo 18: Rehberlerin Turist Gruplarıyla Yaşadığı Sorunlar

SORUNLAR	N	YÜZDE %
Sorun Yok	38	15,8
Kültür Düzeyi Düşük Turist	28	11,7
Satıcıların Rahatsızlık Vermesi	49	20,4
Eksik Tur Programı Uygulaması	76	31,7
Diğer	49	20,4
Toplam	240	100

Tablo 18'e göre genellikle acentelerin eksik tur programı düzenlemesinden dolayı en önemli sorun yaşanmaktadır (%31,7). Başka bir ifade ile en önemli sorun seyahat acentelerinin yanlış tutumundan kaynaklanmaktadır. Doğal olarak bu durum seyahat acentesini temsil etmekte olan tur rehberinin grubu ile olumsuzluk yaşamasına neden olmaktadır. Bunu %20,4 ile satıcıların rahatsızlık vermesi takip etmektedir. Neticede rehber, grubu satıcıların rahatsız etmesinden korumak zorundadır. Grubun niteliği de rehberler için çok önemlidir. Kültür düzeyi düşük olan veya tur organizasyonlarına fazla katılmayan ve tur rehberinin tur organizasyonlarındaki görevini bilmeyen gruplar ile yaşadığı sorunlar %11,7'yi oluşturmaktadır.

Tablo 19: Rehberlerin Otel İşletmeleriyle Yaşadığı Sorunlar

SORUNLAR	N	YÜZDE %
Sorun Yok	35	14,6
Vaat Edilenlerin Yerine Getirilmemesi	67	27,9
Niteliksiz ve Yetersiz Personeller	78	32,5
Rehber Ve Gruplara İlgisiz Davranışlar	60	25,0
Toplam	240	100

Tablo 19'e göre rehberlerin oteller ile yaşadıkları sorunlar arasında ön plana çıkanı %32,5 ile otel personelinin niteliksiz ve yeterli olmamasıdır. Bunu %27,9 ile vaat edilen hizmetlerin yerine getirilmemesi ve %25 ile rehber ve gruplara ilgisiz davranışlar takip etmektedir. Neticede otel ile yaşanan sorunlar grubu etkilemekte ve turun verimliliği düşmektedir.

Tablo 20: Rehberlerin Mesleklerine İlişkin Değerlendirmeleri

DEĞERLENDİRMELER	N	YÜZDE %
Yorucu Olması	37	15,4
Sosyal Hakların Eksikliği	43	17,9
Devamlı İş Garantisinin Olmayışı	49	20,4
Özel Hayatın Sınırlı Olması	76	31,7
Diğer	35	14,6

Toplam	240	100
---------------	------------	------------

Tablo 20'ye göre rehberlik mesleğinin en olumsuz yanı özel hayatın sınırlı olmasıdır. Çünkü rehber tur boyunca 24 saatini turla geçirmek zorundadır. Doğal olarak bu durum rehberlerin özel hayatlarını kısıtlamaktadır. Bundan dolayı da rehberlik mesleği hayat boyu sürdürülecek bir meslek olarak görülmemektedir. Bunu %20,4 ile iş garantisinin olmayışı takip etmektedir. Rehberler garanti bir işe sahip değildirler. Bir dönem sürekli işe sahiplerken bazen uzun süre grup bulamaya bilirler. Bunları sosyal hakların eksikliği ve rehberliğin yorucu bir meslek olması sorunları takip etmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Turist rehberliği, turizm alanında çok farklı açılardan önemli görülen mesleklerdendir. Öncelikle her turist rehberinin bir takım liderlik özelliklerine sahip olması gerekmektedir. Çünkü rehberler turist gruplarına liderlik yapmakta ve tur süresince onları yönlendirmektedirler (Cohen vd. 2002, s. 919). Diğer taraftan yerel toplum ile turist grupları arasında iletişim sağladığı için sosyal fayda sağlaması açısından da önemi büyüktür. Bu nedenle turist rehberlerinin işlerini başarılı bir şekilde yapması, turizm sektörünün olumlu gelişimi açısından da önemlidir.

Araştırmada görüşülen rehberlerin medeni durumları değerlendirildiğinde, evli olanların oranı ile dul ve bekârlarının oranının birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Rehberlik mesleğinin evliliğin sağlıklı devam ettirilmesinde sorunlar çıkardığı konusundaki hâkim düşünce, turist rehberliğine olan ilgiyi azaltmaktadır. Çalışma saatlerinin ve koşullarının düzeltilmesi ile rehberlik mesleğinin aile yaşamı üzerindeki olumsuz etkileri bir miktarda olsa azaltılarak rehberlerin mesleklerini daha uzun yıllar icra etmeleri sağlanabilir. Bu şekilde mesleki tecrübesi yüksek olanların sektörden evlilik ve benzeri nedenlerle ayrılması önlenmiş olur.

Rehberlik mesleğinin kurumsallaşması adına rehberlerin meslek odalarına üye olması önemli bir etkidir. Bu açıdan bakıldığında rehberlerin % 88,3'ünün

meslek odasına üye olması rehberlik mesleğinin kurumsallaşma adına önemli bir ilerleme katlettiğini göstermektedir. Rehberlerin birçoğunun bağımsız olarak çalışması da ilgi çekici bir husustur. Bu durum turist rehberlerine daha esnek davranma imkânı sağlamakla birlikte rehberlerin faaliyetlerinin kontrolü açısından bir olumsuzluğun göstergesidir. Çünkü kurumsal bir kimliğe sahip olan rehberler Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından denetlenmekle beraber, aynı zamanda onların tutum ve davranışlarından doğrudan sorumlu olan bağlı oldukları seyahat acentesi tarafından da denetlenmektedirler. Genel anlamda araştırmaya konu olan rehberlerin eğitim seviyelerinin yüksek olması iyi bir gösterge olmakla beraber meslekî eğitim almış rehberlerin sayısının düşük olması olumsuz bir durum olarak değerlendirilebilir. Turist rehberlerinin daha çok filoloji mezunu olması bu mesleğin yabancı dil odaklı anlaşılmasına da neden olabilmektedir. Bu tür olumsuzlukların giderilmesi anlamında, turist rehberliğinde meslekî eğitimin ağırlığı artırılmalıdır. Turist rehberliği yapanlara yönelik meslekî kurs ve seminerlerin periyodik hale getirilmesi ve bu kurslara katılımının sağlanması soruna çözüm olarak önerilebilir.

Diğer taraftan rehberlik mesleği başlı başına bir ana meslek grubudur. Ancak araştırma sonuçlarına göre mesleği ek iş olarak görenlerin oranı da (% 17,9) azımsanamayacak düzeydedir. Mesleğin ek iş olarak yapılması rehberlerin birçoğunun (% 64,6) kazancının 1000 doların altında olmasına rağmen mesleklerin devam ettirmelerini sonucunu açıklamaktadır. Turist rehberliği mesleğini ek iş olarak görenlerin bu mesleğin gereklerini tam olarak yerine getirmeleri beklenemez. Bu bakımdan asıl işi turist rehberliği olan kişilerin sayısının artırılması gerekmektedir.

Sosyal güvence anlamında emeklilik güvencesi, mesleğin kurumsallaşması anlamında önemli bir husustur. Araştırmada turist rehberlerinin % 30,4'ünün sosyal güvencesi olmaması olumsuz bir durumdur. Turist rehberliği mesleğinin kurumsallaşamaması lisanssız rehberlik sorununu da ortaya çıkarmaktadır. Rehberlik mesleği; sosyal güvenlik kurumları, meslek odaları ve yasal mevzuatı ile eksikliklerini gidererek kurumsallaşmasını gerçekleştirilir, etkin bir denetleme mekanizması oluşturulur ve bu mekanizmanın sağlıklı bir şekilde çalışması sağlanırsa lisanssız rehberlerin faaliyetlerini sürdürmeleri engellenebilir. Diğer

tarafından gerek otel işletmesi ve seyahat acentesi, gerekse de turist grupları ile yaşanan sorunlar da yasal mevzuatta sıkıntıların olduğuna işaret etmektedir. Ayrıca turist rehberliğinde özel hayatın sınırlı olması ve iş garantisinin olmayışı da mesleğin geleceği açısından önemli sorunları oluşturmaktadırlar.

Sonuç olarak dünya turizm pazarından aldığı payı sürekli artırma çabasında olan ve bu sektörün gelişmesinde en önemli ekonomik unsurlardan biri olarak gören Türkiye acilen turist rehberliği meslek yasasını çıkartmalıdır. Bu yasa ile rehberlik mesleğinin çalışma sistemi, rehberlerinin özlük hakları ve yükümlülükleri belirlenmeli ve bir yapıya kavuşturulmalıdır.

KAYNAKÇA

AHİPAŞAOĞLU, S. (2001). **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi**, Ankara: Detay Yayıncılık.

BATMAN, O., YILDIRGAN, R. ve DEMİRTAŞ, N. (2000). **Turizm Rehberliği**, Adapazarı: Değişim Yayınları.

BROWN, B. (2006). Working The Problems of Tourism. *Annals of Tourism Research*, 24 (2), 364-383.

CHEVEREST, K., MITCHELL, K. and DAVIES, N. (1999). Design of an Object Model for a Context Sensitive Tourist Guide. **Computers; Graphics**, 23, 883-891.

CRICK, M. (1992). Life in the Informal Sector: Street Guides in Kandy, Sri Lanka. *Tourism & The Less Developed Countries*, Editor: David Harrison, London: Belhaven Press.

COHEN, E. H., IFERGAN, M. and COHEN, E. (2002). A New Paradigm in Guiding, The Madrich as a Role Model. *Annals of Tourism Research*, 29 (4), 919-932.

DEĞİRMENCİOĞLU, A. Ö. ve AHİPAŞAOĞLU, S. (2003). **Anadolu'da Turizm Rehberliği**, Ankara: Gazi Kitabevi.

DOSWELL, R. (1979). "Further Case Studies in Tourism" University of Strathclyde, 5. Tourism Services and Tourist Guides by Thierry Quintrie Lamothe, London.

LECLERC, D. and MARTIN, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28, 181-200.

LUNDBERG, E. D. (1990). **The Tourist Business. "The Travel Agent"**, Sixth Edition, Newyork: Van Nostrand Reinhold,

ÖZBAY, R. (2002). Turizm Eğitimi Konferansı (11–13 Aralık), Turizm Bakanlığı, Ankara.

SALAZAR, N. B. (2006). Touristifying Tanzania, Local Guides, Global Discourses, *Annals of Tourism Research*, 33 (3), 833-852.

SNELL, S. and CARPENTER, J. (1992). Commucitaions in Travel and Tourism. "Practical guide-lines and assigments for students of travel and tourism." Hodder&Stoughton, London Sydney Auckland, Toronto

Turkish Guides, (2007). <http://www.turkishguides.org/> sayfasından 13.12.2007 tarihinde indirilmiştir.

YARCAN, Ş. ve PEKÖZ, M. (1998). **Seyahat İşletmeleri**, Boğaziçi Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Turizm İşletmeciliği Programı, İstanbul.

YILDIZ, R., KUŞLUVAN, S. ve ŞENYURT, Y. (1997). Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi. Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta sonu Seminerleri 4, Nevşehir