



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Turist Rehberliğinde Dil Seçimi ve Nadir Dillerin Önemi

Seçkin ESER^{a*}, Nalan HAŞİMOĞLU^b

^a Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Kırklareli, Türkiye, E-mail: seckineser@outlook.com, ORCID: 0000-0001-9972-5818

^b Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı, Kırklareli, Türkiye, E-mail: nalanoztrakhasimoglu@gmail.com, ORCID: 0000-0001-8550-8425

Öz

Alternatif turizm türlerinin artması, seyahat sürelerinin kısalması ve tatil sürelerinin uzaması turist hareketliliğini arttırmıştır. Farklı milletlerden turistlerin seyahat ve tura katılma isteği, tercih edilen destinasyonlarda, tercih edilen dillerde turist rehberi ihtiyacını arttırmıştır. Dolayısıyla, turist rehberliği mesleğinin özü olan kültürlerarası iletişimin gerçekleşmesinde “farklı dillerde rehberlik hizmeti” zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada, turist rehberlerinin dil seçimlerinin, nadir diller ve nadir dillerin kullanım düzeylerinin turist rehberliği hizmetinde ve turizm sektöründeki öneminin ortaya konması amaçlanmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemi temel alınarak doküman incelemesi tekniği kullanılmıştır. Kültür ve Turizm Bakanlığı TUREB ve Turist Rehberleri Meslek Odalarından alınan veriler titizlikle incelenerek yıl bazında sunulmuştur. Turist rehberlerinin çalışma kartlarında nadir dillerden birinin yazmasının hem turist rehberleri hem ülkeleri için prestij ve kazanç sağlayacağı hem de turist memnuniyetini artırıcı etkiye bulunacağı belirtilmiştir. Araştırmanın nadir dil konuşan turist rehberi sayısındaki artış ile kaçak rehberlik ve taban ücret altında çalışma gibi usulsüz uygulamaların engellenebilmesi açısından önemli bir katkısı olduğu vurgulanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Nadir Diller, Turist Rehberliği, Turist Rehberliğinde Dil Seçimi.

Abstract

Increasing of alternative tourism types, shortening of travel times and extension of vacation periods have increased tourist mobility from different nationalities. So this has increased the requirement of tourist guidance service in different languages. In this study, it is aimed to reveal the importance of language choices, rare languages, and effects of rare languages in tourist guidance profession and tourism sector. In the research, on the basis of qualitative research method, the document review technique was used. The data obtained from the Ministry of Culture and Tourism, TUREB and Tourist Guides Professional Chambers have been carefully examined and tabulated on a yearly basis. Having one of the rare languages will provide prestige and gain both for tourist guides and countries and also will increase tourist' satisfaction. This research has a significant effect in preventing improper practices such as illegal guidance, working under the base wage etc. with the increase in the number of tourist guides in rare languages.

Keywords: Rare Languages, Tourist Guidance, Language Choice in Tourist Guidance.

JEL CODE: D83, L83; Z13

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 01.04.2020

Düzeltilme : 10.08.2020

Kabul : 31.10.2020

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Eser S. & Haşimoğlu N. (2020). Turist Rehberliğinde Dil Seçimi ve Nadir Dillerin Önemi, Turizm Akademik Dergisi, 7 (2), 225-240.

* Sorumlu yazar e-posta: seckineser@outlook.com

Not: Bu çalışmada veri toplama süreci 10 Ocak- 30 Mart 2019 tarihlerinde tamamlanmış olup, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı TR Dizin Etik Kurul Kriterleri 1 Ocak 2020 tarihinde ilan edilmiştir.

GİRİŞ

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonunun (2019) tanımına göre Turist Rehberi: “Ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde, onlara tercih ettikleri doğal ve kültürel yerlerde kılavuzluk eden, yetkili otoriteler tarafından tanınan kişidir.” 22 Haziran 2012 tarih ve 28331 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 6326 sayılı kanunun 2. maddesine göre ise: Turist rehberleri, acentecilik faaliyeti olmamak kaydıyla, yerli veya yabancı turistlerin seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini sağlayan kişilerdir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu 2012, 2019). Turizmin ana aktörlerinden olan turist rehberi; hizmet verdiği birey/ bireylere liderlik eden (Cohen, 1985: 7) ziyaret edilen yerlerin tarihi, coğrafyası, kültürü (Batman, 2003: 117; Güzel, 2007: 28; Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği 2014, 2019; WFTGA, 2019), idari yapısı, (Batman, 2003: 117) sanat tarihi, mitolojisi, arkeolojisi, ekonomisi (Şahin, 2018: 53), gelenek ve görenekleri, müzeleri, sit alanları, ören yerleri gibi maddi ve manevi tüm özelliklerini (Batman, 2003: 117) açıklayan ve anlatan kişidir.

Turist rehberliği; hür bir yaşam tarzı, değişik kültürlerdeki insanlarla tanışma fırsatı ve yüksek gelir elde etme gibi avantajları olan bir meslektir (Batman, 2003: 133). Fakat bu avantajları elde edebilmek ve turist rehberliği mesleğini hakkı ile yerine getirebilmek için çeşitli donanımlara sahip olmak gerekmektedir. Black & Weiler (2005) iyi bir rehber olabilmenin koşulu olarak bazı nitelik ve yetkinliklere sahip olmak gerektiğini vurgulamaktadır. Nitelik ve yetkinlikler iki ana başlık olarak açıklanmaktadır. Bilgi yetkinlikleri; tarih, coğrafya (Balta, 2017: 133) dinler tarihi, antropoloji, etnoloji, nümizmatik, gastronomi, arkeoloji, sanat tarihi, mitoloji, ekonomi, etnoloji, teoloji, folklor, mimari (Şahin, 2018: 53-59), ilkyardım, genel kültür, yabancı dil bilgisidir (Şahin, 2018: 53-59; Tetik, 2006: 52-55). Mesleki yetkinlikler ise, kültürlerarası iletişim, koordinasyon (Tetik, 2006: 52-55), anlaşılır şekilde konuşma, ses tonu, konuşma hızı, sunum, liderlik (Çolakoğlu, Epik & Efendi, 2007: 142-149; Şahin, 2018: 53-59), dinleme, anlama, ikna etme, topluluk önünde konuşma, organizasyon (Ahipaşaoğlu, 2006: 122; Güzel, 2007: 21-23; Şahin, 2018: 53-59), yorumlamadır (Çolakoğlu ve ark., 2007: 142-149; Güzel, 2007: 21-23, Tetik, 2006: 52-55). Bu nitelik ve yetkinlikler Salazar (2005)’in da bahsettiği gibi turist rehberinin söylem ve anlatım biçimi ile herhangi bir yerin turistlerin gözünde canlanmasını sağlayarak bambaşka bir ortama dönüştürebilmektedir. Tüm bunları başarabilmek için de turist rehberinin öncelikle turistler ile etkili bir iletişim kurması gerekmektedir.

Turist rehberi ziyaret edilen yerlerin tarihi, kültürü vb. özelliklerini bilmenin yanı sıra, eşlik ettiği ziyaretçilerle iletişim kurmak, bilgi ve deneyimlerini aktarmak için sözlü iletişim yetkinliği olan “dile” ihtiyaç duymaktadır (Şahin, 2018: 53-67). Turist rehberi sadece kendi ülke insanlarına değil, farklı ülkelerden gelen ziyaretçilere de rehberlik etmektedir. Bu yüzden iki kültür arasında aracılık edebilmek (Rabotic, 2009: 11), ziyaret edilen yerlerle ilgili doğru ve güvenilir bilgi verebilmek için turist rehberinin yabancı dil bilgisi oldukça önemlidir ve turist rehberi olabilmenin de temel şartlarından biridir. (Şahin, 2018: 53). İletişimin ana noktasında yer alan yabancı dil bilgisi, turist rehberliği mesleğinin değişmez gereklilikleri arasındadır (Bayram, 2016: 137). Bu nedenle turist rehberi bilgi ve deneyimlerini turistlerle paylaşabilmek için konuştuğu dili ayrıntılarıyla bilmek durumundadır. Çünkü etkili bir sözlü iletişim ancak doğru dil bilgisi ve dilin doğru kullanımı ile gerçekleşmektedir. Gelişmiş bir sözlü iletişim, turistlerle daha iyi anlaşabilmek ve bilgi aktarımı yapabilmek için oldukça önemlidir (Şahin, 2018: 67-69). Turist rehberinin sözlü iletişim yeterliliği ve rehberlik yaptığı grubun diline hâkim olması, hizmet süresince kolaylaştırıcı (Tetik, 2012: 261), uyumlaştırıcı etkiler yaratmakta ve turist memnuniyetini etkilemektedir. Bu yüzden kültürlerarası iletişim için bir veya birden fazla yabancı dili akıcı ve etkili bir şekilde konuşmak, mesleğin başarısındaki kilit faktör olarak görülmektedir.

Turist rehberinin hem yerel dili hem de ziyaretçilerin dilini doğru ve akıcı bir şekilde konuşması, iki kültür arasındaki iletişim sorunları ve ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları da giderme olanağı sağlamaktadır (Güzel & Köroğlu, 2014: 945). Bazen çeşitli ülkelerden gelen ve turizmin “Lingua Franca”¹sı olarak kabul edilen İngilizce dilini konuşma yetisine sahip olmayan ziyaretçiler, turizmin oluşturduğu çevre içinde bile ciddi iletişim engelleriyle karşılaşabilmektedir (Cohen & Cooper, 1986: 541). Bu gibi durumlarda turist rehberinin ziyaretçilerin iletişim engeline çözüm olması gerekmektedir. Turist rehberi ziyaretçiler ile kendi dilleri dışında ortak bir dilde anlaşılabilirse dahi, ziyaretçilerin ana dilini bilmek ve konuşmak hem turist rehberi hem de ziyaretçiler adına büyük fark yaratmaktadır. Çünkü ziyaretçiler daha önce deneyimlemedikleri ortamda kendi dillerini konuşan bir turist rehberi ile daha güvende ve rahat hissetmektedirler. Ayrıca dillerini konuşan turist rehberi sayesinde buldukları ortam yerini tanıdık, bildik bir ortama bırakmaktadır (Rabotic, 2011: 6).

Farklı milletlerin dillerinde hizmet veren turist rehberleri bulunmaktadır. Ancak bazı dillerdeki turist reh-

¹Lingua Franca; anadili farklı olan insanların daha kolay anlaşabilmek amacıyla kullandıkları ortak dil

beri sayısı oldukça düşüktür. Az sayıda rehber bulunan diller ya da belgeli rehberin bulunması zor olan diller “nadir dil” olarak adlandırılmaktadır (TUREB, 2019; Güzel, Türker & Şahin, 2014: 185-186). “Nadir dil” kavramı, turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun çalışma kartında yazan diller arasında sıklıkla karşılaşılmayan ya da az sayıda yer alan diller olarak ifade edilebilir. Yabancı dil olarak az sayıda rehber bulunan dillerin diğer bir deyişle “nadir dillerin” (TUREB, 2019) öğrenilmesi ve ziyaretçilere kendi dillerinde hizmet verilmesi ziyaretçi memnuniyetinin sağlanması açısından büyük önem teşkil etmektedir.

Bu çalışmada; Türkiye’de turist rehberliği mesleğinde yabancı dil kullanımı ve nadir dillerin mevcut durumuna ilişkin bir değerlendirme yapılmaktadır. Bu amaçla çalışmada; turist rehberlerinin dil seçimleri, nadir dillerin kullanım düzeyleri ve etkilerinin araştırılması amaçlanmaktadır. Çalışmada, turist rehberi ve turistler arasındaki iletişimde, nadir dil kullanımının turist rehberi, ülke ve turistlere sağlayacağı faydalar belirtilmiştir. Araştırmanın, bu yönüyle Turist Rehberleri, Turist Rehberleri Birliği, Meslek Odaları, Turist Rehberliği Eğitimi veren eğitim kurumları ve alan araştırmacılarına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turist Rehberliği ve Dil Seçimi

İnsan ile insanın temas ve iletişim düzeyinin son derece yüksek olduğu turizm sektöründe turist rehberlerinin katkısı son derece önemlidir. Turist rehberi, bir turistin ülkeye gelişinden ülkeden ayrılışına kadar turistlere eşlik eden, onların sorumluluğunu üstlenen, seyahatlerini kolaylaştıran (Eser, 2018: 25-33), ziyaretçilerin keyifli bir tatil geçirmelerini sağlayan, ziyaret edilen yerler hakkında doğru bilgiler veren (Turan, 2017: 61) liderdir.

Türkiye’de turist rehberi olabilmek için izlenebilecek iki farklı yol bulunmaktadır:

Öncelikle, 18 yaşını doldurmuş, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olup üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans ya da yüksek lisans programlarından mezun olmak gerekmektedir. Ön lisans, lisans ya da yüksek lisans düzeyinde eğitim tamamlandıktan sonra, TUREB tarafından gerçekleştirilen zorunlu uygulama gezisine katılmak gerekmektedir. Ayrıca, gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olma şartı bulunmaktadır. Yabancı dil yeterliliğini belgelemek amacıyla da, yabancı dil sınavından en az (C/75) düzeyinde başarı sağlamak ya da TUREB’in açtığı dil kurslarında yazılı ve sözlü sınavları başarı ile tamamlama zorunluluğu vardır.

Bu noktada turist rehberliği eğitimine ayrı bir parantez açmak gerekmektedir. Ön lisans ve lisans düzeyinde turist rehberliği eğitiminin yanında, tezli ve tezsiz yüksek lisans turizm rehberliği lisansüstü programları da bulunmaktadır.

Turist rehberliği eğitimi, 2020 Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu incelendiğinde 30 devlet üniversitesinde “Turizm Rehberliği” lisans programı bulunmaktadır. 26 Turizm Fakültesinde 35 program ve 4 yüksekokulda 5 program şeklinde verilmektedir. Ayrıca 3 vakıf üniversitesinde turizm rehberliği adı altında 9 program bulunmaktadır. Bu programlardan 3’ü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde, 6’sı Uygulamalı Bilimler Yüksekokullarında verilmektedir. Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği programı ise 3 devlet üniversitesinde 3 program şeklindedir. Genel toplamda, 36 üniversitede Turizm Rehberliği programı bulunmaktadır. Ön lisans düzeyinde 22 üniversitede toplam 40 Turist Rehberliği Programı yer almaktadır. Bu üniversitelerden 5’i vakıf üniversitesidir (YÖK Atlas, 2020).

Lisansüstü eğitim için ise, Turist Rehberliği alanında tezli ve tezsiz olarak yüksek lisans eğitimleri mevcuttur. Üniversitelerin Sosyal Bilimler Enstitüleri ve Turizm Fakültelerinin web siteleri incelendiğinde, 15 üniversitede Turizm Rehberliği alanında tezli yüksek lisans programları yer almaktadır. Turizm Rehberliği tezli yüksek lisans programlarından 3’ü Ekoturizm rehberliği, 2’si Seyahat İşletmeciliği ve Turizm rehberliğidir. 10 üniversitede ise Turizm Rehberliği Tezsiz Yüksek lisans programı yer almaktadır. Bu programlardan 3’ü Turist Rehberliği, 2’si Ekoturizm rehberliği ve 1’i Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği, tezsiz yüksek lisansı şeklindedir. Tezli yüksek lisans eğitiminin akademik ve bilimsel açıdan katkı sağlamaya yönelik olması pozitif etkiler yaratmaktadır. Turist rehberliği alanında tezsiz yüksek lisansların açılmasındaki temel sebep, nadir dillere yönelik turist rehberliği eğitimi vermek olarak belirtilmiştir (Çakmak, 2018: 300). Fakat ilerleyen süreçte, açılan bu programların amacından uzaklaştığı görülmüştür. 2017 yılında düzenlenen 3. Turizm Şurasında, Turizm Eğitimi, İstihdamı ve Turist Rehberliği Komisyonu sonuç raporunda, Turist rehberliği tezsiz yüksek lisans programlarının kapatılması ve nadir dillerde turist rehberliğine yönelik çeşitli kararlar alınmıştır (3.Turizm Şurası, 2017).

Ayrıca, herhangi bir üniversitenin herhangi bir lisans bölümünden mezun olanların da başvurabileceği, TUREB tarafından açılan sertifika programlarını başarıyla tamamlaması turist rehberi olabilmek için izlenebilecek diğer bir yoldur (Turist Rehberliği Mesleği Kanunu 2012). Sertifika programlarını başarı ile tamamlayan turist rehberi adaylarının da yabancı dil

yeterliliği alması ve zorunlu uygulama gezisine katılımı gerekmektedir.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre, rehberlik mesleğini icra edebilmek için turist rehberinin ruhsatname sahibi ve eylemli rehber olarak hizmet vermesi gerekmektedir. Ruhsatname: Mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine bakanlık tarafından verilen belgedir. Çalışma kartı: Birlik tarafından basılan ve eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin verilen izin belgesidir. Turist rehberleri eylemli ve eylemsiz olmak üzere ikiye ayrılmaktadırlar. Eylemli turist rehberi, ziyaretçilere yasal olarak rehberlik edebilmek için gerekli çalışma kartına ve çalışma kartında tura katılacak ziyaretçilerin diline sahip olan kişidir (Turist Rehberliği Mesleği Kanunu 2012). Ayrıca Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği Madde 29 - (1): *“Turist rehberlerinin çalışma kartında belirtilen yabancı dil/dillerde rehberlik yapmaları zorunludur. Ancak turist rehberleri, tura katılanların Türkçe bilmeleri ve talep etmeleri halinde mesleklerini Türkçe olarak icra edebilirler”* ifadeleri ile rehberlik hizmetinin turist rehberlerinin çalışma kartlarında belirtilen dillerde verilmesi zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Bahsedilen meslek yasası ile turist rehberinin çalışma kartında yazan diller dışında rehberlik yapamayacağı ifade edilmektedir.

Turist rehberi, bir destinasyon ile ziyaretçiler arasındaki bağlantıyı kurmak amacıyla, her iki kültürün dilini de konuşmakla yükümlüdür (Turan, 2017: 63-67). Turist rehberi, iki kültür arasındaki iletişim sorununu ve buna bağlı ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları ortadan kaldırma imkânı sağlamaktadır (Güzel & Köroğlu, 2014: 945). Bu yüzden, turist rehberinin konuştuğu dili etkili bir şekilde kullanabilme becerisine sahip olması beklenmektedir (Turan, 2017: 63-67). Fakat bir dili bilmek için o dili sadece konuşuyor olmak yetmez. Küresel endüstri olan turizmde, kültürlerarası buluşmalar için yabancı dili çok iyi bilmek gereklidir (Satghare, Ragde & Rao, 2014: 68-77). Konuşulan dilin sahip olduğu tüm yapısal, kültürel özellikleri, ses ve vurgu özelliklerini bilmek, turist rehberliği mesleğinin ayrılmaz bir parçası olarak görülebilmektedir. Ayrıca akıcı konuşmak, kullanılan kelimelerin aksan/şive farklılıklarından kaynaklanan farklı anlamlarını ve doğru telaffuzlarını bilmek turist rehberinin ziyaretçiler ile olan ilişkisini önemli ölçüde etkilemektedir. Çünkü turistler o yerin kültürü, yaşam biçimi ve orada neler olduğunu anlamak için, kesinlikle iyi dil becerilerine sahip bir turist rehberine ihtiyaç duymaktadırlar (Turan, 2017: 67). Örneğin dil bilme ile ilgili, Fennell & Eagles (1990) doğaya yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerde, turist rehberlerinin dil yeterliliği eksikliklerinden kaynaklı olarak, pek çok bitki adını ya kendi dillerinde

söylediklerinden ya da yanlış telaffuz ettiklerinden bahsetmişlerdir. Bu hatalı kullanımların da yanlış anlaşılmalara sebebiyet verdiğini vurgulamışlardır.

Turist rehberi, turistlere hiç bilmedikleri yerlerle ilgili bilgi verirken aynı zamanda tur kapsamında gezilen yerler ile ilgili dil problemini gidererek, turistlerin kendilerini daha rahat ve güvende hissetmelerine de yardımcı olur (İşler & Güzel, 2014: 127-128; Rabotic, 2011: 6). Bu yüzden, hizmet sağlayıcılardan biri olarak turist rehberi, tatile gelen turistlerin kendilerini daha rahat hissetmelerini sağlamak için onların dillerini bilmekle yükümlüdür. Turistlerin dilini konuşmanın önemini kavrayan bazı önemli turistik yerlerde, her turistin kendi dilinde rehberlik hizmeti alabilmesini sağlamak amaçlı, çeşitli dillerde rehberlik hizmeti sunulmakta (Cohen & Cooper, 1986: 541) ve turist memnuniyeti arttırılmaya çalışılmaktadır.

Turist rehberinin dil seçimi rehberlik edeceği ziyaretçi profili, tura çıkma potansiyeli, çalışma şartları, geliri ve kendi imajı gibi birçok faktörden etkilenmektedir. Eğitim süresi boyunca alınan yabancı dil eğitimi (Ahipaşaoğlu, 2006: 38), gelir getirici etkisi daha fazla olan milletlerin dilleri (Güzel & Köroğlu, 2015: 169), artan ziyaretçi sayısı ve doğal olarak artan iş potansiyeli turist rehberlerinin dil seçimlerinde etkili olabilmektedir. Fakat bu nedenlerin çoğunlukla aynı dillerde yoğunlaşan turist rehberi sayısını da arttırdığı söylenebilmektedir. Örneğin; TUREB'in 2016, 2017, 2018 ve 2019 “Turist Rehberi İstatistikleri” ülkemizde eylemli turist rehberlerinin çoğunluğunun “İngilizce, Almanca, Fransızca ve İspanyolca dillerinde” yoğunlaştığını göstermektedir (TUREB, 2019). Dolayısıyla, turizm sektöründe bahsedilen dillerde sayıca fazla turist rehberinin bulunması “rehber enflasyonu”nu ortaya çıkarmaktadır (Çakmak, 2018: 296; Güzel ve ark., 2014: 185-187; Kürkçü, 2016: 20-23). Özellikle yaygın bilinen dillerdeki rehber enflasyonu rekabet ortamı yaratmakta (Yarcan, 2007: 40) ve dolayısıyla “taban ücret altında çalışma” gibi uygunsuz koşulları (Çakmak, 2018: 296) özendirerek, meslek imajına zarar vermektedir (Yarcan, 2007: 40).

Turist Rehberliğinde Nadir Diller ve Önemi

Nadir kelimesi Türk Dil Kurumu [TDK] (2019) Türkçe sözlüğünde seyrek, az bulunur anlamlarında kullanılan bir sıfattır. Dil ise düşünce ve duyguları bildirmeye yarayan herhangi bir anlatım aracı olarak tanımlanmaktadır.

Nadir dil; o dili konuşanların en küçüğünün 60 yaş üstü olup, çocuklar tarafından artık öğrenilmeyen ve o dili konuşan son kişi öldüğünde kaybolacak olan dil (Krauss, 1992: 4) olarak ifade edilmektedir. Çalışmaya konu olan “Turist Rehberliğinde Nadir Dil” kavramı

ise yukarıda tanımı verilen nadir dilden farklı olarak, turizm çerçevesinde, bir ülkede o dili bilen ve konuşan turist rehberi sayısının diğer dillere oranla daha az olmasıdır.

Alanyazınında “Nadir Dil” kavramı için; az sayıda rehber bulunan diller ya da belgeli rehberin bulunması zor olan diller (Güzel ve ark., 2014: 185-186; TUREB, 2019), daha az sayıda rehber bulunan ve gelecek dönemde daha çok turist gelmesi beklenen ülkelerin ana dilleri (TUREB, 2019) olarak tanımlamalar yapılmaktadır. Çetin & Kızılırmak (2012) çalışmalarında Arapça, Yunanca, Çince ve Korece dillerini, eylemli rehberlik yapılan diğer dillere göre daha az sayıda bulunmalarından dolayı, nadir diller olarak ifade etmişlerdir. Karacaoğlu & Sert (2018) araştırmalarında nadir dilleri, Japonca, Çince, Korece olarak bahsetmişlerdir. İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2019)nce yürütülen «2012 Nadir Dilde Profesyonel Turist Rehberliği Kursu» ilanında “18 Nadir Dil” Japonca, İspanyolca, İtalyanca, Çince, Yunanca, Portekizce, Arapça, Rusça, Lehçe, Korece, Romence, Urduca, Bulgarca, Boşnakça, Hollandaca, Sırpça, Hırvatça ve İsveççe olarak belirtilmiştir. Bu tanımlardan yola çıkarak “Nadir dil” kavramı; turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun çalışma kartında sıklıkla yer almayan, belirli düzeyde konuşulan ve turizmin ortak dilini konuşma yetisine sahip olmayan milletlerin dili olarak tanımlanabilir.

Turist rehberliğinde nadir dillere duyulan ihtiyaç, son yıllarda farklı milletlerden turistlerin seyahat ve tatil taleplerindeki artışla kendini daha çok hissettirmeye başlamıştır. Anadilleri dışında ortak bir dil konuşamayan turistlerin turlara katılma istekleri, turist rehberlerinin de konuştukları dilleri çeşitlendirmeleri adına itici güç olabilmektedir. Güzel & Köroğlu (2015) mesleki doyumunu sağlayacağı düşünülen dillerin Çince, Arapça, Rusça, Japonca ve İspanyolca olduğunu belirtmektedir. TUREB (2019)’in 2016, 2017 ve 2018 verileri de bu dillerdeki rehber sayısı artışı ile bunu doğrular niteliktedir.

Turistlerin kendi dilinde hizmet kolaylığı sunulması, dünyanın çeşitli yerlerinden İngilizce dili gibi yaygın dilleri konuşamayan turistlerin o yere olan talebini arttırabilmektedir. Ayrıca çok az bile olsa turistlerin dilini konuşarak iletişim kurulması onları rahatlatmakta ve o yere olan ilgiyi arttırmaktadır (Leslie, Russell & Govan, 2004: 260-261). Turistlerin kendi dilinde hizmet vermek, rakiplere karşı üstünlük kazanmanın da bir yoludur (McCafferty’den akt. Leslie, Russell & Govan, 2004: 260-261).

Turizmin her alanında turistlerle etkili bir şekilde iletişim kurmanın önkoşulu “turistin dilini” konuşmaktır. Örneğin; İstanbul Kapalı Çarşı’daki bazı turizm işletmeleri bunu, panolarında çok çeşitli dillerde “Sizin

Dilinizi Konuşuyoruz” diye belirterek, turistlerin dikkatini çekmeyi ve güvenlerini kazanmayı başarmıştır (Cohen & Cooper, 1986: 542). Turistler turizm işletmelerindeki çalışanların sağladığı bu hizmeti turist rehberlerinden de bekleyebilir. Çünkü turist rehberi turistler için, bilmedikleri bir yerde destek unsuru olan güvenilir bireydir. Bu alanda kendilerini anlayabilen ve onların da anladıkları dili konuşabilen bir turist rehberi bulmayı arzu ederler.

AMAÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmada turist rehberlerinin dil seçimlerinin, nadir diller ve bu dillerin kullanım düzeylerinin, turist rehberliği mesleğinde ve turizm sektöründeki öneminin ortaya konması amaçlanmıştır. Araştırma, nitel araştırma yöntemlerinden biri olan ve yaygın bir veri toplama yöntemi olarak kabul gören “doküman analizi” tekniği ile gerçekleştirilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 45-47). Doküman analizi, araştırılması hedeflenen olgu veya olgular hakkında bilgi içeren yazılı materyallerin incelenmesini kapsamaktadır (Yıldırım ve Şimşek: 2008: 217). Yazılı belgelerin içeriğini titizlikle ve sistematik olarak analiz etmek için kullanılan bir nitel araştırma yöntemidir (Wach, 2013). Basılı ve elektronik materyaller olmak üzere tüm belgeleri incelemek ve değerlendirmek için kullanılan sistemli bir yöntemdir (Corbin & Strauss, 2008). Doküman analizi tek başına kullanılabilirdiği gibi diğer nitel araştırma yöntemleri ile de kullanılabilir (Yin, 1994). Buradan yola çıkarak araştırmada kullanılan veriler, turist rehberliği hizmeti ile ilgili olan Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB ve Meslek odaları gibi resmi kurumların web sitelerinin 10 Ocak- 30 Mart 2019 tarihleri arasında incelenmesiyle elde edilmiştir. Mevcut durumu ortaya koyabilmek amacıyla, TUREB’in 2016-2019 yılları arasında dillere göre turist rehberleri sayılarına ilişkin verilerinden yararlanılmıştır. Dil ekletme ve dil seviye tespit sınavlarına ilişkin veriler, TUREB’in sınav sonuçlarının “başarılı - başarısız” olarak taranması sonucunda elde edilmiş ve yıl bazında sunulmuştur. Meslek odalarına göre turist rehberlerinin dağılımı ise, her odanın resmi web sitesinde yer alan ve ulaşılabilen veriler ışığında oluşturulmuştur. Kültür ve Turizm Bakanlığının verileri incelenerek 2016-2018 yılları arasında Türkiye’ye en çok turist gönderen ilk 5 ülkeden ve nadir diller olarak kabul edilen ülkelere gelen ziyaretçi sayıları ile genel bir değerlendirme yapılmış, böylece nadir dilleri konuşan ziyaretçi sayılarına dikkat çekilmek istenmiştir. 2016-2019 yıllarına ait “Turist Rehberi İstatistikleri”, “Dil Ekletme ve Seviye Tespit Sınavı” verileri ile Kültür ve Turizm Bakanlığının “Gelen Yabancı Ziyaretçi” sayıları verilerle karşılaştırma yapılmış ve genel bir değerlendirme sunulmuştur.

BULGULAR

Çalışma kapsamında, ülkemizde yer alan turist rehberi sayıları dillere, odalara ve dil sınavlarına göre Tablo 1, 2, 3 ve 4'te verilmiştir. Tablo 5'te de 2016-2018'de Türkiye'yi ziyaret eden yabancı ziyaretçi sayıları yer almıştır.

Tablo 2. Rehber odalarına göre turist rehberi sayılarına bakıldığında; 13 turist rehberi meslek odasına kayıtlı 8180 eylemli ve 2732 eylemsiz olmak üzere 10912 turist rehberi vardır. Meslek Odalarından dillere göre eylemli rehber sayısına ulaşılabilen sadece BURO ve İRO'dur. BURO'ya kayıtlı turist rehberlerinden

Tablo 1: 2016-2019 Dillere Göre Turist Rehberi Dağılımı

Diller	2016	2017	2018	2019	Toplam	Diller	2016	2017	2018	2019	Toplam
İngilizce	6066	6414	6631	6925	26036	Hırvatça	25	25	25	25	100
Almanca	1636	1645	1642	1653	6576	İbranice	25	22	23	23	93
Fransızca	1107	1126	1123	1120	4476	Korece	23	24	27	32	106
İspanyolca	664	686	702	733	2785	Macarca	20	20	21	21	82
Rusça	646	663	678	692	2679	Romence	16	19	21	21	77
Japonca	575	581	587	588	2331	Urduca	9	9	9	9	36
İtalyanca	544	558	552	552	2206	Danimarkaca	8	8	8	8	32
Portekizce	320	348	365	373	1406	Ermenice	7	7	7	7	28
Arapça	273	296	327	357	1253	Fince	7	7	7	7	28
Bulgarca	233	235	233	231	932	Makedonca	7	7	8	8	30
Hollandaca	231	237	236	236	940	Boşnakça	6	6	8	8	28
Yunanca	140	143	145	142	570	Çekçe	6	7	7	6	26
Çince	135	176	229	265	805	Slovakça	3	3	3	3	12
Lehçe	45	48	47	47	187	Hintçe	2	2	2	2	8
Sırpça	45	45	46	46	182	Gürcüce	1	1	1	1	4
Endonezce	42	62	113	120	337	İzlandaca	1	1	1	1	4
Farsça	33	34	36	38	141	Slovenca	1	1	-	-	2
Norveççe	29	31	32	32	124	Litvanca	-	-	2	2	4
İsveççe	27	27	26	27	107						

Kaynak: TUREB (2019).

TUREB 2016-2019 yılları arasındaki “Dillere Göre Turist Rehberi Sayıları” Tablo.1’de belirtilmiştir. 2019 yılında TUREB’e kayıtlı toplam rehber sayısı 10912’dir. Bu sayının 8180’si eylemli, 2732’i ise eylemsiz turist rehberlerinden oluşmaktadır. Türkiye’de rehberlerin bildiği ve belgelendirerek çalışma kartı sahibi olduğu dil sayısı 37’dir. Bu dillerin büyük çoğunluğunun, her kıtada konuşulan evrensel diller olan batı dilleri olduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin dillere göre dağılımında, çoğunluğun İngilizce (6925) dilinde olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla, Almanca (1653), Fransızca (1120), İspanyolca (733) ve Rusça (692) takip etmektedir. Dillere göre turist rehberleri sıralamasında en az rehber sayısına sahip dillerin ise; İzlandaca (1), Gürcüce (1), Litvanca (2), Hintçe (2), Slovakça (3), Fince (7), Ermenice (7), Çekçe (6), Makedonca (8), Danimarkaca (8), Boşnakça (8) ve Urduca (9) dili şeklinde sıralandığı görülmektedir. Çince ve Endonezce dışındaki nadir dillerde ise turist rehberi sayısında yıllar içinde belirgin bir artış gözlemlenmiştir.

(İngilizce, Almanca, Fransızca ve İspanyolca dilleri dışında kalan) nadir dilleri konuşan eylemli rehber sayısı 20, İRO’ya kayıtlı turist rehberlerinden nadir dilleri konuşan eylemli rehber sayısı da 1777 olarak belirlenmiştir.

Çalışma kapsamında dikkat çeken başka bir nokta ise KTB gözetimi ve denetimi altında TUREB tarafından açılan “Dil Ekletme Sınavlarıdır”. Bu sınavlar, Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012) gereğince, Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nde (2014, 3. Madde r bendi) yer almaktadır. Ruhsatnamelerine yeni bir dil ekletmek isteyen turist rehberlerine yönelik olarak sözlü ve yazılı şekilde yapılmaktadır. Bu sınav, başvuru dilde en az 5 kişinin müracaat etmesi halinde ve o dillerde akademik camiadan ya da konsolosluklardan komisyon kurulabilirdiği takdirde gerçekleştirilmektedir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014). TUREB’in düzenlediği “Dil Ekletme ve Yabancı Dil Seviye Tespit” sınavları ilk defa Turist Rehberliği Meslek

Tablo 2: Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları

Oda	Eylemli	Eylemsiz	Toplam
ADRO	112	51	163
ANRO	541	260	801
ARO	1284	420	1704
ATRO	543	99	642
BURO	96	35	131
ÇARO	149	36	185
GARO	138	25	163
İRO	3425	1209	4634
İZRO	776	319	1095
MURO	321	96	417
NERO	599	114	713
ŞURO	106	36	142
TRO	90	32	122
Toplam	8180	2732	10912

Kaynak: TUREB (2019).

Yönetmeliği'nin Resmî Gazetede yayınlaması ile 10-13 Ocak 2014'te Ankara'da gerçekleşmiştir. TUREB'in açmış olduğu Dil Ekletme ve Yabancı Dil Seviye Tespit sınavları 2014 yılında Ankara, 2015 yılında Şanlıurfa, Trabzon ve Ankara'da, 2016, 2017 ve 2018 yıllarında

Ankara'da ve 29 Ocak - 02 Şubat 2019'da ise Ankara'da düzenlenmiştir (TUREB, 2019).

Tablo 3'te TUREB'in 2016-2019 yıllarında Ankara'da açmış olduğu Dil Ekletme Sınavlarının sonuçları

Tablo 3. TUREB Tarafından Gerçekleştirilen 2016-2019 Dil Ekletme Sınavlarının Dağılımı

Sınav İli Ankara	2016-2019 Dil Ekletme Sınavına Giren Aday Sayısı	2016-2019 Dil Ekletme Sınavında Başarılı Olan Aday Sayısı	2016-2019 Dil Ekletme Sınavında Başarısız Olan Aday Sayısı
Almanca	7	6	1
Arapça	13	8	5
Çince	179	45	134
Endonezce	68	57	11
Farsça	1	1	-
Fransızca	4	1	3
İngilizce	158	71	87
İspanyolca	103	38	65
İsveççe	1	-	1
İtalyanca	7	1	6
Korece	1	1	-
Norveççe	4	3	1
Portekizce	11	8	3
Romence	2	2	-
Rusça	18	9	9
Yunanca	2	1	1
Toplam	579	252	327

Kaynak: TUREB (2019).

verilmiştir. Yıllara göre dil ekletme sınavı sonuçları incelendiğinde toplam 579 turist rehberinin dil ekletme sınavına girdiği ve bunlardan 252'sinin başarılı, 327'sinin başarısız olduğu görülmüştür. Dil ekletme sınavına katılan turist rehberinden başarılı olanlar çalışma kartlarına yeni bir dil daha ekleterek, bu dillerde de aktif olarak çalışma fırsatı elde edebilmektedirler.

En fazla katılımın Çince (179 kişi) sonrasında sırasıyla İngilizce (158), İspanyolca (103) ve Endonezce (68) dillerinde gerçekleştiği görülmektedir. Başarı durumuna bakıldığında ise Çince'den 179 kişiden 45'inin, İngilizce'den 158 kişiden 71'inin, İspanyolca'dan 103 kişiden 38'inin ve Endonezce'den 68 kişiden 57'sinin başarılı olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar, Çince ve İspanyolca'dan katılım oranının yüksek olsa da "başarılı olan" sayısının, sınava katılan kişi sayısına göre düşük olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. 158 kişiden 71'inin başarı sağlaması ile İngilizce'de, katılanların yarısının başarılı olduğu, 68 kişiden 57'sinin başarılı olması ile de Endonezce'de katılanların büyük çoğunluğunun başarı sağladığı görülmektedir.

Katılım sayısının en düşük olduğu dillere bakıldığında sırasıyla; Farsça (1), İsveççe (1), Korece (1), Romence (2) ve Yunanca (2) olduğu görülmektedir. Katılımın yoğun olmadığı bu dillerde genel olarak, katılımların başarı ile sonuçlandığı sadece İsveççeden katılımın başarısızlıkla sonuçlandığı Tablo 3'ten anlaşılmaktadır.

İlgi çekici olan, bazı nadir dillerde sınav açılmaması ve bazı nadir dillerde de katılımın düşmesidir. Örneğin; Çince'de sınava giren sayısında, 2016'da 68, 2017'de 55, 2018'de 34 ve 2019'da 22 kişi olarak 2016'dan 2019'a doğru bir düşüş yaşandığı görülmektedir. Çince için bu düşüşün; Çincenin, dilsel özellikleri gereği çok zor öğrenilen bir dil olması ve uzun süren bir eğitim gerektirmesinden kaynaklandığı varsayımı yapılabilmektedir. Çünkü anadil ve hedef dilin alfabelerinin birbirinden farklı olduğu durumlarda, farklı karakter yapılarına ve seslendirmelere sahip dillerin öğrenilmesi zorlaşmakta ve zaman almaktadır (Tiryaki, 2013: 40). Katılım sayıları yıllara göre azalan diğer diller Norveççe (2016:

Tablo 4. TUREB Tarafından Gerçekleştirilen 2016-2019 Seviye Tespit Sınavlarının Dağılımı

Sınav İli Ankara	2016-2019 Seviye Tespit Sınavına Giren Aday Sayısı	2016-2019 Seviye Tespit Sınavında Başarılı Olan Aday Sayısı	2016-2019 Seviye Tespit Sınavında Başarısız Olan Aday Sayısı
Almanca	20	12	8
Arapça	133	12	79
Boşnakça	1	54	-
Çince	80	1	44
Endonezce	16	36	12
Farsça	6	4	3
Fransızca	20	3	6
Hırvatça	1	14	-
Hollandaca	7	1	3
İbranice	2	4	2
İngilizce	1268	-	892
İspanyolca	66	376	43
İsveççe	1	23	-
İtalyanca	15	1	11
Japonca	30	4	19
Korece	11	11	4
Lehçe	1	7	-
Portekizce	25	1	5
Romence	1	20	-
Rusça	58	1	36
Sırpça	2	22	1
Yunanca	4	1	-
TOPLAM	1768	608	1168

Kaynak: TUREB (2019).

4 kişi, 2017, 2018, 2019'da katılım yok) ve Romence (2017'de 2 kişi, 2018, 2019'da katılım yok)'dir. Bulgarca, Malayca, Hollandaca, İbranice gibi nadir dillerden ise Dil Ekletme Sınavı açılmamıştır.

Tablo 4'te TUREB'in 2016, 2017, 2018 ve 2019'da Ankara'da açmış olduğu Seviye Tespit Sınavlarının sonuçları verilmiştir.

Tablo 5. 2016-2018 Türkiye'ye Gelen Yabancı Ziyaretçi Sayıları (İlk 5 Ülke ve Nadir Dilleri Konuşan Bazı Ülkeler)

Ülke	2016	2017	2018
Rusya	866 bin	4,7 milyon	5,9 milyon
Bulgaristan	1,6 milyon	1,8 milyon	2,9 milyon
Gürcistan	2,2 milyon	2,4 milyon	2,7 milyon
İran	1,6 milyon	2,5 milyon	2 milyon
Ukrayna	1,45 milyon	1,2 milyon	1,3 milyon
Hollanda	966 bin	799 bin	1,1 milyon
Arapça Dilini Konuşan Ülkeler (Mısır, Libya, Cezayir, Arap Emirlikleri vd.)	2,5 milyon	3,5 milyon	4,6 milyon,
Azerbaycan	606,2 bin	765,5 bin	858,5 bin
Yunanistan	593 bin	623,7 bin	686,8 bin
Romanya	357,4 bin	423,8 bin	641,4 bin
İsrail	293,9 bin	380,4 bin	443,7 bin
Çin	167,5 bin	247 bin	394 bin
İsveç	320,5 bin	289,1 bin	384,3 bin
Endonezya	47,2 bin	85 bin	119 bin
Portekizce Dilini Konuşan Ülkeler (Brezilya, Portekiz)	69,5 bin	76,4 bin	118,6 bin
Malezya	49,2 bin	61,1 bin	95,5 bin

Kaynak: yigm.kulturturizm.gov.tr (2019).

Seviye tespit sınavına girenler; henüz çalışma kartına sahip olmayan turist rehberi adaylarıdır. Bu adaylar üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinden yeni mezun olanlar ya da herhangi bir lisans bölümünden mezun olup TUREB'in açtığı "Sertifika Programlarında" başarı sağlayanlar olabilmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu 2012, 2019). Çoğunlukla; yurtdışında yaşamış kişiler ya da yabancı turistlere hizmet veren işletmelerde çalışan personel, TUREB Sertifika Programlarının sağladığı turist rehberi olabilme imkânı ile uygulama gezisini yaptıktan sonra, halihazırda sahip oldukları yabancı dilleri kullanarak Seviye Tespit Sınavına girip başarı sağlayabilmekte ve aktif olarak rehberlik mesleğini icra etmeye başlayabilmektedir.

2016, 2017, 2018 ve 2019 yılları Seviye Tespit Sınav sonuçları incelendiğinde, Seviye Tespit Sınavlarına giren toplam kişi sayısı 1768 kişi olup, başarılı olup çalışma kartı almaya hak kazanan kişi sayısı 608'dir.

En fazla katılımın, belirtilen yıllar dâhilinde, toplamda 1268 kişi ile İngilizceden gerçekleştiği, başarılı olan sayısının ise toplamda 376 kişi olduğu belirtilmiştir. En fazla katılımı alan diğer diller de Arapça (toplam: 133, başarılı: 54 kişi), Çince (toplam: 80, başarılı: 36 kişi) ve İspanyolca (toplam: 66, başarılı: 23 kişi)'dir. Başarı durumuna bakıldığında, çalışma kartı alma

hakkını kazanan kişi sayısının toplam katılımın yarısından az olduğu görülmektedir.

Dil Ekletme Sınavında olduğu gibi, Seviye Tespit Sınavında da bazı nadir dillere katılım sayıları (Arapça 2016: 8, 2017: 39, 2018: 45 ve 2019: 41 kişi, Çince 2016: 9, 2017: 21, 2018: 22, 2019: 28 kişi, Portekizce 2016: 2, 2017: 4, 2018: 11, 2019: 8 kişi) yıllar içinde yükseliş gösterirken, Hollandacada katılım sayısının (2016: 3, 2017: 2, 2018: 1, 2019: 1 kişi) düştüğü belirlenmiştir. Ayrıca hem Dil Ekletme hem de Seviye Tespit Sınavında, belirli nadir dillerde komisyon kurulamadığı için, talep olmasına rağmen sınav gerçekleştirilmemiştir. Örneğin; TUREB, 2016 yılı Dil Ekletme ve Seviye Tespit Sınavı adına; "Korece, Danimarkaca, İbranice ve Malayca dillerinden komisyon kurulamadığı için bu dillerden başvuru yapanlara yatırdıkları sınav başvuru ücretleri iade edilecektir" (www.tureb.org.tr) şeklinde bir duyuru yapmıştır. Bu açıklamadan çıkarılabilecek sonuç; sınava girmek için başvuranlar olsa dahi üniver-

site ya da konsolosluklardan, “Kurul” oluşturacak yetkili kimseler bulunmadığı için sınav açılmamıştır.

2016-2019 yılları arası Seviye Tespit ve Dil Ekletme Sınavlarından İngilizce, Almanca, Fransızca ve İspanyolca dışında kalan tüm dillerden, turist rehberi olan kişi sayısına bakıldığında, Seviye Tespit Sınavlarından toplamda 171, Dil Ekletme Sınavlarından ise toplamda 136 kişi, turist rehberliği yapmaya hak kazanmıştır.

Tablo 3. ve Tablo 4'teki veriler, Tablo 5'teki Kültür ve Turizm Bakanlığının yayınladığı “Gelen Yabancı Ziyaretçi” sayıları dikkate alınarak değerlendirildiğinde, nadir dilleri konuşan turistlerin Türkiye'yi ziyaret etme oranlarında artış gözlenmektedir. En fazla turist gönderen ülkeler; Rusya, Bulgaristan, Gürcistan ve İran olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ülkelerden gelen turist sayılarının yıllar içinde arttığı görülmektedir. Nadir diller olarak belirtilen Rusça, Bulgarca, Gürcüce, Arapça vb. dillerde yıllara göre artan turist sayısına rağmen, TUREB'in 2019 “Dillere Göre Turist Rehberi Dağılımı” listesinde, Rusça dilinde 692, Arapçada 357, Bulgarcada 231 ve Gürcücede ise sadece 1 turist rehberi yer almaktadır. Turist sayısında gözlenen artışın, bu dillerdeki turist rehberi sayısında, önceki yıllara kıyasla büyük bir artış yaratmadığı sonucu çıkarılabilmektedir. Ayrıca, nadir dilleri konuşan ziyaretçi sayılarındaki artışa paralel olarak, nadir diller için açılan sınav ya da bu sınavlara katılım oranının Tablo 3. ve Tablo 4'te de görüldüğü gibi (Endonezce, Çince, Arapça, Portekizce dışında) artmadığı hatta bazı nadir dillerde (Bulgarca, Gürcüce, Malayca) hiç sınav açılmadığı şeklindedir. Buna karşılık sınav açılmayan nadir dillerin aksine hem Dil Ekletme hem de Seviye Tespit Sınavında İngilizce için sınav açılmaya devam etmektedir. Bunun da toplam turist rehberi sayısının (10912) yarısından fazlasının sahip olduğu İngilizce dilinin (6925) yarattığı rehber enflasyonunu gün geçtikçe arttırdığı çıkarımı yapılabilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm yapısı gereği çok kültürlü ilişkilerin gerçekleştiği küresel ölçekte bir sektördür. Hem işletmeler hem de turistler açısından kültürün ve kültürlerarası farklılıkların daha önemli hale geldiği günümüz turizm sektörü içerisinde rekabet avantajı elde etmek isteyen seyahat acentaları ve onların birer temsilcisi konumunda olan turist rehberleri sektörün önemli yapı taşlarıdır. Bu nedenle ülkesini farklı kültürlerden gelen turistlere en iyi şekilde tanıtmak ve anlatmak isteyen turist rehberinin etkin iletişim kurabilmesi için kültürel farklılıklardan kaynaklanan sözlü iletişim özelliklerinin farkında olması ve bu doğrultuda turistlerle iletişim kurması büyük önem taşımaktadır.

Turist rehberliği mesleğinin kilit taşı olan sözlü iletişim yeteneğinin kaynağı dildir. Dil, kültürü oluşturan en önemli unsurlardan biridir. Bu yüzden, bir milletin konuştuğu dili bilmeden o kültürü anlamının çok da mümkün olamayacağı söylenebilir. Turist rehberi konuştuğu dil vasıtası ile turistlerle paylaşımda bulunabilir ve kendini ifade ederken onların istek ve ihtiyaçlarını anlayabilir. Bu nedenle, turist rehberinin hizmet sunduğu turistlerin dilini konuşması çok önemlidir. Buradan yola çıkarak turist rehberinin farklı milletlerden turistlerle ortak dilde değil de turistlerin kendi dilinde konuşmasının hem kendisi hem de turist memnuniyeti için oldukça önemli olduğu bu çalışmada belirtilmiştir. Bu koşul sağlanmadığı takdirde turist memnuniyetinin tam anlamıyla sağlanamayacağı düşünülmektedir. Bu amaçla nadir diller olarak bilinen, turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun çalışma kartında sıklıkla yer almayan, belirli düzeyde konuşulan dillerin yaygınlaşmasının önemi vurgulanmıştır.

Çalışmada öncelikle alanyazın taraması yapılmıştır. Turist rehberlerinin dil seçimleri, nadir dillerin kullanım düzeyleri ve etkileri araştırılmıştır. Bu amaçla doküman incelemesi tekniği kullanılarak ilgili kurumların resmi siteleri incelenmiştir. TUREB' den alınan 2016-2019 Turist Rehberi İstatistikleri, Dil Ekletme ve Seviye Tespit Sınavı verileri ile Kültür ve Turizm Bakanlığının “Gelen Yabancı Ziyaretçi” sayıları karşılaştırılmış ve yorumlanmıştır.

Literatürden elde edilen bilgiler, turist rehberlerinin dil seçiminde çoğunlukla eğitim hayatlarında edindikleri dillere (Ahipaşaoğlu, 2006: 38) ve gelir getirici etkisi diğerlerine göre daha fazla olan milletlerin dillerine (Güzel & Koroğlu, 2015: 169) odaklandıklarını belirtmektedir. TUREB, Kültür ve Turizm Bakanlığı istatistikleri, gelen yabancı ziyaretçi sayılarındaki artışın, Çince, Arapça ve Endonezce gibi dillerdeki turist rehberi artışına neden olabileceğini işaret etmektedir.

Her milletin kendi dilinin konuşulmasının, turist memnuniyeti ve turist rehberi algısı adına sağladığı faydanın, ortak dil kullanmanın sağladığından daha fazla olduğu vurgulanmıştır. Nadir dil bilmenin hem rehberin hem de ülkesinin kazancı ve imajına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Turist rehberliği açmazlarından olan kaçak rehberlik, gölge rehberlik gibi yasal olmayan çalışma türlerine ve bunlara neden olarak sunulan “az konuşulan dillerde rehber bulamama” bahanesine, nadir dillerde çalışma kartı bulunan rehber sayısındaki artış ile engel olunabilir. Turist rehberliği meslek yasasında belirtilmiş bir tanımı olmayan gölge rehberlik, Çakmak (2018) tarafından “*grupta eylemli bir turist rehberinin bulundurulduğu ancak rehberlik hizmetinin eylemli turist rehberi yerine başka bir şahıs tarafından sunulduğu durumlarda ortaya çıkan yasadışı*

şı rehberlik faaliyeti” olarak tanımlanmıştır. Bu durum hem bazı seyahat acentalarının gölge rehber olarak hizmet veren rehberlere taban yevmiyenin altında ücret verme ısrarlarına, hem de sayıca fazla tura çıkmak isteyen turist rehberlerinin artışına yol açabilmektedir. Bu da araçta yer alan fakat anlatımı tur liderine bırakan “gölge rehber” probleminin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Eser & Çakıcı, 2018: 5).

TUREB’in İngilizce ve Almanca gibi yaygın dillerde dil ekletme sınavını her sene açtığı görülmektedir. Yaygın dillerde açılan bu sınavların, turist rehberi enflasyonunu arttırdığı, bunun da turist rehberleri arasında hem kendilerine hem de mesleğin imajına zarar veren bir rekabet ortamı yarattığı söylenebilmektedir. Bunun yanında yaygın dillerde yoğunlaşma ve Lehçe, Çince, Korece gibi nadir dillerde yeterli sayıda turist rehberinin olmaması, nadir dillerdeki turist rehberi ihtiyacının, İngilizce ve Almanca gibi yaygın dillerde çalışma kartı olup dili dışında çalışan ya da sadece yasal tur görünümü vermek amacıyla araçta bulunan “çanta ya da gölge rehber” diye tabir edilen gözetmen rehberler (İlhan & Soybalı, 2018: 20) tarafından karşılanmasına yol açmaktadır. Bu yüzden, İngilizcedeki yoğunluğun yarattığı turist rehberi enflasyonunun önüne geçmek için İngilizce açılan sınavlarda kısıtlamaya gidilmesi gerektiği düşünülmektedir. Tüm bunların yanında, nadir dillerde talep olsa dahi, komisyon kurulamadığı için TUREB’in Dil Ekletme ya da Seviye Tespit sınavlarını açmadığı görülmektedir.

Bu noktada, 2017 yılında düzenlenen 3. Turizm Şurasında Turizm Eğitimi, İstihdamı ve Turist Rehberliği hizmetine yönelik alınan kararların uygulamaya geçirilmesinin son derece önemli olduğunu belirtmekte fayda görülmektedir. Turizm Eğitimi, İstihdamı ve Turist Rehberliği alanında hazırlanan sonuç raporunda, hem lisans hem de lisansüstü eğitim düzeyinde önemli kararlar alınmıştır. Lisans düzeyinde yabancı dil eğitimine önem verilmesi, nadir dillerin önemi vurgulanmıştır. Alınan kararlar öneriler kısmında belirtilmiştir.

Dilde yaşanan rehber enflasyonun önüne geçmek, rekabet ortamında kendilerini ayrıcalıklı kılabilmek adına, rehberlerin bilgi ve becerilerini geliştirmeleri, özellikle dil konusunda çeşitli dilleri öğrenmeleri gerekmektedir. Bu çeşitlendirme de nadir dillere yönelme ile sağlanabilir. Literatürde turizmde dil seçimi ve yabancı dilin önemine dair çalışmalara rastlanmamakla birlikte çalışmaların daha çok, turizmde yoğun olarak konuşulan diller üzerinde odaklandığı görülmektedir. Bu çalışmada ise yaygın dillerden ziyade nadir diller üzerinde durulmuş ve “Nadir Dil” kavramı bir çerçeveye oturtulmaya çalışılmıştır. Çalışma kapsamında geliştirilen öneriler şu şekildedir:

- Turist rehberliği alanında öğrenim gören rehber adaylarının, sektörden kopmamaları adına eğitimleri esnasında nadir diller hususunda bilinçlendirilip yönlendirilmeleri (Güzel ve ark., 2014: 185-186) sağlanabilir,
- Ön lisans ve tezsiz yüksek lisans düzeyinde eğitim veren “Turist Rehberliği” bölümlerinin kapatılması; bunun yerine eğer yoksa aynı üniversitede lisans programlarının açılması, rehberlik eğitiminin lisans ve üzeri programlarda verilmesi, ilgili mevzuatın bu şekilde düzenlenmesi (3. Turizm Şurası, 2017).
- Turist Rehberliği lisans bölümlerine sadece yabancı dil puanı ile öğrenci alınması Turist rehberliği bölümlerinde uygulamalı eğitimlerin yoğunluğunun artırılması (3. Turizm Şurası, 2017)
- Nadir dillerdeki ihtiyaç, turist rehberliği eğitimi veren üniversitelerle paylaşılarak nadir dil konusunda turist rehberi adayları için eğitim stratejisi oluşturulması,
- Nadir dillerden dil yeterliliğine sahip lisans mezunlarının turist rehberliği tezli yüksek lisans programlarına kabulünün kolaylaştırılması (3. Turizm Şurası,2017)
- Üniversitelerin, turist rehberliği bölümlerinin müfredatlarına nadir diller kapsamında ikinci bir yabancı dil eklenerek bu konuda destek sağlanması,
- Turist Rehberliği bölümlerine ülkenin turizm stratejileri ile uyumlu olacak biçimde Çince, Hintçe, Rusça, Farsça gibi dillerde seçmeli ders konulması, bu dillerin belirlenmesinde ve içeriklerin oluşturulmasında Kültür ve Turizm Bakanlığı ile TUREB’in görüşlerinin alınması (3. Turizm Şurası,2017),
- Üniversitelerde ikinci dil olarak nadir dillerden birinin verilmesi ile eğitimini başarıyla tamamlayan rehber adaylarının YDS ya da TUREB’in dil sınavlarında başarılı olup, bu dillerden çalışma kartı alabileceği ve yaygın dillerdeki rehber enflasyonundan etkilenmeden, rahatça turist rehberliği hizmeti verebilecekleri konusunda bilinçlendirilmeleri sağlanabilir,
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB, Meslek Odaları gibi yetkili otoriteler nadir dilleri öğrenmeyi teşvik edici ve kolaylaştırıcı kurslar ve sınavlar açabilir,
- TUREB dil sınavlarında alanında sayıca fazla turist rehberi bulunan İngilizce dilinde açılan sı-

navlarda kısıtlamaya gidilebilir ve sadece ihtiyaç duyulan nadir dillerde sınav açabilir,

- Nadir dillerde talep olsa dahi komisyon kurulmadığı için sınav açılmamasının önüne geçmek için üniversite ve konsolosluklarla daha etkili ve zamanında iletişim kurulabilir,
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB ve Meslek Odaları ortak çaba ve araştırmaları ile hangi dillerde turist rehberi ihtiyacı olduğunu belirleyip o dillerin öğrenilmesi ile ilgili stratejiler oluşturulabilir,

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Balta, S. (2017). Rehberlikte Kişisel Gelişim ve Paydaş İlişkileri. Ö. Güzel, V. Altıntaş, & İ. Şahin (Ed.), *Turist Rehberliği Araştırmaları: Öngörüler ve Uygulamalar* içinde (127-138). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 117-134.
- Bayram, G. E. (2016). Yabancı Dil Öğretim Yöntemlerinin Turizm Rehberliği Eğitimi Açısından İncelenmesi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5 (4), 137. Issn: 2146-9199.
- Black, R., & Weiler, B. (2005). Quality Assurance and Regulatory Mechanisms in The Tour Guiding Industry: A Systematic Review. *The Journal of Tourism Studies*, 16 (1), 24-37.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide The Origins, Structure and Dynamics of A Role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29. Doi: 10.1016/0160-7383(85)90037-4
- Cohen, E., & Cooper, R. L. (1986). Language and Tourism. *Annals of Tourism Research*, 13(4), 533-564. Doi: 1016/0160-7383(86)90002-2
- Corbin, J. & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks: Sage
- Çakmak, T. F. (2018). Turist Rehberliğinin Açmazları, S. Eser, S. Şahin, & C. Çakıcı (Ed.), *Turist Rehberliği* içinde (290-296). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çetin, G., & Kızılırmak, İ. (2012). Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 309-311.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F., & Efendi, E. (2007). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eser, S. (2018). Meslek Olarak Turist Rehberliği. Seçkin Eser, Seda Şahin, & Celil Çakıcı, (Ed.), *Turist Rehberliği* içinde (25-33). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eser, S. & Çakıcı, C. (2018). Turist Rehberliği Terminolojisi. S. Eser, S. Şahin, & C. Çakıcı, (Ed.), *Turist Rehberliği* içinde (5). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Fennell, D. A., & Eagles, P. F. (1990). Ecotourism in Costa Rica: A Conceptual Framework. *Journal of Park And Recreation Administration*, 8(1), 23-34.

- Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Güzel, F. Ö., & Köroğlu, Ö. (2014). Turist Rehberlerinin Liderlik ve Aracılık Rollerinin Tur Deneyimine Etkisi: Doğa Turları Üzerine Bir Araştırma. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 13(4), 939-960.
- Güzel, F. Ö., & Köroğlu, Ö. (2015). Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algularının İçerik Analizi Yöntemi ile Belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(1), 155-174.
- Güzel, Ö., Türker, A., & Şahin, İ. (2014), Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2(2), 185-187.
- İlhan, Y. & Soybalı, H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23.
- İşler, D. B. & Güzel, F. Ö. (2014) Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 19(1), 125-138.
- İzmir Kültür ve Turizm Müdürlüğü, (2012). Nadir Dil Tanımı. <https://izmir.ktb.gov.tr/tr-76809/nadir-dilde-profesyonel-turist-rehberligi-sinavi-sonucl.html> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 05. 05. 2019
- Karacaoğlu, S., & Sert, A. N. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği. *Journal of Tourism And Gastronomy Studies*, 6 (3), 81-99.
- Krauss, M. (1992). The World's Languages in Crisis, *Language*, 68 (1), 4-10
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2019). Turizm İstatistikleri, Yabancı Ziyaretçi Sayısı. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/tr-9851/turizm-istatistikleri.html> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 29. 05. 2019
- Kürkçü, M. (2016). *Turist Rehberliği Eğitimi Konusunda Değerlendirmeler*. 17. Ulusal Turizm Kongresi, 20-23.
- Leslie, D., Russell, H., & Govan, P. (2004). Foreign Language Skills And The Needs of The Uk Tourism Sector. *Industry and Higher Education*, 18(4), 260-261 Doi:10.5367/0000000041667565.
- ÖSYM Klavuzu (2020). <https://www.osym.gov.tr/TR,19431/2020-yuksekogretim-kurumlari-sinavi-yks-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-klavuzu.html>. adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 25.08.2020.
- Rabotić, B. (2009). *The Creative Role Of Tourist Guiding*. In Proceedings of The International Tourism Conference” Cities As Creative Spaces For Cultural Tourism” (Cd Format).
- Rabotić, B. (2011). Tour Guiding As Profession: Perceptions And Self-Perceptions of Guides in Serbia. In 2nd International Research Forum On Guided Tours, University of Plymouth (7-9).
- Salazar, N. B. (2005). Tourism And Glocalization “Local” Tour Guiding. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 628-646. Doi: 10.1016/J.Annals.2004.10.012
- Satghare, M. H. R., Ragde, M. S., & Rao, M. P. (2014). Importance of Foreign Language Skills in Tourism Industry of Aurangabad. *Role of Language and Culture in Society* (1-11).
- Şahin, S. (2018). *Turist Rehberinin Yetkinlikleri*. S. Eser, S. Şahin, & C. Çakıcı, (Ed.), Turist Rehberliği İçinde (48-67). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türk Dil Kurumu, (2019). “Nadir ve Dil Terimlerinin Tanımı. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gtsvarama=gts&guid=tdk.gts.5ccf36ceec4cf7.21080613 adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 07. 04. 2019
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi: Kuşadası Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Tetik, N. (2012). *Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Tiryaki, E. N. (2013) Yabancı Dil Olarak Türkçe Öğretiminde Yazma Eğitimi. *Ana Dili Eğitimi Dergisi*, 1(1), 31-42. Doi: 10.16916/Aded.16018
- Turan, A. (2017). *The Role Of Tour Guides in Opening The Eyes of Tourists During A Slum Experience*. In 5th International Research Forum On Guided Tours Conference (58-69).
- Tureb, (2019). *6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu Gereğince Nasıl Rehber Olunur*. <http://tureb.org.tr/tr/page/detail/75> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 07.04.2019.
- Tureb, (2019). *Rehber İstatistikleri*. <http://tureb.org.tr/tr/rehberistatistik/> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 28.04.2019.
- Tureb, (2016). *Nadir Dil Tanımı*. <http://tureb.org.tr/tr/news/detail/995> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 07.04.2019.

Tureb, (2016). *2016 Sınav Takvimi Hakkında Bilgilendirme*. <http://tureb.org.tr/tr/news/detail/941> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 07.04.2019.

Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği 2014. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/12/20141226-25.htm> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 19.03.2020

Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 19.03.2020

3.Turizm Şurası (2017). Turizm Eğitimi, İstihdamı ve Turist Rehberliği Komisyon Raporu <https://turizmsurasi.ktb.gov.tr/Eklenti/57389,turizmegitimiistihdami-turistrehberligikomisyondururapor.pdf?0> internet adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 18.08.2020.

Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/atad/issue/16793/174455> adresinden alınmıştır.

Yıldırım, A ve Şimşek, H. (2013). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınları.

YÖK, (2020). Yüksek Öğretim Program Atlası. <https://yokatlas.yok.gov.tr/> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 19.09.2020

Wach, E. (2013). Learning about qualitative document analysis. https://www.researchgate.net/publication/259828893_Learning_about_Qualitative_Document_Analysis. Erişim Tarihi: 23.10.2020

World Federation Of Tourist Guide Associations, (2019). Definition of Tourist Guide. <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> adresinden alınmıştır. Erişim Tarihi: 20.03.2019

Yin, R. K. (1994). *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks: Sage.

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması süresince herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm Akademik Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Bu çalışmada veri toplama süreci 10 Ocak- 30 Mart 2019 tarihlerinde tamamlanmış olup, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı TR Dizin Etik Kurul Kriterleri 1 Ocak 2020 tarihinde ilan edilmiştir.

Araştırmacıların Katkı Oranı:

1. Yazar = 60%

2. Yazar = 40%

EXTENSIVE SUMMARY

Language Choice and Importance of Rare Languages in Tourist Guidance

Seçkin ESER*, Nalan HAŞİMOĞLU

Introduction

The tourist guide not only guides the native people, but also guides visitors from different countries. In order to be able to mediate between these two cultures (Rabotic, 2009: 11) and to provide accurate and reliable information about the destinations, the knowledge of foreign language is very important for tourist guides (Şahin, 2018: 53). Knowledge of foreign language, which is at the main point of communication, is perhaps the first and most basic requirement of the tourist guidance profession. Therefore, the tourist guide has to know the language in detail in order to share his knowledge and experiences. The tourist guide who speaks both the local language and the language of the visitors accurately and fluently, provides the opportunity to eliminate the communication problems and the conflicts that may arise between the two cultures (Güzel & Köroğlu, 2014: 945). Sometimes tourists can face serious communication barriers even in the environment designed by tourism (Cohen & Cooper, 1986: 541). In such cases, the tourist guide should be the solution to the communication barrier of the visitors. Even if the tourist guide are able to communicate with the visitors in a common language than their own language, the fact is that speaking native language of the visitors makes a big difference both for tourist guide's prestige and income and for the satisfaction of visitors. Because with a tourist guide who speaks their own language, visitors feel safer and more comfortable in a destination that they never experienced before. Thanks to the tourist guide who speaks visitors' language, unfamiliar destination turns into a place that more familiar (Rabotic, 2011: 6).

In this study, the usage of languages in tourist guidance service in Turkey and the assessment of the current situation of rare languages is made. For this purpose, it is aimed to research the language choices of tourist guides, usage levels and effects of rare languages. Also the benefits of using rare languages in the communication between guides and tourists are mentioned. In this respect, it is considered that this study will contribute to Tourist Guides, Association of Tourist Guides and Professional Chambers of Tourist Guidance, Educational Institutions which provide Tourist Guidance Training and field researchers.

Method

In the research, on the basis of qualitative research method, the document review technique was used. The data obtained from the Ministry of Culture and Tourism, TUREB and Tourist Guides Professional Chambers have been carefully examined and tabulated on a yearly basis. And also, the study was designed as a literature review in order to make an assessment of the preference of language and the current situation of rare languages in tourist guidance services. For this purpose, books, articles in Turkish and English languages, data on the official website of TUREB, additional data that they send upon request, and the number of visitors on the official website of the Ministry of Culture and Tourism were compiled and interpreted. In this study, literature review is presented under two sections. In the first part, tourist guidance and language choice are discussed. The second part focuses on rare languages and the importance of rare languages in tourist guidance.

Conclusion

Analysis of the literature about the choice of language and rare languages in tourist guidance, there are so many studies mostly focus on common languages spoken in tourism but in this study, rather than common languages, rare languages are emphasized and the concept of "Rare Language" is tried to be put into a frame.

The tourist guide can communicate with tourists and understand their wishes and needs while expressing himself. Therefore, it is very important that the tourist guide speaks native language of the tourists. The information obtained from the literature indicates that tourist guides mostly choose the languages they have acquired in their educational life (Ahipaşaoğlu, 2006: 38) and the languages of nations that they could get higher income (Güzel & Köroğlu, 2015: 169). Besides, statistics of TUREB and the Ministry of Culture and Tourism indicate that the increase in the number of foreign visitors may lead to an increase in the number of tourist guides in some languages such as Chinese, Arabic and Indonesian.

It is stated in the study that the tourist guide' speaking in the language of tourists instead of common language is very important for both the satisfaction of the tourist and the image of the country and the tourist guide. If this condition is not fulfilled, it is thought that the satisfaction of tourists cannot be fully achieved.

Based on tourist guide statistics, there is a high number of English language guides in the industry. This can be inferred that the requirement of a tourist

* Corresponding author at: Kırklareli University, Tourism Faculty, E-mail: seckineser@outlook.com

guide in rare languages is met by supervisory guides. But the data shows that TUREB continues to organize Language Addition Tests in common languages such as English and German every year. It can be said that these exams in common languages increase tourist guide inflation, which creates a competitive environment among tourist guides that harms both themselves and their professional image. The increase in common languages and the lack of sufficient tourist guides in rare languages such as Polish, Chinese and Korean lead to illegal work by tourist guides who are called “bags or shadow guides”. These bags or shadow guides are working outside of their licenced language and just sitting in the vehicle to give a legal tour appearance. So, in order to prevent the tourist guide inflation caused by the intensity of the English language, it was emphasized that restrictions should be applied in the English language tests.

In addition to these, it is seen that even if there is a demand, TUREB does not make exams in some rare languages. Because TUREB doesn't find enough members to form a committee for those rare languages. Therefore, the importance of the spread of rare languages is emphasized in the study. With this study, it is foreseen that the importance of knowing a rare language will increase the prestige of the tourist guidance profession and eliminate the excuse of “not being able to find a guide in rare languages” used by agencies. It is stated that illegal types of work such as illegal guidance which is one of the tourist guidance dilemmas, can be prevented by the increase in the number of tourist guides having rare languages on the work licence. This study is thought to raise awareness of the importance of rare languages in the competent authorities such as TUREB, Ministry of Culture and Tourism and Educational Institutions which provide Tourist Guidance Training. This study makes a noteworthy contribution to tourist guidance profession and literature.