



“GİRİŞ NERESİ?” İLK DEFA GİDİLEN DESTİNASYONDA TURİST REHBERLİĞİ

Araştırma Makalesi

Tolga Fahri ÇAKMAK*, Nalan ALBUZ**

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin ilk defa gittikleri destinasyonlarda rehberlik yapmaları durumunda yaşadıkları sorunları araştırmaktır. Nitel araştırma yöntemlerinin kullanıldığı bu çalışmanın deseni fenomenolojidir. Araştırmanın verileri iki farklı odak grup görüşmesinde toplam 18 adet turist rehberi ile yapılan görüşmelerden elde edilmiştir. Gruplar, pilot çalışma esnasında elde edilen veriler ışığında ilk defa gidilen bölgelerde yapılan turist rehberliği faaliyetlerinin iki alt başlıkta değerlendirilmesi gerektiği mantığı üzerine kurulmuştur. İlk grup, uzun zamandır turistik faaliyetlerin gerçekleştiği destinasyonlarda ilk defa yapılan rehberliktir. Bu tür rehberliklerin daha çok mesleğe yeni başlayan ya da o bölgede yeni yaşamaya başlamış rehberlerin başına geldiği gözlenmektedir. Böyle turlarda turist rehberleri, üzerlerinde büyük bir baskı hissettiklerini ve grupta daha önce oraya gitmiş kişilerin olmasını bir sorun olarak algıladıklarını bildirmiştir. Ayrıca seyahat acentalarının bu bölgelerde rehberlerden olan beklentisinin yüksekliğine de dikkat çekilmiştir. İkinci grup ise yeni destinasyonlarda yapılan turlardır. Bu turlarla da ağırlıklı olarak mesleki tecrübesi yüksek, uzun yıllardır rehberlik yapan turist rehberlerinin karşılaştığı gözlenmiştir. Bu gezilerin turist rehberlerine grupla birlikte yeni yerleri keşfetme hissi verdiği, turist rehberlerinin destinasyona ilk defa gelmesinin de acenta ya da turist tarafından bir sorun unsuru olarak algılanmadığı belirtilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberliği, Tur, Deneyim

JEL Sınıflama Kodları: J 83

“WHERE IS THE ENTRY?” TOURIST GUIDANCE FOR THE FIRST TIME DESTINATION

Research Article

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the problems experienced by professional tourist guides in the destinations they visit for the first time. The pattern of this study using qualitative research methods is phenomenology. The data of the study were obtained from the interviews with 18 tourist guides in two different focus group interviews. The groups are based on the logic that tourist guidance activities in the regions visited for the first time should be evaluated under two subtitles in the light of the data obtained during the pilot study. The first group is the first-time guidance in destinations where touristic activities take place for a long time. It is observed that this kind of guidance mostly happens to the guides who have just started the profession or have just started living in that area. It is

* Dr. Öğr. Üyesi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, tolgafahricakmak@gmail.com, orcid.org/0000-0002-7952-1102

** Dr. Öğr. Üyesi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, nalanalbuz83@hotmail.com, orcid.org/0000-0003-2111-0842

“Çakmak, T.F. ve Albuz, N. (2020). “Giriş Neresi?” İlk Defa Gidilen Destinasyonda Turist Rehberliği, *International Journal of Contemporary Tourism Research*, Vol 4: No: 2, p.124-134, doi: 10.30625/ijctr.754799”

Makale Gönderim Tarihi: 18.06.2020

Kabul Tarihi: 14.09.2020

underlined that tourist guides feel such a great pressure on such tours, and the presence of people who have been there before in this group is perceived as a problem. In addition, attention was drawn to the high expectation of travel agencies from the guides in these regions. The second subtitle is tours made in new destinations. It is observed that mostly tourist guides with high professional experience and guiding for many years have encountered with such tours. It is stated that these trips give the tourist guides the feeling of discovering new places with the group, and that the first time the tourist guides come to the destination is not perceived as a issue by the agency or the tourist.

Keywords: Tourist Guiding, Tour, Experience

JEL Classification Code: J83

GİRİŞ

Seyahat eğilimleriyle ilgili araştırmalara göre turistler; değişiklik arayışı (yerel gibi yaşamak, özgünlük ve dönüşüm), sosyal medyada paylaşım (ziyaret edilen destinasyonların ve bu destinasyonlarda yaşanan yaşanılan an'ların ve deneyimlerin paylaşımı), sağlıklı yaşam (yürüyüş, spor turizmi vb.), paylaşım ekonomisinin yükselişi (airbnb, couchsurfing, bla bla car, homeexchange vb.) ve sürdürülebilirlik konusunda farkındalığın artması nedeniyle daha fazla seyahat etmektedirler. Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO) yayınladığı turizm istatistikleri, dünya çapında turist hareketliliğinin ve turizmden elde edilen gelirlerin her geçen yıl arttığını göstermektedir. DTÖ'nün 2019 yılında açıkladığı verilere göre 2018 yılında 1,4 milyar turist uluslararası turizm hareketlerine katılmıştır. Uluslararası turizm gelirleri, 2018 yılında 1,7 trilyon \$'a ulaşmıştır. 2018 yılı uluslararası turizm gelirleri dünyadaki toplam ihracat gelirlerinin %7'sini, hizmet sektöründeki toplam ihracatın %29'unu oluşturmaktadır (World Tourism Organization, 2019). Uluslararası turistlerin yanı sıra kendi ülke sınırları içinde turizm faaliyetlerine katılan ulusal/yerli turistler ile gurbetçi olarak değerlendirilen turistler de dikkate alındığında turizmin dünya ekonomisindeki yeri ve önemi daha iyi anlaşılmaktadır. Öte yandan bu turizm hareketliliklerine katılımdaki bu yoğun artış devamında yeni destinasyonların paket turlara eklenmesini de ortaya çıkartmakta, tüketim hususunda yeni alternatifler sunmaktadır.

Bir destinasyonun turizm sektöründe üst sıralarda yer almasında; turistlere daha kaliteli hizmetin sunulması, olumlu ve farklı deneyimler yaşatılması, turistlerin tekrar ziyaret etme niyetiyle memnun ayrılmalarının sağlanması önemli faktörlerdir. Bu noktada; turistlerle ziyaret edilen destinasyonlar arasında turizm elçisi olarak sorumluluk üstlenen ve gezi süresince turistlere eşlik eden turist rehberleri önemli bir yere sahiptir. Zhang ve Chow (2004) çalışmalarında, turizmde

sektörel başarısının, destinasyon bilinirliğinin ve imajının büyük ölçüde turist rehberlerine bağlı olduğunu belirtmektedir.

İlgili yazında turist rehberi kavramıyla ilgili farklı tanımlar bulunmaktadır. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA) turist rehberini; *'Turistlere kendi seçtikleri dillerde rehberlik eden, bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayarak aktaran ve bulunduğu bölgenin yetkili kurumu tarafından kabul edilen bir sertifikaya sahip olan kişi'* şeklinde tanımlamaktadır (www.wftga.org). 7 Haziran 2012 tarihinde kabul edilen 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda turist rehberliği hizmeti; *'Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi'* şeklinde ifade edilmektedir. Ap ve Wong (2001), turist rehberini, *'sahip olduğu bilgi, destinasyonun çekiciliklerini ve kültürünü yorumlama yeteneği, iletişim ve hizmet becerisi ile turistlerin ziyaretlerini turdan deneyime dönüştüren kişi'* olarak tanımlamaktadır. Ayrıca turist rehberini, ev sahibi destinasyon ile turistler arasında önemli bir aracı ve turizm sektörünün ön cephe oyuncusu olarak da nitelendirmektedir. Turistlerin ziyaret ettikleri destinasyonla ilgili izlenimleri iletişim halinde oldukları turist rehberi vasıtasıyla oluşmaktadır (Alshatnawi, 2014: 2). Turist rehberi; destinasyonun tanıtımında, turist deneyiminin kalitesini ve turistlerin kalış sürelerini etkilemede ve yerel halka ekonomik fayda sağlama konusunda stratejik bir öneme sahiptir (Dahles, 2002: 783).

Turist rehberleri turizm sektörünün oldukça önemli bir paydaşı konumundadır. Bunda iki temel etkenin söz konusu olduğu söylenebilir. İlki, Türkiye’de olduğu gibi pek çok ülkede turların, turist rehberi eşliğinde gerçekleştirilmesinin yasal zorunluluk kapsamında olmasıdır. Türkiye’de bu zorunluluk 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Yasası (tursab.org.tr) çerçevesinde gerçekleşmektedir. İkincisi ise turun başarılı olması hususunda turist rehberinin taşıdığı kilit roldür. Bu rol alan yazında da sıklıkla ele alınmış ve önemine vurgu yapılmış bir konudur (Koroğlu, 2019; Albuz vd. 2018; Çolakoğlu vd. 2017). Aynı zamanda seyahatle ilgili tüm planlamaların önceden yapılmış olması, tur maliyetinin önceden biliniyor olması ve tur süresince turistlere eşlik edip oluşabilecek problemlerin çözümüyle ilgilenecek birinin bulunması rehberli turlara olan talebi de arttırmaktadır. Schmidt (1979)’de rehberli turların en temel ve kapsayıcı işlevinin, çeşitli alanlarda kendini gösteren problem çözme bileşeni olduğunu belirtmektedir. Çünkü turist rehberleri ziyaret edilen destinasyonda yerel halk ve turistler arasında arabuluculuk yapmakta, ulaştırmayla ilgili düzenlemeleri takip etmekte ve ortaya çıkabilecek sorunları çözme sorumluluğunu üstlenmektedir (Schmidt, 1979: 442-443). Yabancı turistlerin rehberli turları tercih etme nedenlerinin merkezinde; farklı bir kültürel deneyim yaşamak istemeleri ancak yabancı bir ülkede bulunmanın zorlukları ile karşılaşmak istememeleri gelmektedir (Yu vd., 2001: 76-77). Diğer yandan, deneyimli ve bilgili bir turist rehberi, bilinenden bilinmeyene geçişi kolaylaştırarak dillerine ve kültürlerine yabancı oldukları bir ortamda turistlerin rahat ve güvende hissetmelerini sağlayabilmektedir. Ayrıca ziyaret edilen destinasyonlarda turistlere anlamsız gelebilecek, önemsiz diye düşünülebilecek veya gözden kaçırılabilir detayların turist rehberleri tarafından anlatılması ve yorumlanması; gezilerin özüksenerek, bilinçli bir şekilde gerçekleştirilmesini ve deneyime dönüşmesini sağlamaktadır (Hu, 2007: 15-16). Birçok araştırmacının da belirttiği gibi turist rehberi, turist deneyiminin kalitesini etkileyen en temel nedendir (Chang, Kung ve Luh, 2012; Black ve Weiler, 2005; McDonnell, 2001). Turist rehberleri, turistlerin nereye gidecekleri, ne görecekleri ve yerel halkın kültürel özelliklerinin doğru şekilde anlaşılması konusunda önemli bir etkiye sahiptir

(Yu vd., 2001:77). Aynı zamanda turistlerle yerel toplum arasındaki iletişim ve etkileşimde de önemli bir kültürel arabuluculuk görevi üstlenmektedirler (Yu vd., 2001; Leclerc ve Martin, 2004).

Bir destinasyonun tanıtımının doğru şekilde yapılması, olumlu imajının yaratılması, rakipler karşısında rekabet gücü elde edilebilmesi ve destinasyonda yüksek kalitede hizmetin sunulabilmesi konularında turist rehberleri önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Turist rehberlerinin bu sorumlulukları yerine getirmeleri turizm sektörünün başarısı için hayati bir konudur. Ancak turist rehberlerinin sahip oldukları bilgiler, beceriler, özellikler ve deneyimler de bu sorumlulukların yerine getirilmesinde oldukça etkilidir. Tur yönetimi esnasında her zaman bir sorunla veya beklenmedik bir durumla karşılaşmak muhtemeldir. Turist rehberinin, sorunu veya beklenmedik durumu yönetmesinde meslekteki deneyim süresi etkili olduğu gibi sahip olduğu bilgiler, beceriler ve özellikler de etkilidir.

Bu çalışmada turist rehberlerinin, turist grubu ile ilk defa ziyaret ettiği destinasyonlarda yaşadığı olumlu ve olumsuz durumlar araştırılmıştır. İlk defa gidilen destinasyonlara yönelik turist rehberleri 2 farklı şekilde ele alınmıştır. Birincisi eğitim gezilerinde ziyaret ettikleri ve turların yoğun bir şekilde gerçekleştirildiği bir destinasyonu turist grubu ile ilk defa ziyaret eden turist rehberleri, ikincisi eğitim gezilerinde gitmediği, yeni ziyarete açılan ve tur programlarında yeni yeni yer almaya başlayan destinasyonları ziyaret eden turist rehberleridir. Çalışmanın bu noktada taşıdığı önem, özellikle ilk defa tur gerçekleştirilen bölgelerde yaşanan zorlukların ve sıkıntıların belirlenmesini amaçlamasıdır. Alan yazınında bu konu ile ilgili başka bir çalışmaya rastlanmamış olması da yine çalışmanın önemini ortaya çıkartır niteliktedir.

LİTERATÜR TARAMASI

Turist rehberlerinin rolleri; tur çeşidi, turist tipolojisi, grubun türü, ihtiyaçları ve ilgi alanları ile tur operatörünün ve sektörün rehberden beklentileri gibi çeşitli faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir (Black ve Weiler, 2005: 26-27). Bu nedenle turist rehberliği, karmaşık ve çok yönlü rollerden ve alt rollerden oluşmaktadır. Holloway, 1981 yılında yayınlanan çalışmasında turist

rehberlerinin rollerini şu şekilde sıralamaktadır; bilgi veren, bilgi kaynağı, misyoner, elçi, öğretmen veya eğitmen, motivatör, turistik deneyim başlatıcı, şovmen, katalizör, sırdaş, çoban, grup lideri ve disiplinci (Holloway, 1981: 385-386). Cohen (1985: 9), modern turist rehberi rollerinin 'yol gösterici' ve 'akıl hocası' olarak bilinen öncül kavramların birleşiminden ve gelişiminden ortaya çıktığını ifade etmektedir. Aynı çalışmada günümüz modern turist rehberliği rollerine uygun olarak yol gösterici yerine 'liderlik' (enstrümantal ve sosyal) ve 'akıl hocası' yerine 'arabulucu' (etkileşimsel ve iletişimsel) kavramlarını kullanmaktadır (Cohen,1985: 10). Geva ve Goldman (1991) tarafından yapılan çalışmada liderlik rolü üzerinde durulmaktadır. Howard, Thwaites ve Smith (2001), Avustralya'da yerli turist rehberlerinin rollerine yönelik yaptıkları araştırmalarında enstrümantal liderlik, sosyal liderlik, etkileşimsel arabuluculuk, iletişimsel arabuluculuk, kaynak yönetiminde motivatör ve kaynak yönetiminde çevresel yorumlayıcı rollerinin ön plana çıktığını belirtmektedirler. Black ve Weiler (2005: 26), çalışmalarında yorumlayıcı/eğitici, bilgi verici, lider, değerleri koruma motivatörü, katalizör, yol gösterici, kültürel aracı, tur/grup yöneticisi, halkla ilişkiler/işletme temsilcisi, kamuya açık olmayan alanlara erişim sağlayıcı olmak üzere toplam on rol üzerinde durmaktadır. Tetik Dinç (2019: 168), çalışmasında turist rehberlerinin rolleri arasında kesin ayırım yapmanın zor olduğunu, her bir rolün diğerini tamamlayıcı özellikte olduğunu belirterek turist rehberinin rollerini sosyal liderlik, enstrümantal liderlik, yorumlayıcı, kültürel arabulucu ve kaynak yönetimi rolü olmak üzere beş başlık altında toplamaktadır.

Turist rehberlerinin yukarıda belirtilen rolleri yerine getirebilmeleri ve turu başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmeleri birtakım bilgi, beceri ve özelliklere sahip olmalarına bağlıdır. Örneğin Yu vd. (2001: 79), turist rehberinin turistler ve yerel halk arasında arabuluculuk yapabilmesi ve rol model olabilmesi için sosyal ve kişilerarası iletişim becerilerine sahip olması gerektiğini belirtmektedir. Schmidt (1979: 446) araştırmasında, karayolunda seyahat eden bir turist için sadece manzaraları görmekle kalmayıp aynı zamanda turist rehberinin anlatımıyla gördüğü manzaraları yorumlamasını örnek vererek, turist rehberinin, anlatımlarıyla turları daha anlamlı hale

getirdiğini belirtmektedir. Yine aynı çalışmasında turistlerin seyahatlerini ilginç bir macera haline getirme ve olumlu bir deneyime dönüştürme derecesinin, büyük ölçüde turist rehberinin sahip olduğu bilgi ve becerilere bağlı olduğunu vurgulamaktadır. Turizm ve Ağırılama Konfederasyonu, başından sonuna kadar başarılı bir tur gerçekleştirebilmek için doğru bilgi, yeterli /uygun beceri, turistlere ilgi ve saygı, etik davranış, dürüstlük, keyifli / eğlenceli olunması, vaat edilenlerin karşılanması, güvenli ortamın sağlanması gibi birtakım ilkelerin takip edilmesi gerektiğini belirtmektedir (Confederation of Tourism and Hospitality, 2011: 80). Burada belirtilen ilkeler de turist rehberlerinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve özelliklere işaret etmektedir. Turist rehberleri iyi derecede yabancı dil bilgisinin yanı sıra tarih, sanat tarihi, arkeoloji, coğrafya, ekonomi, doğa, ilkyardım, protokol ve genel kültür bilgisi gibi birçok alanda bilgi sahibi olmalıdır. Ceylan (2019: 139-150), çalışmasında turist rehberlerinin sahip olması gereken özellikleri ve becerileri şu şekilde sıralamaktadır; kendini yenileyebilme, bilgileri güncelleyebilme, güçlü iletişim becerisi, anlaşılabilir dil kullanımı, grupla etkileşim kurabilme, ilgi çekici anlatım, gözlemci kişilik, misafirperver olma, dışa dönük kişiliğe sahip olma, sorumluluk sahibi olma, zamanı iyi yönetebilme, örgütsel davranış sergileme, liderlik özelliklerine sahip olma, kaliteli mizah anlayışı, enerjik olma ve sorunlarla başa çıkabilmek. Bu özellikleri ve becerileri turist rehberinin çalıştığı alana, grubunun özelliklerine ve değişik faktörlere göre arttırmak mümkündür.

Yukarıda ele alınan hususlar turist rehberlerinin gerçekleştirdikleri turları başarılı şekilde sonlandırmaları için son derece önemli olmakla beraber aynı zamanda sürekli tur yaptıkları bölgelerde edindikleri deneyimlerin hesaba katılması gerekmektedir. Turist rehberi daha önce hiç gitmediği bir destinasyonda gerçekleştirmesi gereken rolleri ne derece başarılı şekilde gerçekleştirebilir konusu da bu çalışmanın çıkış noktasını ihtiva etmektedir. Turist rehberlerinin bir destinasyonu ilk kez ziyaret etmelerini veya meslekteki ilk deneyimlerini ele alan bir araştırma, yazarlar tarafından yapılan yazın taramalarında bulunamamıştır. Ancak Baysan Arabacı vd. (2015) tarafından gerçekleştirilen, 'Hemşirelik Birinci Sınıf Öğrencilerinin İlk Klinik Deneyim Öncesi-Sırası ve Sonrası Anksiyete ve Stres Düzeyleri ve

Etkileyen Faktörler' başlıklı çalışma meslekle ilgili ilk deneyime yönelik olması yönüyle incelenmiştir. Araştırmada öğrencilerin klinik stres puan ortalamalarının uygulama ilerledikçe azaldığı görülmektedir.

YÖNTEM

Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin ilk defa tur gerçekleştirdikleri bir destinasyonda rehberlikler esnasında yaşadıkları sorunlar araştırılmıştır. Bu çerçevede rehberlerin ilk defa gittikleri veya eğitim turundan sonra bir daha hiç gitmedikleri bölgelerde gerçekleştirdikleri turlarda hangi zorlukları yaşadığının, acenta, turistler ve yerel halk ile ilişkilerinin ne şekilde gerçekleştiği belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma deseni olarak fenomenoloji yöntemi kullanılmıştır. Fenomenolojik çalışmalar, bir grubun bir fenomen ya da yaşanmış deneyimlerinin ortak anlamını tanımlamaya odaklanmış çalışmalardır (Creswell, 1997; Creswell, 2018; Lewis ve Staehler; 2019). Tüme varım mantığı üzerine kurulan çalışma, bu kapsamda yaşanmış deneyim olarak ilk defa tur amacıyla destinasyonda bulunma fenomenini ele almaktadır.

Araştırma verileri fenomenoloji çalışmalarında önerilen nitel araştırma yöntemlerinden odak grup görüşmeleri ile elde edilmiştir. Çalışmada odak grup görüşmelerinden önce 8 adet profesyonel turist rehberi ile ön görüşme yapılmış ve konuya dair derinlemesine bilgi edinme yoluna gidilmiştir. Bu görüşmeler neticesinde çalışmanın iki ayrı görüşme grubu ile yapılmasına karar verilmiştir. Görüşmelerde hem mesleki deneyim hem de tura gidilen bölge hususunda gruplama yapılması ihtiyacı duyulmuştur. Gruplar ise kartopu örneklem yöntemi ile ulaşılan turist rehberlerinden oluşturulmuştur. Kartopu örneklem yöntemi evreni oluşturan unsurlara ulaşmanın zor olduğu ya da evrene dair bilinenlerin kısıtlı olduğu durumlarda kullanılan bir yöntemdir (Patton, 2005). Bu kapsamda görüşme sağlanan 26 turist rehberinden 18'i olumlu dönüş yapmış ve odak grup toplantılarına davet edilmiştir. İlk odak grup görüşmesinde 9 adet 5 yıl ve altı süredir turist rehberliği yapıp, Türkiye'de yoğun turların gerçekleştiği destinasyonlarda (Safranbolu, Yedi Göller, Kapadokya, Çanakkale Şehitliği, İstanbul – Balat.) ilk defa gerçekleştirilen turist rehberliği faaliyetleri görüşülmüştür. İkinci odak grup görüşmesinde ise 9 adet 10 yıl ve üstü süredir turist

rehberliği yapan profesyonel turist rehberi ile yeni ortaya çıkartılıp turlara dahil edilen destinasyonlarda (Şanlı Urfa Müzesi – Göbekli Tepe – Baksı Müzesi – Munzur Vadisi vs.) ilk defa gerçekleştirilen turist rehberliği faaliyetleri görüşülmüştür.

Fenomenoloji çalışmalarında yürütülen odak grup görüşmelerinde kişi sayısının 9-12 kişi olması yeterli görülmektedir (Creswell, 1997). Bu çalışmada iki grup eşit sayıda katılımcı ile gerçekleştirilmiş olup, odak grup görüşmeleri iki temel sorudan hareketle yarı yapılandırılmış görüşmeler şeklinde tamamlanmıştır. Bu sorular Moustakas'ın da önerdiği "Fenomen ile ilgili hangi deneyimler yaşandı?" ve "Hangi ortam veya durumlar fenomen ile ilgili yaşanan deneyimleri etkilemiştir?" şeklindedir (Moustakas, 1997). Sorulara ek olarak katılımcılardan tur esnasında yaşadıkları olumlu ve olumsuz durumlara da değinmeleri istenmiştir. Gruplar arasında ilk defa gidilen destinasyon kavramları arasında tek bir fark bulunmaktadır. 1. grupta yer alan destinasyonlar yoğun turların gerçekleştiği, dolayısı ile turist rehberlerinin ruhsatname almadan önce gerçekleştirdikleri eğitim turunda gitmiş olduğu alanları da içermektedir. Burada rehberin ilk defa grup götürdüğü yer ifade edilmektedir. İkinci grupta ise rehberler bu alanlara eğitim gezilerinde de gitmemiş, grupla beraber alana hayatında ilk defa giriş yapmaktadır.

Seçilen turist rehberleri ulaşımın ve görüşmenin kolay olması sebebi ile İstanbul ilinde yaşamakta olan ve İstanbul Rehberler Odasına üye turist rehberleri arasından seçilmiştir. Yapılan iki oturum da 2019 yılı Ekim ayında gerçekleşmiştir. İki oturumda yaklaşık 90 dakika civarında sürmüştür.

Alan yazını incelendiğinde, ilk defa mesleğe başlama anında yaşanan sıkıntıları ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Turizm gibi önemli bir hizmet alanında özellikle deneyim hususu, turist tarafından beklenen hizmetin eksiksiz gerçekleştirilmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Bu çalışma özellikle bu alana yoğunlaşması ve ilk deneyim konusunda tüme varımcı bir felsefe ile hareket etmesi alan yazını açısından da önem arz etmektedir.

BULGULAR

Toplamda 18 katılımcı ve iki grup şeklinde gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcı ve grup bilgileri Tablo 1'deki gibidir.

Tablo 1: Katılımcı Grupları ve Mesleki Deneyim Süreleri

1. Grup			2. Grup		
Katılımcı No	Meslek Deneyim Süresi	Çalışma Kartı Kapsamı	Katılımcı No	Meslek Deneyim Süresi	Çalışma Kartı Kapsamı
K 1	3	Bölgesel	K 10	11	Ülkesel
K 2	2	Ülkesel	K 11	16	Ülkesel
K 3	2	Ülkesel	K 12	18	Ülkesel
K 4	2	Ülkesel	K 13	19	Ülkesel
K 5	4	Ülkesel	K 14	21	Ülkesel
K 6	5	Bölgesel	K 15	12	Ülkesel
K 7	3	Ülkesel	K 16	18	Ülkesel
K 8	4	Ülkesel	K 17	12	Ülkesel
K 9	1	Bölgesel	K 18	15	Ülkesel

Tablo 1’de eşit sayıda katılımcıdan oluşan iki grupta toplam 18 kişi ile gerçekleştirilmiş odak grup görüşmeleri listesi verilmiştir. İki grup da dokuzar kişilik oluşturulmuş olup tüm katılımcılar bazında meslek deneyimi 1 ile 21 yıl arası değiştiği gözlenmektedir. Çalışmaya katılan 18 rehberden sadece 3 tanesi bölgesel diğer turist rehberleri ise ülkesel nitelikli turist rehberidir. Bu turlarda özellikle turist rehberinin deneyim noktasındaki yeterliliği ön plana çıkması sebebi ile diğer demografik bilgileri üzerinde durulmamış ve çalışmaya dahil edilmemiştir.

1. Grup Görüşmeleri:

Tablo 1’de yer alan 1. grup, turist rehberliği mesleki deneyim süresi diğer gruba göre düşük olan, mesleğe yeni başlayan rehberlerin ağırlıkta olduğu ve ilk defa ülke çapında tanınırlığı yüksek destinasyonlara tura giden turist rehberlerini kapsamaktadır. Katılımcıların yoğun turların gerçekleşip ilk defa gruba beraber gittikleri bu alanlar şu şekilde belirtilmiştir; Safranbolu, Yedi Göller, Kapadokya, Çanakkale Şehitliği, İstanbul – Balat.

Çalışma kapsamında katılımcılara sorulan ilk soru; destinasyona ilk defa gittiği konusunda seyahat acentasının, bilgi sahibi olup olmadığıdır. Bu soruya verilen yanıtlar Tablo 2’deki gibidir.

Tablo 2: Seyahat Acentası Bilgisi

Seyahat Acentası Bilgisi	Turist Rehberi
Var	6
Yok	3

Tablo 2’ye göre turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun daha önceden ilgili destinasyona

tura gitmediğini seyahat acentası ile paylaştığı görülmektedir.

Yapılan görüşmelerde turist rehberlerine, Türkiye’de yoğun olarak tur yapılan, dolayısı ile bölgenin bilinirliği fazla olan alanlarda tur yapmanın olumlu ve olumsuz yönleri sorulmuştur. Olumsuz çerçeveden bakıldığında katılımcılar ilk olarak bu turların büyük bir baskı unsuru olduğu üzerinde durmuşlardır. Konu ile ilgili verilen yanıtların bir kısmı şu şekildedir:

Katılımcı 2: *Safranbolu’ya yaptığım ilk turdu ve grupta buraya ikinci hatta üçüncü defa gelenler vardı. Sadece yolları bilmekle kalmıyorlar mesela 15 sene önce gelen bir bayan eski ile kıyaslamalar yapıp sürekli bu değişimler ile ilgili sorular soruyordu. Benim için gerçekten zorlu bir tur olmuştur.*

Katılımcı 4: *Sadece destinasyona ilk defa gitme zorluğu değil, farklı destinasyonlar arası yolları ayrıntılı bilmemek de çok sorun oluyor. İyi bir tuvalet molası nerede verilir mesela! Yola çıkmadan bölgede tur yapan arkadaşlardan güzergaha dair bilgiler almış olsam da acil durumlarda hemen bir dinlenme tesisine girilmesi gereken anlar sıkıntı olabiliyor.*

Katılımcı 7: *İstanbul’da şehir turu yapıyorduk. Bölge o kadar dar ve benzer sokaklardan oluşuyor ki, tur boyunca gps özelliğini bile rahat kullanamadım çünkü sokakların aşırı derecede iç içe olması harita üzerindeki konumun belirlenmesi açısından da sıkıntı yaratıyordu. Yolu bulamayacağım paniklemesi sebebi ile gezi esnasında anlatmayı planladığım çoğu ekstra bilgiyi ya atlardım ya unuttum.*

Katılımcı 1: *Kaptan 25 yıllık tecrübesi ile tur boyunca övündü durdu. Acenta bölgeyi bilmemem sebebi ile özellikle deneyimli kaptan göndermişti ama o da tur boyunca beni daha da yetersiz göstermek için elinden geleni yaptı.*

Katılımcı 4: *Yaşadığım en kötü tecrübe benimle paralel şekilde ilerleyen başka bir grubun olmasıydı. Grup her anlatım yerinde neredeyse yanı başımızdaydı. Rehberi bölgesel rehberdi ve alanı gerçekten iyi biliyor sürekli anlatım yapıyordu. Benim ilk defa gitmem kaynaklı bilgim yeterli seviyede olsa da hemen yanı başınızda bu kadar çok anlatım olunca hem siz olumsuz etkileniyorsunuz hem de grup sizin anlatımınızı yetersiz bulma psikolojisine giriyor.*

Yukarıda konu edilen baskı ve olumsuz yorumlardan hareketle turist rehberlerinin ilk defa gittikleri, yoğun turistik faaliyetlerin gerçekleştiği destinasyonlarda yaşadıklarını şu konu başlıkları etrafında toplamak mümkündür:

- Grupta daha önce o bölgeyi gezmiş turistlerin olması, bölgeyi rehberden daha iyi biliyor algısının grupta hissedilmesi korkusu,
- Destinasyondaki önemli aktivitelerin ya da gösterilmesi gereken doğal ya da kültürel mirasların atlanması,
- Önemli yapılarda eksik ya da yanlış bilgi verilmesi,
- Bölgeye hâkim rehberler ile paralel gezi esnasında anlatım yaparken diğer grupta söylenenin aksi yönünde bilginin verilmesi korkusu,
- Anlatım yaparken, anlatımı zenginleştirecek bölgeye dair farklı konulara hâkim olmama sebebi ile sınırlı anlatım,
- Otobüs kaptanı ya da acenta görevlisinin turist rehberine karşı olumsuz - küçümseyici tavırları.

Olumsuz durumlar dışında bu destinasyonlarda gerçekleştirilen turları kolaylaştırıcı etmenler de katılımcılara sorulmuş bir diğer sorudur. Konu ile ilgili verilen çeşitli yanıtlar şu şekildedir:

- **Katılımcı 3:** *Çok yoğun tur yapılan bir yer olduğu için kaynak bulmakta sıkıntı yaşamadım. Bir hafta gibi bir hazırlık sonrası destinasyona hazırdım.*
- **Katılımcı 9:** *Bölge turlara aşina olduğu için tarihi alanlarda hangi esnafa yer – yön bilgisi sorsam kolaylıkla yanıt aldım ve son derece yardım sever bir tutum içerisindeydiler.*

- **Katılımcı 8:** *Zor bir tur olmasına karşın tüm tarihi yapılar Google map üzerinde işaretliydi. Ara ara harita kontrolü yaparak gitmem gereken tüm yerlere kolaylıkla ulaştım.*

Gerçekleştirilen bu turlarda, turu kolaylaştırıcı etmenler de şu başlıklar etrafında toparlanmıştır:

- Bölgeye dair kaynak bulma da sorun yaşamama, kolay bilgi edinme,
- GPS – harita uygulamalarının bölgede kaybolmaya neredeyse izin vermemesi, çoğu önemli yapının zaten harita üzerinde işaretli olması,
- Bölge esnafının turist ve rehberlere aşina olması sebebi ile yardımcı olmaya istekli tutumları.

2. Grup Görüşmeleri:

2. grup görüşmeleri, meslek deneyim süresi en az 11 en çok 21 yıl olan ve yeni keşfedilen destinasyonlara grupla beraber ilk defa katılmış turist rehberlerinden oluşmaktadır. Gruba sorulan ilk soru seyahat acentasının, turist rehberinin destinasyona ilk defa gittiği konusunda bilgi sahibi olup olmadığı bilgisiydi. Bu soruya verilen yanıtlar Tablo 3'teki gibidir.

Tablo 3: Seyahat Acentası Bilgisi

Seyahat Acentası Bilgisi	Turist Rehberi
Var	9
Yok	0

Tablo 3'e göre turist rehberlerinin hepsinin daha önceden ilgili destinasyona tura gitmediğini seyahat acentası ile paylaştığı görülmektedir.

Yapılan görüşmelerde turist rehberlerine, Türkiye'de yeni keşfedilmiş rota ve destinasyonlarda, yani bölgenin bilinirliği az olan alanlarda tur yapmanın olumlu ve olumsuz yönleri sorulmuştur. Olumsuz çerçeveden bakıldığında katılımcılar bu tarz turlarda öncelikle bölge halkının turistik faaliyetlere olan yatkınlığı hususundaki sorunlardan bahsetmişlerdir. Burada bölge halkı dışında alt ve üst yapı sorunları, turizme ve turiste hazır olmayan destinasyon yapısı üzerinde çok durulan konu olmuştur. Yol bulma, harita uygulamalarından sınırlı yararlanma durumu da bir diğer olumsuz yön olarak belirtilmiştir. Konu ile ilgili verilen çeşitli yanıtlar şu şekildedir:

- **Katılımcı 10:** *En çok bölge halkı açısından tedirginlik yaşarım. Acaba turiste karşı nasıl davranacaklar ya da ahlaki bir tehlike olarak değerlendirilecekler mi?*

Katılımcı 14: *Bölge halkı çok önemli ama grubunuza da dikkat etmek gerekiyor. Örneğin gidilen yerde turizm faaliyetleri yaygın değilse veya daha muhafazakâr bir bölge ise gerekli uyarıları otobüste yapıyorum ama kimi zaman turistler de davranışlarına dikkat etmiyorlar. Size saf ve masum bir davranış gibi gelebilir ama yaşlı teyzelerin izinsiz fotoğrafını çekmek mesela bazen gerçekten sorun olarak size ve gruba yansiyabilir.*

Katılımcı 12: *Sorunun nereden gelebileceği konusunda biraz stres olabiliyorsunuz çünkü bilme şansınız yok. Mesela Likya yolu turları yeni başlamıştı ben de grupla gittim. Bölge bildiğim bir bölge ama tura ilk defa o yoldan çıktım. Yürüyüş esnasında nerelerde sorun olabilir pek bilgim yoktu. Doğa da bu tarz turlar çok daha sıkıntı olabiliyor. Acil sağlık durumları ortaya çıkabiliyor. Biraz deneysel bir his veriyor doğrusu.*

Katılımcı 11: *Gittiğiniz yerler her zaman şehir merkezli olmuyor özellikle doğa turlarında telefonun çekmediği yerlerde haritalara erişememek sorun olabiliyor. Amatör seviyede doğa yürüyüş grupları olsa da kanyon gibi dağlık alanlarda ya da merkezden biraz uzaklaştığınız orman bölgelerinde bu sorunları sıklıkla yaşayabiliyorsunuz*

Katılımcı 15: *En büyük sorun güvenilir kaynaktır. Bölgeye dair yapılan kazıların makalelerini bulmak her zaman kolay olmuyor, henüz popüler değilse kitabını bulmak zaten imkânsız, internetten kaynağı belirsiz bilgiler sıfır bilgiden daha da tehlikeli.*

Gerçekleştirilen bu turlarda, turu zorlaştırıcı etmenler de şu başlıklar etrafında toparlanmıştır

- Bölge turizme alışık değilse yerli halk ile anlaşma sorunu,
- Yol bulma sorunu,
- Bölgeye dair beklemedik sorunların çıkabilme ihtimali,
- Bölgeye dair yeterli yayın ve bilimsel kaynak olmaması sorunu,

Çalışma kapsamında yeni keşfedilmiş rota ve destinasyonlarda turları kolaylaştırıcı etmenler de katılımcılara sorulmuş bir diğer sorudur. Konu ile ilgili verilen çeşitli yanıtlar şu şekildedir:

Katılımcı 14: *Daha önce tur yapılmamış ya da yeni yeni turlar başlamış bir bölgeye acenta sizi oraya daha önce gitmemenize rağmen güvenip tur veriyorsa o turda ona göre de saygı görüyorsunuz.*

Katılımcı 12: *2010 yılında ilk defa Baksı Müzesine grupla gittim. Tuvaletin yerini bile bilmeden ilk defa bir müzeye grupla giriyorum. Enteresan şekilde zevk aldım. Müzeye dair acenta sayesinde oldukça yerinde ve yeterli bilgi ve kaynağa ulaştım anlatımda hiç sorun yaşamadım. İçerik olarak bildiğim bir yeri grupla beraber fiziki olarak keşfettim. Grup da ben de çok şey öğrendik çok zevk aldık.*

Katılımcı 17: *Göbekli Tepe daha dergilere kapak olmadığı zamanlarda buraya ilk grupları götürülenlerden biriydim. Alana ve tapınağa dair çok kısıtlı bilgi var, kaynak yok, rahmetli Klaus beyi alanda görürsek bilgi almaya çalışıyoruz falan ama tüm Anadolu tarihi bilgimi burada süzgeçten geçirerek anlattım, haddimi aşmadan yorumlamaya gayret ettim ve buradaki rehberliğimden inanılmaz bir keyif aldım. Çünkü yeni bir şey yapıyorsunuz ve kendinizden katıyorsunuz. İnanılmaz zevkli bir durum.*

Gerçekleştirilen bu turlarda, turu kolaylaştırıcı etmenler de şu başlıklar etrafında toparlanmıştır

- Acentanın deneyim sebebi ile rehberi seçmesi ve saygı görme,
- Grupla beraber keşfetme hissinin yaşanması,
- Genel bilginin alan özelinde yoruma dönüşmesi – yaratıcılık hissi,
- Yanlış yapma stresinin göreceli olarak daha az olması.

SONUÇ

Turist rehberliği mesleği hayat boyu öğrenme kavramının oldukça merkezinde hissedildiği bir alandır. Rehberler sürekli yeni bilgileri öğrenmeli, tarihi alanlara dair güncel çalışma ve yayınları takip ederek kendilerini geliştirme yoluna gitmelidir. Zira gerek arkeoloji, gerek sanat tarihi gibi alanlarda güncel bilgiler sürekli yenilenerek artmaktadır. Aynı durum yeni destinasyonlar için de geçerlidir. Günümüz tüketim odaklı toplum yaşamında, tarihi ve kültürel değerlere sahip destinasyonlarda tükenmişlikten nasibini almakta turistler sürekli yeni yerlere gitme eğilimi göstermektedir. Bu durumda seyahat acentaları talebe göre tur planları yaparken turist rehberleri de coğrafi bilgilerini sürekli güncellemek durumundadırlar. Aksi halde rekabetçi turizm piyasasında tutunmaları her gün daha da zorlaşacaktır.

Yapılmış olan bu çalışmada turist rehberlerinin ilk defa bir turist grubu ile gittikleri turlarda yaşadıkları sorunlara odaklanmaktadır. Çalışma ilk defa gidilen destinasyonları hem yeni keşfedilen destinasyon hem de yoğun tur yapılan destinasyonlar olarak iki farklı başlık altında ele almış ve turist rehberlerinin deneyimlerine göre gruplandırarak iki odak grup görüşmesi ile fenomenoloji olarak adlandırılan nitel araştırma yöntemi deseni takip edilerek tamamlanmıştır.

Görüşmelerden elde edilen sonuçları incelediğimizde öncelikle turist rehberlerinin çoğunun tura çıkmadan önce bölgeye dair deneyimi olmadığı bilgisini seyahat acentasına verdiği gözlenmiştir. Bu konuda seyahat acentasını bilgilendirmeyen rehberlerin rekabetçi piyasa yapısı sebebi ile bilinen destinasyonlara dair mecburen bu yolu izledikleri cevabı alınmıştır.

Yoğun turist akışı olan bölgelere yapılan ilk turların genel olarak turist rehberleri için pek çok stres noktası barındırdığı tespit edilmiştir. Bu noktada rehberler hem turistleri hem de otobüs şoförlerini bir baskı unsuru olarak tanımlamışlardır. Bununla beraber, çıkılan bu turlarda dışarıdan bilgi edinmenin kolaylığı, harita uygulamaları gibi teknolojik desteğin varlığı özellikle teknoloji kullanımı konusunda deneyimli turist rehberlerinin işini son derece kolaylaştırmıştır. Çalışma bu noktada Çakmak ve Demirkol (2017)'un çalışmasını destekler nitelikte olup teknolojik gelişmelerin turist rehberlerinin mesleklerini kolaylaştırması hususunda önemli bir görevi üstlendiği dikkat çekmektedir.

Yeni keşfedilen destinasyonlarda tur yapmak yoğun turistik faaliyet gerçekleşen destinasyonlara göre iş stresi açısından daha rahat olduğu belirlenmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin deneyimleri ve geçmiş bilgi birikimlerini yorum gücü olarak ortaya koyma şansları, mesleki açıdan son derece olumlu karşılanmış, turist rehberlerine mesleki doyum sağlamıştır. Bu turlarda yaşanan zorluk ve aksaklıklara, gidilen destinasyonun yeni olması sebebi ile turistlerce daha anlayışlı şekilde yaklaşılması da bir diğer olumlu durumdur. Ayrıca seyahat acentalarının bu turlar için görevlendirdiği turist rehberlerine olan yaklaşımlarının normal turlara göre çok daha farklı olduğu, rehberlerin kendisini daha da el üstünde hissettiği belirtilmiştir. Bu turların temel stres noktaları bölgenin ulaşım açısından sorunlu olabilmesi,

tahmin edilemeyen pek çok etmenin bir soruna dönüşebilme ihtimali, teknolojik desteğin merkezi destinasyonlara göre daha sınırlı olması şeklinde özetlenebilir.

Baysan Arabacı vd. (2015) tarafından gerçekleştirilen, 'Hemşirelik Birinci Sınıf Öğrencilerinin İlk Klinik Deneyim Öncesi-Sırası ve Sonrası Anksiyete ve Stres Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler' başlıklı çalışma da öğrencilerin klinik stres puan ortalamalarının uygulama ilerledikçe azaldığı görülürken, turist rehberleri üzerine yapılmış bu çalışmada da ikinci grupta yer alan ve deneyim süresi 11-21 yıl arasında değişen turist rehberleri ilk defa gittikleri bir destinasyonda rehberlik yapma konusunda daha az stres yaşadıklarını ifade edilmiştir. Bu açıdan çalışmanın literatürde farklı alanlar üzerinde gerçekleştirilmiş çalışmalar ile uyum içerisinde olduğu da gözlenmektedir.

Gerçekleştirilen bu çalışma kartopu örneklem yöntemi ile daha önceden temel özellikleri tanımlanmış gruplara uygun turist rehberlerine ulaşılması ve odak grup görüşmelerin yapılması ile tamamlanmıştır. Dolayısı ile çalışma gerek zaman gerek maddi kaynak sıkıntıları sebebi ile sınırlı sayıdaki turist rehberi ile gerçekleştirilmiştir. Görüşme zamanlarının kısıtlılığı ve odak görüşmelerin yapıldığı dönemde bazı turist rehberlerinin turunun olması sebebi ile katılım sağlayamaması çalışma kapsamında bir kısıtlılık olarak değerlendirilmiştir.

Bu alanda çalışma yapmayı düşünen araştırmacılar konuyu seyahat acentaları yönünden ele alarak, turist rehberlerinin tur deneyimleri, ilk defa gidecekleri bir destinasyonda turu teslim etme gibi konular üzerinde yoğunlaşarak konunun diğer aktörleri açısından bir değerlendirme ortaya koyabilir.

KAYNAKÇA

Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues And Problems. *Tourism Management*, 22(5), ss.551-563.

Albuz, N., Çakmak, T. F., Eren, A., Tekin, Ö., Güven Yeşildağ, G. N. (2018). Turist Rehberliğine Giriş. Ankara: Detay Yayıncılık

Alshatnawi, E. A. R. (2014). Assessing Communication Skills among Jordanian Tour Guides: German Tourists Perceptions. *Macrothink*

Institute, Journal of Management Research, 6(1), ss. 1-11.

Baysan Arabacı, L., Akın Korhan, E., Tokem, Y. Ve Torun, R. (2015). Hemşirelik Birinci Sınıf Öğrencilerinin İlk Klinik Deneyim Öncesi-Sırası ve Sonrası Anksiyete ve Stres Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, ss. 1-16.

Black, R. & Weiler, B. (2005). Quality Assurance And Regulatory Mechanisms In The Tour Guiding Industry: A Systematic Review. *Journal of Tourism Studies*, 16 (1), 24-37.

Ceylan, U. (2019). Turist Rehberlerinin Özellikleri. Ö. Köroğlu ve Ö. Güzel (Ed.), Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği içinde (ss.137-155), Ankara: Nobel Yayıncılık.

Chang, T.Y, Kung, S.F. ve Luh, D.B. (2012). The Innovative Service Model: A Study On Tour Guide Service Design In Taiwan By ICT Application. *Academic Research International*, 2(1), ss.192-198.

Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure And Dynamics Of A Role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), ss. 5-29.

Confederation of Tourism and Hospitality, (2011). *Travel Agency and Tour Guide Operations, Study Guide*, 1. Baskı, London: BBP Learning Media

Creswell, J.W. (1997). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Sage Publications, Inc.

Creswell, J.W. (2018). Nitel Araştırmacılar İçin 30 Temel Beceri. Çev. Hasan Özcan, Ankara: Anı Yayıncılık.

Çakmak, T.F. ve Demirkol, Ş. (2017). Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Etkileri Üzerine Bir Swot Analizi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (-), ss. 221-235.

Çolakoğlu, O. E., Efendi, E. Epiki F. (2017) Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği. Ankara: Detay Yayıncılık, 4. Baskı

Dahles, H. (2002). The Politics Of Tour Guiding: Image Management In Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29(3), ss.783-800.

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA), (2020). Erişim Tarihi: 11.01.2020, <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>

Geva, A. ve Goldman, A. (1991). Satisfaction Measurement In Guided Tours. *Annals of Tourism Research*, 18(2), ss. 177-185.

Holloway, J. C. (1981). The Guided Tour: A Sociological Approach. *Annals of Tourism Research*, VIII (3), ss. 377-402.

Howard, J., Thwaites, R. ve Smith, B. (2001). Investigating The Roles Of The Indigenous Tour Guide, *The Journal of Tourism Studies*, 12(2), ss. 32-39.

Hu, Wei. (2007). *Tour Guides And Sustainable Development: The Case Of Hainan, China*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). University of Waterloo, Department of Geography, Canada.

Köroplu, A. (2019) Turist Rehberinin Rollerini. Ankara: Detay Yayıncılık

Leclerc, D. ve Martin, J.N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German And American Tourists' Perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4), ss. 181-200.

Lewis, M. ve Staehler, T. (2019). *Fenomenoloji*. Ankara: Fol Yayınları.

McDonnell, I. (2001). The Role of the Tour Guide in Transferring Cultural Understanding, Working Paper No. 3, School of Leisure, Sport and Tourism, University of Technology, Sidney, Erişim Tarihi: 25.01.2020,

http://www.business.uts.edu.au/1st/downloads/WP03_McDonnell.pdf

Moustakas, C.E. (1997). *Phenomenological Research Methods*. Sage Publications, Inc.

Patton, M. Q. (2005). *Qualitative Research*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.

Schmidt C. J. (1979). The Guided Tour – Insulated Adventure. *Urban Life*, 7(4), ss. 441-467.

Tetik Dinç, N. (2019). “Turist Rehberlerinin Rollerini”, Ö. Köroğlu ve Ö. Güzel (Ed.), Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği içinde (ss.157-190), Ankara: Nobel Yayıncılık.

TURSAB, (2019) Erişim Tarihi: 11.01.2020 http://www.tursab.org.tr/dosya/7221/1618sk05072012tarikhlideiiklikilenmihal_i_7221_3807623.pdf

World Tourism Organization. (2019). *Tourism Highlights*. Erişim Tarihi: 10.02.2020, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>

Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). Intercultural Communication And Mediation: A Framework For Analysis The Intercultural Competence Of Chinese Tour Guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), ss.75-87.

Zhang, Q.H. ve Chow, I. (2004). Application Of Importance-Performance Model İn Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors İn Hong Kong. *Tourism Management*, 25 (1), ss. 81-91.