



Van İlinde Yaşayan Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunları¹

Job-Related Problems of Professional Tourist Guides Living in Van

Bahadır İnanç ÖZKAN*

*Dr. Öğr. Üyesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Van/ Türkiye

Asst. Prof., Van Yuzuncu Yil University, Faculty of Tourism, Tourism Guidance Department, Van /Türkiye

bahadirinancozkan@yyu.edu.tr
ORCID: 0000-0002-7665-6765

Öz

Bu çalışmanın amacı, Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları meslek sorunlarını tespit etmek ve çözüm önerileri sunmaktır. Türkiye’de Doğu Anadolu bölgesi, Van ve Van Gölü havzası son yıllarda artan bir oranda yerli ve yabancı turistleri çekmektedir. Bölgenin sahip olduğu doğal, tarihi ve kültürel zenginliğin aktarılmasında önemli bir rol oynayan profesyonel turist rehberleri de doğal olarak sorunlarla karşılaşmaktadır. Araştırma, Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberlerinin hangi problemleri yaşadıklarına dair bilgi edinmeyi içermektedir. Araştırmada fenomenoloji ve nitel araştırma yöntemlerinden olan görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırma soruları, ilgili literatürün taranması ile oluşturulmuş ve veriler yarı yapılandırılmış soru formu ile toplanmıştır ve Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberleri ile yüz yüze mülakat yapılmıştır. Mülakatlar sırasında ses kaydı alınmış ve mülakatların tamamlanmasından sonra ses kayıtları deşifre edilmiştir. Deşifre edilmiş metin beş defa okunmuş ve katılımcılardan elde edilen verilere göre tema, kategori ve alt kategori oluşturulmuştur. Bulgular, örgütlenme, ören yerlerinde alt yapı sorunları, konaklama, seyahat ve yiyecek-içecek işletmeleri, ulaşım ve bürokrasi alanında sorunlar yaşandığını göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Van, turist rehberi, meslek problemleri, turizm.

Abstract

This study aims to determine the occupational problems of Professional tour guides living in Van and to offer a solution to them. In recent years, in Turkey, The Eastern Region, Van province, and Van Lake basin have been attracting both domestic tourists and foreign tourists increasingly. Professional tourist guides play a key role in conveying historical, natural, and cultural properties matter-of-course encounter problems. This research contains making inquiries about the problems faced by the Professional tourist guides living in Van province. In this article, a qualitative method was used, as well as phenomenology. The research questions were generated by making the literature review, and the data were collected through a semi-structured survey, also face-to-face interviews were conducted with the Professional tour guides in Van province. During the interviews, voice recording was done, and then, the voice recording was turned into text. The decrypted text was read at least 5 times, and the theme, the category, and the sub-category were generated in compliance with the data obtained from the participants. The findings show that there are problems in the organization, infrastructural problems in archaeological sites, accommodation, travel agencies, refreshments facilities, transportation, and bureaucracy.

Keywords: Van (province), tourist guide, job problems, tourism.

Makale Bilgisi | Article Information

Makale Türü / Article Type: Araştırma Makalesi/ Research Article

Geliş Tarihi / Date Received: 04/04/2022

Kabul Tarihi / Date Accepted: 31/08/2022

Yayın Tarihi / Date Published: 30/09/2022

Atf: Özkan, B. İ. (2022). Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 57, 1- 18

Citation: Ozkan, B. I. (2022). Job-related problems of professional tourist guides living in Van. *Van Yüzüncü Yıl University the Journal of Social Sciences Institute*, 57, 1- 18

¹ Bu çalışmaya yönelik etik kurul izni 17/12/2021 tarihinde alınmıştır.

Giriş

İkinci Dünya Savaşı'nın bitmesiyle beraber dünyadaki turizm hareketleri ve paket tur sayısı olumlu bir ivme yakalamıştır. Paket turlarla başlayan kitlesel turizm hareketleri, turizm talebine olumlu olarak yansımış ve toplumların birbirlerini tanımalarına olanak sağlayan bir olgu haline de gelmiştir. Turizmin toplumsal bir olay olduğu göz önüne alındığında profesyonel turist rehberliği mesleğinin önemi daha da anlaşılır bir duruma kavuşacaktır. Ev sahibi toplum ile misafir toplum arasında bir elçi olan profesyonel turist rehberi ister yerli gruplarla çalışsın ister yabancı gruplarla çalışsın, turun kalitesini belirlemesi, turu yönetmesi, firma adına temsilci konumunda bulunması dolayısıyla önemli vazifeleri yerine getirmektedir. Profesyonel turist rehberinin turist ile yakından ilişkiye sahip olması, turist veya turistlere karşıladığı tavırlar, davranışlar turistlerin zihinlerinde rehberin mensubu olduğu topluma, ülkeye karşı belirli imajların oluşması sağlayacaktır. Diğer yandan hem ülkenin tanıtımında hem de turizmin gelişmesinde, turizm temelli kalkınmanın sağlanmasında bu derece önemli olan bir mesleğin öneminin kavranması ve bu meslekle ilgili problemlerin çözümü kavuşturulması gerekmektedir.

Türkiye'de 2012 yılında 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu çıkmış olmasına rağmen, kanunun getirmiş olduğu birtakım olumsuzluklar mevcuttur. Bu olumsuzluklar örgütlenme konusu, fırsat eşitsizliği gibi konular olabilmektedir. Diğer taraftan, bu yasanın katılımcı bir şekilde olumsuz olan yanlarının tekrar düzeltilmesi gerektiği ortadadır. Ayrıca, profesyonel turist rehberlerinin, sürekli turda olmaları nedeniyle şehir veya şehirlerde mevcut olan turizm problemlerini turizm sektöründeki diğer paydaşlardan daha iyi gözlemleme fırsatına da sahiptirler. Anadolu'nun tarihte farklı acılara tanıklık etmesi, bu acıların politika tarafından kullanılması nedeniyle de profesyonel turist rehberleri tur sırasında politik konularla da muhatap olmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarını zorlaştıran sebepler Anadolu'nun her bölgesi için aynı nedenler olmayabilir, bölgeden bölgeye farklılık gösterebilir.

Van ili ve Van Gölü havzası sahip olduğu zengin tarihi, kültürel çeşitlilikleri, sanat tarihi bakımından önemli unsurlara ev sahipliği yapması bakımından önemli bir destinasyondur. Türkiye'de turizm anlamında kültür turları artık yerel halk tarafından da benimsenmeye başlanmıştır. Gününbirlik turlar veya paket turlar, belirli destinasyonlara yoğunlaşsa da yılın farklı zamanlarında turizm türleri yapılmaya başlanmıştır. Bu bağlamda turizm sektörünün önemli paydaşlarından biri olan Van ilinde profesyonel turist rehberlerinin meslek odalarının örgütlenmesi hakkında görüşleri, turlarda politik konulara nasıl cevap verdikleri, meslek kanunu hakkında görüşleri, Van'da ve Van Gölü havzasındaki turizm problemlerinin neler olduklarını belirlemek önemlidir. Bundan dolayı çalışmanın amacı belirtilen durumdan hareket ederek Van ilinde yalayan profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları mesleki sorunları aynı zamanda da turlarda karşılaştıkları sorunları tespit etmek, Van ilinde ve Van Gölü havzasında turizme yönelik olarak hangi problemleri gördüklerini belirlemek ve bu sorunlara çözüm önerisi getirmektir. Çalışmada nitel araştırma yönteminden mülakat tekniği seçilmiş ve yarı yapılandırılmış görüşme formuyla katılımcılarla yüz yüze görüşülerek veriler toplanmıştır. Bu çalışma Van ilinde yaşamayan veya Van iline yeni taşınan profesyonel turist rehberlerini kapsamamaktadır. Bu çalışmada ilk olarak literatür taraması yapılarak konuyla ilgili kuramsal bilgiler verilmiştir. Metodoloji bölümünde ise mülakat tekniğiyle Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları tespit edilerek çözüm önerileri geliştirilmiştir.

Kavramsal Çerçeve

Arkeolojik veriler ışığında bakıldığında insanoğlu hep seyahat etmiştir. Avcı-toplayıcılar daha iyi yaşam koşullarına sahip olmak, daha verimli araziler keşfetmek için yaşadıkları yerden ayrılmışlardır. Yerleşik düzene geçişle beraber hayvan ve bitki yetiştiriciliği de başlamış, daha sonraki çağlarda çeşitli aletlerin üretilmesi ve takasın da başlaması seyahatin oluşmasına katkı vermiştir. Mezarlarda ortaya çıkan kıymetli eşyalar ve buluntular, yapılan seyahatler hakkında bilgi veren es eski kaynaklardandır. Uygarlığın kaynağı olarak görülen Sümerlilerin kayıkları, bazalt, bakır, değerli madenler gibi önemli hammaddeleri temin etmek amacıyla Basra körfezinden İndus'a kadar gitmekteydi. Mısırlı tacirler, Suriye ve Lübnan'dan kereste getirmekteydi. Akdeniz'e hâkim olan Fenikeliler Afrika'nın güney ucunu ilk defa turluyorlardı. M.Ö. 4000'lerde tekerleğin icadı ile yük hayvanlarının yanına arabalar da eklenmiş ve böylece büyük keşif yolculukları da başlamış oluyordu.

Seyahat olgusu, edebiyata da yansımıştır, Gılgames Destanı'nda kral Gılgames ölümsüzlüğü aramak uğruna pek çok yer dolaşır. Yunanlılar ise Olimpiyat oyunlarına gitmek veya Delfi'deki kahinlere danışmak amacıyla da seyahat ederlerdi. Kutsal tapınaklar da sevilen hac mekanlarıydı, aynı zamanda da hekimlik tanrısı Asklepios'un tapınağı da Yunanlıların sık sık gittiği yerler arasındaydı. Tarihin babası unvanına sahip Herodotos, yazdığı Tarih eseriyle gidip gördüğü yerleri efsane ve kendi görüşleriyle kaynaştırarak dünyanın ilk portresini çizmeye çalışmıştır (Löschburg, 1998, s. 111-13). Diğer taraftan ilk rehberliğin Nil nehri boyunca insanları teknelerle gezdiren Mısırlı rahipler tarafından yapıldığına inanılmaktadır (Düzgün, 2020, s. 22).

Buraya kadar bir değerlendirme yapıldığında, antik çağda seyahat olgusundan anlaşılan büyük olasılıkla ticaret yapmak ve para kazanmak için yapılan bir eylem olarak görüldüğü anlaşılmaktadır. Mezarlarda ortaya çıkan ancak söz konusu coğrafyada bilinmeyen kıymetli eşyaların, ticaret yoluyla geldiği düşünülebilir. Bu seyahat için mutlaka bir güzergâh bilen veya yol gösteren insanlara ihtiyaç duyulmaktaydı fakat rehberlik olarak Mısırlı rahiplerin teknelerle insanları gezdirmesi, Yunanlılarla beraber seyahat olgusunda birtakım değişikliklerin meydana geldiği düşünülmektedir. Olimpiyat oyunlarına katılmak bir seyahat nedeni olmakla beraber, din gayesi ve sağlık da seyahatin esas nedenlerinden olduğu söylenebilir. İnsanoğlu, bilmedikleri bir bölgeye giderken, din, sağlık ve etkinlik amacıyla seyahat ederken yol gösteren bir kimseye ihtiyaç duyması geçmişten gelen bir gerçekliktir.

M.Ö. III. Yüzyılda bir şehir devleti olarak İtalya'da gelişmeye başlayan Roma Devleti'nde ise seyahat olgusu, daha bir organize halde ortaya çıkmıştır. Seyahat eden kişiyi tanımlamak için "peregrinatör" kelimesi kullanılmışsa da anlam bakımından günümüzdeki geziye çıkanları ve kadınları kapsamayacak şekilde kullanılmıştır. Bu dönemde seyahat edenlere yardımcı olması amacıyla hazırlanmış rehber veya gezi kitapları da bulunmaktaydı ve posta bürolarında kişiye özel olarak detaylı bir şekilde yol güzergahlarını gösteren haritalar da hazırlanabiliyordu (Acar, 2020, s. 122).

Ortaçağ insanının en büyük seyahati kutsal topraklara yapılan hac yolculuğudur. Ortaçağ Avrupa'sından binlerce insan hac görevleri için kutsal topraklara gitmişlerdir. Ayrıca bu dönemde kutsal toprakları ve mekanları "münafık" olan insanlardan kurtarmak amacıyla da Haçlı Seferleri düzenlenmiş, hatta 1584 yılında insanları seyahate cesaretlendirmek ve heveslendirmek amacıyla bitkiler, hayvanlar, ticari yaşam ve yabancıların geleneklerini anlatan Reyßbuch deß heyligen Lands adında bir seyahatname de yazılmıştır (Löschburg, 1998: 32). Bu yüzyılın başlarında tur ve organize geziler bakımından Grand Tour veya Büyük Tur'un ortaya çıkmasıyla seyahat olgusu başka bir boyut kazanmıştır. Büyük tur, İngiltere kraliçesinin yurtdışında diplomat olarak görevlendirilecek olan insanların eğitimlerini tamamlamaları için düzenlediği bir eğitim gezisidir. XVII. Yüzyılda ise yurtdışına seyahat etmek, ayrıcalık görme amacı taşıyan ve sosyeteye katılmak isteyen insanların önceliği haline gelmiştir. Sanayi devrimi ile seyahat, varlıklı ve toprak sahibi elitlerin yaptığı bir etkinlik haline gelmiştir. Diğer taraftan, burjuva sınıfının ortaya çıkması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi neticesinde küçük çaplı seyahatler bir turizm hareketine dönüşmüştür. Bu dönüşüm, Thomas Cook tarafından gerçekleştirilmiştir. İlk gezisini 1851 yılında tur düzenleyerek yapan Thomas Cook, organize tur kavramının ortaya çıkmasını sağlamış ve turizmin babası olarak tanımlanmıştır. Aynı zamanda düzenlediği turları da yönetmesinden dolayı da Thomas Cook çağdaş rehberliğin öncüsü olmuştur (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 12-14).

Bu açıklamalardan sonra turist rehberi kavramının tanımlanmasına geçilebilir. Holloway (1981, s. 385-386) turist rehberlerini; bilgi verici, bilgi kaynağı, öğretmen veya eğitmen, turist deneyimlerinin eylemlerini başlatan ve motive eden, ülkelerin misyonerleri veya elçileri, grubu eğlendiren veya grubun eğlenmesini sağlayan, sırdaş, önder, grup lideri disiplin sağlayan ve koruyup kollayan, ilgilenen melek olarak tanımlamıştır. Cohen (1985, s. 7-8) turist rehberinin yol gösteren ve akıl hocalığı olmak üzere iki tane rolünün bulunduğunu belirtir. Yol gösterenler, ayrıntılı veya detaylı açıklama sunmadan, kendilerini rotayı göstermekle ve ilgi çekici yerlere dikkat çekmekle sınırlandırmış rehberlerdir. Bunlar, turistlerin oryantasyondan mahrum olduğu bir ortamda veya erişimlerinin olmadığı ancak sosyal olarak tanımlanmış bir bölgede yol gösteren coğrafi rehberlerdir. Bu kategori tam olarak dağlar gibi ulaşılamayan bölgelerde çok çıkar fakat sosyal ve kültürel olarak engelleri olabilen şehirlerde daha az çıkar. Akıl hocalığında rehber, öğretmen, eğitmen ve danışman rolündedir. Akıl hocası ilgilenilen nesnelere işaret eder, nesnelere açıklar, turistlere nereye ve ne zaman bakacaklarını, nasıl davranacaklarını söyler. Akıl hocaları, kendi kişisel tercihlerine veya zevklerine,

meslekî eğitimlerine, işvereninden veya yetkililerden aldıkları talimatlarına, tarafların menfaatlerine göre ilgi alanlarını seçebilirler. Kabul edilen tam ismiyle profesyonel turist rehberi, turistlere eşlik ederek; gidilen destinasyondaki anıtlar, mabetler, tarihi yerler, folklor, doğal güzellikler, eğlence yerleri, tarihi yerler, vb. hakkında bilgiler veren, yerli halk ile teması sağlayan kişi demektir (Çimrin, 1992, s. 9). Başka bir tanımda ise profesyonel turist rehberi, önceden hazırlanmış bir program kapsamında yerli ya da yabancı turistlere tur programında yer alan ziyaret yerleri hakkında ana dilde veya yabancı bir dilde eksiksiz ve doğru bilgiler veren, ülkeyi, bölgeyi ve yerel halkı tanıtan, turistlerin bunlar hakkında hem sosyo-ekonomik hem kültürel açıdan olumlu izlenimler edinmesini sağlayan kişi demektir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 121).

Turist rehberi, bir destinasyona gelen yerli veya yabancı ziyaretçilere, tercih ettikleri dilde, ören yerlerini, müzelerini gezdiren, tur programında yer alan yerleri yorumlayan, doğal ve kültürel çevre hakkında bilgiler veren, ziyaretçilere eşlik eden profesyonel turizm çalışanı demektir. Profesyonel turist rehberliği, insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı, meslek getirisi ile iş doyumunun yüksek olduğu bir alandır. Aynı zamanda bu meslek hizmet ağırlıklı bir meslektir. Turist rehberi, turistin olumlu seyahat deneyimi yaşamasında katkıda bulunmakla birlikte tur boyunca ortaya çıkan sorunları, aksaklıkları çalıştığı seyahat acentesi adına çözer (Yarcan, 2007, s. 35).

Turist rehberi, bir bölgeyi ziyaret eden yerli veya yabancı turistlere Türkçe veya diğer yabancı dillerde ülkenin ve destinasyonun tarihini, kültürünü, arkeolojisini anlatan, tur boyunca doğru bilgilerin aktarılmasını sağlayıp yardımcı olabilen kişi demektir (Usta, 2012, s. 167). Diğer bir tanımda ise turist rehberi, hizmet sektörünün bir parçasıdır ve çalıştığı seyahat acentesini temsil etmesi nedeniyle de sorumluluğun büyük bir kısmını üstlenmiş gönüllü turizm elçisidir. Aynı zamanda, turist rehberi, turizm sektöründe önemli bir konumda bulunmaktadır çünkü paket tur kapsamında gidilen destinasyonun veya destinasyonların kültürünü, tarihini, folklorunu, doğal güzelliklerini anlatan, yorumlayan ve turist ile yerel halk arasında etkileşimi sağlayan kişidir (Erkol Bayram, 2017, s. 257).

Turist rehberi ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden ve gerekli otorite tarafından tanınan veya dağıtılan alana özgü lisansa sahip olan ve bir bölgenin doğal ve kültürel mirasını aktaran kişi demektir (WTFGA, 2021, EFTGA/FEG, 2021).

2012 yılında çıkarılan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre ise turist rehberi "seyahat acenteciliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak, ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak" gezdirilmesini sağlayan kişidir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2021). Ayrıca yine söz konusu kanunda turist rehberi iki kategoriye ayrılmıştır. Bunlar (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2021):

1. Eylemli Turist Rehberi: "Çalışma kartı sahibi olup, fiilen turist rehberliği hizmeti sunma v hak ve yetkisine sahip turist rehberi" demektir.

2. Eylemsiz Turist Rehberi: "Ruhsatname sahibi olup, çalışma kartı sahibi olmayan turist rehberi" demektir.

Literatürde turist rehberi ifadesi yerine tur rehberi ifadesinin de kullanıldığı görülmektedir. Konu açısından bu kavramın tanımlarına da yer verilmesinin gerekli olduğu düşünülmektedir. Tur rehberi, turu yöneten kişi veya esas görevi bilgilendirmek olan, belirli alanda geniş bilgiye sahip kişi demektir. Turizm sektörünün içinde tur rehberleri için Avrupa'da ve dünyanın birçok yerinde turist rehberi, yerel rehber, şehir rehberi ve muhtemelen rehberlerin en az tercih ettiği kelime olan mihmandar ifadeleri eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Sektör dışında ise tur rehberi kelimesi için çevirmenleri, müze rehberlerini ve tur liderleri dahil olmak üzere herhangi bir şekilde insanlara rehberlik eden çeşitli profesyonelleri tanımlamak için kullanılmaktadır (Pond, 1993, s. 17).

Başka bir tanımda ise tur rehberi, ev sahibi destinasyon ve destinasyonu ziyaret edenler arasındaki gerekli arayüzdür. Aslında tur rehberi, bir destinasyon tarafından sunulan tur hizmetleriyle ilgili genel izlenim ve memnuniyetten bir hayli sorumlu olan ön cephe çalışanlarıdır (Ap ve Wong, 2001, s. 551). Dahles (2002, s. 786) ise tur rehberini, turistlerin karşılaştıkları kültürü deneyimlemelerini sağlayan, o kültürü görmeye, duymaya, hissetmeye teşvik eden, turistlere nereye

bakacaklarını, ne zaman bakacaklarını, neyi arayacaklarını öğreten, çeşitli eserlere ilgiyle bakmayı teşvik eden ve farklı unsurları yorumlayan kişi olarak tanımlamıştır.

Profesyonel turist rehberi, satılan alınan paket tur veya günlük tur kapsamında yer alan ziyaret yerlerini yabancı dilde veya Türkçe olarak anlatan ve yorumlayan, doğal güzellikler, ülkesel ve bölgesel coğrafi özellikler hakkında bilgi veren, arkeoloji ve tarih ışığında geçmişi anlatan, ziyaretçilere nereye, ne zaman ve nasıl bakmaları gerektiği hususunda tavsiyeler veren, turistlere yerel halka karşı ve ziyaret ettikleri yerlerde nasıl davranmaları gerektiğini açıklayan, onlara birtakım uyarılarda bulunan, turistleri motive eden, onların eğlenmesini sağlayan, yerel kültür hakkında bilgi veren, aynı zamanda da somut olmayan kültürel miras hakkında bilgilendirme yapan ve turizm rehberliği alanında gerekli eğitimi alarak çalışma kartına sahip olan kişi demektir.

2. Literatür Taraması

Turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik akademik literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Batman (2003) tarafından yapılan bir çalışmada İstanbul, İzmir, Antalya ve Nevşehir gibi turizm hareketliliğinin yoğun olduğu bölgelerde faal olarak çalışan 240 profesyonel turist rehberine anket uygulanmış aynı zamanda da anket çalışması bire bir görüşmelerle de desteklenmiştir. Sonuç olarak profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları mesleki sorunlar sekiz ayrı grupta değerlendirilerek çözüm önerileri sunulmuştur. Bu sorunlar; yasal mevzuata dair yeniden düzenlemenin getirilmesi, seyahat acentesiyle ilgili sorunlar, turist gruplarıyla yaşanan sorunlar, oteller ile yaşanan sorunlar, ulaştırma işletmeleriyle yaşanan sorunlar ve profesyonel turist rehberliği mesleğinin doğasından kaynaklanan sorunlardır. Güzel vd. (2014) profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları meslek engellerini tespit etmek için soru formu oluşturmuş, profesyonel turist rehberlerinden elde ettikleri veriler doğrultusunda turist rehberlerinin karşılaştıkları mesleki engellerin 6 boyutta olduğunu tespit etmiştir. Bu boyutlar; yasal engeller, gelire ilişkin engeller, mesleğe ilişkin engeller, sektöre ilişkin engeller, rehberlere ilişkin engeller ve turistlere ilişkin engellerdir. Karacaoğlu ve Sert (2018) tarafından yapılan çalışmada Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerine yönelik yapmış olduğu çalışmasında yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılarak 17 tane profesyonel turist rehberine telefon ve e-posta yoluyla ulaşılarak veri toplamış, Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları 4 başlık altında toplamıştır. Bunlar; yasal yetersizlikler, Kapadokya bölgesinin coğrafi, fiziksel ve işgücü özelliklerinden kaynaklanan sorunlar olduğu tespit edilmiştir. İlhan ve Soybalı (2018) Türkiye genelinde faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirlemeye yönelik çalışmasında, 24 profesyonel turist rehberine anket uygulamıştır. Çalışmasının sonucunda Türkiye genelindeki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunları olarak en çok seyahat acentelerinin rehberleri satış odaklı çalışma zorladıkları ve rehber taban yevmiyesinin altında bir rakam teklif edildiği ve bu duruma razı edilmeye çalışıldıkları tespit edilmiştir. Pelit ve Katırcıoğlu (2018), yapmış oldukları çalışmada profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları sorunları taraflar açısından değerlendirmişlerdir. Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarını, bağlı buldukları oda, bağlı buldukları birlik, eğitim kurumları ve turist profillerine göre tespit etme amacı taşıyan makalede ikincil veri analizi ile araştırmacının gözlem deneyimlerinden yararlanarak profesyonel turist rehberlerinin eğitim aşamasında itibaren birçok sorunla yüzleştiklerini ve bunların çoğunun bağlı buldukları oda ve birlik tarafından çözümsüz kaldığını tespit etmişlerdir. Arslan ve Şimşek (2018) Aydın Turist Rehberleri Odasına bağlı kadın turist rehberlerinin yaşadıkları mesleki sorunları tespit etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine mülakat tekniği kullanarak, Aydın Turist Rehberleri Odasına bağlı kadın turist rehberlerinin yaşamış oldukları sorunları 6 başlık altında toplamışlardır. Bu sorunlar şunlardır; toplumsal ve ailevi sorunlar, iş arkadaşları ve meslektaşlar ile yaşanan sorunlar, seyahat acenteleriyle yaşanan sorunlar, sektörün ve rehberlik mesleğinin doğasından kaynaklanan sorunlar, müşterilerle yaşanan problemler ile denetim ve eğitim sorunlarıdır. Büyüktepe vd. (2019) tarafından yapılan Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odasına kayıtlı profesyonel turist rehberlerini yaşadıkları mesleki problemlerin tespit edilme amacı taşıyan çalışmada, nitel araştırma tekniklerinden örnek olay deseni kullanılmış ve veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla veri toplanmıştır. Çalışma sonucunda Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı rehberlerin karşılaştıkları sorunlar 8 başlık altında tespit edilmiştir. Bunlar; kaçak rehberlik, alan kılavuzluğu, taban ücret, denetimlerin

yetersizliği, lavabo ve tuvalet, otopark, dinlenme tesislerinin imkânlarındaki eksiklikler ve yoğunluğun iyi bir şekilde yönetilememesidir. Köroğlu vd. (2020) tarafından yapılan çalışmada ülke genelindeki kadın turist rehberlerinin yaşamış oldukları sorunları belirlemek ve çözüm önerileri getirmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, nitel araştırma yöntemlerinden kasti örnekleme yöntemi seçilerek yarı yapılandırılmış bir form ile veri toplamış, ülke genelindeki kadın profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları problemleri 6 başlık altında tespit etmiştir. Bunlar; turistler, seyahat acenteleri, turun gerçekleşmesinde görev alan personeller, mesleğin yapısı ile kadınların doğaları gereği yaşadıkları sorunlardır. Eser ve Şahin (2021), turist rehberliği mesleğinin güncel sorunlarını belirleme amacıyla yapmış olduğu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği ile veri toplamış ve sonuç olarak 4 başlık altında çalışmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin sorunlarını tespit etmişlerdir. Bunlar; seyahat acentelerinin taban altı yevmiye teklif etmeleri, kaçak rehberlik, meslek etiğinin olmayışı, kamu kuruluşlarının rehbersiz tur düzenlemeleridir.

3. Yöntem

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden biri olan olgubilim (fenomenoloji) kullanılmıştır. Olgubilim veya fenomenoloji, araştırmacının farkında olduğu ancak derinlemesine ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olmadığı olgulara dayanmaktadır. Olgular yaşanan çevrede, toplumda ve dünyada olaylar, deneyimler, algılar, durumlar, durumlar gibi farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır. Olgubilim araştırmalarında, veri kaynakları araştırmanın odaklandığı fenomeni yaşayan ve bu fenomeni yansıtabilecek bireyler veya gruplardır. Fenomenoloji araştırmalarında başlıca veri toplama aracı görüşmedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 69-71).

Görüşme, “araştırmacı ile araştırmanın öznesi konumunda yer alan kişi ile arasında geçen kontrollü ve amaçlı sözel iletişim biçimidir” (Türnüklü, 2000, s. 544). Görüşme yöntemi, bireylerin tecrübelerine, tutumlarına, şikayetlerine ilişkin bilgi toplamada etkili bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 129).

Araştırmanın verileri yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla Van’da yaşayan profesyonel turist rehberlerinden mülakat tekniği ile elde edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda, araştırmayı yürüten kişi sormayı planladığı soruları içeren bir soru formunu önceden hazırlar. Görüşme sırasında bu sorular, görüşme yapılan kişiye yöneltilir. Diğer taraftan araştırmayı yürüten kişi, görüşülen kişiden verdiği yanıtları açmasını veya daha detaylı bir şekilde yanıt vermesini isteyebilir (Yüksel, 2020, s. 549). Araştırma temalarının meydana getirilmesinde katılımcılardan elde edilen cevaplar dikkate alınmıştır. Çalışma kapsamında Van ilinde yaşayan ve çalışan profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları mesleki problemlerin tespit edilmesi ve çözüm önerileri getirilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmada bazı geçerlilik stratejilerine yer verilmiştir. Bu stratejiler şunlardır (Cresswell, 2019, s. 191):

1. Detaylı açıklama: Bu çalışmada, araştırma süreci ile ilgili detaylı bilgiler verilmiştir. Ayrıca, araştırmada elde edilen kodlamaların ayrıntılı olmasına özen gösterilmiş ve sonuçların daha gerçekçi olması amaçlanmıştır.
2. Alanda uzun zaman geçirilmesi: Çalışmayı yürüten araştırmacı, araştırmaya konu olan olguyu gözlemlemiştir. Bundan dolayı, araştırmanın yapmış olduğu gözlemler, araştırmacının çıkış noktasını da oluşturmuştur.

Araştırmanın evreni turizm sektörü paydaşlarından olan ve Van’da yaşayan profesyonel turist rehberlerinden meydana gelmektedir. Araştırmaya dahil olan ve Van’da yaşayan profesyonel turist rehberleri Şanlıurfa Rehberler Odası (ŞURO)’na kayıtlıdır. Çalışma kapsamında soruların hazırlanmasında ilgili literatürden yararlanılmıştır (Güzel, vd., 2014; Zengin, vd., 2017; Karacaoğlu ve Sert, 2018). Çalışma sırasında katılımcının rızası alınarak ses kayıtları alınmış ve bu ses kayıtları deşifre edilerek betimsel analize tabi tutulmuştur. Görüşme sırasında katılımcıların verdikleri cevaplarla konu dışına çıkmadıkları gözlenmiş ve sorulara ekleme yapılmamıştır. Diğer taraftan verilerin analizi süresinde katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar ayıklanmıştır. Bu işlemten sonra, verilen cevaplardan tema ve kategoriler ve kategorilerin altına da alt kategoriler oluşturularak tablo haline getirilmiştir. Analiz süresi boyunca bilgisayar destekli nitel veri analizi programından

yararlanılmamıştır. Araştırmaya ilişkin veriler 23/12/2020-11/01/2021 tarihleri arasında Van ilinde yaşayan ve araştırmaya katılmayı kabul eden profesyonel turist rehberlerinden elde edilmiştir. Çalışmada Van ilinde yaşayan 14 tane profesyonel turist rehberinden 13 tanesine ulaşılmış ve geri kalan 1 profesyonel turist rehberinden veri elde edilememiştir.

Bu görüşmede aşağıdaki sorular hazırlanmıştır:

1. Meslek odalarının örgütlenmesinde problemler veya sorunlar nelerdir?
2. Van'da yaşayan profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarını zorlaştıran faktörler nelerdir?
3. Paket tur süresi boyunca yöneltilen politik sorulara karşı nasıl cevap vermektесiniz ve nasıl davranmaktасınız?
4. 2012 yılında çıkarılan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu hakkında ne düşünüyorsunuz?
5. Van ili ve Van havzasına yönelik yapılan turlarda karşılaştığımız sorunlar ve bu sorunlara karşı çözüm önerileriniz nelerdir?

4. Bulgular

4.1. Van İlinde Yaşayan Profesyonel Turist Rehberlerinin Demografik ve Sosyo-Ekonomik Durumları

Araştırma kapsamında öncelikli olarak çalışmaya katılan Van ilinde ikamet eden profesyonel turist rehberlerinin sosyo demografik durumlarına ilişkin veriler düzenlenmiştir. Araştırmaya katılan katılımcıların %69,23'ü erkek ve %30,76'sı kadındır. Katılımcıların yaş ortalamasına bakıldığında dengeli bir dağılımın olduğu gözlemlenmekte, yaş aralıklarının çok fazla olmadığı tespit edilmiş ve katılımcıların yaş ortalaması 38 olarak bulunmuştur.

Araştırmaya katılan Van ilinde ikamet eden profesyonel turist rehberlerinin eğitim durumuna bakıldığında %46,15'i önlisans, %30,76'sı lisans ve %23,07'si yüksek lisans olduğu tespit edilmiştir. Ruhsatname türünde ise katılımcıların %84,64'lik kesimi ülkesel olarak turist rehberliği ruhsatnamesine, %15,39'luk kesimi ise bölgesel olarak turist rehberliği ruhsatnamesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Çalışma durumu bakımından araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin tamamının aktif rehber olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların tamamının çalışma dilinin İngilizce olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların çalışma sürelerinin ortalaması ise 12,53 sene olarak hesaplanmıştır.

Tablo 1.

Katılımcıların Sosyo Demografik Durumları

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Ruhsatname Türü	Çalışma Durumu	Çalışma Dili	Çalışma Süresi
R1	Erkek	35	Önlisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	10 sene
R2	Erkek	41	Önlisans	Bölgesel	Aktif	İngilizce	5 sene
R3	Erkek	31	Lisans	Bölgesel	Aktif	İngilizce	4 sene
R4	Erkek	36	Önlisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	13 sene
R5	Erkek	42	Önlisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	17 sene
R6	Erkek	37	Lisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	17 sene
R7	Kadın	37	Yüksek Lisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	12 sene
R8	Kadın	32	Yüksek Lisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	12 sene
R9	Erkek	42	Yüksek Lisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	15 sene
R10	Kadın	43	Önlisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	15 sene
R11	Erkek	46	Önlisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	16 sene
R12	Erkek	34	Lisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	11 sene
R13	Kadın	42	Lisans	Ülkesel	Aktif	İngilizce	16 sene

4.2. Van İlinde Yaşayan Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları

Bu çalışmada verilen cevaplardan oluşan ilk tema örgütlenme olmuştur. Bu temaya göre aşağıdaki araştırma sorusuna yanıt aranmıştır:

S1: Meslek Odalarının örgütlenmesinde problemler veya sorunlar nelerdir?

Katılımcıların bu soruya vermiş oldukları yanıtlar iki kategoride ortaya çıkmıştır. Bunlar; olumlu etkiler ve olumsuz etkilerdir.

Tablo 2.

Meslek Odalarının örgütlenmesi hakkında katılımcıların görüşleri

Tema	Kategori	Alt-Kategori
Örgütlenme	Olumlu Etkileri	İmkanların artması, mesleğin yasalarla yürütülmesi olanağı, meslekî birliğin tesis edilmesi.
	Olumsuz Etkileri	Mesafe, sayı, siyasi, sosyal ve kültürel nedenler, denetimler, yetersiz hizmet, kaçak turlar, ayrı bir örgütlenme ihtiyacı, örgüt kültürünü benimseyememe, fikir ve görüş ayrılıkları, politik görüş ayrılığı, kişilerin iş ve ilişkiyi birbirine karıştırmaları, ekonomik yönden yetersizlik, temsil irtibat bürosunun olmaması

Olumlu Etki;

R7, 37, Kadın;

Meslek odalarının örgütlenmesi geç olsa da başarı ile sonuçlanan bir süreçtir. Önceki dernekler daha yetersiz ve imkânsız durumdayken şu gelinen nokta rehberlik mesleğinin gelişimi ve sağlıklı bir şekilde yasalarla yürütülmesi için olması gereken durumdur.

R9, Erkek, 42;

Meslek örgütü olmazsa olmaz. Birçok meslekte olduğu gibi barolar, sağlıkçılar olsun. Bu tür meslek odaları o meslekte olan kişilerin, çalışanların, hakların neler olduğunu, hak gaspına uğramamaları gibi. Turist rehberliğinde de olmazsa olmaz, çünkü bizi bekleyen daha büyük sorunlar var.

Olumsuz Etki;

R4, Erkek, 36;

Bizler ŞURO'ya bağlıyız, Şanlıurfa neredeyse bize 900 km mesafede, yeterli desteği aldığımızı ben düşünmüyorum. Doğu Anadolu'da sayı şart olmaması şeklinde bir oda olsaydı, çok daha iyi hizmet alabileceğimize ve daha iyi yapabileceğimize inanıyorum, inşallah sayı şartı kalkar, bölgemizde bir oda kurarız.

R5, Erkek, 42;

...biz şu anda ŞURO'ya bağlıyız ama gerçekten çok uzağız, yeterli hizmeti alamıyoruz, denetimler bu bölgede çok kısıtlı ve bizler bir an önce bu sayı kısıtlamasının kalkmasını, bölgeyi en iyi temsil edecek odalardan birisi olduğumuzu düşünüyorum.

R3, Erkek, 31;

...Van'da bir rehberler odası açamadığımız için ŞURO'ya kayıtlıyız fakat neden ŞURO ve TRO arasında seçim yaptınız diye sorarsanız, yani bunun çok farklı geçmişi var, Trabzon'daki

meslektaşlarımızla ne yazık ki uyuşmayan bir kimyamız var, bununda tabii siyasi, sosyal, kültürel gerekçeleri var...

R9, Erkek, 42;

...Doğu Anadolu'ya özel bir örgütlenme yapılması gerekli olduğunu düşünüyorum çünkü Van ne Urfa ne Erzurum. Van gölü havzası diyoruz ve bunun içinde birçok ili var. Bu anlamda aslında çok elzem çünkü sağlıklı bir oda işlevini yürütemiyoruz. Biz buradayız ama Urfa'da olmanız gerekir ki sorunlar size gelecek, problemleri nasıl halledileceğimize yönelik toplantı yapmamız gerekir ama yapamıyoruz. Bunun için Van'da olmazsa olmazdır, sorunu burada çözersiniz Erzurum'da çözemersiniz. Meslek odası olarak Van'da ayrı bir oda açılmalı ve Van gölü havzasının ayrı bir örgütlenmeye ihtiyacı kesinlikle var. Bunun en kesin örneği denetleme konusunda görebiliriz. Urfa'daki bir kişiyi buraya göndermeniz, zaten bir denetmen var, bu denetmen nerede denetmen yapacak, burada mı yoksa Urfa'da mı? Böyle olunca denetleme sağlıklı bir şekilde yapılamıyor. Burada yarı bir örgütlenmeye gidersek en azından denetleme konusunu Van gölü havzası için çözebileceğiz.

R11, Erkek, 46;

... Bunun çözümü; bölgesel oda kurulmasıyla ilgili 50 rakamından vazgeçilmesi ya da odaların temsil irtibat bürolarının açılmasıdır.

Araştırmanın ikinci sorusuna verilen cevaplardan oluşan tema "iş şartları" olmuştur. Buna göre aşağıdaki araştırma sorusuna yanıt aranmıştır:

S2: Van'da yaşayan profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarını zorlaştıran faktörler nelerdir?

Araştırma sorusuna verilen cevaplardan 6 tane kategori oluşturulmuştur. Bu kategoriler: Kamu sektörü kaynaklı problemler, özel sektör kaynaklı problemler, politika kaynaklı problemler, coğrafya kaynaklı problemler, profesyonel turist rehberinden kaynaklı problemler ve meslek odası problemlerdir.

Tablo 3.

Van'da yaşayan profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarını zorlaştıran faktörlere ilişkin görüşleri

Tema	Kategori	Alt kategori
İş şartları	Kamu Sektörü kaynaklı problemler	Bürokrasi, altyapı yatırımlarının olmaması, iletişim, bilgi eksikliği.
	Özel Sektör kaynaklı problemler	Yerel kültürü gösterebilecek eğlence mekanlarının olmaması, yollarda dinlenme tesislerinin olmaması, paket tur satan acentelerin az olması, seyahat acentelerinin tabanaltı ücret teklifi, yiyecek-içecek işletmelerinin yetersizliği, konaklama işletmelerinin yetersizliği, nitelikli turizm personelinin bulunmaması, bilgi eksikliği, yanlış bilgi sahibi olma, kaçak turlar.
	Politika kaynaklı problemler	Siyasi olaylar, terör olayları
	Coğrafya kaynaklı problemler	İklim, hava koşulları, ulaşım, coğrafi şartlar.
	Profesyonel turist rehberi kaynaklı problemler	Düşük ücreti kabul etme, kendi aralarında ağız birliği yapmamaları.
Meslek odası kaynaklı problemler	Yetersiz denetim, Van'ın bağlı olduğu rehberler odasının Van'a 900 km mesafede olması.	

Kamu Sektöründen kaynaklanan problemler;

R5, Erkek, 42;

...bürokrasi, burada çok büyük sıkıntılar yaşandı. Ben bir tanesini anlatayım size. Akdamar adasına turum vardı, adaya gittiğimde bir baktım bundan önceki eski müze müdürü ve yardımcısı ikisi birer grup almışlar ve anlatım yapıyorlar, diğer rehber arkadaşlarımız da sezon olmasına rağmen boş. Şimdi müzeye bir tane grup gidiyor, müze ise bu gruba arkeologları yasal olmamasına rağmen tahsis ediyor. Biz bunu gittik resmi olarak dernek olarak şikâyet ettik, sonuç olarak savunmalarında şunu ifade etmişlerdi eski müze müdürü ve yardımcısı. “biz oradan geçerken bizden rica ettiler, biz de rehberlik yaptık” sonra işin peşini bırakmadık, müzeye şikâyet ettik, o gün o iki memurun orada olup olmadığı hakkında Valilikten resmi talepte bulunduk ve sonuç olarak, ikisi de Ahlat'ta kazı yapımları gerekirken Akdamar adasında iki gruba kaçak rehberlik yapıyorlardı, yani bir anlamda aslında en büyük sorunlardan biri, halen devam ediyor, valilik, kaymakamlıklar ve belediyeler. Farklı organizasyonlarla rehber almayıp işin ehli olmayan veya mesleği bu olmayan bu kişileri alıp gruplara rehber olarak bunu dayatıyorlar ve rehberler asli görevlerini yapamıyorlar.

R7, Kadın, 37;

Koşullar Doğu'da Batı'ya göre daha zor. Batı'da uzun yıllar çalışan bir rehber olarak kesinlikle aynı imkanlarda altyapı, yol ve işletmelerin olmadığını, restoranların, otellerin aynı imkana sahip olmadığını söyleyebilirim. Ören yerlerindeki kafe, Wc'lerin çok yetersiz, bakımsız ve işlevsiz kaldığını söyleyebilirim.

Özel Sektör kaynaklı problemler;

R6, Erkek, 37;

...turizme hitap eden turizmi böyle yansıtan bir mekân yok, bir eğlence kültürü yok. Bu sıkıntıları rehberler olarak çok yaşıyoruz, burada özellikle Urfa gibi sıra gecesi düzenleyemiyoruz, mesela Elazığ'daki gibi kürsü gevesini düzenleyemiyoruz, Kars'ta gerçekleşen Kafkas gecesi, Aşıklar gösterisi gibi şeyleri biz Van'da yapamıyoruz. Bundan dolayı ciddi anlamda biz turisti akşam karanlıktan sonra maalesef otele götürmek zorundayız. Bu sıkıntılarla karşılaştığımız için bizler gerçekten de insanlara karşı Van'ı tam anlamıyla anlatamıyoruz, Van'ı tam anlamıyla yaşattıramıyoruz.

R1, Erkek, 35;

...Van'da turizm konusunda genel bir bilgi eksiliği var, yani şunu demek istiyorum, dernek yetkilisi olsun, kurumlar olsun, esnaf olsun, Van'da turizmin ne olduğuna dair geniş ve iyi bir bilgiye sahip değil. Yani Van'da sadece tur yapan, tur işi ile uğraşan kaç tane acente var? Acentelerin büyük çoğunluğu sadece bilet satıyor. Yani ben ilk mesleğe başladığımda Van'da acenteleri dolaştım, bana tur rehberinin ne olduğunu veya turun ne olduğunu soranlar oldu. Bunlar üstelik A grubu acenteler... diğer taraftan ise Van, kahvaltısı ile bilinir ama Van'da Van kahvaltısını verebileceğimiz bir mekân yok çünkü o mekânın sahibinin turizmle ilgili veya gastronomi ile ilgili bir bilgisi yok. Bu aslında sorunların genel bir kaynağı diyebiliriz.

Politika kaynaklı problemler;

R6, Erkek, 37;

...işte gerek siyasi olsun gerek kültürel olsun gerek terör olaylarından olsun, bu gibi olaylardan sonra Van durgunluk süreci yaşadı.

Coğrafya kaynaklı problemler;

R10, Kadın, 43;

...Kar memleketi burası, yollar kapandığı zaman ulaşım da sıkıntı oluyor bu da çalışma şartlarımızı etkiliyor.

Profesyonel turist rehberinden kaynaklanan problemler;

R13, Kadın, 42;

...rehberler arasında ağız birliği olmaması, ne demek istiyorum. Şöyle şimdi bir tur geliyor, acente düşük ücret teklif ediyor, haliyle kabul edilmiyor ancak bir bakıyorsunuz tur alınmış. Herkes fiyatta ısrar etse ve taviz vermese, o acente o fiyata rehberi ayarlayamayacak ama ağız birliği olmayınca böyle oluyor.

Meslek odası kaynaklı problemler;

R9, Erkek, 42;

Burada denetim ve kaçak rehberlik, bizleri en çok zorlayan durumlar. Kaçak rehberler ve acenteler de buna yol verince ne yazık ki bu işin okulunu okuyan, bu iş için çabalayan ve kokart almaya hak kazanan arkadaşlar turizme katılmıyor...

R8, Kadın, 32;

Van ili Urfa meslek odasına bağlı bir destinasyon. Dolayısıyla Urfa Van arası km bakımından ve oda üye sayısı göz önünde bulundurulduğunda bütçe sorunu ve mesafe sorunu sebebiyle denetim sorunu yaşanmaktadır.

Araştırmanın üçüncü sorusuna verilen herhangi bir tema oluşturulamamıştır. Buna göre aşağıdaki araştırma sorusuna yanıt aranmıştır:

S3: Paket tur süresi boyunca yöneltilen politik sorulara karşı nasıl cevap vermektесiniz ve nasıl davranmaktасınız?

Araştırma sorusuna verilen cevaplara göre paket turlarda yöneltilen politik sorulara Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberleri objektif görüş ve resmi tarih görüşü olmak üzere iki türde cevap vermektedirler.

R2, Erkek, 41;

.... Mesleğin icabı gereği bizim en mustarip olduğumuz sorun da budur. Öyle ki bazı gruplarda herkesin başına gelmiştir, etnik kökenimizden dolayı özellikle bölgede olmamız, tabiri caizse dolup dolup size gelenler de oluyor. Bunu bir tarafa çekmeye çalışanlar, sizi köşeye sıkıştırmaya çalışanlar oluyor. Biz genelde objektif yaklaşarak cevaplamaya çalışıyoruz ama öbür türlü ...yanlış olanı doğru gibi anlatsan işin vicdani boyutu ortaya çıkıyor.

R1, Erkek, 35;

...Siyasi konularda sorular aldığımız zaman, grup içinde herkesin önünde sorulmuşsa ben o anda cevap vermemeye çalışıyorum. Serbest zamanda veya daha sonra objektif bir şekilde soruyu soran kişiye cevap veriyorum ama önemli nokta almak istediği cevabı değil. Objektif bir şekilde vermeye çalışıyorum. Çalıştığımız bölgeden kaynaklı, gelen gruplar genelde Türkiye'nin batı illerinden gelen gruplar, genelde buraya çalışmaya gelen memur kesimindeki insanları gezdiriyoruz. Bunların çoğunda bölgeyle ilgili genel ön yargılar var, TV'den radyodan duydukları ön yargılar var, gelen bu sorulara karşı cevap verirken bu ön yargıları da kırmaya yönelik cevaplar veriyorum.

R10, Kadın, 43;

...Objektif davranmak zorundayım. Gelen misafir gayri Müslim olabiliyor, Yahudi'si, Hristiyan'ı geliyor ve bunları ağırılıyor. Ben buralı olduğum için kendi inançlarımdan hareket edersem yanlış yapmış olurum. Ben okuduklarımda, araştırdıklarımla insanlara yardımcı oluyorum, çok fazla kendi fikirlerimi işin içine katmam. O dönem neler yaşanmışsa, elimizde olan kanıtlar neyse ona göre hareket ediyorum ama taraf tutarak yapmıyorum. Resmi tarih neyse onu yaklaşıyorum...

Araştırmanın dördüncü sorusuna verilen cevaplardan oluşan tema "turizm hukuku" olmuştur. Buna göre aşağıdaki araştırma sorusuna yanıt aranmıştır:

S4: 2012 yılında çıkarılan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu hakkında ne düşünüyorsunuz?

Tablo 4.

Van'da yaşayan profesyonel turist rehberlerinin 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na yönelik görüşleri

Tema	Kategori	Alt kategori
Turizm Hukuku	Olumlu Etki	Mesleğin gelişiminin sağlanması, mesleğin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi, profesyonel turist rehberliği mesleğinin legal ve örgütlü bir zemine oturması.
	Olumsuz Etki	Ceza müeyyidelerinin yetersizliği, meslek kanunu maddelerinin caydırıcı ve ceza verici olmaması, kanun maddelerinin koruyucu ve kapsayıcı nitelikte olmaması, mesleğin devlet nezdinde eksik tanımlanması, profesyonel turist rehberliğinin ikinci bir meslek ve hobi olarak görülmesi, fırsat eşitliğini ortadan kaldırması, ucuz iş gücü meydana getirmesi, seçmeci bir nitelikte olmaması.

Olumlu Etki;

R7, 37, Kadın;

...Önceki dernekler daha yetersiz ve imkansız durumdayken şu gelinen nokta rehberlik mesleğinin gelişimi ve sağlıklı bir şekilde yasalarla yürütülmesi için olması gereken durumdur.

R8, 32, Kadın;

Doğru ve yerinde ancak eksik bir karar olduğunu düşünüyorum. Tur rehberliğinin belirli bir meslek dalında örgütlü ve legal bir zemine oturtulması gerekliydi.

Olumsuz Etki;

R3, Erkek, 31;

...Şu an rehberlik kanununun olmasının gerçek anlamda sahada bir karşılığı var mı? Sanmıyorum, mesela kaçak rehberlik olayı ile bir odanın tek başına mücadele edemeyeceği ve mücadele etse bile sadece işte yani şöyle hani uyguladıkları müeyyideler çok yetersiz kalıyor, caydırıcı değil, ceza verici de değil, o yüzden meslek kanununun yeniden yenilenebilir.

R2, Erkek, 41;

...rehberliği iki meslekten biri olarak icra eden arkadaşlarımız var. Bunun sebebi ise bağlı olduğumuz kanunun bizi kapsayıcı olmaması, tamamen kendi halimize bırakılması, denetimlerin yetersiz olması, denetim konusunu tek başına bir oda yapamaz, bu kanunla da desteklenmesi gerekirken maalesef iyi bir netice alamıyoruz. Şunu demek istiyorum, bağlı olduğunuz oda denetimler yapıyor, o denetimler sırasında tutanak tutuluyor bir acenteye yasal olmayan şekilde hareket ettiği için, o tutulan tutanak veya kesilen ceza hiçbir şekilde caydırıcı olmuyor. Niye? Çünkü o tutanağı umursamıyor ve hiçbir şekilde ceza ödemiyor ve bunun üzerine gidebilen bir yasa da yok.

R1, Erkek, 35;

...Acenteciler bizi sadece götürmek zorunda oldukları için götürüyorlar o yüzden bu yasa saydığım konularda eksiktir. Mesleğin tanımı devlet nezdinde, sektör nezdinde tanımlanması eksiktir, bu konuda mustaribiz.

R6, Erkek, 37;

... Bu sektör bir hobi değil, bu sektör ek bir kazanç kapısı değil. Gerçekten de bu işi yaptığımız zaman hakkıyla yapmanız gerekiyor.

R9, Erkek, 42;

...yasada bazı maddelerin değişmesi lazım, biz 4 yıllık bir süreçten geçtik, çaba sarf ettik ama diğer yandan herhangi bir alanda okul bitirmiş ve dışarıdan gelip 2 sene okuyor, böylece fırsat eşitliği ortadan kalkıyor. Bunun ileride çok kötü sonuçlar doğuracağına inanıyorum çünkü bu insanlar sadece kart almış olacaklar çünkü turizmin süzgecinden turizmi okuyan kişi geçmiştir. Turizme tek bir yerden bakmıyorsunuz, insan psikolojisini öğreniyorsunuz neticede insan topluluğuyla geziye başlıyorsunuz, her insanın farklı davranışı ve psikolojisi var. Tezsiz yüksek lisans demek al sana kokart demenin bir yoludur aslında... Bu durum kötü rehber doğurur, işten anlamayan, kriz yönetemeyen insanlar doğuracak... Yasayı daha sağlam hale getirmek lazım, çünkü ucuz iş gücü meydana gelecek. Ucuz iş gücünden bir şey beklenemez. Yasanın geliştirilmesi ve eklemeler yapılması gerekir yoksa gelecekte bu meslekten bahsetmek mümkün olmayacaktır.

R10, Kadın, 43:

...şimdi, bu işi yapacak kişi, bu işin eğitimini gerçekten alması gerektiği taraftarıyım. Biz de eğitim aldık ama sahaya çıkmadan insan pişemez. Hangi dersin nerede işe yarayacağını sahada edindiğiniz tecrübeyle veya pişmeyle öğrendik. Yasada biraz daha seçmeci nitelikte olmalı.

R12, Erkek, 34:

2012 yılındaki çıkarılan kanun aslında Rehberliği yan dal, ek iş, hobi gibi gören bir yola sürükleyen bir baltalama amacıyla yapılmıştır. Çünkü turizm başlı başına bir sektör ve bu sektörde faaliyet yürütmek bir profesyonellik ve uzmanlık gerektirir.

Araştırmanın beşinci sorusuna verilen cevaplardan oluşan tema “Van ve Doğu Anadolu bölgesinde paket turlarda karşılaşılan sorunlara ilişkin görüşler” olmuştur. Buna göre aşağıdaki araştırma sorusuna yanıt aranmıştır:

S5: Van ili ve Van Gölü havzasında ayrıca Doğu Anadolu bölgesine yönelik yapılan turlarda karşılaştığınız sorunlar nelerdir?

Araştırma sorusuna verilen cevaplardan 8 kategori oluşturulmuştur. Bu kategoriler; ören yeri, taşımacılık, konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, seyahat işletmeleri, ulaşım işletmeleri, iş gücü ve tur grubudur.

Tablo 5.

Van’da yaşayan profesyonel turist rehberlerinin Van ili ve Van Gölü Havzası’nda ayrıca Doğu Anadolu Bölgesinde karşılaştıkları sorunlara dair görüşleri

Tema	Kategori	Alt kategori
Van ve Doğu Anadolu bölgesinde paket turlarda karşılaşılan sorunlara ilişkin görüşler	Ören Yeri	Yönlendirme tabelaları, lavabo/tuvalet yetersizliği, hijyen olmaması, personel eksikliği, çevre temizliği
	Taşımacılık	Otobüs şoförleri
	Konaklama İşletmeleri	Temizlik, odaları kontrol etmeme
	Yiyecek – İçecek İşletmeleri	Hijyen / temizlik, kapasite yetersizliği, fabrikasyon ürün kullanılması, eksik beyanatta bulunma, çevre temizliği
	Seyahat İşletmeleri	Yoğun programlı tur programı hazırlama, düşük fiyatlı satış politikaları
	Ulaşım	Havalimanında ve Tren Garı çevresinde park sorunu, dinlenme tesisinin ve altyapının olmaması, uçak biletlerinin pahalı olması.
	İşgücü	Çalışanların turizmin bilincinde olmamaları
	Tur Grubu	Yemek tercihlerine bağlı olarak

		yemek beğenmeme, fiyatları çok yüksek bulma
--	--	---

Ören Yeri:

R5, Erkek, 42;

...Van özelinde veya diğer bölgelerde tabelaların gösterdiği yerden gidiyorsunuz, karşınıza duvar çıkıyor, gerçek anlamda yolları bilmezseniz, işiniz zor.... Çavuştepe'ye ziyaretçi götürüyoruz diyelim. İster Van kalesinden çıkın nereden çıkarsanız Çavuştepe'ye kadar bir tuvalet yok, Çavuştepe'de yok, Çavuştepe'den çıkışta da yok, ancak öğle yemeği alacağınız yerde buluyorsunuz.

Taşımacılık;

R2, Erkek, 41;

...tanıdığımız kaptan ile çalışırsak sorun yok, birbirimizi tanıyoruz neticede ama tanımadığımız kaptan ile sorunlar başlıyor. Bir taraftan yetiştirmeniz gereken program var diğer taraftan tanımadığınız bir adamın nazı var, pohpohlamak zorunda kalıyorsunuz. Ters düştüğünüz zaman yavaş gidiyor, yanlış yollara sapabiliyor. Bu tür sorunlar yaşanmasın diye elimizde tutmak için sorun çıkamaması adına pohpohluyoruz.

Konaklama İşletmeleri;

R4, Erkek, 36;

...Otelciler odaları kontrol etmiyorlar, çarşafklar kötü ve pis. Tabi misafir her zaman rehberi tanır, diğer hiç kimseyi tanımaz ve bilmez. Rehber hesap sorar, her şeyi rehberden bilir. Bu yüzden bütün alanlardaki sıkıntıları göğüslüyoruz

Yiyecek-İçecek İşletmeleri;

R7, Kadın, 37;

...yerel restoranların kapasitelerinin yetersiz olması, çok kapasiteli restoranların da yerel gıda dışında fabrikasyon ürün kullanması işletmecilerin kendi oturdukları dalı kesmesinden başka bir tutum değildir. Uzun vadede çok şey kaybettiklerinin bilincine varmaları gerekiyor bu işletmelerin ve yerele değer katmak gerektiğini düşünüyorum. Çevrenin temizliğine dair çok eksik var.

Seyahat İşletmeleri;

R1, Erkek, 35;

Acenteler bazen iki günde yapılacak programı bir güne sığdırmaya çalışıyor. Misafir konusunda cüzzî bir karşılığında çok yüksek bir hizmet bekliyorlar...

Ulaşım:

R10, Kadın, 43;

Otobüs havalimanına giremiyor ve bu durumda problem oluşturuyor. Park edemiyoruz ve yolcuların hemen alınması gerekir yoksa ortada kalırsınız. Turisti karşıladığımız yer, havalimanıdır, tren garıdır. Burada tur otobüslerinin park edebileceği, bizim misafirleri rahat karşılayabileceğimiz alanlar olmalı. Turun başlamasından sonuna kadar bütün bir şekilde alanların rahat olması gerekir...yolcu alacağımız yer çok kötü, kar yağdığı zaman o yer buzla kaplanıyor ve ben yolcu alamıyorum.

İşgücü:

R7, Kadın, 37;

...Turizm sektörü çalışanlarının turizm bilincinin olmaması da ayrı bir sorun, turiste nasıl davranılması gerektiğine dair birçok konuda eğitim almaları gerekiyor.

Tur Grubu;

R4, Erkek, 36;

...misafirlerin yemek tercihlerinde de sıkıntı yaşıyoruz. Van'dan bir grup aldığımızda, Van'ın insanının beslenme tarzı bellidir. Örneğin Antep'e götürüyoruz, serbest zamanda yiyecek yer bulamadıklarını ve aç kaldıklarını söylüyorlar, güzel bir yere götürüyoruz burası çok pahalı diyorlar, daha uygun bir yere gidiyoruz yemekler çok kötüydü diyorlar.

Sonuç

Çalışmada Van ili çalışma alanı olarak seçilmiş ve burada yaşayan profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberlerinin bölgede bürokrasi, altyapı yetersizliği, denetimlerin olmayışı, örgütlenme, tur kaptanları, meslek yasası, politik konular, konaklama işletmeleri, yiyecek işletmeleri alanlarında sorunlar yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca, bölgede yaşayan profesyonel turist rehberlerinin örgütlenme konusunda mağduriyet yaşadıkları ve Van Gölü havzasında ayrı bir örgütlenmeye gidilmesi konusunda ortak bir düşüncede olmaları son derece dikkat çekici bir konu olduğu düşünülmektedir. Meslek yasasının, rehberliği ikinci bir iş veya hobi olarak görülmesine neden olduğu, fırsat eşitsizliği yarattığına dair görüşleri de dikkat çeken başka bir konudur.

Örgütlenme konusunda yapılanların yetersiz olduğu ve Doğu Anadolu bölgesi için özellikle de Van ve Van Gölü havzası için ayrı bir örgütlenmeye gidilmesi gerektiği yapılan analizlerden anlaşılmaktadır. Van'da yaşayan profesyonel turist rehberlerinin ŞURO'ya bağlı olmaları ve Şanlıurfa ile Van arasındaki uzak mesafeden dolayı kaçak rehberlik, kaçak tur gibi faaliyetlerin önüne geçilmesinde en büyük engel olarak görülmektedir. Ayrıca, araştırmaya katılan Van ilindeki profesyonel turist rehberlerinin bölgesel bir oda kurulması için minimum 50 kişi olma şartının kaldırılması gerektiği konusunda hemfikirdirler. Diğer taraftan ise siyasi, sosyal ve kültürel nedenlerden dolayı başka bir odaya da kayıt yaptırılmaması da önem arz etmektedir. Bu durum, meslek odalarının yönetiminde profesyonelliğin tam olarak sağlanamadığının göstergelerinden birisi olduğu düşünülmektedir.

Van'daki profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarını zorlaştıran etmenler arasında bürokrasinin olması ilgi çekicidir. Bürokrasinin profesyonel turist rehberliği mesleğinin farkında olmaması veya profesyonel turist rehberleri ile bürokrasi arasında bir iletişimsizlik olduğu bu durum için düşünülebilir. Ayrıca, bölgedeki altyapı eksikliği de çalışma şartlarını zorlaştıran etmenler arasındadır. Önemli turizm potansiyeline sahip olan Van ilinin kendi kültürünü yansıtacak bir eğlence mekanının olmaması da söz konusu ilin tanıtılmasında dezavantaj meydana getirmektedir. Siyasi ve terör olaylarının söz konusu ile ve bölgeye yönelik iç turizm talebini olumsuz etkilemesi de profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarını olumsuz etkileyen durumlardan birisidir.

Diğer yandan ise, paket turlarda politik sorular Van'da yaşayan profesyonel turist rehberlerinin işlerini zorlaştıran önemli unsurlardan birisidir. Profesyonel turist rehberlerinin bu tip konularda resmi tarih anlayışı içinde cevap vermeleri veya objektiflik ilkesine göre hareket etmeleri olumlu bir durumdur ancak etnik kökenden dolayı tur gruplarında yerli turistlerin Van'da yaşayan profesyonel turist rehberlerine önyargılı bir şekilde yaklaştığı, araştırmacıların vermiş oldukları cevaplardan anlaşılmaktadır.

6326 sayılı meslek kanunu, profesyonel turist rehberliği mesleğinin saha sağlıklı ve yasal bir zeminde yapılmasını sağladığı tespit edilmiştir ancak bu kanunun barındırdığı bazı maddelerden dolayı fırsat eşitsizliğinin meydana getirildiği, ucuz iş gücü yaratıldığı, ceza verici veya caydırıcı bir niteliğe sahip olmadığı ve profesyonel turist rehberliğinin ikinci bir meslek olarak görülmesine neden olduğu katılımcıların vermiş olduğu yanıtlardan anlaşılmaktadır.

Van, Van Gölü havzası ve Doğu Anadolu bölgesinde gerçekleşen paket tur programlarında ören yerleri için yönlendirme tabelalarının yanlış yerlere götürmesi, lavabo ve tuvalet eksikliği göze çarpan unsurlardandır. Ayrıca, tur kaptanlarının profesyonel turist rehberleriyle yaşadıkları anlaşmazlıklar nedeniyle turu zorlaştırdıkları da tespit edilmiştir. Bölgedeki yemek kültürünün gelen yerli turistlere hitap etmemesi, yemeklerin ve fiyatların beğenilmemesi göze çarpmaktadır. Diğer taraftan ulaşım konusunda hem tren yolunu hem de havayolunu kullanan yerli turistlerin karşılanmasında sorunlar yaşandığı anlaşılmaktadır. Yiyecek-içecek işletmelerinin kapasite yetersizliği grupta memnuniyetsizliğe yol açmaktadır. Söz konusu işletmelerin öğle veya akşam yemekleri için

eksik beyanatta bulunmaları da karşılaşılan sorunlardan birisi olduğu görülmüştür. Seyahat işletmelerinin yoğun tur programı hazırlamaları da bölgede çalışan yerli turist rehberlerinin en önemli sorunlarından birisidir. İş gücü piyasasında çalışan turizm emekçilerinin, turizme yönelik farkındalığının olmadığı da tespit edilmiştir.

Örgütlenme konusunda, ülke çapındaki üst birlik olan TUREB (Turist Rehberleri Birliği) ile görüşülerek Doğu Anadolu için ayrı bir örgütlenmeye gidilmesi yani ayrı bir odanın kurulması bölgede yaşanan sorunların çözümü için bir alternatif olabilir. Diğer alternatif ise, bölgedeki denetimsizliği gidermek için odalar arası iş birliğinin sağlanması ayrıca mesafe bakımından uzakta olan iller için temsil bürolarının açılması sorunların çözümünde aktif bir rol oynayabilir.

Bürokrasi ise, Van'da yaşayan profesyonel turist rehberleri ile iletişim kurarak yaşanan sorunlara çözüm üretebilir veya Van'da yaşayan profesyonel turist rehberleri kamu sektörü ile iletişime geçerek kamu kaynaklı sorunları iletebilir. Bu anlamda, Valilik, Belediyeler, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ve bölgesel çapta oluşturulacak profesyonel turist rehberleri odası ortak iletişim merkezi kurarak, sorunların çözümünde daha olumlu bir yaklaşım sergilenebilir. Altyapı ve dinlenme tesisleri konusunda ise Kamu Sektörü ile Turizm sektörü ortak iş birliği çerçevesinde sorunları çözebilir. Sadece kamu kesiminin sorunları çözmesi beklenmemelidir.

Meslek yasasının değişmesi gereken maddeleri bulunmaktadır. Bu maddeler, yıldan yıla profesyonel turist rehberi sayısını artırmakta ve iş gücü piyasasında dalgalanmalara yol açmaktadır. Özellikle, yasanın maddelerinin turizm alanında profesyonelleşmeyi sağlayıcı niteliğe kavuşması önemlidir. Profesyonel turist rehberliğinin ilişkisi olduğu alanlar dışında kalan alanların bu mesleğe ikinci bir iş olarak yaklaşmasının önlenmesi gerekmektedir.

Paket turlarda karşılaşılan politik sorular için profesyonel turist rehberlerinin meselenin tüm boyutlarını bilmesi turun iyi bir şekilde tamamlanması bakımından önemlidir. Bu bağlamda subjektif görüşün beyan edilmemesi gerekir.

Ören yerini gösteren tabelaların mutlaka kontrol edilmesi gerekir. Profesyonel turist rehberleri güzergâh bilmek zorundadır ancak tur sırasında hem anlatım yapıp hem de yol tarif etmek rehberin işini daha da zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda tabelaların rehberin işini kolaylaştırması gerekmektedir. Ayrıca ören yerlerinde altyapı ve lavabo/tuvalet sorununun Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından çözülmesi gerekmektedir. Bu tip sorunlar devam ettiği müddetçe bölge zamanla çekiciliğini kaybedebilir ve bu durum da hem bölge hem ülke turizmi açısından olumsuz bir durum yaratabilir. Paket tur öncesi, seyahat acentelerinin tur kaptanlarını seçmesi, tur yapma kültürüne sahip olup olmadığını denetleyebilir. Bu bağlamda tur yapma deneyimine sahip olan şoförlerin tercih edilmesi, rehber-tur kaptanı arasındaki gerilimi de azaltmış olacaktır.

Konaklama işletmelerinde çalışan birim amirlerinin mutlaka denetim yapmaları gereklidir. Turizm, bölgenin dışı açılan kapısı olduğu düşüncesinden hareketle hem turizm personeline hem de işletme sahiplerine eğitim kurumları aracılığıyla eğitim verilebilir. Seyahat acenteleri tur programı hazırlarken, öncelikli olarak bölgeyi bilen profesyonellerin düşüncesini alabilir. Bu konuda bölgede yaşayan ve bölgede aktif bir şekilde çalışan profesyonel turist rehberlerinden destek istemesi, turun tamamlanması açısından önemli olabilir. Yiyecek ve içecek işletmeleri, bölgeye gelen yerli veya yabancı turistlerin yöresel lezzetleri tatmak istediklerinin bilincinde olmaları gereklidir. Böylece kullandığı malzemeye de dikkat edecek ve turistlerin memnun bir şekilde ayrılmasını sağlayabileceklerdir.

Bu yapılan araştırma, sadece Van ilinde yaşayan profesyonel turist rehberlerine yönelik olarak yapılmıştır. Van ve Van Gölü havzası dışında, Doğu Anadolu'da profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları sorunların tespiti için örneklem sayısının artırılarak farklı bakış açılarıyla sorunların tespiti ve çözümü sağlanabilir.

Kaynakça

Acar, D. (2020). Turizmin tarihî kökenleri-III: Antik çağ'da Yunan ve Roma uygarlıkları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 32(1), 119-125.

Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde rehberlik*. Gazi Kitabevi.

- Ap, J. & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Arslan, A. ve Şimşek, G. (2018). Kadın turist rehberlerinin yaşadıkları mesleki sorunlar: Aydın turist rehberleri örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 13, 23-49.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 117-134.
- Büyüktepe, H. S., Gökdemir, S. ve Korkmaz, H. (2019). Turist rehberlerinin sorunları üzerine nitel bir araştırma: Çanakkale örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12, 5-29.
- Creswell, J. W. (2019). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. (3rd Edition). SAGE Publications Inc.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve turist rehberliğinin abc'si*. Akdeniz Kitabevi.
- World Federation of Tourist Guide Associations, (2021, 20 Aralık). Whats is a tourist guide <https://wftga.org/about-us/what-is-a-tourist-guide/>
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding: Image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 23(3), 780-800.
- Düzgün, E. (2020). Turist rehberliği mesleğine genel bakış. E. Düzgün (Ed). *Örnek olaylarla turist rehberliği* (s. 19-33) içinde. Detay Yayıncılık.
- Erkol Bayram, G. (2017). Motivasyonun demografik ve mesleki özelliklere göre farklılaşması: Turist rehberlerine yönelik bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 12(48), 257-271.
- Eser, S. ve Şahin, S. (2021). Turist rehberliği mesleğinde yaşanan güncel sorunlar üzerine bir inceleme. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1344-1355.
- European Federation of Tourist Guide Associations, (2021, 20 Aralık). Cen definitions, https://www.feg-touristguides.com/cen_definitions.php
- Güzel, F. Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Holloway, J. (1981). The guided tour: A sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8, 337-402.
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 13-23.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99.
- Koroğlu, Ö., Ulusoy-Yıldırım, H. ve Kılıç, A. (2020). Kadın turist rehberlerinin mesleki sorunlarının belirlenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 26-40.
- Löschburg, W. (1998). *Seyahatin kültür tarihi*. (J. Traub, Çev.). Dost Kitabevi Yayınları. (Orijinal Çalışma Basım Tarihi 1997).
- Pelit, E. ve Katırcıoğlu, E. (2018). Turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(2), 74-94.
- Pond, K. L. (1993). *The professional guide dynamics of tour guiding*. Van Nostrand Reinhold.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2021, 20 Aralık). Turist rehberliği meslek kanunu, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>
- Usta, Ö. (2012). *Turizm genel ve yapısal yaklaşım*. Detay Yayıncılık.

- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yüksel, A. N. (2020). Nitel bir araştırma tekniği olarak görüşme. *International Social Sciences Studies Journal*, 4(56), 547-552.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (Genişletilmiş 10. Baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Türnüklü, A. (2000). Eğitimbilim araştırmalarında etkin olarak kullanılabilir nitel bir araştırma tekniği: Görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24(24), 543-559.
- Látková, P., Jordan, E., Vogt, C., Everette, M. & Aquino, C. (2017). Tour guides' roles and their perceptions of tourism development in Cuba, *Tourism Planning & Development*, 15(3), 1-17.
- Ndivo, R. M., Waudo, J. & Wasuva, F. (2013). From national to regional tourism development focus in Kenya: Examining the challenges and opportunities. *Tourism Planning and Development*, 10(1), 99-109.
- Tunçsiper, B., Temeloğlu, E. ve Altunöz, Ö. (2011). Bölgesel kalkınmada turizmin rolünün yerel halkın görüşleri çerçevesinde belirlenmesi: Ayvacık (Assos) örneği. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 93-112.

Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Araştırmacı verilerin toplanmasında, analizinde ve raporlaştırılmasında her türlü etik ilke ve kurala özen gösterdiğini beyan eder.

Yazarların Makaleye Katkı Oranları

Makale tek yazarlı olarak hazırlamıştır.

Çıkar Beyanı

Makalenin hazırlanmasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.