



Turist Rehberlerinin Sorunları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Çanakkale Örneği

A Qualitative Research on the Problems of Tourist Guides: The Case of Canakkale

Hüseyin Süleyman BÜYÜKTEPE¹

Sinan GÖKDEMİR²

Halil KORKMAZ³

¹ Tezli Y.L. Öğrencisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

² Dr. Öğr. Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

³ Dr. Öğr. Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, halilkorkmaz@comu.edu.tr

Gönderilme Tarihi / Submitted : 20.06.2019

Düzeltilme / Resubmitted (1) : 07.07.2019

Kabul / Accepted : 14.07.2019

Özet

Türkiye’de turist rehberleri, destinasyonların tanıtımında ve turistlerin tur deneyimlerinde kilit bir role sahiptir. Ayrıca turizm alanında rehberler önemli saha çalışanlarıdır. Turist rehberliği mesleği fiziksel çaba gerektiren, emek yoğun bir meslek olduğundan turist rehberleri mesleklerini icra ederken birçok sıkıntıyla karşılaşmaktadır. Turist rehberleri çalışma saatlerinin esnekliği, sezonluk çalışma, denetimlerin aksatılması sonucunda kaçak rehberlik faaliyetlerinin olması, meslekten kaynaklanan sağlık problemleri, seyahat acentalarının rehberler üzerinde baskı kurması sonucunda rehberlerin psikolojik, sosyal, fiziki ve yönetsel anlamda birçok sıkıntılarının olduğu görülebilmektedir. Bu çalışmanın amacı Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası’na (ÇARO) kayıtlı turist rehberlerinin Çanakkale ve bölgesinde karşılaştıkları bölgesel sorunların tespit edilmesidir. Bu çalışmada nitel araştırma desenlerinden örnek olay deseni kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak belirlenen yarı yapılandırılmış görüşme

formu aracılığıyla 13 katılımcıdan veriler toplanmıştır. Araştırma sonucunda bölgedeki rehberlerin en çok kaçak rehberlik, alan kılavuzluğu, taban ücret ve denetimlerin eksikliği ile bölgede lavabo ve tuvalet, otopark, dinlenme tesisi imkânlarının eksikliği, yoğunluk kontrolünün sağlanamaması gibi sorunlarla karşılaştıkları görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberi, Mesleki Sorunlar, Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ÇARO)

Abstract

Tourist guides in Turkey, play a key role in the promotion of destinations and the experiences of tourists. Also tourist guides are important field workers. As tourist guidance is a labor-intensive profession that requires physical exertion, tourist guides face many difficulties. The aim of this study is to determine the regional challenges encountered by members of Canakkale Regional Tourist Guides' Chamber (CARO) in Canakkale. In this study, single case study, which is a qualitative research design, was used. Data was collected from 13 participants through a semi-structured interview form, which was determined as data collection tool. As a result of the study, it is seen that the guides in the region mostly face problems such as leak guidance, field guidance, base wage and lack of inspection, lack of facilities sink and toilet, car parking, rest area, and lack of density control.

Keywords: Tourist Guide, Professional Challenges, Canakkale Regional Tourist Guides' Chamber (CARO)

GİRİŞ

Turist rehberliği, yerli ve yabancı turistlere istedikleri dil hizmeti doğrultusunda bir yerin tarihi, doğal ve kültürel değerlerini tanıtan, bu değerlere katma değer sağlayarak zenginleştiren bir meslektir (Yazıcıoğlu vd., 2008; Köroğlu, 2013; Güzel vd., 2014;

Yenipınar vd., 2014). Dünyada gelişmiş ülkeler, turizm endüstrisindeki pazar paylarını arttırabilmek ve turizmden elde edecekleri gelirleri arttırmak adına sürekli rekabet halindedirler. Bu rekabetlerin sonucunda bir hizmet sektörü olan turizmde, verilen hizmetlerin kalitesini arttırma yönünde çeşitli adımlar atmışlardır. Turist rehberlerinin, turistin ülke hakkında doğru bilgilendirilmesi, ülkedeki tarihi yerlerin doğru tanıtılması, ülke hakkında turist olumsuz önyargılara sahip ise, bu olumsuz önyargıların olumluya dönüştürülmesini sağlaması, turist tarafından eksik veya yanlış bilinen şeylerin düzeltilmesi gibi birçok rol ve görevleri bulunmaktadır. Aynı zamanda turist rehberleri, turistler ve yerel halk arasındaki kültürel etkileşimini sağlayan kültür elçileridir.

Türkiye’de Turist Rehberliği Birliği (TUREB) bünyesinde bulundurduğu 7 il meslek ve 6 bölgesel meslek odası ile birlikte toplamda 13 odanın birleşmesiyle kurulmuş, 22.06.2012 tarihinde 6326 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" içerisinde yer alan birlik olma kriterlerini yerine getirmiş ve turist rehberlerinin temsil etme hak ve yetkisine sahip kamu kurumu niteliğinde bir mesleki üst kuruluştur. TUREB kuruluşunda yer alan odalar; Ankara, İstanbul, Antalya, İzmir, Aydın, Nevşehir, Muğla Turist Rehberleri Odaları ile Adana, Çanakkale, Bursa, Gaziantep, Şanlıurfa ve Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odalarıdır. Türkiye’de toplamda 10.557 rehber bulunmaktadır (TUREB, 2018). Bu rehberlerin 3.150 tanesi eylemsiz, 7.407 tanesi ise eylemli rehberdir. TUREB’in bünyesinde bulunan Çanakkale Rehberler Odası’nın (ÇARO) 129’u eylemli ve 42’si eylemsiz olmak üzere toplamda 171 turist rehberi bulunmaktadır (TUREB, 2018).

Turist rehberliği mesleğinin olumlu yanlarının yanı sıra olumsuz yanları da bulunmaktadır. Bu olumsuz yanlar turist rehberlerinin aile ve sosyal yaşantılarını etkilemekte, mesleki yorgunluk, işin ve iş ortamının stresli olmasından dolayı çeşitli

mental ve fiziksel rahatsızlıklara sahip olma, çeşitli bölgelerdeki turizm faaliyetlerinin sezonluk olmasından dolayı geçim sıkıntılarının olması, kaçak rehberlik faaliyetlerinin bulunması gibi birçok fiziksel, yönetsel, sosyal ve psikolojik anlamda sorunlar bulunmaktadır (Güzel vd., 2014). Bu bağlamda Türkiye’de turist rehberlerinin problemleri üzerine yapılan çalışmalar genellikle ülkesel düzeydedir. Fakat farklı bölgelerde çalışan turist rehberlerinin farklı sorunları olabileceği göz önünde bulundurularak, bu çalışmada Çanakkale Rehberler Odası’na kayıtlı rehberlerin algıladıkları mesleki sorunların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri odasına kayıtlı 13 rehber ile görüşmeler yapılmıştır. Araştırma sonucunda Çanakkale bölgesine yönelik sorunlar tespit edilmeye çalışılmış ve bu sorunlara çözüm önerileri sunulmuştur.

LİTERATÜR TARAMASI

Turist rehberliği mesleği icra edilir iken entelektüel, fiziksel ve duygusal emeğin bir arada kullanılması gerekmektedir. Bu durumla bağlantılı olarak eylemli rehberler tarafından algılanan bazı zorluklar ve ayrıca mesleki engeller de ortaya çıkabilmektedir. Literatür incelendiğinde rehberlerin yaşamış oldukları zorluk ve engellerin turist rehberlerinin sorunları başlığı altında incelendiğini görülmektedir.

Ap ve Wong (2001) turist rehberinin mesleki zorluklarına yönelik bir araştırma yapmış ve 8 farklı sorun tespit etmişlerdir. Bu sorunlar profesyonellikten kaynaklı sorunlar, turistlerin yaptığı şikâyetlerden kaynaklı sorunlar, sektördeki sağlıksız uygulamalardan kaynaklı sorunlar, eğitim sorunları, ücret sorunları, rehberlik mesleğinin algısından kaynaklı sorunlar, sertifikasyon ve lisanslandırma sisteminden kaynaklı sorunlar, yerel turist rehberleri birliğinin rolünden kaynaklı sorunlardır. Bu araştırma

Hong Kong'da rehberlerin sadece komisyon üzerinden çalışmaya zorlandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mak ve diğerleri'nin (2011) yaptığı çalışmada Hong Kong ve Makao bölgesinde çalışan rehberlerin sorunları 6 farklı kategoride ortaya atılmıştır. Bunlar; tur düzenleyen seyahat acentalarının sağlıksız uygulamaları, henüz gelişmemiş olan Çin turizm pazarı, iç turizm faaliyetlerinde bulunan tur operatörlerinin sömürgeci yaklaşımı, insan kaynakları sorunları, rol çatışması ve hizmet kalitesi ile ilgili sigorta işleyişidir.

Ababneh (2017) ise Ürdünlü turist rehberleriyle yaptığı çalışmada, rehberlerin sorunlarını 3 başlık altında toplamıştır. Bunlar; rehberlik mesleğinin kurumsal bir meslek olarak görülmemesi, sezonluk çalışma zorunluluğu, fiziksel ve sosyal problemlerdir.

Türkiye'de yapılan çalışmalar incelendiğinde turist rehberlerinin sorunlarının genellikle aynı eksen üzerinde çalışıldığı gözlemlenmektedir.

Batman (2003) yapmış olduğu çalışmaya göre turist rehberlerinin yaşadıkları sorunları 4 başlık altında toplamıştır. Bunlar, acentalarla yaşanan sorunlar, turistlerle yaşanan sorunlar, konaklama işletmeleri ile yaşanan sorunlar ve müze-ören yerlerinde yaşanan sorunlardır. Seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar; maddi sorunlar, sosyal haklar ve turist rehberliği mesleğinin basit bir meslekmiş gibi algılanmasıdır. Turistlerle yaşanan sorunlar, tur programı ile alakalı uyumsuzluklar, gezi sırasında satıcıların baskısı kaynaklı sorunlar ve düşük kültürel birikime sahip turist gruplarından kaynaklı sorunlardır. Konaklama işletmeleriyle yaşanan sorunlar, konaklama tesisi personelinin niteliksel ve niceliksel eksiklikleri ve konaklama tesisinin tüketiciye belirtilen nitelikleri taşımamasıdır. Müze ve ören yerlerinde yaşanan sorunlar, temizlik, açılış-kapanış saatleri, bilet fiyatlarının yüksekliği ve bilgisiz personel olarak belirtilmiştir.

Karamustafa ve Çeşmeci (2006) rehberlerin planlama, yöneltme, örgütleme, koordinasyon ve kontrol fonksiyonları üzerine araştırmalar yapmıştır. Bu araştırmanın sonucunda turist rehberlerinin en çok acentaların rehberleri tur ve tur grubu hakkında eksik bilgilendirmesi ve rehberlerin tur planlama sürecine dâhil edilmemesinden kaynaklı yönetsel sorunlar yaşadığı görülmüştür. Aynı zamanda turist rehberlerinin şoförlerle ve hediyelik eşya satan kişilerle sorun yaşadıkları ortaya konulmuştur.

Güzel, Türker ve Şahin (2014) turist rehberlerinin mesleki engellerini belirlemeye yönelik olarak yaptıkları çalışmalarında bu engelleri; gelire ilişkin, yasal, sektöre ilişkin, mesleğe ilişkin, rehberlere ilişkin ve turiste ilişkin engeller olmak üzere altı başlıkta belirlemişlerdir. Yasal engeller; kaçak rehberlik, mesleğe devlet desteğinin yetersizliği, meslek yasasının rehberlerin haklarını gerektiği gibi korumada yetersiz kalması ve gölge rehberlik adı altında yasal olmayan bir uygulamanın varlığıdır. Gelire ilişkin engeller; genç rehberlere düşük ücret teklifi, düzenli bir maaşın olmaması, aile geçimini sağlamakta yaşanan sorunlar ve acentaların taban ücret altında rehber çalıştırma konusunda zorlamaları olarak sıralanmaktadır. Mesleğe ilişkin engeller; sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması, duygusal olarak mesleğin yıpratıcı olması, meslek kaynaklı sağlık problemlerinin ortaya çıkması, özel hayatı olumsuz etkileyen bir meslek olması ve turist rehberliğinin meslek olarak görülmemesi olarak sıralanmıştır. Sektöre ilişkin engeller; etik olmayan durumlar, rehberin satış odaklı çalışmaya zorlanması ve transfer yaparken kaybedilen zaman olarak belirlenmiştir. Rehberlere ilişkin engeller; turistle iletişimi canlı tutma çabası, yetersiz bilgiyle tur yapmaya çalışmak ve iyi derecede yabancı dil bilmemek olarak sıralanmıştır. Turiste ilişkin engeller; turistin rehberlere olan güveninin olmaması olarak belirlenmiştir.

YÖNTEM

Bu araştırmada araştırma sorusu olarak belirlenen ‘‘Çanakkale bölgesinde aktif rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin mesleki problemleri nelerdir?’’ sorusuna cevap aranmıştır. Daha önce Türkiye genelinde yapılan çalışmalardan farklı olarak bu araştırma sadece Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odasına üye olan ve bu bölgede faaliyet gösteren rehberlere yöneliktir. Bunun temel amacı ise, sadece Çanakkale ve civarında hizmet veren rehberlerin, sadece bu bölgeye özgü sorunlarının neler olduğunu ortaya çıkartmaktır. Bu araştırmada rehberlerin sorunlarını derinlemesine incelemek için nitel araştırmadan yararlanılmıştır.

Verilerin toplamasında yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme formu hazırlanırken Güzel, Türker ve Şahin’in (2014) alışmasından faydalanılmıştır. Ayrıca, görüşme soruları üç akademisyen, iki profesyonel turist rehberi ve bir turist rehberleri odası yöneticisi ile görüşülerek son şekli verilmiştir. Görüşme soruları hazırlanırken, bu soruların katılımcıları yönlendirmeyecek tarzda ve katılımcılar tarafından rahat anlaşılabilir olmasına dikkat edilmiştir (Bogdan ve Biklen, 1992). Araştırma soruları 4 tema altında toplam 17 sorudan oluşmaktadır. Bu temalar; fiziki problemler, sosyal problemler, kişisel problemler ve yönetsel problemler şeklindedir. Bunların dışında katılımcılara demografik özelliklerine dair bazı sorular sorulmuştur. Verilerin analizinde içerik analizi ve betimsel analiz yöntemleri kullanılmıştır. Betimsel analiz ile temalar altındaki sorulara verilen cevapların doğrudan alıntılar yardımı ile yaşanan problemlerin neler olduğunun ortaya konması için kullanılmıştır. Verilen cevaplarda doğrudan görülemeyen ilişkilerin neden ve nasıl olduklarının tespit edilmesi için ise içerik analizinden yararlanılmıştır.

Veri toplama süreci 22 Kasım-10 Aralık 2018 tarihleri arasında gerçekleşmiştir. Araştırma evreni olarak Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odasına kayıtlı 129 (TUREB 2018) eylemli turist rehberi belirlenmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 13 kişi ile görüşmeler gerçekleşmiştir. Yapılan görüşmeler belirli bir süreden sonra tekrar etmeye başlamış ve 13 kişi bu çalışma için yeterli görülmüştür. Araştırmaya katılan rehberler sırasıyla K1, K2, K3...K13 şeklinde kodlanmıştır.

Nitel araştırmalarda geçerliliğin sağlanma süreci nicel araştırmalara göre farklılık arz etmektedir. Dış geçerliliğin sağlanması için veri toplama ve veri analizi süreçleri detaylı şekilde açıklanmıştır. Ayrıca güvenilirlik için araştırmacıların farklı zamanlarda yaptıkları kodlamalar ile farklı araştırmacıların yaptıkları kodlama işlemlerinin benzerliği incelenmiş, zamana bağlı ve gözleme bağlı güvenilirlik sağlanmıştır. Bununla birlikte iç geçerliliğin sağlanması için mümkün olduğunca doğrudan alıntılara yer verilerek yansızlık sağlanmaya çalışılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 257).

BULGULAR

Katılımcılara ait demografik veriler Tablo 1’de verilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan 13 katılımcının tamamı Çanakkale’de ikamet etmekte ve bu bölgede rehberlik hizmeti vermektedir. Katılımcıların çoğunun erkek ve evli olduğu görülmektedir. Yaş açısından değerlendirildiğinde katılımcıların tamamının 30 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Rehberlik mesleğinde en az tecrübeli katılımcı 3 yıllık tecrübeye sahip iken en tecrübeli katılımcı 20 yıllık turist rehberidir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

NO	CİNSİYET	YAŞ	EĞİTİM	İŞ TECRÜBESİ	MEDENİ DURUM
K1	Erkek	51	Bakanlık Kursu	20 yıl	Evli
K2	Kadın	51	Lisans	18 yıl	Evli
K3	Kadın	34	Lisans	3 yıl	Evli
K4	Erkek	35	Lisans	13 yıl	Evli
K5	Erkek	32	Lisans	4 yıl	Evli
K6	Erkek	30	Lisans	5 yıl	Bekar
K7	Erkek	37	Lisans	14 yıl	Evli
K8	Erkek	35	Lisans	13 yıl	Bekar
K9	Erkek	64	Bakanlık Kursu	19 yıl	Evli
K10	Erkek	37	Lisans	15 yıl	Evli
K11	Erkek	30	Lisans	5 yıl	Bekar
K12	Erkek	30	Lisans	5 yıl	Bekar
K13	Erkek	36	Lisans	13 yıl	Evli

Yapılan görüşmeler sonucunda en çok tekrar edilen yerlerin sırasıyla Gelibolu (29), Bozcaada (14), Gökçeada (12), Truva (9) ve Çanakkale kent merkezi (8) olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırma kapsamında katılımcı rehberlere 4 tema altında toplam 17 soru yöneltilmiştir. Bu temalar “Fiziki Problemler”, “Sosyal Problemler”, “Kişisel Problemler” ve “Yönetimsel Problemler” olarak belirlenmiştir. Araştırmada yapılan içerik analizi sonuçlarından bu temalarında kendi içerisinde alt temalar ortaya çıkmıştır.

Fiziki Problemler

Fiziki problemler kapsamında alt ve üst yapı yetersizliği, turlarda gidilen güzergah üzerinde dinlenme tesislerinin olanakları, bölgenin en yoğun olduğu dönem ve rehberlerin tur esnasında işlerini kolaylaştıracak materyallere yönelik sorular sorulmuştur. Bu sorulara yönelik verilen cevaplar ve yapılan içerik analizi doğrultusunda fiziki problemlere yönelik “özel teşebbüslerin verdiği hizmetler” ve “kamusal hizmetler”

şeklinde iki alt tema oluşturulmuştur (Tablo 2). Özel teşebbüslerin verdiği hizmetler temasının altında kamu kurum ve kuruluşların dışında kalan özel işletmelerin yapmakta eksik kaldıkları hizmetlere ve ürünlere dair sıkıntılar bulunmaktadır. Kamusal hizmetler temasının altında ise kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılması gereken fakat eksik kalan hizmetler ve alt-üst yapıdaki sıkıntılar bulunmaktadır.

Tablo 2. Fiziki Problemler Teması Alt Temaları

FİZİKİ PROBLEMLER			
Özel Teşebbüslerin Verdiği		Kamusal Hizmetler (68)	
Dinlenme Tesisleri	11	Lavabo/Tuvalet	11
Feribot (GESTAŞ)	10	Otopark İmkanları	11
Ürün/Hizmet Kalitesi	9	Yoğunluk/Kontrol	10
Yiyecek Çeşitliliği	8	Eğitilmiş Personel Eksikliği	9
Hijyen	7	Harita/Bilgilendirme Panosu	7
Konaklama Tesisleri	6	Hizmet Altyapısı	7
Yiyecek & İçecek İşletmeleri	5	Trafik/Yol	4
Alışveriş vb. imkanlar	3	Yolcu İndirme Noktaları	3
Hediyelik Eşya	2	Rehber Sayısı	3
		Tanıtım Materyalleri	3

Katılımcıların tamamı bölgede alt ve üst yapıda sorunlar olduğunu dile getirmiştir. Kamusal hizmetler teması altında özellikle otopark, tuvalet/lavabo, feribot sırası, indirme-bindirme noktası sıkıntısı bulunduğu birçok katılımcı tarafından ifade edilmiştir. Özellikle Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı içerisinde bulunan lavabo-tuvaletlerin yetersiz olduğu ve temizlik açısından yeteri kadar elverişli olmaması bu bölgedeki sıkıntılardan birisidir. Bölgedeki otopark ve indirme-bindirme noktaları ile ilgili eksiklikleri K8 şu şekilde ifade etmektedir: “Çanakkale şehir merkezinde, yolcu indirip, bindirme noktası sıkıntısı var. Yolcu indirecek ya da bindirecek olsanız, belediyenin gösterdiği Cumhuriyet meydanında, polis otobüsü fazla tutmuyor. Normal ücretsiz otoparkların olduğu yerden de merkeze ulaşım bayağı bir yürüme mesafesinde. Haliyle

zamanla yarıştığımız bir süreçte bunu yapma imkanımız da olmuyor”. Aynı zamanda K9’da bu sorunları benzer şekilde ifade etmiştir.

Katılımcıların büyük çoğunluğu (11) Çanakkale’de dinlenme tesislerinin yetersiz olduğunu, var olan dinlenme tesislerinde ise hijyen, kalite, yemek çeşitliliği ve fiyat-fayda dengesi konularında eksiklikler olduğunu belirtmişlerdir. Yoğun sezonda ise bu dinlenme tesislerinin iyi hizmet veremedikleri ayrıca vurgulanmıştır.

Çanakkale’nin en yoğun olduğu dönemlere ilişkin soruya rehberlerin birçoğu genellikle Gelibolu Yarımadası Tarihi Alanı için yoğun sezon olan Mart/Mayıs aylarında turların yoğunlukta olduğunu belirtmişlerdir. K4 bunu şu şekilde ifade etmektedir: *“Mart, Nisan, Mayıs aylarında Şehitlikler daha yoğun olur. Haziran, Temmuz, Ağustos aylarında ise Kaz dağları, Gökçeada, Bozcaada ve Ayvalık Bölgesi’nin daha yoğun olduğunu görmekteyiz”*. K3 ise yoğunluğun kontrol edilmemesinin turist rehberine çeşitli sıkıntılar yaratığını şu şekilde ifade etmiştir: *“Yoğun sezonda gelen ziyaretçiler dolayısıyla feribot geçişleri olsun, misafirlerin beklemesi olsun, onun dışında aynı şekilde bizlerin rahatlıkla anlatım yapamaması, alanın bu konuda sıkıntılar çekmesi özellikle Gelibolu’da”*.

Rehberlerin 6 tanesi tur esnasında veya alanda işlerini yaparken çeşitli araç gereçlerin kullanımı konusunda sıkıntı yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Bu sıkıntılar alanda bilgilendirme panolarının olmayışı veya sayısının yetersiz olması, rehber alanda bilgilendirme panosu önünde anlatım yapacağı zaman özellikle yoğun sezonda zaman problemlerinin yaşanması ve anlatımın güçleşmesi söz konusudur. Bu konuda K4 eskiden çeşitli materyalleri yanlarında taşımak zorunda olduklarını fakat günümüzde çeşitli mobil uygulamaların rehberlerin işini büyük ölçüde rahatlattığını ifade etmiştir. Rehberlerden 4 tanesi ise materyal kullanımı konusunda sıkıntı yaşamadıklarını bildirmişlerdir. Alanda çeşitli bilgilendirme panoları eksik olsa bile rehberler kendi ekipmanlarıyla anlatım

gerçekleştirebileceklerini ve bu ekipmanlara kolay yollarla erişilebileceğinden bahsetmişlerdir. Ayrıca K4, başka bir sorunu da görüşme esnasında dile getirmiştir. Bursa, İstanbul ve İzmir yönünden Çanakkale'ye doğru gelirken yol üstünde bulunan ve Troia Antik Kenti'ne kalan mesafeyi gösteren tabelalarda, antik kentin isminin farklı şekillerde (Troia, Troya, Truva) yazıldığını dile getirmiş ve bunların ilgili kurumlar tarafından yeniden tek bir isim altında düzenlenip, yeniden yerlerine yerleştirilmesi gerektiğini vurgulamıştır.

Sosyal Problemler

Sosyal problemleri öğrenmeye yönelik seyahat acentalarıyla yaşadıkları problemler, rehberlik mesleğinden elde edilen gelir, mesleğin sosyal hayatı ve aile yaşantısını etkileyip etkilemediği, iş arkadaşlarının yanında belirtilen etik ilkelerine uyup uymadıklarına ve gelen ziyaretçilerin kültürel farklılıklarından dolayı problemlerin ortaya çıkıp çıkmadığını öğrenmeye yönelik sorular sorulmuştur. Rehberlerin verdikleri bilgiler ve yapılan içerik analizi doğrultusunda, sosyal problemlerin Tablo 3'teki gibi kendi içerisinde 3 alt tema barındırdığı bulunmuştur. Bunlar "turistlerle ilişkiler", "acentayla ilişkiler" ve "sosyal yaşam" şeklindedir.

Tablo 3. Sosyal Problemler Temasının Alt Temaları

SOSYAL PROBLEMLER					
Turistlerle İlişkiler (32)		Acentayla İlişkiler (45)		Sosyal Yaşam (39)	
Okul/Belediye Turları	8	Tur Programı	9	Düzensiz /Fazla Çalışma	9
Din-Gelenek-Görenekler	6	Ödemeler	9	Paket Turlar	6
Yerel Halkın Yaşamı	5	Rehberden Beklentiler	7	İşin Doğası	5
Siyasi Görüş	5	Rehber Verilen Önem	6	Sosyal Hayat	5
Grup Kalitesi	4	Sigorta/sosyal güvence	6	Serbest/Acentayla Çalışma	4
Yanlış Bilgiler	4	Sözleşme	5	Aile Hayatı	4
		Rehber Koltuğu	3	Günlük Turlar	3
				Çalışma Zaman Serbestliği	3

Bu çalışma 2. Ulusal Turizm Rehberliği Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

Seyahat acentalarıyla ilgili yaşanan problemler sorulduğunda 12 katılımcı acentalarla ilgili problemler yaşadıklarını ifade ederken K4 rehberlerin acentalarla ilgili sıkıntılarının olmadığını ifade etmiştir. K3 yaşanan problemlerden bazılarını şu şekilde ifade etmiştir; *“Acentaların normal vermesi gereken ücreti rehberlere vermediğini düşünüyorum. Bu konuda sıkıntı oluyor. Ücret sebebiyle yine rehber yerine farklı kişilerle çalışmayı tercih ediyorlar. Bu açıdan sıkıntı oluyor. Bunun dışında özellikle bu bölgede acentaların rehberleri önemsemediğini düşünüyorum. Rehberlere önem ve değer vermiyorlar.”* Katılımcının ifadelerine göre acentaların rehberleri önemsemediği (6), ücret ödemelerinde rehberlerin sıkıntı yaşadığı (9) gibi durumlar gözlenmektedir. Bu sıkıntılarının dışında rehberlerden bazıları sözleşme (5), sigorta (6) ve rehber koltuğunun ayrılmaması (3) gibi problemlerin olduğunu da dile getirmişlerdir.

Rehberlik mesleğinden elde edilen yıllık gelir ile ilgili, birçok (10) rehber elde ettikleri yıllık geliri yeterli bulmaktadır. Fakat rehberler bu mesleğin sezonluk olması ve birçok olaydan kolaylıkla etkilenen bir meslek olmasından dolayı bazı yıllarda elde ettikleri gelirin yeterli olmadığını dile getirmişlerdir. K7 ve K9 rehberlik mesleğinden elde ettikleri gelirin yeterli olmadığını dile getirmişlerdir. K12 ise yeteri kadar gelir elde edemediği için rehberlik mesleğini bırakmayı düşündüğünü beyan etmiştir.

Turist rehberlerinin büyük çoğunluğu(10), mesleğinin düzensiz çalışma saatleri ve paket turlar nedeniyle belirli bir süre kendi evlerinden uzak kaldıklarını belirterek bu durumun kendi sosyal yaşantılarında ve aile hayatlarında olumsuz etkilerinin olduğunu ifade etmişlerdir. 3 katılımcı ise mesleğin kendi sosyal hayatlarını ve aile yaşantılarını etkilemediğini, iş kabul ederken çalışma saatlerinin uygun olmasına dikkat ettiklerini veya sosyal yaşantılarını mesleklerine göre şekillendirdiklerini dile getirmişlerdir.

Katılımcıların iş arkadaşlarının kanunda belirtilmiş olan etik kurallara uyup uymadıklarına yönelik görüşleri sorulduğunda, yedi katılımcı, arkadaşlarının etik ilkelere uymadıklarını ifade etmişlerdir. Özellikle K2, K4, K8, K11 ve K13, kanunda belirlenmiş olan taban ücretler konusunda ihlaller yapıldığının üzerinde durmuşlardır. Kimi katılımcılar bu durumu genelde yeni rehberlerin çeşitli donanım ve bilgiye sahip olmadığı için seyahat acentalarında düşük ücretlerde çalışmak zorunda kaldıklarını ifade etmişlerdir. Bazıları ise yeni/uzman rehber ayrımı yapmadan taban ücret altında tura çıkmayı alan kılavuzlarının varlığına ve geçim kaygısına bağlamıştır. Dört katılımcı iş arkadaşlarının etik davrandıklarını ve kanuna uygun hareket ettiklerini ifade ederken 2 katılımcı ise bu konu hakkında çekimser olduklarını belirtmişlerdir.

Kültürel farklılıkların turlar esnasında problem yaratıp yaratmadığını öğrenmeye ilişkin soruya 10 katılımcı problem yaşadıklarını dile getirmiş, 3 tanesi ise herhangi bir problem yaşamadıklarını ifade etmiştir. Özellikle Çanakkale Gelibolu Tarihi Yarımadasına gelen ziyaretçilerin siyasi görüşleri(5) veya önceden internet ve sosyal medya araçları üzerinden edindikleri çeşitli bilgiler(4) doğrultusunda rehberlerden anlatım beklemektedirler. Rehberler bu farklı beklentilerin problemler yarattığını ifade etmektedir. Çanakkale kent merkezindeki çeşitli kafe ve bar gibi işletmeleri ve hemen karşısında bulunan Gelibolu Yarımadasını gören ziyaretçilerin bu işletmelere karşı çıktıkları rehberlerin bazıları (3) tarafından ifade edilmiştir. Gelen grupların kültürel farklılıklarının herhangi bir problem yaratmadığını dile getiren katılımcılar ise yerel halkın turizmden gelir elde etmesi, bunu bir iş kapısı olarak görmeleri sonucunda gelen ziyaretçilerle iyi geçindiklerini belirtmişlerdir.

Kişisel Problemler

Kişisel problemler teması altında rehberlere 4 soru sorulmuştur. Bunlar; meslekten memnuniyet, seyahat acentaları ile ilgili yaşanan problemler, gerekli bilgi ve donanıma ve turu yönetme konusunda sosyal ve psikolojik bilgiye sahip olup olmadıklarına yöneliktir. Katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda kişisel problemlerin Tablo 4'teki gibi "mesleki gelişim" ve "ekonomik sebepler" olarak 2 alt tema barındırdığı tespit edilmiştir.

Tablo 4. Kişisel Problemler Teması Alt Temaları

KİŞİSEL PROBLEMLER			
Mesleki Gelişim (53)		Ekonomik Sebepler (18)	
Mevcut Bilgi Birikimi/Donanım	13	Geçim Kaygısı	7
Mesleki Gelişim Süreci	12	Taban Ücret İhlali	5
Anlatım	6	Sezonluk İş	4
Yeni Rehberler	6	Rekabet	2
Uzman/ Tecrübeli rehberler	6		
Bilgilerin Güncellenmesi	5		
Turda Kriz Yönetimi	5		

Meslekten memnuniyet açısından katılımcı rehberlerin tamamı (13) bu mesleği yapmaktan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. K2 vermiş olduğu ifadede Çanakkale'ye gelen ziyaretçilere, Çanakkale'nin tarihini anlatmaktan büyük gurur duyduğunu ve bunu büyük bir memnuniyetle yaptığını dile getirirken, K9 ise rehberlik mesleğini entelektüel bir iş olarak görmekte ve kendisi için güzel bir meslek seçtiğini ifade etmiştir.

Turist rehberlerinin gerekli bilgi ve donanıma sahip olmaları konusunda altı katılımcı yeterli bilgi ve donanıma sahip olduklarını, iki katılımcı sahip olmadıklarını belirtmiştir. Diğer beş katılımcı ise bu konuda kararsız kalmış ve bu durumun kişiden kişiye farklılıklar gösterebileceğini ifade etmişlerdir. K10, üniversitelerden yeni mezun

Bu çalışma 2. Ulusal Turizm Rehberliği Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

olmuş rehberlerin yeterli bilgi ve donanıma sahip olmadıklarını düşünmekte ve yeterli bilgi ve donanımı ancak sektörde belirli bir süre çalışarak kazandıklarını ifade etmiştir. Bu konuda K1 bu durumun sadece yeni rehberlerle ilgili olmadığını şu ifadelerle belirtmiştir; *“Yillardır çalışan arkadaşlar dahil maalesef kendini yetiştirmek yerine, yaklaşık % 70 oranından bahsediyorum, belli bir şablona tutulmuşlar ve onunla devam ediyorlar. Fakat bunun yanı sıra tarih sabit değildir ve her yıl yapılan bir takım araştırmalar ve kazılar yani bilimsel veriler doğrultusunda bu tarih değişiyor yeni bulgularla birlikte. Bunları aslında takip etmeleri şart ve gerekiyor.”* K1 burada sektörde uzun yıllar çalışan rehberlerin ezberci anlatım yaptıklarını ve güncel bilgiler konusunda kendilerini geliştirmediklerini ifade etmektedir. K11’de bu konuda K1’i destekler nitelikte ifadeler kullanmıştır. Rehberlerin yeterli düzeyde bilgi ve donanıma sahip olduklarını düşünen altı katılımcı ise durumu uzman ve yeni rehber olarak ayrı şekillerde değerlendirilmesi gerektiğini vurgulamışlar ve özellikle yeni rehberlerin bilgi birikimi ve deneyimlerinin az olduğunu, kendilerini geliştirmeleri gerektiği konusunda aynı düşüncede oldukları tespit edilmiştir.

Turu yönetmek için sosyal ve psikolojik bilgiye sahip olup olmadıklarına ilişkin soruya katılımcıların çoğu (10) turist rehberlerinin turu yönetmek için bu bilgilere sahip olduklarını düşünürken, üç katılımcı ise sahip olmadıklarını düşünmektedir. Turist rehberlerinin yeterli düzeyde tur yönetimi konusunda sosyal ve psikolojik bilgiye sahip olduklarını belirten katılımcılar aldıkları eğitim(3), rehberlerin liderlik vasfının oluşu (1), bilgi birikimi - donanım ve tecrübe(6) konularına değinmişlerdir ve sahip oldukları bu bilgiler sayesinde turda oluşabilecek herhangi bir kriz durumunun üstesinden gelebileceklerini vurgulamışlardır. Diğer üç katılımcı ise bu konuda rehberlerin tamamen

bilgi sahibi olduklarını düşünmemektedirler. K7 tur yönetimi konusunda okullarda verilen eğitimlerin yetersiz olduğunu düşünmektedir.

Yönetsel Problemler

Yönetsel problemler teması kapsamında bölgede kaçak rehberlik faaliyetleri, tur esnasında yaşanan seyahat acentaları kaynaklı problemler, rehberlik meslek yasası hakkında düşünceler, Çanakkale bölgesinde yönetsel problemler ve turist rehberleri odasının problemlerin çözümündeki etkinliğine yönelik sorular sorulmuştur. Katılımcıların verdikleri cevaplar ve yapılan içerik analizi doğrultusunda yönetsel problemlerin “kurumlar” ve “mevzuat” şeklinde 2 alt tema barındırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 5).

Tablo 5. Yönetsel Problemler Teması Alt Temaları

YÖNETSEL PROBLEMLER			
Kurumlar (80)		Mevzuat (86)	
Üniversiteler/ Eğitim/Dersler	22	Kaçak Rehberlik	18
Rehber Odaları/ Yönetimi / Bütçesi	20	Kanun İçeriği	16
TUREB	12	Taban Ücret	16
Tarihi Alan Başkanlığı	7	Denetim	15
TURSAB	7	Alan Kılavuzluğu	11
Kültür ve Turizm Bakanlığı	6	Kanuna Uygun Davranılması	4
Yerel Yönetim	3	Kaçak Acentacılık	3
Yönetim Modeli	3	Vergilendirme	3

Bölgedeki kaçak rehberlik faaliyetlerine yönelik sorulan soruya katılımcıların tamamı (13) Çanakkale’de kaçak rehberlik faaliyetlerinin çok olduğunu ve özellikle yoğun sezonda sıklıkla gördüklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların bazıları (5) Gelibolu Yarımadası Tarihi Alanı’nda, alan kılavuzluğu adı altında kendi içerisinde belirli bir

yönetmeliği olan faaliyetleri de kaçak rehberlik olarak belirtmişlerdir. Kaçak rehberlik faaliyetlerinin Gelibolu Yarımadası'nda, Bozcaada, Gökçeada ve Assos'ta yoğun bir şekilde görüldüğünü ve bu kadar yoğun görmelerinin nedeni olarak da yapılan denetimlerin ve denetmen sayısının yetersizliğinden kaynaklandığını ifade etmişlerdir (Tablo 5).

Katılımcıların çoğu (12), tur esnasında seyahat acentası kaynaklı sıkıntılardan dolayı turistlerle problem yaşadıklarını ifade etmiştir. Katılımcıların ifadeleri doğrultusunda seyahat acentası kaynaklı problemlerin en başında tur programlarının yanlış kişiler tarafından hazırlanması gelmektedir. K3, K4, K11 ve K13 tur programını yazan kişilerin daha önce bu bölgeleri ziyaret etmeyip sadece çeşitli seyahat acentalarının programlarındaki yer isimleri üzerinden, zaman konusunda ve programın işleyişi konusunda sıkıntılar yaratacak tur programı yazdıklarını ifade etmişlerdir. Bu programların turistlere verilmesi veya turistlerin bir tur paketi satın alımı sırasında tur programı içerisinde vaat edilen olanaklar ve yerler, rehber zaman konusundan sıkıntı yarattığı için rehberler tarafından uygulanamamaktadır. Bu durumda da rehberler turistlerle karşı karşıya kaldıklarını ifade etmişlerdir. Bu konu hakkında K7 şunları ifade etmiştir; *“Çeşitli sıkıntılar yaşamaktayız. Şöyle ki bir müşteriye paket tur satıldığında tur programında 5 yıldızlı oteller, yemekler, şöyle ikamet noktaları gibi bilgiler verilir de, pratikte verilen bilgilerle hayata geçirilmiş olan konular birbirini tutmayınca, tabii ki rehberi sanki bir acentacı gibi değerlendirip, rehberlere karşı müşterilerin çok saldırgan tavrı olabiliyor. Bu da bizden kaynaklı olmayan, ama bize yansıyan en büyük problemlerden biri. Bu sadece bir örnek”*. Aynı zamanda K13, tur paketlerinin acenta tarafından farklı kişilere, farklı fiyatlar üzerinden satılması ve bu durumun tur esnasında

turistler tarafından dillendirilmesi sonucunda da çeşitli problemler yaşadıklarını ifade etmiştir.

Katılımcı rehberlerden sekiz tanesi Turist Rehberlik Meslek Kanunu'nun kendi haklarını yeteri kadar koruduğunu düşünmediklerini belirtmişlerdir. Buna gerekçe olarak da kanunun hızlı bir şekilde ortaya çıkarıldığını, kanundaki bazı maddelerde açıkların bulunduğunu ve yetersiz olduğunu, bu maddelerin düzenlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca kanunun uygulanmasında büyük sıkıntıların olduğunu belirtmişlerdir. Diğer beş katılımcı ise meslek yasasının haklarının korunmasında yeterli olduğunu, fakat kanunun ufak düzenlemelerle daha iyi hale getirilebileceğine ve meslek yasasında bulunan kanunların uygulanmasında problemlerin yaşandığına dikkat çekmişlerdir.

Yönetmelikte katılımcılara bölgedeki problemler sorulduğunda ise, bölgedeki turizm işletmelerinde çalışan personelin eğitimsiz olması ve turizme bakış açılarından söz etmişlerdir. Bununla ilgili K2 başından geçen bir olayı aşağıdaki şekilde ifade etmiştir; *“Bir restoranda otururken bir olaya şahit oldum. Yan masada bir çift garsona “Troya’ya gidelim mi? Orası güzel mi, gitmeye değer mi ?” diye sorduğunda; garsonun verdiği cevap “Boş ver ya orası taş yığını, gitmeyin!” olmuştur”*.

Katılımcıların verdikleri bilgiler doğrultusunda Çanakkale'deki sorunlarından diğeri ise alan kılavuzluğu (11) olarak tespit edilmiştir. Bu konuyla ilgili K4 şunları ifade etmiştir; *“ Ben alan kılavuzunun kaçak rehber olduğunu kanaatindeyim. Alan kılavuzunun tabirine baktığımız zaman bir yerin koruyucusudur. Ziyaretçileri bölgeden, bölgeyi ziyaretçilerden koruyan bir orman memurudur. Ama burada bir şekilde çıkan kanunlarında en sonuna ibare eklenen <Bölge hakkında, bölgenin tarihi hakkında*

anlatım yapabilir> ibaresini kullanarak turist rehberliği mesleğinin hemen hemen aynıysa yapmaya başlamışlardır.”.

Son olarak rehber odalarının rehberlerin sıkıntılarıyla ne düzeyde ilgilendiklerine yönelik soru sorulmuş ve katılımcıların çoğu (8) rehber odalarının uygun düzeylerde rehberlerin sıkıntılarıyla ilgilendiklerini ifade etmiştir. Beş katılımcı ise yeteri düzeyde sıkıntılarla ilgilenmediklerini ifade etmişlerdir. Katılımcıların büyük çoğunluğu Çanakkale Rehberler Odası'nın (ÇARO) elinden geldiğince sıkıntılarla mücadele ettiğini fakat oda bütçesi nedeniyle bu imkanların kısıtlı olduğunu ifade etmiş ve bu durumun ÇARO için bir dezavantaj oluşturduğunu ifade etmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada Türkiye'nin önemli ziyaret alanlarını bünyesinde barındıran Çanakkale bölgesinde faaliyet gösteren turist rehberleri odasına (ÇARO) kayıtlı aktif turist rehberleri araştırma alanı olarak seçilmiştir. Bu bölgedeki turist rehberlerinin meslekleriyle ilgili algıladıkları problemlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, Çanakkale'de turistlerin kullanımı için lavabo ve tuvalet sayısının yetersiz olduğu, hijyen konusunda sıkıntılarının olduğu tespit edilmiştir. Dinlenme tesislerinde ve ziyaret noktalarında yetersiz sayıdaki tuvaletler, yoğun sezonlarda turist rehberlerine zaman açısından problemler yaşatmaktadır. Çanakkale kent merkezinde turistleri indirebilecek bir noktanın olmaması başlı başına bir problem olarak görülmüştür. Ayrıca indirme bindirme noktasının olmadığı gibi kent merkezinde tur otobüsleri için kısa mesafede bir otopark olmadığı da görülmüştür. Çanakkale'deki dinlenme tesislerinin yetersiz olması ve var olan dinlenme tesislerinin de yeterli kalitede hizmet sunmamalarıdır. Bu sonuçlar Batman'ın (2003) yaptığı araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Ayrıca, dinlenme tesislerinde verilen hizmetler

Bu çalışma 2. Ulusal Turizm Rehberliği Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

değerlendirildiğinde, yiyecek çeşitliliğinin olmadığı ve verilen yiyeceklerin yeterli kalitede olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu konularla ilgili olarak paydaş kurumlar ve kişiler tarafından ihtiyaç duyulan tuvalet ve dinlenme tesislerinin yapılması, bu tesislerin hijyen açısından belirli periyotlarla kontrolünün yapılması bu sorunları ortadan kaldıracaktır. Ayrıca yerel yönetim tarafından Çanakkale kent merkezindeki Kordon ve Sarıçay bölgelerinde otopark imkanlarının artırılması gerekmektedir. Ayrıca Çanakkale merkezinde tur otobüsleri için durakların yapılması turistlerin yürüyüş mesafesindeki konaklama tesislerine ulaştırılmasında yardımcı olacaktır.

Turist rehberlerine göre Çanakkale’de görülen diğer problemler ise feribot sırası ve yoğunluk kontrolüdür. Özellikle yoğun sezonlarda feribot kuyrukları zaman açısından rehberlere büyük sıkıntılar yaratmaktadır. Gelibolu Tarihi Alanında tur otobüslerinin girişini kontrol eden bir sistemin olmaması bir diğer problemidir. Alana taşıma kapasitesi üzerinde otobüslerin ve ziyaretçilerin girmesi alanda otopark, lavabo-tuvalet ve rehber anlatımları gibi konularda sıkıntılar oluşturmaktadır. Bunu önlemek adına Gelibolu Tarihi Alanı’na kontrol noktalarının oluşturulması ve gelecek olan turların önceden rezervasyon sistemiyle alana alınması bu problemi ortadan kaldıracaktır. Ayrıca 1915 Çanakkale Köprüsü’nün kullanıma açılmasıyla kent merkezi ve Kilitbahir arasında İstanbul’a transit geçiş için feribot kullanımını azalacak ve feribot yoğunluğu turistik kullanım için daha elverişli hale gelecektir.

Turist rehberliği mesleğinin sezonluk olması ve düzenli çalışma saatlerinin olmaması turist rehberlerinin sosyal hayatları açısından problemler yaratmaktadır. Özellikle paket turlara giden rehberler, ailelerine fazla zaman ayıramadıklarını ifade etmişlerdir. Mesleğin sezonluk olması da turist rehberlerinin yılın genelinde az para kazanmalarına neden olmaktadır. Benzer sonuçlar Güzel, Türker ve Şahin’in (2014)

çalışmasında bulunmuştur. Turizmin dört mevsime yayılması ve kültür turizmi gibi nitelikli turizm türlerine ağırlık verilmesi yönündeki turizm politikalarının Türkiye ve bölgede hayata geçirilmesi önem arz etmektedir. Bu amaçla bölgedeki antik kentlerin kültür rotalarına dahil edilmesi ve kazıları devam eden antik kentlerin turizme kazandırılması gerekmektedir. Bununla birlikte Kaz Dağları gibi bölgedeki kaynakların değerlendirilmesi alternatif turizm çeşitlerinin geliştirilmesi açısından katkı sağlayacaktır.

Çanakkale Gelibolu Yarımadasında bulunan Tarihi Alan Başkanlığı bünyesindeki alan kılavuzluğu faaliyeti, Çanakkale’de rehberler açısından büyük sıkıntılar yaratmaktadır. Alan kılavuzluğu faaliyeti, rehberler tarafından kaçak rehberlik olarak değerlendirilmekte ve kaçak rehberlik olarak algılanmaktadır. Bölgede kaçak rehberlerin ve alan kılavuzlarının, rehberler gibi anlatım yapması ve daha düşük ücretlerden bu işi yapması sonucunda rehberler sıkıntılar yaşamaktadır. Seyahat acentalarının taban ücretin altında rehber çalıştırmak istemesi ve rehberlerin bu durumu kabul etmemesi sonucunda, acentalar alan kılavuzları ve kaçak rehberlik yapanlar ile daha düşük ücretlerden anlaşma yapmaktadırlar. Bunun sonucunda turist rehberleri iş konusunda sıkıntılar yaşamaktadırlar. Bazı rehberlerin iş kaygısı nedeniyle, her sene Bakanlık tarafından belirlenen ve Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğinde yer alan, taban ücret uygulamasına uymadıkları görülmüştür. Bu sonuçlar Batman’ın (2003) ve Güzel, Türker ve Şahin’in (2014) araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Bölgede özellikle Gelibolu Yarımadası’nda, Assos’ta, Gökçeada ve Bozcaada’da kaçak rehberlik faaliyetleri ile karşılaştıklarını ifade eden rehberler, kaçak faaliyetlerin bu kadar sık olmasının nedeni yapılan denetimlerin yeterli olmamasına bağlamaktadırlar. Bunun yanı sıra denetmen sayısının yetersiz olması ve rehber odasının bütçe ve

imkânlarının kısıtlı olması nedeniyle denetimlerin sıklıkla yapılamadığı ifade edilmiştir. TUREB ve TÜRSAB'a bağlı bölgedeki denetmen sayısının artırılması için bu kurumlar nezdinde girişimlerde bulunulmalıdır. Ayrıca bölgedeki rehber sayısının artırılması ve alan kılavuzluğu ile ilgili sorunun çözülebilmesi için gerekli şartları taşıyan alan kılavuzlarının turist rehberliği mesleki eğitimi almaya yönlendirilmesi sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır.

Bu araştırmada ÇARO'ya kayıtlı 13 eylemli turist rehberi ile görüşülmüştür. Bu açıdan araştırmada genelleme yapma imkânı bulunmamaktadır. Sonraki araştırmalarda evreni yansıtmak amacıyla örneklem geniş tutularak nicel araştırma yöntemleriyle veri toplanabilir. Bununla birlikte, ileriki bir zamanda farklı bölgelerde çalışan turist rehberlerinin çalışma şartları ve yaşadıkları sorunlar hakkında başka çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

Ababneh, A. (2017). Tourist guides and job related problems, analysis and evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(2), 200-217.

Antalya Rehberler Odası (ARO), <http://www.aro.org.tr/rehberin-rehberi-detay.asp?id=45> Erişim Tarihi: 02 Aralık 2018

Ap, J., & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism management*, 22(5), 551-563.

Batman, O . (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 117-134

Bogdan, R., & Biklen, S. K. (1997). *Qualitative research for education*. Boston, MA: Allyn & Bacon.

Büyükkuru, M., & Aslan, Z. (2016). Turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimi üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 13 Sayı: 34, s. 338-354

Bu çalışma 2. Ulusal Turizm Rehberliği Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

Eralp. (1983). Genel Turizm. Ankara Üniversitesi Basın Yayın Yüksekokulu Yayınları:3. Ankara

Güzel, F. Ö., Türker, A., & Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 2(2), 179-180.

Karamustafa K., Çeşmeci N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi, 17(1). 70-86.

Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (16), 91-112.

Mak, A. H., Wong, K. K., & Chang, R. C. (2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. Tourism Management, 32(6), 1442-1452.

TUREB, (2018). Turist Rehberleri Birliği, <http://tureb.org.tr/> Erişim Tarihi: 02 Aralık 2018

TÜİK, (2018). Türkiye İstatistik Kurumu, <http://www.tuik.gov.tr> Erişim Tarihi: 02 Aralık 2018

UNWTO, (2018). World Tourism Organization Annual Report 2017, <https://www2.unwto.org/.../unwto-annual-report-2017> Erişim Tarihi: 03 Aralık 2018

Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C., Uzun, S., UZUN, U. R. S., & Rehber, P. U. (2008). Turist rehberlerinin rehberlik mesleğine bakışı. Bilim ve Eğitim Düşünce Dergisi, 8(S 2), 1-19.

Yenipınar, U., Bak, E., & Çapar, G. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(2), 86-114.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2011). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri, Seçkin Yayıncılık. Baskı, Ankara.