

AVRUPA BİRLİĞİNDE HİZMETLERİN SERBEST DOLAŞIMI KAPSAMINDA TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Fusun İSTANBULLU DİNÇER

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

Tevfik DEMİRÇİFTÇİ

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

Sema KÜÇÜKALİ¹

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

Mehtap ERDOĞAN

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

Mehtap BALIK

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

Oğuz AZILI

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

Samet GÖKKAYA

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği

ÖZ

Avrupa birliğinde, sınırların olmadığı bir birlik ve Avrupa yurttaşlığı hedeflenmiştir. Bu doğrultuda birçok aşama kat edilerek birliğin gelişmesi sağlanmaktadır. Avrupa birliği, her geçen yıl yeni ülkelerin katılımıyla sınırlarını genişletmenin yanında yeni kararlar ve raporlarla birlik içindeki ayrımı yok etmeye rekabet koşullarını eşitlemeye çalışmaktadır. İnsanların birbirlerini tanıması ve farklı kültürleri, yaşayış şekillerini öğrenmesiyle Avrupa yurttaşlığı oluşabilecektir. Turizm faaliyetleri kültürleri insanları birbirine yaklaştırmaktadır. Turizm çalışanlarından olan rehberler ülke ve ülkenin yurttaşları hakkında alınan ilk izlenimi vermektedir. Bu çalışmanın amacı, birliğin gelişimi sürecinde turizmin önemli çalışanlarından olan rehberlerin ve rehberlik mesleğinin serbest dolaşım kapsamında gelişim sürecini incelemektir. Türkiye'nin AB Birliği, üyelik sürecinde, hizmetlerin serbest dolaşımı kapsamında, turist rehberliği stratejik bir öneme sahip olmaktadır. Turizmde rehberlik eğitimi bu yüzden çok önemli bir hale gelmektedir çünkü turistler ülkede ilk olarak rehberler ile iletişim halinde olurlar ve rehberler ülkelerin bir nevi tanıtma yüzüdür. Bu amaç doğrultusunda, nitel araştırma tekniği kapsamında literatür taraması yoluyla çalışma gerçekleştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliği, Turist Rehberi, Hizmet.

¹ Sorumlu Yazar, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, semaakucukali@gmail.com.

THE EVALUATION OF TOURIST GUIDE OCCUPATION WITHIN THE SCOPE OF FREE MOVEMENT SERVICE IN EUROPEAN UNION

Abstract

In European Union, a union without borders and European citizenship are targeted. As a result of this, many barriers have been overcome in order to provide the development of European Union. While many countries started to become new members of European Union, many reports are arranged and many decisions are taken to eliminate the discrepancies among the member countries and to equalize the competition conditions. European citizenship can occur when people started to meet with each other and learn different cultures. Tourism activities make people and culture come closer. Tourist guides, who work in tourism industry, give first impression about the country and countries' citizens. During the process of European membership of Turkey, within the scope of free movement service in European Union, tourist guides become very strategic. Tourist guides' education becomes very important since tourists first interact with tourist guides, communicate with them. In other words, tourist guides are public face of the countries. The purpose of this study is to analyze the development process of tourist guide within the scope of free movement service in European Union. This study is done through literature review which is a part of qualitative research technique.

Keywords: European Union, Tourist Guide, Service

GİRİŞ

Avrupa birliğinde, sınırların olmadığı bir birlik ve Avrupa yurttaşlığı hedeflenmiştir. Bu doğrultuda birçok aşama kat edilerek birliğin gelişmesi sağlanmaktadır. Avrupa birliği, her geçen yıl yeni ülkelerin katılımıyla sınırlarını genişletmenin yanında yeni kararlar ve raporlarla birlik içindeki ayrımı yok etmeye, rekabet koşullarını eşitlemeye çalışmaktadır. İnsanların birbirlerini tanıması ve farklı kültürleri, yaşayış şekillerini öğrenmesiyle Avrupa yurttaşlığı oluşabilecektir. Turizm faaliyetleri kültürleri ve insanları birbirine yaklaştırmakta, arada köprü görevi görmektedir. Turizm çalışanlarından olan rehberler ülke ve ülkenin yurttaşları hakkında alınan ilk izlenimi vermektedir. Ayrıca, Türkiye'nin AB Birliği, üyelik sürecinde, hizmetlerin serbest dolaşımı kapsamında, turist rehberliği stratejik bir öneme sahip olmaktadır. Turizmde rehberlik eğitimi bu yüzden çok önemli bir hale gelmektedir çünkü turistler ülkede ilk olarak rehberler ile iletişim halinde olurlar ve rehberler ülkelerin bir nevi tanıtma yüzüdür. Çalışmanın amacı, birliğin gelişimi sürecinde turizmin önemli çalışanlarından olan rehberlerin ve rehberlik mesleğinin serbest dolaşım kapsamında gelişim sürecini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, nitel araştırma tekniği kapsamında literatür taraması yoluyla çalışma gerçekleştirilmiştir.

YAZIN

Avrupa Birliğinde Hizmetlerin Serbest Dolaşımının Gelişimi

Avrupa Birliği'nin ilk temeli olan Avrupa Ekonomik Topluluğu, Roma Antlaşması ile oluşturulmuştur. Roma Antlaşması'ndan sonra bazı zorluklarda meydana gelmiştir. Bu zorluklar sırasıyla, petrol bunalımı, bazı ülkelerin bağımsız politikaları ve dünya konjonktüründeki gelişmelerden kaynaklanmıştır. 1974'te Paris'te yapılan bir konferanstan sonra topluluk, Avrupa Topluluğu Konseyi olarak, Avrupa'nın en yüksek siyasi organı olmuştur. Yunanistan, İspanya ve Portekiz'in topluluğa katılmasıyla birlikte, toplulukta karar verme sürecinin daha hızlandırabilmek ve gerçek bir pazarın meydana gelebilmesi için 1985'de bir Beyaz Rapor hazırlanmıştır. Bu rapordaki amaçlar sırasıyla mesleki eğitimdeki bütünlük, hizmet sektöründe bütünlüşme, sermayenin serbest dolaşımının sağlanması ve KDV oranlarının uyumlaştırılmasıdır (Avcıkurt ve İlban, 2016). Son olarak, 1992'de yapılan Maastricht Anlaşması ile birlikte, Avrupa Topluluğu (AT) ismini almıştır. Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu (AAET) ve Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu (AKÇT) topluluğu ile birlikte Avrupa Birliği'nin üç temel yapısı oluşmuştur (Dönmez, 2008). Avrupa Birliği'nin en önemli yapı taşı, malların, hizmetlerin, sermaye ve iş gücünün üye ülkeler arasında özgür bir şekilde hareket edebilmesidir. Özellikle servis sektörü Avrupa Birliği'nin ekonomisi için pozitif bir etkiye sahiptir çünkü servis sektörü üretimin ve istihdamın üçte ikisini oluşturur (de Bruijn, Kox, & Lejour, 2008). Bu nedenle AB içinde yer alan ülkeler hizmet faaliyetleri sonucunda ortak bir strateji oluşturma kararına varmışlardır. Hizmetlerin serbest dolaşımı, hareketi engelleyen bütün kuralların kaldırılmasıdır. Bu kurallar AB işleyiş antlaşmalarına ters düşerse hizmetlerin serbest dolaşımı kısıtlanabilir (Barnard & Ludlow, 2016). Malların birlik içinde dolaşımı özellikle, 1988'deki Tek Pazar programı ile çok iyi işlemeye başlamıştır (Kox, Lejour, & Montizaan, 2004). Özellikle, gümrük politikalarının kolaylaştırılması ve ortak dış ticaret tarifesinin yürürlüğe girmesi malların serbest dolaşımının birlik içinde kolaylaştırmıştır (Dinçer, 1997). Fakat hizmetlerin serbest dolaşımında veya AB vatandaşı bir girişimci başka bir ülkede şirket kurmak istediğinde, her ülke farklı politika izlemesinden dolayı, ülkelerin kanunları arasında uyumsuzluklar vardı (Dinçer, 1997; Kox vd., 2004). Dolayısıyla, bu durumda hizmetlerin serbest dolaşımını zorlaştırmaktadır. AB yetkilileri bu durumu kolaylaştırmak için, kanunları uyumlu hale getirmiştir. Bununla beraber yatırımcının bürokratik işlemlerini kolaylaştırmak için, işlemlerini tek bir yerden yapabilecekleri yatırımcı ofisleri oluşturulmuştur (Kox vd., 2004).

Avrupa Birliği'nin kuruluş yıllarında özellikle Roma Antlaşması'nın imzalandığı dönemlerde, hizmet sektörü ekonomide söz sahibi değildir. O dönemlerde ülkeler arasında en fazla sözleşme imzalanan hizmet kolu, taşımacılıktır. Avrupa komisyonu tarafından hazırlanan beyaz rapordan sonra, tıp doktorlarına birlik içinde çalışma konusunda kolaylık sağlanmıştır. Tıp doktorlarına sağlanan bu kolaylık, diğer meslek

kolları için de önem arz etmektedir (Dinçer, 1997). Tıp doktorlarının yanı sıra, turizm ve otelcilik sektöründe de resepsiyonist, bagaj taşıyıcı, depo elemanı, yönetici asistanı, barmen, aşçı, şarap uzmanı olmak üzere 8 alanda çalışanların, 1985 Konsey Kararıyla Avrupa Birliği sınırları içinde serbest dolaşabilmelerine karar verilmiştir. Ayrıca, Beyaz Rapor, üye ülkelerinin diplomalarının başka ülke tarafından kabul edileceği, AB üye ülkeleri tarafından kabul edileceğini belirtmiştir (Avcıkurt ve İlban, 2016).

Hizmetlerin Serbest Dolaşımının Özellikleri

AB antlaşma hükümlerinin, 56. ve 57. Maddelerine göre hizmetlerin serbest dolaşımına üç noktada farklı bir şekilde uygulanır. Bunlardan birincisi, servis sağlayabilmek için seyahat özgürlüğüdür. Örneğin, AB üyesi bir ülkede çalışan bir avukatın, geçici bir süre için başka bir AB ülkesinde özgür bir şekilde çalışabilmesidir. İkincisi ise belli servisleri alabilmek için servis özgürlüğüdür. Bu şu gibi durumları kapsar, bir birey eğitim, sağlık ve turizm amaçlı başka bir ülkeye seyahatleri bu durumun içinde gösterilebilir. Son olarak ise servis sağlayıcı ve hizmet görülen kişi de seyahat etmez, online dağıtım kanalları ile hizmet transfer edilebilir (Barnard & Ludlow, 2016). Yukarıda anlatılan bütün durumlarda, servis sağlama ve gelir geçici olarak uygulamalar içindir. Eğer servis sağlama işlemi daimi olarak uygulanırsa, AB antlaşma hükümlerinin 49. Maddesi uygulanacaktır. Prensipler, hem servisler hem de kuruluşlar için benzerdir, servislerin geçici doğası, kontrolün ev sahibi ülke tarafından yapılması gerekliliğidir. 49. Madde uygulandığı zaman, AB üst yargı kurulu, ev sahibi ülkedeki yargıya hizmetlerin serbest dolaşımının uygulanabilmesi için karışabilir. Hizmetlerin serbest dolaşımının, yerleşme özgürlüğünden farkı, hizmetin sunulduğu ülkedeki faaliyetinin geçici olması ve bir süreliğine gerçekleştiriliyor olmasıdır (Dönmez, 2008). Buradaki en önemli olgu hizmetin dolaşımının sağlamasıdır. Hizmetlerin serbest dolaşımından farklı olarak, yerleşme hakkında kişinin mesleki faaliyetlerini yürütmesi için kendi ülkesinden başka bir Avrupa Birliği ülkesinde sürekli kalma niyetiyle ikametgah etmesini sağlayan bir haktır (Çakıroğlu, 2010). Eğer bir şirket üye olan ülkede kalıcı alt yapı yatırımları yaparsa, o zaman yukarıda belirtildiği gibi farklı kanunlar uygulanır. Burada hizmetlerin serbest dolaşımı yerine, yerleşme serbestisine ilişkin kurallar uygulanmaya başlanır. Bir ülkeye yerleşilme durumu oluşursa, yerleşilen ülkenin belli kanunları uygulanacak ve kayıt için belli ödemeler yapılacaktır (Dönmez, 2008).

Hizmetlerin Serbest Dolaşımı ve Turizm

Avrupa Birliği, Dünya'da %53'lük payla, en büyük turizm bölgesidir. GSYH'nin %5,5'i turizmden elde edilmiştir. Turizmde çalışan kişi sayısı yaklaşık 9 milyondur. Bu da turizm sektörünün AB için ne kadar önemli olduğunu gözler önüne sermektedir (Arslan, 2014). Turizmde hizmetlerin serbest dolaşımı da bu yüzden çok önemlidir.

AVRUPA BİRLİĞİNDE HİZMETLERİN SERBEST DOLAŞIMI KAPSAMINDA TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Madde 56, AB vatandaşlarının Avrupa içerisinde vizesiz olarak serbestçe seyahat etmelerine olanak sağlar. Bununla birlikte, o ülkedeki turistik ürünleri müze, ören yerleri vb. yerlere uygulanan fiyatlar üzerinden seyahat etmelerini sağlar. Bununla birlikte AB'nin hava sahasının bütün ülkelere eşit bir şekilde açılması, ekonomik havayollarının hızlı bir şekilde gelişmesini sağlamıştır. Havayollarında yapılan olumlu uygulamalarda, AB göçmen vatandaşlarının Erasmus öğrencisi olarak ya da turist olarak gelişmiş Avrupa ülkelerine ziyaret etmelerini kolaylaştırmıştır. Bazı AB göçmen vatandaşlarda, bu gibi ülkelerde iş bulma hakkına sahip olmuşlardır. Ayrıca, hizmetlerin serbest dolaşımının artmasıyla, gelişmiş AB ülkelerinde yaşayan vatandaşlar, sağlık hizmetlerinin ucuz olduğu Romanya, Bulgaristan ve Polonya gibi ülkelere seyahat etmeye ve bu ülkelerden hizmet almaya başlamışlardır (Barnard & Ludlow, 2016).

Hizmet Tanımı

Avrupa Topluluğu Antlaşması 50. Maddesine göre, hizmetlerin serbest dolaşımı şu şekilde tanımlanmıştır. *“Normal olarak bir ücret karşılığında yapılan, malların, sermayenin ve kişilerin serbest dolaşımına ilişkin hükümlerin kapsamına girmeyen edimler bu antlaşma anlamında hizmet olarak değerlendirilir”* (Dönmez, 2008:5). Hizmet tanımından, yerleşme özgürlüğünden yararlanabilecek gerçek-tüzel kişiler ve topluluk içinde yerleşmiş üçüncü ülke vatandaşları bundan faydalanabilirler (AB'DE Hizmetlerin Serbest Dolaşımı, 2014). Hizmetlerin serbest dolaşımı, çok fazla aktiviteyi içermektedir. Örneğin, berber gibi küçük işletmelerden, büyük danışmanlık projelerine kadar birçok konuyu içermektedir (Barnard & Ludlow, 2016). Hizmetlerin serbest dolaşımında, şahısların daimi olmamak kaydı ile hizmet sunmak veya almak için bir başka ülkeye gitmesi anlaşılmaktadır. Hizmetler, sınai faaliyetler, ticari faaliyetler, el sanatları faaliyetleri ve serbest meslek faaliyetlerinden oluşmaktadır (Can, 2008).

Yerleşme Serbestisi ve İşlerin Serbest Dolaşımı

Girişimci, bir ticari ya da ekonomik faaliyeti bağımsız icra eden kişilere denir. Girişimciler başka bir ülkede iş yaparken, ya temelli yerleşerek ya da geçici olarak yaparlar. Birinci durum için yerleşme serbestisi, ikinci durum için ise hizmetlerin serbest dolaşımından bahsedilmektedir (Can, 2008). Yerleşme özgürlüğü, kendi namına bir ekonomik faaliyetin, yerleşenin kendi ülkesi dışındaki bir topluluk ülkesinde sürdürülmesi amacıyla, bu ülkeye yerleşilmesi ve bu ekonomik faaliyetin sürdürülmesini teminen gerçekleşen yerleşme için, her hangi bir engellemeye veya ayrımcı muameleye tabi tutulmamasıdır (Dönmez, 2008, s. 2). Yerleşme serbestisi altında, kısaca bağımsız çalışanların kişi ve işletmelerin hür dolaşımı anlaşılır. Bundan dolayı, belli bir hakka sahip olan kişiler, o ülkenin vatandaşları gibi aynı koşullarda hizmetlerini yerine getirebilirler. Siyasi, dini ve kültürel faaliyetler bu kapsamda değerlendirilmez (Can, 2008). Ayrıca, AB ülkesinde yatırım şirketi veya ortaklık kurma şeklinde olacaksa, bu şirketin ya da ortaklığın hissedarı, yöneticisi ve sorumlu müdürü AB ülkesinde çalışma imkânına sahiptir (Dönmez, 2008).

Hizmetlerin Serbest Dolaşımının Sınırlılıkları

Ayrımcılık yasağı, milliyetten dolayı farktan gelen ayrımcılığa izin verilmemesi esasına dayanır. AB işleyiş anlaşmalarının 43. ve 49. Maddelerine göre ilk fıkraları açıkça milliyete dayalı kısıtlamaları yasaklamaktadır. Yerleşme serbestisi ve hizmet sunumu için, sınırlamalardan ilki bir mesleği yapabilmek için bir sertifikaya ya da bir diplomaya sahip olmaktır ve bu diplomanın o ülkede geçerliliğinin olup olmamasıdır. Bununla birlikte izin, ruhsat gibi prosedürleri sınırlamalarda AB ülkeleri tarafından uygulanmaktadır. Doğal olarak AB’de yerleşme özgürlüğünün mutlak ve sınırsız olmadığı bir gerçektir. Kamusal gücün ve otoritenin kullanılması, serbest dolaşımına en fazla sınırlama getirilen unsurdur. Savunma, emniyet ve adalet konularında bu sınırlamalar yoğun olarak uygulanmaktadır. Bu gibi kısıtlamalarının yapılmasının en büyük sebebi, üye devletlerinin menfaatinin en üst düzeyde korunmasıdır (Dönmez, 2008). Son olarak AB işleyiş anlaşmalarının 46. Maddesine göre, kamu düzeni, kamu sağlığı ve kamu güvenliğine dayanarak AB ülkeleri kendi ülkelerine gelen göçmenlere belli sınırlamalar getirebilirler.

Servis ticareti, ürün ticaretine göre kanunların getirdiği sınırlamalardan daha çok etkilenir. Servis sektörünün doğasından dolayı (somut olmadığından), servis işlemlerinde servis sağlayıcı hizmet verilen ülkede bulunması gerekmektedir. Servis sağlama işlemlerinde, servis sağlayıcı kişi, çalışanları, onun malzemeleri ve materyalleri, servis verilecek ülkeye transfer edilmektedir. Hâlbuki ürün ticaretinde, ürünler bir ülkeden diğer ülkeye ihraç edilmektedir. Bunun sonucu olarak bazı iş süreçleri servisin sağlanıldığı ülkede, bazıları da servisin merkezinin bulunduğu yerde gerçekleşmektedir (Kox vd., 2004) Çeşitli bariyerler şu şekilde özetlenebilir. Bunlardan bir tanesi yatay bariyerlerdir. Yatay bariyerler, servis için özellikli olmayan fakat bir sürü aktiviteyi etkileyen bariyerlerdir. Örneğin, firma yatırım başlangıcı ücreti (start up) buna örnek olarak gösterilebilir. Yabancı servis sağlayıcıları için, bürokratik süreçler ve karar verme süreçleri, yatırım konusunda engel oluşturabilir. Ek kanun/kural uyma maliyetleri, hizmet serbest dolaşımını şirketler için zorlaştırmaktadır. AB ülkeleri hem kendi topraklarında hizmet veren servis sağlayıcılarına, hem de yurtdışında servis veren kendi ülke şirketlerine aynı hukuk kurallarını uygularlar. Servis ihracatı için, kendi ülkelerindeki kurallara uygun çalışan şirketler, hizmet verecekleri AB ülkelerindeki kurallara da uyacaklarından iki ülkenin aynı çift kanunlarına maruz kalıyorlar. Örneğin, yabancı bir servis şirketi, bir AB ülkesine kendi elemanını geçici olarak gönderdiği zaman, aynı zamanda hizmet verilen ülkedeki sosyal güvenlik kurallarına maruz kalıyorlar. Bu da o şirket için yönetsel ve vergisel bariyer oluşturmaktadır. Bununla birlikte bazı AB ülkeleri belli endüstrilerdeki şirketlerin müdürlerinin ve sahiplerinin o ülke vatandaşı olmasını istemektedirler. Bu durumda, servis şirketlerinin, hizmet sağlama konusunda çok büyük bir engel oluşturmaktadır. Kuruluşlar içinde ayrı zorluklar AB

AVRUPA BİRLİĞİNDE HİZMETLERİN SERBEST DOLAŞIMI KAPSAMINDA TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

ülkeleri tarafından çıkarılmaktadır. Bazı birlik üyeleri ticari tıp laboratuvarlar için sadece tek bir şube açma zorunluluğu getirmişlerdir. 1 den daha fazla şube açmalarına izin vermemektedirler. Bununla birlikte eczaneler ya da noter servisleri için, bazı ülkeler, kuruluşlar için nicel coğrafik limitler getirmişlerdir. Bazı şirketler için ise şirket o AB ülkesinde kurulmadan önce belli ekonomik kriterleri sağlamak zorundadırlar (Çatır, 2016). Operasyonel sınırlamalarda yabancı şirketlerin karşılaştığı zorluklardan biridir. Bazı AB ülkelerinde, belli servis sektörlerinde sadece yerel şirketlerin çalışma izni verilmektedir. Ayrıca, AB ülkelerinde, bu yabancı şirketler ara mallarında hangi ürünleri kısıtlayacaklarına ve servislerinde çeşitli kısıtlamalar getirilmektedir. Ülkeler arasındaki, kanunsal farklılıklar, yabancı şirketlerin işlerini zorlaştırmaktadır. Yabancı servis hizmetlerinin kullanılması, bazı AB ülkeleri tarafından kısıtlanmaktadır. Örneğin, bir AB vatandaşı başka bir ülkeden sağlık hizmeti alırsa, bazı ülkeler bu sağlık hizmetini sigortadan karşılamamaktadır. Yabancı şirketlere, elektrik, tesisat vb. bakım ve onarım işlerini yapılmasına AB ülkesi tarafından izin verilmemektedir (Kox vd., 2004). Diğer sınırlamalar ise vergi hukukundaki farklılıklar, sigorta zorunluluğu vb. gösterilebilir.

Hizmetlerin Serbest Dolaşımı Kapsamında Turist Rehberliği Mesleğinin Değerlendirilmesi

Serbest dolaşım kavramının en önemli unsuru, AB Üye Devletlerinin diğer üye devletlerin mallarına, sermayesine, işçi veya serbest meslek kapsamında ekonomik faaliyet gösterecek gerçek ya da tüzel kişilere kendi vatandaşlarına uyguladığından farklı bir muamelede bulunmasının ve vatandaşlığa dayalı ayrımcılık ya da kısıtlamalar getirmesinin yasaklanması olarak öne çıkmaktadır (İktisadi Kalkınma Vakfı, 2016). ABİHA'nın 56 ile 62'nci maddeleriyle düzenlenen ve serbest dolaşım haklarından birini oluşturan hizmetler, ücret karşılığı yapılan, sınai ve ticari faaliyetler ile zanaat faaliyetleri ve serbest meslek faaliyetlerini içeren ekonomik faaliyetler olarak tanımlanıyor. Söz konusu serbesti kapsamına, yalnızca hizmet sunanlar değil; aynı zamanda hizmet alıcılar da dâhil ediliyor (Avrupa Komisyonu Ticaret Genel Müdürlüğü, 2015). Yine, ABİHA'nın 53'üncü maddesinde, kişilerin mesleki yeterliliklerini elde ettikleri üye ülkenin dışında başka bir AB üye ülkesinde iş kurmaları veya çalışmaları için diplomaların, sertifikaların ve mesleki yeterliliklere ilişkin diğer belgelerin Üye Devletlerce karşılıklı tanınmasına ilişkin yasal düzenleme yapılabileceği belirtiliyor. Bu doğrultuda hazırlanan ve AB İç Pazarı'nın önündeki engelleri kaldırmak amacıyla hayata geçirilen düzenlemelerden biri olan 2005/36/AT sayılı Mesleki Yeterlilikler Yönergesi, Üye Devletler arasında mesleki yeterliliklerin tanınmasını kolaylaştırmak için kurallar koyuyor (Avrupa Komisyonu, 2017).

2000 yılında belirlenen Lizbon Stratejisi doğrultusunda kabul edilen Hizmetler için İç Pazar Stratejisi ile Komisyonun "Herkesin Erişimine Açık Yeni AB İş Piyasası" başlıklı belgesi doğrultusunda hazırlanan Mesleki Yeterlilikler Yönergesi, mesleki yeterliliğini bir Üye Devlette edinmiş bir kişinin aynı mesleği başka bir üye devlette, hiçbir ayrımcılığa uğramadan, o devletin vatandaşlarıyla aynı haklara sahip olarak

icra edebilmesini öngörüyor (Çatır, 2016). Ev sahibi ülkenin mesleki nitelikler için farklı bir belgelendirme istemesi, kendi ülkesi dışında bir Avrupa Birliği ülkesinde hizmet sunmak isteyen gerçek yada tüzel kişinin hizmet sunma isteğini kırmaktadır (Çakıroğlu, 2010). Hazırlanan mesleki yeterlilik yönergesiyle kişilerin hizmet sunma isteğinin önü açılmaya çalışılmaktadır.

Üye devletlerde bir mesleği yapabilmek için diploma ya da mesleki diğer yeterliliklere sahip olmak hukuki bir gereklilik olarak görülüyorsa, söz konusu meslek düzenlenmiş meslek olarak değerlendiriliyor. Bu durumda, zorunlu tutulan bir ulusal belgeye sahip olunmaması o mesleği yerine getirmekte hukuki bir engel oluşturuyor. Örneğin, Fransa kanunları yalnızca devlet onaylı kayak öğretmenlerinin Fransa'da kayak öğretmeni olarak çalışabileceklerini şart koştuğu için kayak öğretmenliği Fransa'da düzenlenmiş meslekler sınıfına giriyor. Bu nedenle, Fransa'da kayak öğretmenliği yapmak isteyen bir İtalyan vatandaşın söz konusu diplomaya sahip olması ve mesleki yeterliliğinin Fransız devleti tarafından tanınması gerekiyor (Çatır,2016). Aynı şekilde Türkiye'yi AB ülkesi olarak düşündüğümüzde, Türkiye'de ulusal bir kokarta (ruhsatname) sahip bir tur rehberinin AB üyesi herhangi bir ülkede işini icra edebilmesi için mesleki yeterliliğinin o ülke tarafından verilmesi gerekmektedir. Türk vatandaşı bir tur rehberinin mesleki yeterliliğinin ev sahibi üye devlet tarafından belirlenen yeterliliklerden önemli ölçüde farklı olduğu durumlarda veya meslekte geçirilen sürenin ev sahibi Üye Devletin öngördüğü koşullara göre yeterli olmadığı durumlarda, bu farklılığın ortadan kaldırılması için telafi edici önlemler uygulanabiliyor. Böyle durumlarda Yönergeye göre, adaptasyon süreci olarak adlandırılan kişilerin bir süre için mesleklerini gözetimli olarak icra etmeleri veya yeterlilik sınavına girmeleri gerekiyor (Avrupa Komisyonu, 2016).

Turist Rehberliği Mesleğine Yönelik Sınırlamalar

Yapılan araştırmalarda, Türkiye'de rehberlik mesleğini yapanların bu işi çoğunlukla ikinci iş olarak gördüklerini ortaya koymuş ve ayrıca mesleği daha çok filoloji mezunlarının yapıyor olması mesleğin sadece yabancı dile odaklandığını düşündürmektedir (Güzel ve Köroğlu, 2015). Bu nedenlerden dolayı Türkiye'de turist rehberliği mesleğine olan ilgi azalmıştır. Mesleğin diğer önemli sınırlaması olarak araştırmalarda aile yaşamı üzerinde durulmuştur. Çalışma saatleri ve koşulları nedeniyle aile yaşamı üzerinde olumsuz etkilerinin olduğu düşüncesi mesleğe yönelik sınırlamalar olarak değerlendirilmiştir. Fakat en önemli sınırlama aslında temelde lisanssız rehberlik sorunudur. Turist rehberliği mesleğinin kurumsallaşmamış olması, sosyal güvenlik kurumları, meslek odaları ve yasal mevzuattaki eksiklikler mesleğin ciddiye alınmaması, meslek yasasının hayata geçirilmemiş olması ve denetlemelerin etkin olmaması üstelik ücretlerinde düşük olması, meslek erbaplarının motivasyonlarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Hizmetlerin Serbest Dolaşımında Turist Rehberlerinin Avantajları ve Dezavantajları

Bir tur rehberinin üstlenmiş olduğu sorumluluk ülkenin tanıtımında ve turistlerin ziyaret ettikleri destinasyondan memnun ayrılması açısından oldukça önemlidir. Tur rehberleri birçok bakımdan önemlidir. Turistler açısından bakıldığında, bir tur rehberi “yol bulucu”, “animatör”, “tur lideri” ve “kılavuz, danışmandır” (Cohen, 1985). Seyahat acentelerinin çalışanları olarak ise, çalıştıkları işletmenin imajını ve ürününü temsil eden marka yüzleridir. Ayrıca bir sonraki turun satış elemanıdır (Heung, 2008; Mak, vd., 2011). Ev sahibi destinasyon açısından bakıldığında, o destinasyonun kültürünü ve mirasını anlamlandıran birer yorumcu, yerel halk ve ziyaretçiler arasında bir arabulucu görevi üstlenmektedir (Ap ve Wong, 2001). Bütün bu rolleri, değerleri ve faydalarına rağmen turizm sektörünün üvey evlatlarıdır (Pond, 1993). Tur rehberi, turistik bir ürünün önemli bir unsuru olmasına rağmen çoğu zaman göz ardı edildiği dikkat çekmektedir. Mak, Wong ve Chang (2011), tur rehberlerini turizm endüstrisinin “Külkedisi” olarak tanımlamaktadır.

Son zamanlarda hükümet ve turizm endüstrisi, birçok destinasyonda özellikle kültür turizminin ağırlıklı olduğu destinasyonlarda ve bütün turizm sistemi içinde tur rehberinin rolünün önemini vurgulamaya başlamıştır. Özellikle hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde ve hizmetin sunulmasında tur rehberlerine önemli görevler düşmektedir. Hizmet kalitesi, müşteri beklentisi ve algılanan hizmet arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988). Hizmet sağlayıcılar arasında en önemli ayırt edici unsur hizmet kalitesidir. Rehberli turlarda, tur rehberi tüm tur süreci boyunca tur katılımcıları ile sürekli ve yoğun bir şekilde etkileşim içerisinde (Pond, 1993). Dolayısıyla, dolaylı ve dolaysız sayısız karar anından sorumludur. Ek olarak, tur kalitesini turistlerin bireysel ihtiyaç ve isteklerine göre uyarlamada iyi bir konumda olan tur rehberleri, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli sorumluluklar üstlenmektedir. Dolayısıyla rehberli bir turun algılanan kalitesi yüksek oranda tur rehberinin hizmet kalitesine bağlıdır. (Ap ve Wong, 2001; Wang, Hsieh, Huan, 2000; Zhang ve Chow, 2004). Duygusal emek kavramı ile ilgili olan duygusal ifadenin yönetimi tur rehberlerinin hizmet kalitesini oldukça etkilemektedir. Tur liderinin işinin doğası oldukça yüksek duygusal emek gerektirmektedir (Wong ve Wang, 2004).

Hizmetlerin serbest dolaşımı kapsamında, turist rehberlerine yönelik bir örnek bulunmamaktadır. Fakat şartlar eşit düşünüldüğünde, böyle bir durum turist rehberleri açısından avantaj olarak görülmesine rağmen, turistler için bir dezavantaj olarak değerlendirilebilir. Her turist rehberi kendi ülkesinin kültürüne, değerlerine ve coğrafyasına yabancı bir turist rehberinden daha fazla hakim olduğu için gelen ziyaretçiler yerli rehber isteyecektir. Örneğin; bir ülkeyi ziyarete gelen bir turist farklı uyruktan bir rehber eşliğinde

destinasyonu gezmek istemeyecektir. Rehberler açısından bakıldığında ise, rekabetin artmasıyla kendini daha çok geliştiren, işine hakim rehberler ön plana çıkacaktır ve rekabet edebilmek için her rehber kendini sürekli geliştirmek zorunda kalacaktır.

SONUÇ

Roma antlaşmasıyla temelleri atılan birlik zamanla çeşitli aşamalardan ve gelişmelerden geçerek bugünkü Avrupa birliği yapısına kavuşmuştur. 1988 de tek pazarla birlikte malların serbest dolaşımı kolaylaştırılmış, küreselleşmenin de etkisiyle geçmişte sınır ötesi ticaretinin yapılması mümkün olmayan hizmetler dünya çapında önemli bir ticaret birimi haline gelmiştir. Fakat Avrupa Birliğinde hizmetlerin serbest dolaşımında her ülke farklı politikalar izlemiştir. Bu araştırmada hizmetlerin serbest dolaşımını, turizm sektöründe rehberlik mesleği üzerine olan etkisini incelemeye çalışılmıştır. Avrupa birliği ülkelerinde istihdam oranı ve gelir olarak önemli bir yere sahip olan Turizm sektörünün gelişimi için hizmetlilerin serbest dolaşımı ayrı öneme sahiptir. Avrupa Birliği'ndeki her 10 kişiden 7'sinin hizmet sektöründe istihdam edilmesi sektörün önemini daha net göstermektedir. 1985 yılında konsey kararıyla turizm ve otelcilik sektöründe 8 alanda çalışan hizmetlilerin üye ülkeler sınırları içinde serbestçe dolaşabilmelerine karar verilmiştir (Dinçer, 1997). Türkiye'nin AB Birliği, üyelik sürecinde, hizmetlerin serbest dolaşımı kapsamında, turist rehberliği stratejik bir öneme sahip olmaktadır. Turizmde rehberlik eğitimi bu yüzden çok önemli bir hale gelmektedir çünkü turistler ülkede ilk olarak rehberler ile iletişim halinde olurlar ve rehberler ülkelerin bir nevi tanıtma yüzüdür.

Türkiye'deki rehberlik eğitiminin AB'deki ülkelerdeki, rehberlik eğitimi ile karşılaştırıldığında yeterli olmadığı görülmektedir. Yükseköğretim seviyesinde, özellikle teknik konuların eksik olduğu belirlenmiştir. Öncelikle, iletişim teknikleri, sunum teknikleri derslerinin iyileştirilmesiyle rehberlik eğitim seviyesi yükseltilebilir. Ayrıca, Osmanlı ve Selçuklu sanatı, diksiyon ve drama gibi dersler açılarak, rehberlerin kalite seviyesi artırılabilir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013).

Türkiye'deki rehberlik eğitimlerinin içeriğine bakıldığında, ders içeriklerinin Türkiye'ye gelen yabancı konuklara göre düzenlendiği belirtilmiştir. Hâlbuki çok sayıda Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, yurtdışına özellikle AB ülkelerine seyahat etmektedir. Hizmetlerin serbest dolaşımı çerçevesinde, Türk vatandaşlarına, Türk rehberler refakat etmektedir fakat üniversite seviyesinde, AB ülkelerine yönelik derslerin yetersiz olduğu düşünülmektedir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013). Sonuç olarak, AB ülkelerine yönelik dersler açılarak iş fırsatları artırılabilir.

Seyahat ürünlerinin farklılaşmasıyla, rehberler için farklı uzmanlık alanları oluşmaya başlamıştır. Kurvaziyer rehberliği ve uluslararası rehberlik bunlara örnek olarak gösterilebilir. Yeni uzmanlık alanlarına adapte olabilmek için yeni dersler seçmeli olarak müfredata eklenebilir (Yenipınar ve

AVRUPA BİRLİĞİNDE HİZMETLERİN SERBEST DOLAŞIMI KAPSAMINDA TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Zorkirişçi, 2013). Ayrıca, uygulamalı eğitimin turist rehberleri için daha fazla yaygınlaşması gerekmektedir. Özellikle hizmetlerin serbest dolaşımı ilkesi kullanılarak, rehber adaylarının AB ülkelerinde uygulamalı eğitim yapma olanağı sağlanmalıdır. Avrupa'daki turizm fakülteleri ile iş birliğine gidilerek, Türk rehber adaylarına yönelik çeşitli bilgilendirici programlar açılabilir. Aynı zamanda turizm bakanlıkları vasıtasıyla belli iş birliği anlaşmaları yapılarak ve AB fonları kullanılarak, hizmetlerin serbest dolaşımı kapsamında, Türk rehberlerinin ve adaylarının Avrupa'da uygulama gezilerine katılmaları sağlanabilir. Rehberlik fakültelerinde okuyan öğrenciler için Erasmus programlarından faydalanılabilir.

Türkiye'deki rehberlik eğitiminin en önemli sorunlarından bir tanesi de turist rehberliği eğitimi verecek kişilerin sayısının kısıtlı olmasıdır. Turizm fakültelerinin bir misyonu da, turist rehberliği eğitimi verecek, öğretim elemanı yetiştirmektir. Dolayısıyla, bu sorunu çözebilmek için, fakülteler Dünya Rehber Birliği ve Avrupa Rehberler Birliği ile iletişime geçerek ve onları ülkemize davet ederek, turist rehberleri adayları için özel eğitim paketleri oluşturulmalıdır ve öğretim üyesi kalitesi iyileştirilebilir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013). Özellikler Türkiye'deki üniversitelerde AB ülkelerinin konuştuğu yabancı dil eğitimine çok önem verilmelidir. Goethe Institute, Cervantes vb yabancı kültür merkezleri ile iletişime geçilerek öğrenciler için özel yabancı dil öğrenme programları oluşturulabilir.

KAYNAKÇA

AB'DE Hizmetlerin Serbest Dolaşımı. (2014). 8 Eylül, 2016'da, <https://prezi.com/uhbzjoy8eubu/abde-hizmetlerin-serbest-dolasimi/> web sitesinden alınmıştır.

Avcıkurt, C., & İlban, M. O. (2016). Avrupa Birliği'nde Turizm ve Türkiye. Ankara: Detay.

Avrupa Komisyonu Resmi İnternet Sitesi, "Recognition of Professional Qualifications in Practice", http://ec.europa.eu/growth/single-market/services/free-movement-professionals/qualifications-recognition/index_en.htm, Erişim Tarihi: 19.04.2016.

Avrupa Komisyonu Resmi İnternet Sitesi, "European Professional Card", http://ec.europa.eu/growth/single-market/services/free-movement-professionals/policy/european-professional-card/index_en.htm, Erişim Tarihi: 21.12.2016.

Arslan, F. (2014). Avrupa Birliği'nin Turizm Politikası ve Türkiye Turizm Stratejisi 2023 Üzerine Bir Değerlendirme. Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi, 7(31).

Barnard, C., & Ludlow, A. (2016). Free Movement of Services , Migration and Leaving the Eu. *National Institute Economic Review*, (236), 23–30.

Can, H. (2008). Aso Dosya. *Ankara Sanayî Odası Dosya*, Mart Nisan, 56–67.

- de Bruijn, R., Kox, H., & Lejour, A. (2008). Economic benefits of an Integrated European Market for Services. *Journal of Policy Modeling*, 30(2), 301–319. <http://doi.org/10.1016/j.jpolmod.2007.02.003>
- Çatır, B. (2016). Hizmetlerin Serbest Dolaşımı: Türkiye-AB Üyelik Müzakereleri ve Gümrük Birliği'nin Güncellenmesi, *İktisadi Kalkınma Vakfı*.
- Çakıroğlu, N. (2010). *Avrupa Birliği- Türkiye Ortaklık Hukuku ve Avrupa Topluluğu Adalet Divanı Kararları Çerçevesinde Yerleşme Hakkı ve Hizmetlerin Serbest Dolaşımı*. Ankara: T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5–29.
- Dinçer, F. (İstanbul). (1997). *Avrupa Birliği'nde Turizm ve Uygulanan Politikalar*. İstanbul: Der Yayınları.
- Dönmez, C. (2008). AVRUPA BİRLİĞİ'NDE HİZMETLERİN SERBEST DOLAŞIMI. *Adalet Dergisi*, 31.
- Güzel, Ö., Köroğlu, Ö. (2015). 'Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif Ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi İle Belirlenmesi', C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, 2015.
- Heung, V. C. S (2008), 'Effects Of Tour Leader's Service Quality On Agency's Reputation And Customers' Word-Of-Mouth', *Journal of Vacation Marketing*, 14 (4), 305-15.
- İnceoğlu, Sibel (2005). "Türkiye: AB'nin Yetkileri Karşısında Nasıl Bir Egemenlik Anlayışı", Anayasa Mahkemesi'nin 43. Kuruluş Yıldönümü Nedeniyle Düzenlenen Sempozyum, Ankara 28-29 Nisan 2005, Anayasa Yargısı 22: 231-251.
- Kox, H., Lejour, A., & Montizaan, R. (2004). *The free movement of services within the EU*. The Hague. <http://www.cpb.nl/sites/default/files/publicaties/download/free-movement-services-within-eu.pdf> web sitesinden 11 Eylül 2016 tarihinde alınmıştır.
- Mak, A. H. N., Wong, K. K. F., & Chang, R. C. Y. (2011), 'Critical Issues Affecting The Service Quality And Professionalism Of The Tour Guides In Hong Kong And Macau', *Tourism Management*, 32(6), pp. 1442-52.

AVRUPA BİRLİĞİNDE HİZMETLERİN SERBEST DOLAŞIMI KAPSAMINDA TURİST
REHBERLİĞİ MESLEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

- Parasuraman, A., Berry, L. and Zeithaml, A. (1988), 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64 (1), pp. 12-40.
- Yenipinar, U., & Zorkirişci, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10(2).
- Wang, D. (2004), 'Tourist Behavior And Repeat Visitation To Hong Kong', *Tourism Geographies*, 6 (1), pp. 99-118.
- Wang, K. C., Hsieh, A. T. and Huan, T. C. (2000), 'Critical Service Features In Group Package Tour: A Exploratory Research', *Tourism Management*, 21, pp. 177-189.
- Wong, C. S. and Kwong, W. Y. Y. (2004), 'Outbound Tourists' Selection Criteria For Choosing All-Inclusive Package Tours', *Tourism Management*, 25, pp. 581-592.
- Zhang, H. Q. and Chow, I. (2004), 'Application Of Importance-Performance Model In Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors In Hong Kong', *Tourism Management*, 25, pp. 81-91.