



## **Delphi Yöntemi ile Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğine İlişkin Sorunların Tespit Edilmesi\***

### ***Determination of Problems Related to Professional Tourist Guides Vocation via Delphi Method***

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA <sup>1</sup>, Bilgehan KILIÇHAN <sup>2</sup>

#### **Öz**

Bu çalışma ile Türkiye'de faaliyet gösteren profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmak amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda *Delphi* yöntemi ile profesyonel turist rehberinden elde edilen birincil verilerin değerlendirilmesi sonucunda; başta profesyonel turist rehberliği mesleğinin doğasından kaynaklı sorunlar olmak üzere, seyahat acentaları, konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, müze ve ören yerleri, turistler, meslek örgütleri, meslektaşlar ile yaşanan sorunlar ile meslek ile ilgili diğer sorunlarından oluşan dokuz farklı kategoride toplam 43 meslek sorununun olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu sorunlara ilişkin profesyonel turist rehberleri ile yüz yüze görüşülerek çözüm önerileri de geliştirilmiştir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan akademik ve uygulamaya dönük öneriler ile gelecekte yapılması muhtemel araştırmalara yönelik de önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Profesyonel turist rehberi, meslek sorunları, *Delphi*

**Makale Türü:** Araştırma

#### **Abstract**

This study aims to determine the vocational problems of professional tourist guides acting in Turkey and propose solutions to overcome these problems. In addition, it is aimed to make contribution to the field both with its unique methodical approach and knowledge production. The primary data were obtained from the professional tourist guides via *Delphi* method. It was determined that there were 43 vocational problems in nine different categories (nature of the profession, problems with travel agencies, accommodation businesses, transportation enterprises, museums and historical sites, tourists, professional organizations, colleagues and others). Then, solutions to these problems were discussed with professional tourist guides. As a result of the research, academic and practical suggestions were made, and implications for further research were given at the end.

**Keywords:** Professional tourist guiding, vocational problems, *Delphi*

**Paper Type:** Research

\* Bu çalışma, Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA danışmanlığında Bilgehan KILIÇHAN tarafından Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında hazırlanan "Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri" başlıklı yüksek lisans tezinden derlenmiştir.

<sup>1</sup>Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi; Kayseri Üniversitesi Rektörü, karamustafa@erciyes.edu.tr.

<sup>2</sup>Turist Rehberleri Birliği, Nevşehir Rehberler Odası, bilgehankilichan@gmail.com.

## Giriş

Turizm sektörünün en önemli paydaşlarından biri olan profesyonel turist rehberleri, hiç kuşkusuz turizm sisteminin merkezinde bulunan ve vazgeçilmezi olan turistlerin deneyimlerinin oluşmasında son derece önemli ve etkin role sahiptirler (Cohen, 1985; McDonnell, 2001; Randall ve Rollins, 2009; Köroğlu, 2013; Güzel ve Köroğlu, 2014; İşler ve Güzel, 2014; Tan, 2017). Diğer taraftan da profesyonel turist rehberlerinin performansının turistlerin tatmini üzerinde son derece etkili olduğu bilinmektedir (McDonnell, 2001; Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002; Huang, Hsu ve Chan, 2009; Chang, 2014; Çetinkaya ve Öter, 2015; Büyükkuru, 2015; Bak, 2015; Lin, Lin ve Chen, 2017). Performansı etkileyen, elbette, pek çok içsel ve dışsal faktör olduğu gibi henüz ortaya çıkmamış ama gerçekte uygulamada karşılaşılan birtakım sorunların da bulunması söz konusudur. Bunlar profesyonel turist rehberlerinin bizzat turistler ile birebir yaşadıkları sorunlar olabileceği gibi turist rehberlerine turlarda görev yapmaları için imkân sağlayan seyahat acentaları ve tur operatörleri gibi araçlar ile yaşanan sorunlar şeklinde de olabilmektedir. Çok fonksiyonlu görevi olan profesyonel turist rehberleri destinasyonlarda diğer paydaşlar ile de ilişki içerisinde olduğundan kimi zaman yiyecek ve içecek işletmeleri, alışveriş merkezleri, müze ve ören yerleri gibi uğrak noktaların çalışan ve yöneticileri ile de birtakım sorunlar yaşayabilmektedirler. Uzun saatler çalışan turist rehberleri, bu duruma bağlı olarak ailevi sorunlar da yaşayabilmektedirler; aile fertleri ile yeterince zaman geçiremeyen ve aile içerisinde üstlendiği rolün gereklerini yerine getiremeyen bireyler zamanla iş-aile çatışması ile de karşı karşıya kalabilmektedirler (Tsaur ve Lin, 2014: 28). Bütün bunlar her meslekte olduğu gibi profesyonel turist rehberliği mesleğinde de de pek çok meslek sorununun bulunduğu işaret etmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin yaşadığı meslek sorunlarının tespitine yönelik yapılmış çalışmalar bulunsun da (Ap ve Wong, 2001; Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Mak, Wong ve Chang, 2011; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Xu ve McGehee, 2017; Ababneh, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Meged, 2017) meslek sorunlarının tespitine ve çözüm önerileri sunmaya yönelik olarak konuya bütünsel düzeyde bakan yeterli düzeyde güncel çalışmaların yapılmasının ilgili bilgi birikimine katkılar oluşturacağı ifade edilebilir. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerileri sunmaya yönelik gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik daha güncel olarak ilgili bilgi birikimine bütünsel bir bakış açısı ile kendine özgü yaklaşımı çerçevesinde katkılar oluşturmaktır.

Yapılan alan araştırması sonucu elde edilen verinin turizm sektörünün önemli bir parçası olan profesyonel turist rehberleri özelinde ve diğer paydaşlar genelinde sağlıklı bilgiler sunması ile tespit edilen meslek sorunlarının çözümü konusunda paydaşlara yol gösterici bilgilerin ortaya konulması çalışmanın önemine işaret etmektedir. Diğer bir ifade ile profesyonel turist rehberlerinin mevcut durumunun değerlendirildiği, yaşanan meslek sorunlarının tespitine ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerinin ortaya konulduğu bu çalışmanın; (a) profesyonel turist rehberlerine ve ilgili sivil toplum örgütlerine güncel veri sağlaması, (b) sorunlara çözüm getirme konusunda karar verici konumunda olan kurum ve kuruluşlara yol gösterici bir kaynak olması ve (c) ilgili alanda çalışan akademik çevrelerin bilgi birikimine katkılar oluşturması mümkündür. Sonuç olarak, çalışmanın gerek akademik çevreler gerekse sahadaki uygulayıcılar açısından yol gösterici veya ışık tutucu nitelikte olduğu ifade edilebilir.

## 1. Kavramsal Çerçeve

Her meslek dalında olduğu gibi turizm sektörünün pek çok alanında meslek sorunları mevcuttur. Profesyonel turist rehberleri de turizm sektörünün önemli bir paydaşı olarak tıpkı turizm sektöründe çalışan pek çok meslek erbabı gibi birtakım meslek sorunları ile karşı karşıya

kalabilmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları bu meslek sorunlarına ilişkin olarak gerçekleştirilen ve literatürde yer alan çalışmaların irdelenerek kavramsal çerçevenin oluşturulması konuya saygın bir akademik bakış kazandırmak açısından önemli olarak değerlendirilmektedir.

Ap ve Wong (2001), Hong Kong'daki turist rehberliğinin niteliği ile mevcut profesyonel hizmet standartları seviyesini değerlendirmek ve 21. yüzyılda mesleğin karşılaştığı sorunlar ile zorlukları tanımlamak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında Hong Kong'daki turist rehberlerinin temel sorunları incelenmiş ve (a) değişken profesyonellik seviyelerinin olması, (b) sağlıksız endüstri uygulamalarının olması, (c) sertifikaya ihtiyaç olması, (d) kayıt veya lisans sisteminin oturmaması ve (e) turist rehberlerinin performanslarının izlenememesi gibi sorunlar tespit edilmiştir. Türkiye'de gerçekleştirilen araştırmada Batman (2003), ülke tanıtımı açısından stratejik önem taşıyan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarını belirlemek ve çözüm önerileri sunmak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 240 turist rehberine anket uygulamıştır. Araştırma kapsamında; (a) seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar, (b) turist gruplarıyla yaşanan sorunlar, (c) otellerde karşılaşılan sorunlar, (d) müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar, (e) ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar ve (f) mesleğin özelliğinden kaynaklanan sorunlar tespit edilmiş ve bu sorunlara çözüm önerileri getirilmiştir.

Karamustafa ve Çeşmeci (2006), tur yönetiminde profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunların; (a) turist rehberlerinin tecrübelerine, (b) tura çıkma sıklıklarına, (c) rehberlik hizmeti verdikleri turların sürelerine ve (d) tura katılan kişi sayılarına göre birtakım farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Akbulut (2006), Ege bölgesinde çalışan turist rehberlerinin meslek sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri getirmek amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 225 turist rehberine anket uygulamıştır. Araştırma kapsamında Ege bölgesinde çalışan turist rehberlerinin meslek sorunları; (a) eğitim sorunları, (b) yasal düzenlemeler ile ilgili sorunlar, (c) kaçak rehberlik sorunu, (d) mesleğin özelliklerinden ve çalışma koşullarından kaynaklanan sorunlar, (e) yönetilen gruplarla karşılaşılan sorunlar, (f) seyahat, konaklama ve ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar, (g) meslek odaları ve derneklerle karşılaşılan sorunlar ve (h) müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar olarak tespit edilmiştir.

Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun (2008), turist rehberlerinin meslekleri ile ilgili sorunlarını, görüşlerini ve yaşadıkları problemlerle ilgili değerlendirmelerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 240 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırmada turist rehberlerinin meslek sorunları; (a) mesleki kurs ve seminerlerin yetersizliği, (b) kaçak rehberlik, (c) seyahat acentaları ile ilgili sorunlar, (d) tur grupları ile ilgili sorunlar ve (e) otel işletmeleri ile ilgili sorunlar olarak belirtilmiştir. Doğan, Üngüren ve Kesgin (2010), profesyonel turist rehberlerinin meslek ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. 219 profesyonel turist rehberine anket uygulaması gerçekleştirilen araştırmada profesyonel turist rehberlerinin evlilik ve meslek ilişkisine yönelik algılama ve tutumlarının medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi gibi demografik değişkenlerine bağlı olarak farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Mak, Wong ve Chang (2011), Hong Kong ve Makau'da turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini ve profesyonelliğini etkileyen kritik konuları incelemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 10 sektör profesyoneli ile derinlemesine mülakat yapmışlardır. Araştırma kapsamında turist rehberliği mesleğinin hizmet kalitesini ve profesyonelliğini etkileyen konular; (a) seyahat acentalarının sağlıksız iş uygulamaları, (b) Çin turizm pazarının olgunlaşmaması, (c) gelen tur operatörleri tarafından sömürü tedbirleri, (d) insan kaynakları sorunları, (e) rol çatışması ve (f) hizmet kalitesi güvence mekanizmasının olmayışı olarak belirtilmiştir.

Prakash, Chowdhary ve Sunayana (2011), kuzey ve doğu bölgelerinden gelen stajyer turist rehberleri için önemli olan endişeleri tespit etmek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 100 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırma kapsamında Hindistan'daki turist rehberleri için; (a) işin niteliği, (b) beceri eksikliği, (c) genel çalışma ortamının sorunları, (d) acil turizm bağlamında zorluklar, (e) turist rehberliği mesleğinin algılanan çekiciliği ve (f) turizm altyapısının kalitesi olmak üzere altı önemli endişe unsuru belirlenmiştir. Çetin ve Kızıllırmak (2012), Türkiye'de ruhsatnameli turist rehberliği hizmetlerinin mevcut durumunu araştırmak amacıyla kavramsal bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada; (a) rehberlik ile ilgili hizmet standartlarının artırılması, (b) mevcut arzın sınırlandırılarak nadir dillerde rehber yetiştirilmesi ve (c) uzmanlık alanlarına yönelik eğitime önem verilerek rehberlerin sahip olduğu niteliklerinin artırılması gibi gereklilikler vurgulanmıştır.

Güzel, Türker ve Şahin (2014), profesyonel turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları mesleki engelleri ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 273 turist rehberine anket uygulamışlardır. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin karşılaştığı mesleki engeller "yasal engeller", "gelire ilişkin engeller", "mesleğe ilişkin engeller", "sektöre ilişkin engeller", "rehbere ilişkin engeller" ve "turiste ilişkin engeller" olmak üzere altı boyutta ortaya konulmuştur. Zengin, Erkol ve Eker (2014), kadın turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken cinsiyetlerine yönelik herhangi bir engel ile karşılaşmış olduklarını tespit etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Gözlem, mülakat ve doküman analizinin kullanıldığı araştırmada kadın turist rehberlerinin paylaştıkları engellerin; (a) cinsel taciz, (b) ailevi sorunlar, (c) bireylerin kaba davranışları ve (d) personelle ilgili konular olduğu tespit edilmiştir.

Güzel ve Köroğlu (2015), tatil deneyimini zenginleştirme hususunda turizm sektörünün en önemli çalışanlarından birisi olarak kabul edilen turist rehberlerinin mesleklerine yönelik pozitif ve negatif yönlü algılamalarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri araştırma kapsamında 136 profesyonel turist rehberi ile mülakat gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında pozitif yönlü algılamaların çoğunluğunu mesleğin farklı kültürlerle ve yeni insanlarla tanışma imkânı yaratması ve maddi yönden doyum sağlayan bir meslek olması oluştururken, negatif yönlü algılamaların çoğunluğunu ise düzensiz yaşam tarzının ortaya çıkması ve rehberliğin sezonluk bir iş olması temaları oluşturmaktadır. Ayrıca pozitif yönlü çıkarımların çoğunlukta olduğu gözlemlenirken, negatif yönlü algılamalara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Xu ve McGehee (2017), sıfır-ücret grubu turist rehberlerinin daha önce duyulmamış seslerini turistlerin, tur operatörleri ve turizm yöneticileri ile ilişkilerini ve tutumlarını incelemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin sıfır-ücret turuna ve onun içinde yer almasına yol açan duygularla mücadele ettiği vurgulanmıştır. Örneğin, bilgi veren turist rehberlerinin kendilerini sıfır-ücret tur modunun günah keçisi olarak tanımladıkları, ancak aynı zamanda mesleğin sunduğu özgürlük ve fırsattan da yararlandıkları belirtilmiştir.

Ababneh (2017), profesyonel turist rehberlerinin çalışma zorlukları ve koşullarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında turist rehberleri ile mülakat gerçekleştirmiştir. Araştırmada turist rehberliği mesleği hakkında; (a) mevsimselliğin tutarsızlıklarına, (b) ekonomik güvensizlik korkusuna ve (c) farklı risklere karşı çok hassas olduğuna ilişkin sorunların olduğu belirtilmiştir. Yenipınar, Çınar ve Bak (2017), profesyonel turist rehberliği mesleğinin güncel içsel ve dışsal meslek sorunlarını tespit etmek ve çözüm önerileri sunmak amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada turist rehberlerinin sorunları (a) acentalarla ilgili, (b) istihdamla ilgili, (c) mevzuat ile ilgili, (d) iş birliği ile ilgili, (e) dil sorunu ve (f) akademik ve sektörel sorunlar olarak tespit edilmiş ve çözüm önerileri getirilmiştir. Taştan ve Genç (2017), profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları zorlukları yıllara göre belirlemek ve bu zorluklara ilişkin çözüm önerileri getirmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada zorluklar 28 ana başlıkta toplanmış ve yıllar itibariye en çok karşılaşılan zorluklar; (a)

odalar ve birlikler, (b) kaçak rehberlik, (c) seyahat acentaları ve (d) rehberlik eğitimiyle ilgili zorluklar olarak sıralanmıştır.

Meged (2017), esnek çalışma hayatında turist rehberliği mesleğini değerlendirmek amacıyla gerçekleştirdiği araştırma kapsamında 13 profesyonel turist rehberi ile mülakat gerçekleştirmiştir. Araştırma kapsamında turist rehberliği mesleği esnek çalışma imkânı açısından değerlendirilmiş ve rehberlerin iş imkânlarının stresli ve ikinci iş yapmayı gerektiren nitelikte olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca meslekte kıdemli olanların yeni başlayanlara oranla daha fazla iş bulmakta sıkıntı çektiği tespit edilmiştir. Tüm bunların alt yapısında ekonomik sıkıntıların da var olduğunun altı çizilmiştir.

İlgili çalışmaların ele alındığı bu özetleme ortaya koymaktadır ki profesyonel turist rehberliği mesleğine ilişkin sorunlar;

(a) misafirler ile ilgili sorunlar (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Zengin, Erkol ve Eker, 2014),

(b) seyahat acentaları ve tur operatörleri ile ilgili sorunlar (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Mak, Wong ve Chang, 2011; Xu ve McGehee, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017),

(c) diğer paydaşlar ile ilgili sorunlar (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017),

(d) ailevi sorunlar (Batman, 2003; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015) ve

(e) eğitim, altyapı, çalışma ortamı, ücret, yasal sorunlar, mevsimsellik, kaçak rehberlik (Ap ve Wong, 2001; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Xu ve McGehee, 2017; Ababneh, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Meged, 2017) gibi diğer sorunlar olmak üzere beş ana gruba ayrılarak ele alınabilmektedir.

İlgili literatürde profesyonel turist rehberlerinin yaşadığı meslek sorunlarının tespitine yönelik birtakım çalışmalar bulunsa da (Ap ve Wong, 2001; Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Mak, Wong ve Chang, 2011; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Xu ve McGehee, 2017; Ababneh, 2017; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Meged, 2017), profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları meslek sorunlarının tespitine ve çözüm önerileri sunmaya yönelik ve konuya bütünsel açıdan bakan yeterli düzeyde güncel çalışmanın bulunmaması bu türden çalışmalara ihtiyaç duyulduğuna işaret etmektedir.

## 2. Yöntem

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik gerçekleştirilen, keşfedici araştırma niteliği taşıyan ve nitel araştırma yöntemlerinden *Delphi* yönteminin kullanıldığı bu çalışma tümevarım araştırma yaklaşımı sergilemektedir.

### 2.1. Soru Formunun Oluşturulması ve Pilot Test Uygulaması

Araştırma kapsamında öncelikle katılımcılara veri toplama sürecini anlatan bir elektronik posta örneği oluşturulmuş, katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri ortaya koyan ve profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik tek bir sorudan oluşan çevrimiçi soru formu hazırlanmıştır. Hazırlanan soru formu 15 Mart 2019 tarihinde araştırmanın hedef kitlesiyle benzer özelliklere sahip beş kişilik bir grup üzerinde uygulanmış

ve pilot test sonucunda cevaplayıcıların cevap vermekten kaçındıkları ya da anlaşılmayan ifadelerin olmadığı tespit edilmiştir.

## 2.2. Uzman Grubunun Oluşturulması

*Delphi* yönteminde soru formunun oluşturulmasından sonraki aşama araştırma problemine dayalı olarak oluşturulan soru formunu cevaplaması istenen uzman grubunun oluşturulmasıdır. Bu süreç içerisinde yapılanları aşağıdaki şekilde özetlemek mümkündür.

a) Turist Rehberleri Birliği'nin verilerine göre 2018 yılında Türkiye'de profesyonel turist rehberliği mesleğini icra etme hakkına sahip toplam 10555 kişinin bulunduğu ve bunların yaklaşık %70'ine tekabül eden 7396'sının eylemli profesyonel turist rehberi olduğu tespit edilmiştir.

b) Tespit edilen bu turist rehberlerinin iletişim bilgilerine ihtiyaç duyulduğundan Turist Rehberleri Birliği'nin Rehber Veritabanı aracılığı ile 13 farklı meslek odasından birine üye olan 930 profesyonel turist rehberinin iletişim bilgilerine erişilmiştir.

c) Erişilen iletişim bilgileri kullanılarak 18 Mart 2019 tarihinde tüm profesyonel turist rehberlerine araştırmayı ve veri toplama sürecini anlatan, araştırmaya destek vermeleri konusunda bir rica elektronik postası gönderilmiş ve gönüllü olanların üç gün içerisinde cevap vermeleri istenmiştir.

d) Araştırmaya katılmaya gönüllü profesyonel turist rehberi sayısı ilk üç gün sonunda 16 olurken, bu sürenin sonucunda bir kez daha hatırlatma elektronik postası gönderilmiştir. Arzu edilen sayıya ulaşılan dek toplamda üç kez hatırlatma elektronik postası gönderilmiş ve toplam 40 profesyonel turist rehberinden oluşan bir uzman grubu oluşturulmuştur.

Uzman grubunun oluşturulmasının ardından sürecin devamı niteliğinde birinci tur *Delphi* uygulamasına geçilmiştir.

## 2.3. Birinci Tur *Delphi* Uygulaması

Birinci tur *Delphi* uygulaması sürecinde, daha önceden hazırlanıp pilot test uygulaması gerçekleştirilen soru formu araştırmaya katılmaya gönüllü olan 40 profesyonel turist rehberine 23 Mart 2019 tarihinde elektronik posta yoluyla gönderilmiş ve 27 Mart 2019 tarihine kadar cevaplanması istenmiştir. Bu süreçte katılımcılara hatırlatıcı elektronik postalar da gönderilmiş olup toplamda 30 profesyonel turist rehberinden geri dönüş olmuştur. Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin demografik ve mesleki özelliklerini ortaya koyan toplamda 17 adet soru ile profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespitine yönelik olarak sorulan bir adet açık uçlu soruya vermiş oldukları cevaplar analiz edilmiş ve gruplandırılmıştır. Yapılan analizler ve gruplandırmalar neticesinde, profesyonel turist rehberlerinin toplam 46 meslek sorunu olduğu tespit edilmiş ve bu sorunlar dokuz gruba tasnif edilmiştir.

## 2.4. İkinci Tur *Delphi* Uygulaması

İkinci tur *Delphi* uygulaması sürecinde, birinci tura katılarak araştırmaya destek veren profesyonel turist rehberlerinin cevaplarından hareketle yeni bir soru formu oluşturulmuştur. Bu soru formunda profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları maddeler halinde sunulmuş ve katılımcıların ilgili sorunlara katılıp katılmadıkları belirlenmek istenmiştir. Ayrıca 29 Mart 2019 tarihinde ikinci tur *Delphi* soru formunun elektronik posta yoluyla gönderilmesi esnasında, katılımcıların birinci turdaki ifadeleri önerme sıklıkları ve demografik profili geri bildirim amaçlı olarak elektronik posta ekinde gönderilmiştir. Katılımcıların cevaplarını 1 Nisan 2019 tarihine kadar elektronik posta yoluyla göndermeleri istense de birkaç hatırlatma elektronik postasından sonra 5 Nisan 2019 tarihinde 25 profesyonel turist rehberinin katılımı ile bu tur sonlandırılmıştır.

Katılımcıların vermiş olduğu cevapların frekans ve yüzde dağılımları incelendiğinde, diğer meslek sorunları kategorisinde yer alan “taban yevmiyenin düşük olması” sorununa

katılanların oranının %36 olduğu tespit edilmiştir. Bu oranın, araştırmanın başlangıcında belirlenen %50 uzlaşma yüzdesinin altında olmasından dolayı, bu sorun bir sonraki turda kullanılacak olan soru formundan çıkarılmıştır.

## 2.5. Üçüncü Tur *Delphi* Uygulaması

Üçüncü tur *Delphi* uygulaması sürecinde, ikinci turda soru formundan çıkarılan bir sorunun yer almadığı toplam 45 sorundan oluşan yeni bir soru formu oluşturulmuştur. Bu soru formunda da tıpkı ikinci turda olduğu gibi profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları maddeler halinde sunulmuş ve katılımcıların ilgili sorunlara katılıp katılmadıkları belirlenmek istenmiştir. Bu bağlamda, 8 Nisan 2019 tarihinde araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerine elektronik posta yoluyla soru formu ve bir önceki turda katılımcıların meslek sorunlarına katılımlarına ilişkin frekans ve yüzde dağılımları geri bildirim olarak gönderilmiştir. Katılımcıların cevaplarını 12 Nisan 2019 tarihine kadar göndermeleri istenmiş ancak birkaç hatırlatmadan sonra 15 Nisan 2019 tarihinde 21 profesyonel turist rehberinin katılımı ile üçüncü tur sonlandırılmıştır.

Üçüncü turda katılımcıların vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde uzlaşma yüzdesi olan %50'nin altında kalan iki meslek sorununun olduğu tespit edilmiştir. Bu sorunlar, seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar kategorisinde yer alan “acentaların yolcular için seyahat sigortası yapmaması” (%33.3) ve “acentaların farklı dillerde anlatım talepleri” (%47.6) sorunları olup, bir sonraki turda kullanılacak olan soru formundan çıkarılmıştır. Esasen, bu sonuçların, seyahat acentalarının yolcular için seyahat sigortası yapmaması profesyonel turist rehberlerini doğrudan ilgilendiren bir sorun olarak görülmemesinden ve seyahat acentalarının farklı dillerde anlatım taleplerinin bazı profesyonel turist rehberlerince makul bir talep olarak değerlendirilmesinden sebeple ortaya çıktığı söylenebilir.

## 2.6. Dördüncü Tur *Delphi* Uygulaması

Dördüncü tur *Delphi* uygulaması sürecinde, üçüncü turda soru formundan çıkarılan iki sorunun yer almadığı toplam 43 sorundan oluşan yeni bir soru formu oluşturulmuştur. Bu turda da meslek sorunları maddeler halinde sunulmuş ve katılımcıların ilgili sorunlara katılıp katılmadıkları belirlenmek istenmiştir. İlgili soru formu ve üçüncü tura ilişkin geri bildirim 17 Nisan 2019 tarihinde elektronik posta yoluyla profesyonel turist rehberlerine gönderilmiş ve cevapları 21 Nisan 2019 tarihine dek göndermeleri istenmiştir. Ancak bu dönemin profesyonel turist rehberleri için yoğun sezon olarak değerlendirilen bir döneme denk gelmesinden ötürü katılımcıların çoğunluğunun geri dönüş yapamadıkları anlaşılmıştır. Ardından gerek telefon ile kendilerine ulaşılarak gerekse hatırlatma elektronik postaları ile cevaplarını 24 Nisan 2019 tarihine dek göndermeleri rica edilmiştir. Hatırlatmalarından bu tarihte geri dönüş yapan katılımcı sayısı 19 ile sınırlı kalmış, araştırmanın dördüncü ve son aşaması olan bu tur sonlandırılmıştır.

Dördüncü ve son turda katılımcı profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarına ilişkin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde, uzlaşma yüzdesi olan %50'nin altında kalan herhangi bir sorunun olmadığı ve toplamda 43 soruna ilişkin uzlaşma yüzdesinin önceki turlara oranla oldukça yüksek düzeye ulaştığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda, uzman grubunun ortak bir görüş birliğine vardıkları anlaşılmış ve *Delphi* süreci sonlandırılmıştır.

## 3. Bulgular

Bu başlık altında araştırmanın bulguları ve yorumlanmasına detaylıca yer verilmektedir.

### 3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılmaya gönüllü olarak destek veren profesyonel turist rehberlerinin demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özellikleri

Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)	Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>			<b>Eğitim Durumu</b>		
Kadın	8	26.7	Lise	2	6.7
Erkek	22	73.3	Ön Lisans	6	20
<i>Toplam</i>	30	100	Lisans	15	50
<b>Yaş</b>			Yüksek Lisans	4	13.3
35 Yaş ve altı	17	56.7	Doktora	3	10
36-45 Yaş Arası	9	30	<i>Toplam</i>	30	100
46 Yaş ve üzeri	3	10	<b>Yıllık Toplam Kazanca Göre Ortalama Aylık Gelir</b>		
Belirtmek istemeyen	1	3.3	2500 TL ve altı	4	13.3
<i>Toplam</i>	30	100	2501 TL - 5000 TL arası	13	43.3
<b>Medeni Durum</b>			5001 TL ve üzeri	11	36.7
Evli	21	70	Belirtmek istemeyen	2	6.7
Bekâr	9	30	<i>Toplam</i>	30	100
<i>Toplam</i>	30	100			

Tablo 1'de araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin demografik profili incelendiğinde, katılımcıların ağırlıklı olarak 35 yaş ve altında (%56.7), evli (%70), lisans mezunu (%50), aylık ortalama 2501-5000 TL arasında geliri olan (%43.3) erkeklerden (%73.3) oluştuğu söylenebilir.

### 3.2. Katılımcıların Mesleki Niteliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılmaya gönüllü olarak destek veren profesyonel turist rehberlerinin mesleki nitelikleri Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların mesleki nitelikleri

Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)	Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)
<b>Çalışma Kartında Belirtilen Yabancı Diller</b>			<b>Çalışma Şekli</b>		
İngilizce	20	66.7	Serbest	24	80
Rusça	2	6.7	Seyahat Acentasına Bağlı	6	20
İngilizce - Almanca	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
İngilizce - İspanyolca	1	3.3	<b>Turist Rehberliği Mesleğini İcra Şekli</b>		
İngilizce - İsveççe	1	3.3	Asıl İş	23	76.7
İngilizce - Rusça - Bulgarca	1	3.3	Ek İş	7	23.3
Fransızca	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
Yunanca	1	3.3	<b>Meslekteki Tecrübe Yılı</b>		
Arapça	1	3.3	5 yıl ve altı	6	20
Bulgarca	1	3.3	6-10 yıl arası	12	40
<i>Toplam</i>	30	100	11-15 yıl arası	6	20
<b>Yaşanılan Şehir</b>			16 yıl ve üzeri	6	30
İstanbul	8	26.7	<i>Toplam</i>	20	100
Kayseri	6	20	<b>Rehberlik Lisans Türü</b>		
Antalya	4	13.3	Ülkesel	29	96.7
Nevşehir	3	10	Bölgesel	1	3.3
Ankara	2	6.7	<i>Toplam</i>	30	100
Konya	1	3.3	<b>Bir Yıl İçerisinde Çıkılan Tur Sayısı (Ortalama)</b>		
İzmir	1	3.3	50 tur ve altı	20	66.7
Bursa	1	3.3	51 tur ve üzeri	10	33.3
Çanakkale	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
Erzincan	1	3.3	<b>Bir Yıl İçerisinde Çalışılan Seyahat Acentası Sayısı</b>		
Van	1	3.3	5 ve altı	18	60
Helsinki	1	3.3	6-10 arası	6	20
<i>Toplam</i>	30	100	11 ve üzeri	6	20
<b>Çalışılan Bölge</b>			<i>Toplam</i>	30	100
Ülke Geneli	18	60	<b>Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalışılan Gün Sayısı</b>		
İç Anadolu	4	13.3	100 gün ve altı	16	53.3
Akdeniz	3	10	101 gün ve üzeri	14	46.7
İstanbul	3	10	<i>Toplam</i>	30	100
Kapadokya	2	6.7			
<i>Toplam</i>	30	100			



Tablo 2. (devamı) Katılımcıların mesleki nitelikleri

Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)	Değişken	Frekans (n)	Yüzde (%)
<b>Üyesi Olunan Meslek Odası</b>			<b>Emeklilik Güvencesi</b>		
İRO (İstanbul)	9	30	SGK/4a (SSK İşçi)	13	43.3
NERO (Nevşehir)	9	30	SGK/4b (BAĞ-KUR)	8	26.7
ARO (Antalya)	4	13.3	SGK/4c (Emekli Sandığı)	4	13.3
ANRO (Ankara)	3	10	Bireysel Emeklilik	1	3.3
İZRO (İzmir)	1	3.3	Emekli	1	3.3
BURO (Bursa)	1	3.3	Emeklilik Güvencesi Yok	3	10
ÇARO (Çanakkale)	1	3.3	<i>Toplam</i>	30	100
TRO (Trabzon)	1	3.3			
ŞURO (Şanlıurfa)	1	3.3			
<i>Toplam</i>	30	100			

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin mesleki nitelikleri incelendiğinde, katılımcıların ağırlıklı olarak İngilizce ruhsatnameye sahip (%66.7), İstanbul'da yaşayan (%26.7), ülke geneli turlara çıkan (%60), İstanbul ve Nevşehir Rehberler Odalarına kayıtlı (%60), serbest olarak çalışan (%80) ve profesyonel turist rehberliği mesleğini asıl iş olarak icra eden (%76.7) kişilerden oluştuğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların ağırlıklı olarak 6-10 yıl arasında tecrübeye (%40) ve ülkesel rehberlik lisansına sahip (%96.7), yılda ortalama 50 tur ve altında tura çıkan (%66.7) ve bir yıl içerisinde ortalama 100 gün ve altında çalışan (%53.3) profesyonel turist rehberlerinden oluştuğu anlaşılmaktadır. Bu bilgilerle birlikte, katılımcıların bir yıl içerisinde 5 ve daha az sayıda seyahat acentası ile çalışan (%60) ve SGK/4a kapsamında emeklilik güvencesine sahip (%43.3) oldukları görülmektedir. Bu bulguları aşağıdaki şekilde değerlendirmek mümkündür:

a) Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberleri arasında nadir dillerde çalışma kartına sahip olanların oranı oldukça düşüktür. Katılımcıların büyük bir kısmı ülkesel lisansa sahip olup büyükşehirlerde ikamet etmekte ve bunun getirmiş olduğu avantajlarla ülke genelinde çalışabilmektedir.

b) Üyesi olunan meslek odaları değerlendirildiğinde toplam 13 meslek odası içerisinde dokuzuna üye olan katılımcıların araştırmaya destek verdiği anlaşılmaktadır.

c) Katılımcıların serbest olarak ve asıl iş olarak bu mesleği icra ettikleri halde SGK/4a statüsünde emeklilik güvencesine sahip olmaları şaşırtıcıdır. Oysaki meslek kanunu ile birlikte profesyonel turist rehberlerinin serbest meslek erbabı olarak vergi mükellefi olmaları gerekliliği bulunmaktadır. Dolayısı ile SGK/4b emeklilik güvencesinin daha fazla olması beklenmektedir.

### 3.3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslek Sorunlarına İlişkin Bulgular

Araştırmada *Delphi* yöntemi kullanılarak tespit edilen profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları Tablo 3'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları

<b>MESLEK SORUNLARININ SINIFLANDIRMASI</b>	
<b>Mesleğin Doğasından Kaynaklı Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Vergi mükellefiyeti olmanın getirdiği bürokrasi
2.	Mevsimsel çalışma koşullarının bulunması
3.	Mesleğin bireyde fiziksel ve ruhsal yıpranmaya sebep olması
4.	Yoğun ve düzensiz çalışma saatleri ile uzun tur süreleri
5.	İş-aile çatışması
6.	Mesleğin krizlerden çabuk etkilenmesi
7.	Emeklilik primlerinin düzenli ödenmemesi
8.	Hanuçluğun mesleğin itibarına zarar vermesi
<b>Seyahat Acentaları ile Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Taban yevmiye altında ücret teklifleri
2.	Acentaların satış için baskı yapması
3.	Sıkışık hazırlanmış tur programları
4.	Acentalar ile yaşanan iletişim ve bilgilendirme sorunları

Tablo 3. (devamı) Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunları

<b>Seyahat Acentaları ile Yaşanan Sorunlar</b>	
5.	Acentaların rehber ödemelerini geciktirmesi
6.	Acentaların rehberlerin önemini kavrayamamış olması
7.	Acentalar ile yaşanan sözleşme sorunu
8.	Acentaların kişi sayısına uygun rehber istihdam etmemesi
9.	Son anda gerçekleşen tur iptalleri
10.	Kaçak rehber çalıştırma sorunu
<b>Konaklama İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Konaklama işletmelerinin çalışanlarının turistlere yaklaşımları ve çıkar sağlamak adına etik dışı davranmaları
<b>Ulaştırma İşletmeleri ile Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Kaptanların dikkatsiz araç kullanmaları
2.	Kaptanların turistlere yönelik yanlış tutum ve davranışları
3.	Kaptanların yorgun bir şekilde tura gönderilmesi
4.	Kaptanların tur programına müdahale etme istekleri
5.	Araçların konforu (klima ve mikrofon) ile ilgili sorunlar
<b>Müze ve Ören Yerleri ile İlgili Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Müze ve ören yerlerinde giriş bileti alma veya müze kartı çıkarma formaliteleri
2.	Müze ve ören yerlere yoğun sezonda giriş ve çıkış sorunu
3.	Müze ve ören yerlerinde personel eksikliği
<b>Turistler ile Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Turistlerin rehberlere karşı tutum, davranış, söylem ve talepleri
<b>Meslek Örgütleri ile Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Eğitim programlarının yeterince düzenlenmemesi
2.	Meslek odaları ve TUREB'in sorun ve şikâyetlerle yeterince ilgilenmemesi
3.	Üyelik aidatlarının yüksek olması
<b>Meslektaşlarla Yaşanan Sorunlar</b>	
1.	Taban yevmiye uygulamasına riayet edilmemesi
2.	Rehber komisyonculuğu sorunu
3.	Meslektaşların diksiyona önem vermemesi
4.	Bilgi kirliliğinden kaynaklı yanlış bilgi aktarmaları
<b>Diğer Meslek Sorunları</b>	
1.	Turizm destinasyonları dışındaki yerlerde mesleğin halk, kurum ve kuruluşlar tarafından bilinirliğinin düşük seviyede olması
2.	Turistik destinasyonlardaki altyapı eksiklikleri
3.	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yerel yönetimlerin mesleğe olan ilgisizliği
4.	Kadın rehberlere karşı taciz ve negatif ayrımcılık
5.	Tanıtım programlarında profesyonel turist rehberlerine yer verilmemesi
6.	Rehberlerin kişisel gelişimine yeterince önem verilmemesi
7.	Hukuki sorunlar
8.	Çanta (gölge) rehberlik sorunu

Tablo 3 incelendiğinde, profesyonel turist rehberlerinin dokuz kategoride sınıflandırılmış toplam 43 meslek sorununun olduğu anlaşılmaktadır. Bu sorunlar ile bu sorunlara ilişkin profesyonel turist rehberleri ile görüşülerek geliştirilen çözüm önerileri Tablo 4'te özetlenmektedir.

Tablo 4. Meslek sorunlarına ilişkin çözüm önerileri

<b>MESLEĞİN DOĞASINDAN KAYNAKLI YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ</b>	
1.	<b>Vergi mükellefiyeti olmanın getirdiği bürokrasi:</b> T.C. Gelir İdaresi Başkanlığı'na tüm meslek örgütlerinin de dâhil olduğu bir bilgilendirme toplantısı düzenlenmeleri ve meslek odalarının da üyesi olan profesyonel turist rehberlerine bu konuda yol gösterici olmaları önerilebilir. Bununla birlikte, ilgili kurumlarca vergi mükellefi olmayan eylemli profesyonel turist rehberlerinin de mesleği icra etmemelerini sağlamak üzere caydırıcı politikalar geliştirmesi gerektiği önerilebilir.
2.	<b>Mevsimsel çalışma koşullarının bulunması:</b> Profesyonel turist rehberlerini içinde bulunduğu bu sorunun çözümü esasen tüm turizm sektörü paydaşlarının beklentisi haline gelmiştir. Ancak turizmi 12 aya yaymak ülke genelinde gerçekleştirilecek politikalarla ve tutundurma çabalarıyla mümkün olabileceğinden, bu konuda söz sahibi olan tüm kurum ve kuruluşların gerekli düzenlemeleri gerçekleştirmeleri beklenmektedir.
3.	<b>Mesleğin bireyde fiziksel ve ruhsal yıpranmaya sebep olması:</b> Profesyonel turist rehberlerini içinde bulunduğu bu sorunun turizmin mevsimsellik özelliğinin zamanla turizmin 12 aya yayılması neticesinde profesyonel turist rehberlerinin kendilerine zaman ayırma fırsatı yakalayabilmeleri ile çözüme ulaşabileceği söylenebilir.
4.	<b>Yoğun ve düzensiz çalışma saatleri ile uzun tur süreleri:</b> Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun tur planlaması yapılırken seyahat acentaları ve tur operatörleri ile profesyonel turist rehberlerinin tur programı üzerinde fikir alışverişi yapmaları ile çözülebileceği söylenebilir. Pek tabii ki öngörülmeleyen durumlar her zaman söz konusu olabilecektir.
5.	<b>İş-aile çatışması:</b> Bu sorunun çözümü ne yazık ki dışarıda değil profesyonel turist rehberlerinin içinde yatmaktadır. Hangi tur programını kabul edip hangisini etmeyeceğine iyi karar verebilen, işi ile ailesi açısından taşıması gereken sorumlulukları en iyi şekilde dengeleyebilen profesyonel turist rehberleri bu sorunun üstesinden gelebilmektedirler.

Tablo 4. (devam) Meslek sorunlarına ilişkin çözüm önerileri

MESLEĞİN DOĞASINDAN KAYNAKLI YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>6. Mesleğin krizlerden çabuk etkilenmesi:</b> Bu sorunun çözümüne yönelik adımlar atılmasını turizm sektörünün tüm paydaşları beklerken, profesyonel turist rehberleri özelinde gerek bireysel gerekse meslek örgütleri bağlamında stratejik kriz yönetim stratejilerinin geliştirilmesi önerilebilir. Kriz öncesi, kriz esnası ve kriz sonrası uygulanabilecek planlar olası krizlere karşı önceden hazırlanmalı ve hayata geçirilmelidir.</p>
<p><b>7. Emeklilik primlerinin düzenli ödenememesi:</b> Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun şu an yürürlükte olan vergi mükellefi olma zorunluluğunun denetim yoluyla tüm rehberlere uygulatılması neticesinde çözüme ulaşabileceği söylenebilir.</p>
<p><b>8. Hanuçculuğun mesleğin itibarına zarar vermesi:</b> Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun çözümü yine rehberlerin duyarlı davranıp turistleri zorlayıcı tutumlardan uzak durmaları ile mümkün olabilir.</p>
SEYAHAT ACENTALARI İLE YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Taban yevmiye altında ücret teklifleri:</b> Profesyonel turist rehberlerinin içinde bulunduğu bu sorunun çözümü yine tüm turist rehberlerinin serbest meslek erbabı sayılması neticesinde vergi mükellefi olmalarında ve Bakanlığın belirlemiş olduğu taban yevmiyeden düşük ücretlerde tur kabul edememelerinin sağlanması ile mümkün olabilir. Ayrıca ilgili kurum ve kuruluşlarca gerçekleştirilen ve gerçekleştirilecek denetimlerin daha sıkı uygulanması ile bu konuda çözümün hızlanması mümkün olabilecektir.</p>
<p><b>2. Acentaların satış için baskı yapması:</b> İlgili sorunun çözümü tur öncesinde tüm detayların ilgili seyahat acentası ile görüşülmesi ve mutabık kalınması ile mümkün olabilir.</p>
<p><b>3. Sıkışık hazırlanmış tur programları:</b> Profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları bu sorunun çözümü için tur öncesinde tur programının tüm detaylarının seyahat acentası yetkilileri ile istişare edilmesi ve mutabık kalınması önerilebilir.</p>
<p><b>4. Acentalar ile yaşanan iletişim ve bilgilendirme sorunları:</b> Seyahat acentalarının yetkililerinin tur programları hakkında profesyonel turist rehberleri ile iyi iletişim içerisinde olmaları ve sıklıkla bilgilendirme yapmaları önerilebilir.</p>
<p><b>5. Acentaların rehber ödemelerini geciktirmesi:</b> Profesyonel turist rehberleri benzer sorunların çözümünü seyahat acentalarını kendi kara listelerine eklemekle ve bir daha ilgili acentadan tur kabul etmemekle bulmaktadırlar. Ayrıca bu hususta profesyonel turist rehberlerinin ücretlerini alamamalarının önüne geçecek bir denetim mekanizması yine vergi mükellefi olmaları neticesinde ortaya çıkmıştır. Tüm profesyonel turist rehberlerinin vergi mükellefi olmalarının sağlanması ile birlikte seyahat acentaları da çalıştırdıkları profesyonel turist rehberlerinden makbuz kesmelerini isteyecek ve ücret ödememe durumunun ortadan kalkması mümkün olabilecektir.</p>
<p><b>6. Acentaların rehberlerin önemini kavrayamamış olması:</b> İlgili sorun ancak turizm sektörünün içerisinden gelen, eğitilmiş, misafir memnuniyetine önem veren ve paradan daha çok uzun vadeli ilişkileri önemseyen bireylerin seyahat acentalarının yönetim kademelerinde çalışmaları ile çözüm bulunabilecek bir sorun olup, Türkiye gibi bir turizm cennetinde yetişen eğitilmiş turizmci sektöründe söz sahibi olmasıyla mümkün olabilir.</p>
<p><b>7. Acentalar ile yaşanan sözleşme sorunu:</b> Bu sorunun çözümü seyahat acentalarının bu evrakları daha özenli hazırlamaları ve tur öncesinde profesyonel turist rehberleri ile tüm detayları görüşmeleri ile mümkün olabilir.</p>
<p><b>8. Acentaların kişi sayısına uygun rehber istihdam etmemesi:</b> Profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları bu sorunun çözümü yapılan denetimlerin sıklaştırılması ve kurala uymadığı tespit edilen kişi ve seyahat acentalarına kanun ve yönetmeliklerde belirtilen ilgili ceza hükümlerinin uygulanması ile mümkün olabilir.</p>
<p><b>9. Son anda gerçekleşen tur iptalleri:</b> Bu sorunun çözümü için taban yevmiye ücretinin belirli bir oranının anlaşma yapıldığı tarihte kapora olarak ödenmesi gibi profesyonel turist rehberlerinin mağdur olmayacakları bir düzenlemeye gidilmeli ve iptal durumlarında uygulanacak hususlar ilgili kanun ve yönetmeliklerde açıkça belirtilmelidir.</p>
<p><b>10. Kaçak rehber çalıştırma sorunu:</b> Profesyonel turist rehberlerinin yaşamış olduğu bu sorunun yapılan denetimlerin sıklığının ve verilen cezaların artırılması ile çözüme kavuşabileceği söylenebilir.</p>
KONAKLAMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Konaklama işletmelerinin çalışanlarının turistlere yaklaşımları ve çıkar sağlamak adına etik dışı davranışları:</b> Bu ve buna benzer sorunların çözümü oldukça zor olup insanların kendi sorumluluklarını bilip ona göre hareketlerde bulunmaları ve işletme çalışanlarının işletmelerinin faaliyet türlerine uygun davranışlarda ve yönlendirmelerde bulunmaları ile mümkün olabilir.</p>
ULAŞTIRMA İŞLETMELERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Kaptanların dikkatsiz araç kullanmaları:</b> İlgili sorunun çözümü için ulaştırma işletmeleri yöneticilerinin kaptanlara belirli aralıklarla bilgilendirme yapmaları ve iyi zaman planlaması yaparak kaptanları görevlendirmeleri önerilebilir. Ayrıca kaptanların da kendilerini iyi hissetmedikleri anlarda profesyonel turist rehberleri ile istişare ederek mola vermeleri ve yeterince dinlendikten sonra yola devam etmeleri önerilebilir.</p>
<p><b>2. Kaptanların turistlere yönelik yanlış tutum ve davranışları:</b> Bu sorunun çözümü, ulaştırma işletmeleri yöneticileri tarafından görev yapan tüm kaptan ve muavinlere yönelik eğitim programları düzenlenmesi ya da misafir memnuniyeti sağlamak adına alınan tedbirler kapsamında uyarılarda bulunulması ile mümkün olabilir.</p>
<p><b>3. Kaptanların yorgun bir şekilde tura gönderilmesi:</b> İlgili sorunun çözümü ulaştırma işletmeleri yöneticilerinin zaman planlamalarını iyi yapmaları ve yeterince kaptan istihdam etmeleri ile mümkün olabilir.</p>
<p><b>4. Kaptanların tur programına müdahale etme istekleri:</b> Kaptanlar ile profesyonel turist rehberleri arasındaki iletişim son derece önemli olup her iki tarafın da birbirlerini bilgilendirerek hareket etmeleri sorunun çözümü için önem arz etmektedir.</p>
<p><b>5. Araçların konforu (klima ve mikrofon) ile ilgili sorunlar:</b> İlgili sorunun çözümü ancak ulaştırma işletmelerinin sağladığı taşıtların temel bakımları kadar konfor unsurlarının da eksiksiz bir şekilde denetimden geçirilmesi ile mümkün olabilir.</p>

Tablo 4. (devam) Meslek sorunlarına ilişkin çözüm önerileri

MÜZE VE ÖREN YERLERİ İLE İLGİLİ YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Müze ve ören yerlerinde giriş bileti alma veya müze kartı çıkarma formaliteleri:</b> İlgili gişelerde çalışan sayısının özellikle yoğun sezonda artırılması ve teknolojinin sağladığı imkânlardan (çevrimiçi ödeme yoluyla kare kod kullanılarak giriş imkânı gibi) daha üst düzeyde faydalanılması için gerekli çalışmaların yürütülmesi önerilebilir.</p>
<p><b>2. Müze ve ören yerlere yoğun sezonda giriş ve çıkış sorunu:</b> İlgili sorunun çözümü için yerel yönetimlerin altyapı imkânlarını geliştirme çalışmaları yürütmeleri önerilebilir.</p>
<p><b>3. Müze ve ören yerlerinde personel eksikliği:</b> Profesyonel turist rehberlerinin yaşamış oldukları bu sorunun çözümü özellikle yoğun sezonda müze ve ören yerlerinde çalışan personel sayısının artırılmasıyla mümkün olabilir.</p>
TURİSTLER İLE YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Turistlerin rehberlere karşı tutum, davranış, söylem ve talepleri:</b> Yapılan işin ana amacı turistlerin memnuniyetini sağlamak olduğundan bizzat turistler ile yaşanan sorunlarda da profesyonel turist rehberlerinin elinden duruma uygun davranmaktan başka bir çare gelememektedir.</p>
MESLEK ÖRGÜTLERİ İLE YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Eğitim programlarının yeterince düzenlenmemesi:</b> Turist rehberlerinden eğitim taleplerinin toplanması, eğitimlerin zamanının profesyonel turist rehberlerinin düşük sezonlarına denk gelecek şekilde ayarlanması ve ücretlerin makul seviyelerde tutulması ile bu sorunun çözümü mümkün olabilir.</p>
<p><b>2. Meslek odaları ve TUREB'in sorun ve şikâyetlerle yeterince ilgilenmemesi:</b> İlgili sorunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmesi için turizm sektörünün tüm paydaşlarının ve akademisyenlerin de içerisinde yer aldığı çalıştayların düzenlenmesi de önerilebilir.</p>
<p><b>3. Üyelik aidatlarının yüksek olması:</b> Bu sorununun çözümü için meslek örgütlerine çeşitli girişimlerde bulunarak birkaç yıl zam yapılmaması gibi iyileştirmelerde bulunmaları önerilebilir.</p>
MESLEKTAŞLARLA YAŞANAN SORUNLAR VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Taban yevmiye uygulamasına riayet edilmemesi:</b> Meslektaşlar arasında yaşanan bu sorunun çözümü yine meslektaşların kararlılıkla taban yevmiye istemesine bağlı olup ayrıca meslek örgütleri tarafından taban yevmiye altında çalışan profesyonel turist rehberlerine yaptırımlarda bulunulması ile mümkün olabilir.</p>
<p><b>2. Rehber komisyonculuğu sorunu:</b> Mesleki etik ilkeleri ile bağdaşmayan son derece yakışsız bir durum olan bu sorunun çözümü mesleği ve meslektaşları sevmekten geçmektedir. Ayrıca vergi denetimi konusunda profesyonel turist rehberleri ile seyahat acentalarını karşılıklı olarak denetleyecek bir sistemin hayata geçmesi ve buna bağlı olarak taban yevmiyenin altında tura çıkılmaması ile bu gibi sorunların yaşanmasının önüne geçilebilir.</p>
<p><b>3. Meslektaşların diksiyona önem vermemesi:</b> İlgili sorunun çözümüne yönelik olarak meslek örgütlerinin düzenledikleri eğitim programları içerisine diksiyon eğitimini de eklemeleri önerilebilir.</p>
<p><b>4. Bilgi kirliliğinden kaynaklı yanlış bilgi aktarmaları:</b> Belirli bir eğitim seviyesine gelmiş profesyonel turist rehberlerinin araştırmacı, sorgulayıcı ve keşfedici yönlerini ortaya çıkararak güvenilir kaynaklı bilgiler edinmeleri ve anlatımlarında bu bilgilere yer vermeleri ilgili sorunun çözümü için önerilebilir.</p>
DİĞER MESLEK SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ
<p><b>1. Turizm destinasyonları dışındaki yerlerde mesleğin halk, kurum ve kuruluşlar tarafından bilinirliğinin düşük seviyede olması:</b> İlgili sorunun çözümü için gerek yerel yönetimler gerekse eğitim kurumlarınca zaman zaman halka yönelik turizm eğitimleri düzenlenmesi ile turizm sektörünün paydaşları hakkında insanların bilgi düzeyinin yükseltilmesi mümkün olabilir.</p>
<p><b>2. Turistik destinasyonlardaki altyapı eksiklikleri:</b> Turistlerin en fazla şikâyet ettiği bu unsurlara ilişkin yaşanan sorunların çözümü için yerel yönetimlere birtakım görevler düşmektedir. Bu bağlamda, ulaşım için kaliteli asfalt çalışmaları yürütülmesi, otopark sayılarının ve kapasitelerinin artırılması, halka açık tuvaletlerin ve mescidlerin sayısının artırılarak hijyenik koşulların en üst seviyeye ulaştırılması ve kablosuz internet ağlarının destinasyonlar bazında bağlantı noktaları kurularak kullanılabilir hale getirilmesi önerilebilir.</p>
<p><b>3. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yerel yönetimlerin mesleğe olan ilgisizliği:</b> İlgili sorunun çözümü için Bakanlık yetkilileri ile yerel yönetimlerin temsilcilerinin profesyonel turist rehberleri ile daha yakın ilişkiler içerisinde olmaları, turizmde kilit roller üstlenen profesyonel turist rehberlerine daha fazla söz hakkı vermeleri ve ülke turizmi ile ilgili alınacak kararlara ilişkin toplantılarda meslek örgütlerinin temsilcilerine yer vermeleri önerilebilir.</p>
<p><b>4. Kadın rehberlere karşı taciz ve negatif ayrımcılık:</b> Bu sorunların çözümü için meslek odalarının üyesi olan kadın rehberlerin haklarını korumaları ve her türlü sorunda hukuksal açıdan destek vermeleri önerilebilir.</p>
<p><b>5. Tanıtım programlarında profesyonel turist rehberlerine yer verilmemesi:</b> Bu sorunun çözümü için ilgili programların yapımcılarına daha nitelikli çıktılar elde edebilmeleri için profesyonel turist rehberleri ile çalışmaları önerilebilir.</p>
<p><b>6. Rehberlerin kişisel gelişimine yeterince önem verilmemesi:</b> Bu sorunun çözümü için ilgili kurum ve kuruluşlarca rehberlerin kişisel gelişimlerini artırıcı gerekli tedbirlerin alınması ve seyahat acentalarının tur paslarken rehberlerin kişisel gelişimlerine önem vermeleri önerilebilir.</p>
<p><b>7. Hukuki sorunlar:</b> Örnek olayların çoğalması ve yasadaki eksikliklerin zamanla tespit edilmesi neticesinde profesyonel turist rehberliği meslek kanununun yeniden düzenlenmesi ile bu kanuna ve mesleğe hâkim avukatların sayısının artması ilgili sorunların çözümünde etkili olabilir.</p>
<p><b>8. Çanta (gölge) rehberlik sorunu:</b> Mesleği doğrudan ilgilendiren bu sorunun çözümü kanun ile belirlenmiş hakların profesyonel turist rehberlerinin iradesi ile korunmasında yatmaktadır. Başka bir deyişle, profesyonel turist rehberleri turlarda bu şekilde görev almayı mesleki etik açısından değerlendirerek seyahat acentalarının bu tür tekliflerini kabul etmemelidirler.</p>

*Delphi* yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen araştırma sonucunda tespit edilen sorunlara ilişkin profesyonel turist rehberleri ile görüşülerek geliştirilen ve Tablo 4'de özetlenen bu çözüm önerilerinin ilgili sorunların çözümünü noktasında söz sahibi olan kamu kurum ve kuruluşlarınca incelenip değerlendirilerek harekete geçilmesi mümkündür.

## Sonuç ve Öneriler

Sonuç olarak, araştırmanın akademik çıktıları, uygulamaya dönük çıktıları ile gelecek araştırmalara yönelik önerilerin ortaya konulması bu çalışmanın oluşturacağı katkılar ve amacına ulaşması açısından büyük önem arz etmektedir.

### Akademik Çıktılar

Araştırma kapsamında nitel araştırma özelliği taşıyan *Delphi* yönteminden faydalandığından ve turizm alanında nadir olarak kullanılan bir yöntem olmasından dolayı öncelikle kullanılan yöntemle ilişkin kısa bir değerlendirme yapmak yerinde olacaktır. *Delphi* yöntemi, nicel yöntemlerle kıyaslandığında araştırmacıya verilere doğrudan kaynağından ulaşma imkânı sağladığından daha derinlemesine, samimi ve doğru bulgular elde etmek mümkün olmaktadır. Başka bir deyişle, nicel yöntemler kullanıldığında "ne kadar?", "ne miktarda?", "ne kadar sık?" ve "ne kadar yaygın?" gibi soruların cevabı aranırken, nitel yöntemlerde "niçin?", "nasıl?" ve "ne şekilde?" gibi soruların cevabı aranmakta ve uzman grubundan alternatif görüşler elde edilerek karmaşık olgu ve olaylar bir bütün halinde tanımlanmaya çalışılmaktadır. Bu noktada, araştırma konusuna uygun uzman grubunun belirlenmesi ve uzman grubunun araştırmaya katılımının sağlanması son derece önem arz etmektedir. Çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmada, evrenin 7396 kişiden oluştuğu bilinen eylemli olarak mesleği icra eden profesyonel turist rehberlerinden oluşan, araştırmaya destek vermeye gönüllü toplam 40 kişilik bir uzman grubu oluşturulmuş ve iş yoğunluklarından dolayı 30'unun araştırmaya katılımı sağlanabilmiştir. Dört turda gerçekleştirilen *Delphi* süreci sonunda araştırma 19 kişilik uzman grubunun desteği ile sonlandırılmıştır. Yukarıda demografik profilleri ile mesleki niteliklerine ilişkin verileri sunulan uzman grubundan *Delphi* yöntemi kullanılarak elde edilen veriler ışığında profesyonel turist rehberlerinin dokuz kategoride sınıflandırılmış toplam 43 meslek sorununun olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen sorunlar bu kısımda kategoriler halinde önceki çalışmalar ile karşılaştırılmakta, benzerlik gösteren ve farklılaşan noktaların altı çizilmektedir.

Mesleğin doğasından kaynaklı sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin mesleğin doğasından kaynaklanan sekiz farklı sorunu olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "vergi mükellefi olmanın getirdiği bürokrasi" (Çakmak, 2018; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017; Demircan, 2007), "mevsimsel çalışma koşullarının bulunması" (Çakır, 2010; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Ababneh, 2017; Meged, 2017), "mesleğin bireyde fiziksel ve ruhsal yıpranmaya sebep olması" (Akbulut, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Meged, 2017), "yoğun ve düzensiz çalışma saatleri ile uzun tur süreleri" (Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Prakash, Chowdhary ve Sunayana, 2011; Güzel ve Köroğlu, 2015; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017), "iş-aile çatışması" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Tsaur ve Lin, 2014), "mesleğin krizlerden çabuk etkilenmesi" (Ababneh, 2017; Taştan ve Genç, 2017), "emeklilik primlerinin düzenli ödenememesi" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Taştan ve Genç, 2017) ve "hanutçuluğun mesleğin itibarına zarar vermesi" (Batman, 2003; Üngüren, Arslan ve Kaçmaz, 2015) sorunlarının farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca ele alındığı görülmektedir. Bu durum araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Seyahat acentaları ile yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin seyahat acentaları ile yaşadıkları 10 farklı sorunu olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "taban yevmiye altında ücret teklifleri" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Yenipınar, Çınar

ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017), "acentaların satış için baskı yapması" (Güzel, Türker ve Şahin, 2014), "sıkışık hazırlanmış tur programları" (Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017), "acentalar ile yaşanan iletişim ve bilgilendirme sorunları" (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006), "acentaların rehber ödemelerini geciktirmesi" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008), "acentaların rehberlerin önemini kavrayamamış olması" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008), "acentalar ile yaşanan sözleşme sorunu" (Taştan ve Genç, 2017), "acentaların kişi sayısına uygun rehber istihdam etmemesi" (Taştan ve Genç, 2017) ve "kaçak rehber çalıştırma sorunu" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Taştan ve Genç, 2017) konularına ilişkin farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılar tarafından çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu durum araştırma kapsamında elde edilen bulguları desteklemektedir. Mevcut çalışmalarda şimdiye dek tespit edilmemiş bir sorun olarak "son anda gerçekleşen tur iptalleri" sorunu bu çalışma kapsamında tespit edilmiştir. Esasen bu sorunun uygulamada her zaman karşılaşılan bir sorun olduğu profesyonel turist rehberlerince bilinmektedir. Bu bağlamda bu sonucun akademik çevrelerce tespit edilmesi ilgili bilgi birikimine de katkı sağlamaktadır.

**Konaklama işletmeleri ile yaşanan sorunlar:** Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin konaklama işletmeleri ile yaşadıkları tek bir sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorun "konaklama işletmelerinin çalışanlarının turistlere yaklaşımları ve çıkar sağlamak adına etik dışı davranışları" sorunu olup daha önceki çalışmalarda pek çok kez ele alınmış (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Güzel, Türker ve Şahin, 2014) bir sorun olarak dikkat çekmektedir. Bu durum araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

**Ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar:** Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin ulaştırma işletmeleri ile yaşadıkları beş farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "kaptanların dikkatsiz araç kullanmaları" (Batman, 2003), "kaptanların turistlere yönelik yanlış tutum ve davranışları" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Taştan ve Genç, 2017), "kaptanların tur programına müdahale etme istekleri" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Taştan ve Genç, 2017) ve "araçların konforu (klima ve mikrofon) ile ilgili sorunlar" (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017) konularında çalışmalar bulunduğu görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Geçmişte bu konuda gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde, "kaptanların yorgun bir şekilde tura gönderilmesi" sorununun tespit edilmemiş olduğu dikkat çekmektedir. Ancak bu sorunun da uygulamada sıklıkla karşılaşılan bir sorun olduğu turizm sektörünün paydaşlarınca bilinmektedir. Bu bağlamda, çalışma kapsamında tespit edilen bu sonucun ilgili literatüre katkı oluşturmasının mümkün olduğu ifade edilebilir.

**Müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanan sorunlar:** Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin müze ve ören yerleri ile ilgili yaşadıkları üç farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "müze ve ören yerlerinde giriş bileti alma veya müze kartı çıkarma formaliteleri" (Akbulut, 2006; Taştan ve Genç, 2017), "müze ve ören yerlerine yoğun sezonda giriş ve çıkış sorunu" (Akbulut, 2006; Taştan ve Genç, 2017) ve "müze ve ören yerlerinde personel eksikliği" (Batman, 2003; Güzel, Türker ve Şahin, 2014) sorunlarının farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda, geçmiş araştırmaların bulgularının bu araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğunu söylemek mümkündür.

**Turistler ile yaşanan sorunlar:** Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin turistler ile yaşadıkları tek bir sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunun "turistlerin rehberlere karşı tutum, davranış, söylem ve talepleri" olduğu ve daha önceki pek çok çalışma kapsamında (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun,

2008; Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Güzel, Türker ve Şahin, 2014) ele alındığı görülmektedir. Bu durum araştırmanın bulgularını destekler niteliktedir.

Meslek örgütleri ile yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin meslek örgütleri ile yaşadıkları üç farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "eğitim programlarının yeterince düzenlenmemesi" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Çetin ve Kızıllırmak, 2012), "meslek odaları ve TUREB'in sorun ve şikâyetlerle yeterince ilgilenmemesi" (Akbulut, 2006; Taştan ve Genç, 2017) ve "üyelik aidatlarının yüksek olması" (Taştan ve Genç, 2017) sorunlarının farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca ele alındığı görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Meslektaşlarla yaşanan sorunlar: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin meslektaşları ile yaşadıkları dört farklı sorunun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "taban yevmiye uygulamasına riayet edilmemesi" (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006) konusuna ilişkin farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılar tarafından çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Mevcut çalışmalarda profesyonel turist rehberlerinin meslektaşları ile yaşadıkları sorunlara ilişkin pek fazla bir bilgiye ulaşılamamış olup, bu çalışma kapsamında "rehber komisyonculuğu sorunu", "meslektaşların diksiyona önem vermemesi" ve "bilgi kirliliğinden kaynaklı yanlış bilgi aktarmaları" gibi meslek sorunları tespit edilmiştir. Tespit edilen bu sorunların ilgili bilgi birikimine katkı sağladığını söylemek mümkündür.

Diğer meslek sorunları: Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan hareketle profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları sekiz farklı diğer meslek sorununun olduğu görülmektedir. Bu sorunlardan; "turistik destinasyonlardaki altyapı eksiklikleri" (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Güzel, Türker ve Şahin, 2014), "T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ile yerel yönetimlerin mesleğe olan ilgisizliği" (Güzel, Türker ve Şahin, 2014), "kadın rehberlere karşı taciz ve negatif ayrımcılık" (Zengin, Erkol ve Eker, 2014; Taştan ve Genç, 2017), "hukuki sorunlar" (Yenipınar, Çınar ve Bak, 2017; Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Taştan ve Genç, 2017) ve "çanta (gölge) rehberlik sorunu" (Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Taştan ve Genç, 2017) konularında farklı zaman dilimlerinde farklı araştırmacılarca çalışmalar gerçekleştirildiği görülmektedir. Söz konusu bu durumun araştırmanın bulgularını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Geçmişte gerçekleştirilen akademik çalışmalar incelendiğinde, "turizm destinasyonları dışındaki yerlerde mesleğin halk, kurum ve kuruluşlar tarafından bilinirliğinin düşük seviyede olması", "tanıtım programlarında profesyonel turist rehberlerine yer verilmemesi" ve "rehberlerin kişisel gelişimlerine yeterince önem verilmemesi" gibi sorunların tespit edilmediği, ancak bu çalışma ile gün yüzüne çıkarıldığı görülmektedir. Bu bağlamda bu çalışma kapsamında tespit edilen bu sorunların ilgili bilgi birikimine katkı sağladığını söylemek mümkündür.

Geçmişte profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarına ilişkin gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde, şimdiye kadar tespit edilmemiş birtakım sorunların bu çalışma kapsamında tespit edildiği görülmektedir. Ayrıca, daha önceden tespit edilen sorunların da güncel bir çalışma ile halen mevcut olup olmadıklarının test edilmesi ve sınıflandırılarak kategorize edilmesi anlamında önemli bir çalışma özelliği taşıdığı görülmektedir. Bu bağlamda, bu çalışmanın genelde turizm alanında özelde ise turizm rehberliği alanında çalışmalar gerçekleştiren akademik çevrelere katkı sağlayacak nitelikte çıktılar ortaya koyduğunu söylemek mümkündür.

#### *Uygulamaya Dönük Çıktılar*

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmanın uygulamaya dönük çıktıları da bulunmaktadır. Özellikle çalışmada amaçlanan profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm

önerilerinin sektör paydaşlarınca ve sorunları çözme noktasında karar verici konumda olan kurum ve kuruluşların yöneticilerince daha net anlaşılması hususunda katkı sağlayacağı söylenebilir. Bu bağlamda, çalışma kapsamında belirlenen sorunların çözümü noktasında yine bu çalışma kapsamında getirilen önerilerden yola çıkılarak hareket edilebilir veya elde edilen çıktılar daha geniş kitlelerin katılımı ile gerçekleştirilecek çalıştaylarda tartışılarak farklı görüşlerin katkıları ile ilgili meslek sorunlarının çözümü yolunda adımlar atılabilir.

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının bir kısmının mesleğin doğasından kaynaklı olduğu, bir kısmının turizm sektörünün paydaşları ile yaşandığı, bir kısmının ise meslek örgütleri ve yasal düzenlemelerden kaynaklı olduğu görülmektedir. Pek tabii ki tüm sorunların çözülmesi kısa vadede aşılabilecek bir durum değildir. Bu bağlamda, profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının çözümü noktasında uygulayıcılara yönelik olarak birtakım öneriler getirilebilir.

Profesyonel turist rehberleri mesleklerini icra edebilmeleri için kanun gereği meslek odalarına üye olmak zorundadırlar. Meslek odaları da yine kanun gereği Turist Rehberleri Birliği'ne bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedirler. Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda belirtildiği üzere Turist Rehberleri Birliği de tüm vazifelerini T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetiminde yürütmektedir. O halde meslek odalarının üyesi olan tüm profesyonel turist rehberleri ile iletişime geçerek, meslektaşların sorunlarını ve şikâyetlerini kayıt altına almaları, elde ettikleri bilgileri bir üst mercii olan Turist Rehberleri Birliği'ne iletmeleri mümkündür. Turist Rehberleri Birliği de tüm meslek odalarının çatı yönetimi olarak meslek erbaplarının tüm sorun ve şikâyetlerini çözmek adına gerekli girişimlerde bulunmalıdır. Bu bağlamda, birinci elden tespit edilen tüm sorun ve şikâyetlerin akademik çevrelerce tespit edilen sorunlar ile örtüşüp örtüşmediği tespit edilip, tespit edilen bu sorun ve şikâyetlerin yine içerisinde akademik çevrelerin de bulunduğu geniş katılımlı çalıştaylarda tartışılması ve çözüm önerileri getirilmesi mümkündür. Çalıştaylardan çıkarılacak sonuç raporları da Turist Rehberleri Birliği'nce T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na iletilerek tüm sorunların çözümü adına bir yol haritası çıkarılmak suretiyle hayata geçirilebilir. Kısaca, birer serbest meslek erbabı olarak mesleklerini icra eden profesyonel turist rehberlerinin meslek kanunları olmasına rağmen, halen pek çok meslek sorunu olduğu görülmekte ve bu sorunların çözümü için meslek örgütlerine ve karar verici konumda olan ilgili kurum ve kuruluşlara görevler düşmektedir.

#### *Gelecek Araştırmalara Yönelik Öneriler*

Profesyonel turist rehberlerinin meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmadan hareketle gelecek araştırmalara yönelik birtakım öneriler getirilebilir. Öncelikle araştırmada *Delphi* yöntemi kullanılarak birtakım veriler elde edildiğinden elde edilen sonuçların yöntemin getirdiği sınırlılıkları barındırdığı unutulmamalı ve araştırmanın sonuçları bu çerçevede değerlendirilmelidir. Gelecek araştırmalarda farklı veri toplama yöntemleri kullanılarak, farklı evren ve örneklemelerde çalışmalar gerçekleştirilebilir. Bu sayede araştırmanın sonuçlarının genellenebilirliği artırılabilir. Ayrıca araştırmaya katılan uzman grubunun sayısı farklı analizlerin yapılmasına müsaade etmeyecek sayıda olduğundan daha sonra daha büyük örneklemelerde gerçekleştirilecek araştırmalarda farklılık ve ilişki testlerinin de kullanılması mümkün olabilir. Daha geniş zaman dilimlerinde farklı ülkelerde profesyonel turist rehberliği mesleğini icra eden kişilerin meslek problemleri ile karşılaştırmalı çalışmalar yapılabilir. Son olarak bu çalışmada meslek sorunlarının tespiti ve çözüm önerilerine yönelik bir araştırma gerçekleştirildiğinden gelecek araştırmalarda farklı değişkenler eklenerek konunun değişik açılardan ele alınması mümkün olabilir.

#### **Kaynakça**

Ababneh, A. (2017). Tourist Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence From Jordan, *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 18(2): 200-217.



- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Ap, J. ve Wong, K.F. (2001). Case Study On Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, (2): 551-563.
- Bak, E. (2015). *Rehberlerinin Performansının Turist Tatminine Etkisi: Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistler Üzerinde Bir Araştırma*, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2): 117-134.
- Büyükkuru, M. (2015). *Turist Rehberlerinin İletişim Becerilerinin Turistlerin Tur Deneyimini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma*, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.
- Chang, K. (2014). Examining The Effect Of Tour Guide Performance, Tourist Trust, Tourist Satisfaction, And Flow Experience On Tourists' Shopping Behavior, *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 19(2): 219-247.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of A Role, *Annals of Tourism Research*, 12(1): 5-29.
- Çakır, A. (2010). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişki*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Çakmak, T. F. (2018). Turist Rehberliğinin Açmazları, İçinde: *Turist Rehberliği* (Ed: S. Eser, S. Şahin ve C. Çakıcı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çetin, G. ve Kızıllırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2): 307-318.
- Çetinkaya, M.Y. ve Öter, Z. (2015). Role of Tour Guides on Tourist Satisfaction Level in Guided Tours and Impact on Re-Visiting Intention: A Research in Istanbul, *European Journal of Tourism Hospitality and Recreation*, 7(1): 40-54.
- Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Turist Rehberliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Doğan, H., Üngüren, E. ve Kesgin, D. (2010). Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma, *Journal of Yasar University*, 20(5): 3430-3442.
- Güzel, Ö. ve Köroğlu, Ö. (2014). Turist Rehberlerinin Liderlik ve Aracılık Rollerinin Tur Deneyimine Etkisi: Doğa Turları Üzerine Bir Araştırma, *Gaziantep University Journal of Social Science*, 13(4): 939-960.
- Güzel, Ö. ve Köroğlu, Ö. (2015). Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algıların İçerik Analizi Yöntemi İle Belirlenmesi, *Ç.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1): 155-174.
- Güzel, 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.
- Huang, S., Hsu, C. ve Chan, A. (2009). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of The Package Tours in Shanghai, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 10(2): 1-31.

- İşler, D. ve Güzel, Ö. (2014). Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1): 125-138.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 70-86.
- Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute*, (16): 91-112.
- Kuşluvan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması, *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop*, T.C. Turizm Bakanlığı Genel Müdürlüğü, 235-242.
- Lin, Y., Lin, M. ve Chen, Y. (2017). How Tour Guides’ Professional Competencies Influence on Service Quality of Tour Guiding and Tourist Satisfaction: An Exploratory Research, *International Journal of Human Research Studies*, 7(1): 1-19.
- Mak, A.H.N., Wong, K.F. ve Chang, C.Y. (2011). Critical Issues Affecting the Service Quality and Professionalism of The Tour Guides in Hong Kong and Macau, *Tourism Management*, (32): 1442-1452.
- McDonnell, I. (2001). The Role of The Tour Guide in Transferring Cultural Understanding, *School of Leisure, Sport and Tourism Working*. (3): 1-14.
- Meged, J. (2017). Guides Crafting Meaning in a Flexible Working Life, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4): 374-387.
- Prakash, M., Chowdhary, N. ve Sunayana. (2011). Tour Guiding: Interpreting the Challenge, *Tourism: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6(2): 65-81.
- Randall, C. ve Rollins, R. (2009). Visitor Perceptions of The Role of Tour Guides in Natural Areas, *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3): 357-374.
- Tan, C. (2017). A Field Trip Approach to Studying The Role of Tour Guides in Shaping The Tourist Experience, *Journal of Mekong Societies*, 13(2): 23-44.
- Taştan, H. ve Genç, E. (2017). Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Zorlukların Cinsiyete ve Yıllara Göre İncelenmesi, *The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (Futourism)*, 857-867.
- Tsaur, S.H. ve Lin, W.R. (2014). Hassles of Tour Leaders, *Tourism Management*, (45): 28-38.
- Üngüren, E., Arslan, S. ve Kaçmaz, Y.Y. (2015). Bir Turist Taciz Türü Olarak Hanutçuluğun Turistler Üzerindeki Etkisi, *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(32): 129-174.
- Xu, Y. ve McGehee, N. G. (2017). Tour Guides Under Zero Fare Mode Evidence From China, *Current Issues in Tourism*, 20(10): 1088-1109.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. ve Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı, *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8(2): 1-19.
- Yenipınar, U., Çınar, B. ve Bak, E. (2017). Turist Rehberliği Eğitimi ve Mesleğin Güncel Sorunları ve Çözüm Önerileri, 3. *Turizm Şurası*, 656-666.
- Zengin, B., Erkol, G. ve Eker, N. (2014). Rehberlik Mesleğinde Bir Engel Olarak Cinsiyet Ayrımcılığı: Bayan Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, 1144-1159.