



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Dilara BAHTİYAR SARI

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNDE VERİMLİLİK: ÖLÇEK GELİŞTİRME
ÇALIŞMASI

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Doktora Tezi

Antalya, 2022



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Dilara BAHTİYAR SARI

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNDE VERİMLİLİK: ÖLÇEK GELİŞTİRME
ÇALIŞMASI

Danışman

Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
Doktora Tezi

Antalya, 2022

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Dilara BAHTİYAR SARI'nın bu çalışması jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği
Ana Bilim Dalı Doktora Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU (İmza)

Üye (Danışmanı) : Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU (İmza)

Üye : Prof. Dr. Ahmet Ali KOÇ (İmza)

Üye : Doç. Dr. Zeki AKINCI (İmza)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BAHAR (İmza)

Tez Başlığı: Profesyonel Turist Rehberlerinde Verimlilik: Ölçek Geliştirme Çalışması

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 14/01/2022

Mezuniyet Tarihi : 27/01/2022

(İmza)
Prof. Dr. Ebru İÇİGEN
Müdür

AKADEMİK BEYAN

Doktora Tezi olarak sunduğum “Profesyonel Turist Rehberlerinde Verimlilik: Ölçek Geliştirme Çalışması” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

Dilara BAHTİYAR SARI





T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



24 / 01/ 2022

TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	Dilara BAHTİYAR SARI
Öğrenci Numarası	20175204007
Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
Programı	Doktora
Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri	
Unvanı, Adı-Soyadı	Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU
Doktora Tez Başlığı	Profesyonel Turist Rehberlerinde Verimlilik: Ölçek Geliştirme Çalışması
Turnitin Bilgileri	
Ödev Numarası	1746440059
Rapor Tarihi	23/01/2022
Benzerlik Oranı	Alıntılar hariç: %11 Alıntılar dahil: %12
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,	
Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 192 sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır. Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir: (X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım. () Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.	
Gerekçe:	
Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim. Danışman Öğretim Üyesi Unvanı, Adı-Soyadı Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU İmza	

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ.....	iv
TABLolar LİSTESİ	v
KISALTMALAR LİSTESİ	vii
ÖZET	viii
SUMMARY	x
TEŞEKKÜR.....	xii
ÖNSÖZ	xiii

BİRİNCİ BÖLÜM

VERİMLİLİK KAVRAMI VE OLGUSU

1.1. Tarihsel Bir Perspektiften Verimlilik	1
1.2. Verimlilik Kavramı ve Tanımı	3
1.3. Verimlilik Türleri.....	6
1.4. Verimliliği Etkileyen İçsel ve Dışsal Faktörler.....	7
1.5. Verimlilik Ölçüm Yöntemleri	9
1.5.1. Verimlilik Ölçümüne Dair Modeller ve Sınıflandırılması.....	9
1.6. Turizm Endüstrisinde Verimlilik	10

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEK OLARAK PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ

2.1. Tarihsel Bir Perspektiften Profesyonel Turist Rehberliği	14
2.2. Profesyonel Turist Rehberliği Kavramı ve Tanımı	20
2.3. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Profili	24
2.3.1. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Görevleri, İşlemleri ve Başarımları Ölçütleri	25
2.3.2. Profesyonel Turist Rehberinin Meslekte Kullandığı Araç ve Gereçler	25
2.3.3. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Bilgi ve Becerileri	26
2.3.4. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Tutum ve Davranışları.....	27
2.4. Profesyonel Turist Rehberliğinde Yasal Düzenlemeler	29
2.4.1. Profesyonel Turist Rehberinin Çalışma Alanları ve Türleri	30
2.4.2. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Kanunu, Hak ve Yükümlülükleri	31
2.4.3. Profesyonel Turist Rehberliği Etik İlkeleri.....	33
2.4.4. Profesyonel Turist Rehberliği Örgütleri	34

2.5. Ulusal ve Uluslararası Profesyonel Turist Rehberliği Eğitim Modelleri, Sertifikasyon Programları	39
2.6. Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Problemler	46
2.7. Yönetimsel Açıdan Profesyonel Turist Rehberi	48
2.7.1. Profesyonel Turist Rehberi ve Turist Grup İlişkileri	48
2.7.2. Lider ve Aracı Yönüyle Profesyonel Turist Rehberi	49
2.7.3. Profesyonel Turist Rehberi ve Duygu Yönetimi	50
2.8. Profesyonel Turist Rehberi ile Verimliliğini İnceleyen Konuların Bibliyometrik Haritalandırılması	50
2.9. COVID-19 Pandemi Sürecinde Profesyonel Turist Rehberliği	55
2.10. Gelecekte Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği	57

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Araştırma Yöntemlerinde Emik ve Etik Yaklaşım	63
3.2. Araştırma Yöntemlerinde Ölçek Geliştirme Çalışması	64
3.3. Araştırma Yöntemlerinde Karma Yöntem Araştırması ve Felsefesi	65
3.4. Karma Yöntem Araştırması Olarak Keşfedici Sıralı Desen	67
3.5. Nitel Araştırmanın Deseni	69
3.5.1. Çalışma Grubu	70
3.5.2. Veri Toplama Araçlarının Geliştirilmesi ve Uygulanması	70
3.5.3. Verilerin Analizi	71
3.5.4. Nitel Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliliği	72
3.6. Nicel Araştırmanın Deseni	72
3.6.1. Evren ve Örneklem	73
3.6.2. Veri Toplama Araçları ve Uygulanması	73
3.6.3. Verilerin Analizi İçin İstatistik Teknikler	74
3.7. Araştırmanın Önemi	75
3.8. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Güçlükleri	75

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. Nitel Araştırma Verilerine İlişkin Bulgular	76
4.2. Nicel Araştırma Verilerine İlişkin Bulgular	81

SONUÇ	96
KAYNAKÇA.....	106
EK 1- Yarı Yapılandırılmış Bireysel Görüşme için Katılımcı İzin Formu	121
EK 2- Yarı Yapılandırılmış Bireysel Görüşme Formu	122
EK 3- Taslak Form	124
EK 4- Veri Toplama Aracı.....	125
EK 5- Turist Rehberliği Pandemi Genelgesi.....	127
EK 6- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği	129
EK 7- Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Görevleri, İşlemleri ve Başarı Ölçütleri	166
EK 8- Turist Rehberliği Birliği’ ne Kayıtlı Olan Rehber Odaları ve Yetkili Olduğu İller	167
EK 9- Ön Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksekokulları.	168
EK 10- Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakülteler/Yüksekokullar	169
Ö Z G E Ç M İ Ş.....	170

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 Tureb Logosu.....	35
Şekil 2.2 Turist Rehberleri Birliği'ne (TUREB) Kayıtlı Üye Odalar	35
Şekil 2.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Problemleri	46
Şekil 2.4 Turist Rehberliği İle İlgili Etkin Olan/En Fazla Katkı Sağlayan İlk On Derginin Ağaç Haritası	51
Şekil 2.5 Turist Rehberliği İle İlgili Yayınlanan Makalelerin Son 10 Yıla Göre Sayısal Dağılımı	51
Şekil 2.6 Turist Rehberliği İlgili Yayınlanan Makalelerde Etkin Olan/En Fazla Katkı Sağlayan Araştırmacılar	52
Şekil 2.7 Turist Rehberliği İle İlgili Yayınlanan Makalelerin Anahtar Kelime Ağı.....	53
Şekil 2.8 Turist Rehberliği İle İlgili Ülkeler Arası Çalışma İlişki Ağı.....	53
Şekil 3.1 Sıralı Karma Desen	69
Şekil 4.1 Verimli Profesyonel Turist Rehberine Yönelik Kelime Bulutu	80
Şekil 4.2 Faktör Analizine Ait İz Şeması	89
Şekil 4.3 26 Maddelik Ölçeğin Alt Boyutlarına İlişkin Serpilme Diyagramı	92

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Tarihsel Bir Perspektiften Verimlilik Literatürüne Katkı Sağlayanlar	2
Tablo 1.2 Verimlilik Tanımları	4
Tablo 1.3 Verimlilik Türleri	6
Tablo 1.4 Kısmi ve Toplam Verimlilik Türlerinin Üstün ve Zayıf Yönleri	7
Tablo 1.5 Verimliliği Etkileyen İçsel ve Dışsal Faktörler	8
Tablo 1.6 Verimlilik Ölçümüne Dair Modeller ve Sınıflandırılması	10
Tablo 1.7 Konaklama İşletmelerinde Verimlilik Ölçüleri	11
Tablo 1.8 Turizm İşletmelerinde Girdi ve Çıktılar	12
Tablo 2.1 Turist Rehberliği Tanımlamaları	22
Tablo 2.2 Turist Rehberliğine Yüklenen Anlamlar	23
Tablo 2.3 Kurumsal Birlikler Tarafından Turist Rehberliği Tanımlamaları	24
Tablo 2.4 Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Bilgi ve Becerileri	26
Tablo 2.5 Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Alanları ve Türleri	31
Tablo 2.6 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na İlişkin Bazı Kavramlar	32
Tablo 2.7 Profesyonel Turist Rehberliği Örgütleri	34
Tablo 2.8 Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları	36
Tablo 2.9 Cinsiyetlere Göre Turist Rehberi Sayıları	37
Tablo 2.10 Bölgesel Turist Rehberlerinin Bölgelere Göre Sayıları	37
Tablo 2.11 Yabancı Dillere Göre Turist Rehberi Sayıları	38
Tablo 2.12 Profesyonel Turist Rehberlerine Ait Taban Ücretleri (2020-2021)	38
Tablo 2.13 Turist Rehberliği Ön Lisans Programı Ders İçerikleri	41
Tablo 2.14 Turizm Rehberliği Lisans Programı Ders İçerikleri	42
Tablo 2.15 Dünya'da Turist Rehberliği Eğitim Modelleri	44
Tablo 2.16 Profesyonel Turist Rehberinin Verimliliğini Etkileyen Faktörler ve İlgili Çalışmalar	54
Tablo 3.1 Emik ve Etik Yaklaşım Arasındaki Farklar	63
Tablo 3.2 Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Araştırmasının Güçlü ve Zayıf Yönleri	66
Tablo 3.3 Karma Yöntem Desenleme Matrisi	68
Tablo 3.4 Online Anket Görseli	74
Tablo 4.1 Nitel Araştırmanın Katılımcılarına İlişkin Bilgiler	76
Tablo 4.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Verimlilik Algılarına Yönelik Nitel Bulgular	77
Tablo 4.3 Katılımcıların Demografik Özellikleri	82

Tablo 4.4 30 Maddelik Taslak Ölçeğe İlişkin Bulgular.....	83
Tablo 4.5 30 Maddelik Taslak Ölçeğin 3'lü Likert Gösterimi	84
Tablo 4.6 30 Maddelik Taslak Ölçeğin Açıklayıcı Faktör Analizi	85
Tablo 4.7 30 Maddelik Taslak Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	86
Tablo 4.8 26 Maddelik Ölçeğin Açıklayıcı Faktör Analizi	87
Tablo 4.9 26 Maddelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	90
Tablo 4.10 26 Maddelik Ölçeğin Alt Boyutlarında Bulunan İfadelerin Gösterimi	90
Tablo 4.11 Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonu	92
Tablo 4.12 Modeldeki Tahmini Parametre Sayısı.....	93
Tablo 4.13 Profesyonel Turist Rehberlerinin Yaş Değişkenine İlişkin Verimlilik Algıları	94
Tablo 4.14 Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Şekline Göre Verimlilik Algıları	94



KISALTMALAR LİSTESİ

akt.	Aktaran
FEG	Avrupa Turist Rehberliği Birliği Kuruluşları Federasyonu
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü
İSG	İş Sağlığı ve Güvenliği
MPM	Milli Prodüktivite Merkezi
MYK	Mesleki Yeterlilik Kurumu
OECD	Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
PTR	Profesyonel Turist Rehberi
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TUREB	Turist Rehberliği Birliği
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
vb.	ve benzeri
vd.	ve diğerleri
VZA	Veri Zarflama Analizi
WFTGA	Dünya Profesyonel Turist Rehberleri Federasyonu
YY	Yüzyıl

ÖZET

Yapılan tez çalışmasının amacı, ülkesel eylemli profesyonel turist rehberlerine özgü verimlilik algı ölçeği geliştirmektir. Araştırmada, keşfedici sıralı karma yöntem benimsenerek özgün ve yerli bir ölçek yaratma düşüncesiyle hareket edilmiştir. Dolayısıyla ulusal alanyazında böyle bir boşluğu doldurmak hem de profesyonel turist rehberlerine yönelik ölçek geliştirme alanında yapılacak araştırmaların artırılması yönünde katkı sağlamak bununla birlikte profesyonel turist rehberlerinde verimlilik üzerine çalışmak isteyen araştırmacılara yol göstermek düşüncesiyle yazılmıştır.

Birinci bölümde verimlilik kavramı ve olgusu ikinci bölümde meslek olarak profesyonel turist rehberliği üzerine alanyazın taramasına yer verilmiştir. Daha sonra üçüncü bölümde yöntem, dördüncü bölümde ise bulgulara yer verilerek, sonuç kısmıyla tez çalışması sonlandırılmıştır.

Yöntem olarak, nitel araştırma deseninde yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Nitel verilerin toplanması ve uygulanması; katılımcıların istekleri neticesinde yüz yüze görüşme veya koronavirüs (Covid-19) küresel salgını nedeniyle yüz yüze görüşme sağlanamaması durumunda e-görüşme teknikleri içinde yer alan senkronize (eş zamanlı) görüşmeler şeklinde gerçekleşmiştir. Bu bağlamda kartopu örnekleme yoluyla toplam 11 profesyonel turist rehberiyle görüşme sağlanmıştır. Bir nitel veri analizi olan Nvivo 10.0 programına veriler yüklenerek kodlama, temalandırma yapılmış ve iç güvenirliğini (tutarlılığını) artırmak için Kappa analizinden yararlanılarak SPSS 22.0 paket programında Cohen Kappa tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Nicel araştırma deseninde taslak ölçek 30 maddeden oluşmaktadır. Ülkede ve tüm dünyada salgın hastalığın (Covid-19 ve mutantları) devam etmesi sebebiyle anket formunun düzenlenmesi ve dağıtılması Google Formlar üzerinden gerçekleştirilmiş ve 387 profesyonel turist rehberlerine ulaşılmıştır. Elde edilen verilerin istatistiksel analizleri için SAS 9.4 programı kullanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi kullanılarak geliştirilen ölçeğin faktör yapısı belirlenmeye çalışılmıştır. Yapı geçerliği için taslak ölçeğin faktör yapısının incelenmesi amacı ile Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) ve Varimax Rotasyon yöntemi kullanılmıştır ve sonucunda 30 maddede 7 faktör elde edilmesi sonrasında uyumsuz ifadelerin (Madde 13, Madde 20, Madde 24, Madde 29) çıkarılması sonucunda en uygun şekilde 6 faktör boyutunda toplandığı saptanmıştır. Ölçek alt boyutları, teorik modelle bağlantılı olarak; Grup-Acente-Bölge uyumu, iş güvencesi, grup talepleri, tur programları, mesleki işbirlik ve iş doyumu şeklinde isimlendirilmiştir.

Sonuç olarak, gerçekleşen nitel araştırma deseninde verimli turist rehberi algısında, katılımcılar öncelikle verimli bir turist rehberini müşteri memnuniyeti odaklı, empati yapabilen, tur alanı hakkında bilgi donanımlı, genel kültüre sahip, işini seven, insanları tanıyabilen özelliklere sahip olarak nitelendirmişlerdir. Öte yandan bu özelliklerin eksikliğinin ya da tam tersinin olması durumunu da verimsiz turist rehberi olarak ifade etmişlerdir. Buna ek olarak, profesyonel turist rehberlerinin bir kısmı genel kültürlü, bilgi donanımına ağırlık verirken bir diğer kısım müşteri odaklı satış yapabilen üzerine odaklanmıştır. Bu bağlamda mesleğin bilgiden ziyade satış odaklı olarak düşünülmesi mesleğin günümüz beklentisini de değiştirmektedir. ‘Profesyonel turist rehberleri verimlilik algısı ölçeği’nin geçerli ve güvenilir olduğu elde edildikten sonra turist rehberlerinin verimlilik algılarına yönelik gerçekleştirilen bu ölçekte genel itibarıyla verimlilik algılarının olumlu yani pozitif yönde olduğu ortaya çıkmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarında cinsiyete ve medeni duruma ilişkin anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ölçeğin genelinde profesyonel turist rehberlerinin yaş değişkenine göre verimlilik algılarında anlamlı bir farklılık bulunduğu ve bu farklılığın iş güvencesi, grup talepleri ve tur programları alt boyutlarında ortaya çıktığı elde edilmiştir. Genel itibarıyla 18-30 ile 31-40 yaş grubundaki turist rehberlerinin verimlilik algısı ortalamaları eş değer iken, 51 ve üzeri yaş grubuna giren turist rehberlerinin verimlilik algıları bu grupta en düşük ortalama değere sahiptir. Sektöre ve iş hayatına yeni katılan profesyonel turist rehberlerinin verimliliğe yönelik algıları sektörde son dönemlerini yaşayan profesyonel turist rehberlerine göre daha olumludur. Elbette bunda mesleğin getirdiği zorluklar etkili olmuştur. Özellikle de koronavirüs (Covid-19) küresel salgının devam ettiği şu günlerde profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik bunalımlarla birlikte çalışan profesyonel turist rehberlerinin iş sağlığı ve güvenliği tekrardan gözden geçirilmelidir.

Anahtar Kelimeler: Profesyonel turist rehberi, verimlilik, ölçek geliştirme.

SUMMARY

PRODUCTIVITY IN PROFESSIONAL TOURIST GUIDES: SCALE DEVELOPMENT STUDY

The aim of this thesis is to develop a peculiar perception scale of action based territorial tourist guidance. In this research, exploratory sequential mixed method is adopted, and the motivation is the creation of a local scale. In that regard, it is not only fulfilling the gap in national literature but also increasing the number of studies about the field of developing scales on professional tourist guides, besides, the idea of the help people who is going to study upon the productivity of professional tourist guides.

While in the in the first chapter, the concept of productivity and the fact of productivity are explained, in the second chapter the literature review of the occupation of the professional tourist guidance is accomplished. In the third chapter, the method is explained, in the fourth chapter the findings are revealed and therefore the conclusion part is come to a close.

As a method is semi-structured interview technique was applied in the qualitative research design. The collection and the application of qualitative data is accomplished by face-to-face meetings and when face-to-face meetings were not possible because of coronavirus global pandemic it is accomplished by synchronized meetings by using e-meeting techniques. In that regard, the snowball sampling method enables a meeting with 11 tourist guides.

Data were loaded into the Nvivo 10.0 program, which is a qualitative data analysis, and coding and theming are done and in order to increase the internal reliability (consistency), the Cohen Kappa consistency parameter was calculated in the SPSS 22.0 package program by using Kappa analysis. In the quantitative research design, the draft scale consists of 30 items. Due to the continuation of the epidemic disease (Covid-19 and its mutants) in the country and all over the world, the arrangement and distribution of the questionnaire was carried out via Google Forms and 387 professional tourist guides were reached. The program of SAS 9.4 was used for statistical analyses of the obtained data. By using the explanatory factor analysis, the structure of the scale was tried to be determined. Principal Components Analysis and Varimax Rotation methods were used to examine the factor structure of the draft scale for construct

validity and as a result after obtaining 7 factors out of 30 items, it was determined that the incompatible expressions (Item 13, Item 20, Item 24, Item 29) were collected in 6 factor dimensions in the most appropriate way. Scale sub-dimensions, in connection with the theoretical model; Group-Agent-Region compliance is named as job security, group demands, tour programs, professional cooperation and job satisfaction.

As a result, in the perception of an efficient tourist guide in the qualitative research design, the participants first characterized an efficient tourist guide as customer satisfaction-oriented, empathetic, knowledgeable about the tour area, having a general culture, loving his job, and knowing people. On the other hand, they expressed the lack of these features or vice versa as an inefficient tourist guide. In addition, some of the professional tourist guides focus on general knowledge and equipment of information, while others focus on customer-oriented sales. In this context, thinking of the profession as sales-oriented rather than knowledge also changes today's expectation of the profession. After obtaining that the 'professional tourist guides productivity perception scale' is valid and reliable, it has been revealed that the productivity perceptions of the tourist guides in this scale, which is carried out for the productivity perceptions of the tourist guides, are generally positive that is to say affirmative. There was no significant difference between gender and marital status in the productivity perceptions of professional tourist guides. It has been found that there is a significant difference in the productivity perceptions of professional tourist guides according to the age variable throughout the scale, and this difference emerges in the sub-dimensions of job security, group demands and tour programs. In general, while the average productivity perceptions of tourist guides in the 18-30 and 31-40 age groups are equivalent, the productivity perceptions of the tourist guides in age 51 and over groups have the lowest average value in this grouping. Professional tourist guides who have just joined the industry and business life have a more positive perception of productivity than professional tour guides who are in their last years in the industry. Of course, the difficulties brought by the profession were effective in this situation. Occupational health and safety of professional tourist guides, who work with the economic depression experiences, should be reviewed, especially in these days when the global epidemic of coronavirus (Covid-19) continues.

Keywords: Professional tourist guide, productivity, scale development.

TEŞEKKÜR

Çıraklık eserim olarak isimlendirdiğim yüksek lisans tezimden sonra şimdi kalfalık eserim olacak doktora tezime son noktayı koymadan diyebilirim ki ben tezimi tüm kalbimle yaptım ve Hz. Mevlana'nın dediği gibi de kalbimle yaptığım her şey bana geri döndü. Şimdiye tezime kalbiyle dokunanların listesinde;

Sayın Prof. Dr. Nedim Yüzbaşıoğlu, doktora tez danışmanım, farklı bakış açılarıyla başka ufuklara yelken açmamı sağlayan, tezimi en ince ayrıntısına kadar okuyup yazdığı eleştirilerle bana yön veren, kendi deyimiyle dantelimin modelini daha estetik hale getiren ve nezdinde tezimle ilgili zihnimi meşgul eden konularda bana yardımcı olan Sayın Dr. Yunus Topsakal, sizlere teşekkür ederim.

Sayın Doç. Dr. Zeki Akıncı ve Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Bahar, her daim tezimle ilgili geri dönüşler aldığım, düşünceleriyle ve paylaştığı kaynaklarıyla tezimi zenginleştiren, yöntem bölümümde evrene ulaşmam için bağlantılarını paylaşan, sizlere teşekkür ederim.

Sayın Prof. Dr. Mehmet Ziya Fırat, istatistiki bilgileriyle tezimin nicel kısmında bana katkısı bulunan ve araştırma analiz teknik becerimin gelişimini sağlayan size teşekkür ederim.

Sayın Doç. Dr. Gamze Kasalak, o şimdi bu sıralar çok yoğun bir anne, buna rağmen hiç tereddüt etmeden tezimin nitel kısmında görüşme sorularını hazırlamamdan itibaren sürekli olarak düzenlemelerime yardımcı olan, size teşekkür ederim.

Sayın Prof. Dr. İbrahim Giritlioğlu, tezimi bitirmem için beni teşvik eden ve profesyonel turist rehberlerine ulaşmak için bağlantılar sağlayan, size teşekkür ederim.

Kıymetli profesyonel turist rehberi Mehmet Severoğlu, sorularımı kendi görüşüyle daha anlaşılır hale getiren, evrene ulaşmamda yardımcı olan, size ve sizin nezdinizde çalışmamda gerek nitel aşamamda gerekse nicel aşamamda yer alıp düşünceleriyle tezimi yönlendiren, tezimin hayat bulmasını sağlayan tüm profesyonel turist rehberlerine teşekkür ederim.

Değerli ailem, bu yoğun zamanımda desteklerini yakından uzaktan esirgemeyen annem Gülşen Bahtiyar'a, eşimin ailesine teşekkür ederim. Bu listede neredeyim ben diye kendini arayacak olan eşim Umut Sarı seni sona sakladım, teze verdiğin katkının dışında bu dünyada bana yol arkadaşlığı ettiğin için sana teşekkür ederim.

Ve son olarak doktora dönemimde çocuk sahibi olmamın arkasından beş kez geçirdiğim ameliyat sonrasında sağlığıma kavuştuktan sonra, asıl zenginliğin ne olduğunu bana öğreten ve bu dönemde dünya tatlısı bir kız çocuğu Pırıl'ımı bana veren Yaradan'a minnettarım.

ÖNSÖZ

Şüphesiz ki verimlilik geçmişten günümüze her topluluğun üzerinde durduğu önemli konulardan biridir. Avcı ve toplayıcı konumundayken Tarım Devrimi ile birlikte çiftçi ve çoban toplumuna dönüşen insanoğlu topraktan daha fazla verimin nasıl alınacağı üzerine kafa yormuştur. Dolayısıyla göçebe yaşam tarzı yerini yerleşik yaşam tarzına bırakarak, siyasal anlamda devletler varolmaya başlamış ve nüfus giderek yükselmiştir. Devam eden yıllar neticesinde Sanayi Devrimi ile beraber yaşanan hızlı dönüşümler ve göçlerle, kırsal yaşam tarzı kent yaşam tarzına doğru evrimleşmiştir. Nüfusun hızla çoğalması beraberinde gereksinimleri doğurmuştur. Böylelikle rekabet ortamı meydana gelmiş ve makineleşmeyle beraber üretim faktörlerine olan gereksinim özellikle de emeğe yani işgücüne olan talep giderek yükselmiştir. Bu anlamda işgücünü arttırmaya yönelik bir dizi çalışmalar ve deneyler gerçekleştirilmiş ve ekonomik otoritelerce insanoğlu bir makine olarak görülmüştür. O dönemde farklı metotlarla verimlilik artışını sağlamayı amaçlayan düzenek, her ne kadar işlese de süreklilik konusunda birtakım problemler yaşamıştır. Yaşanan bu problemler sonucunda, ekonomik otoriteler insanoğluna bir makine olarak bakılmaması gerektiğini anlamış ve sonucunda insanoğlunun çalışma koşulları en baştan düzenlenmeye başlanmıştır. Devam eden yıllardan günümüze organizasyonlar her daim piyasada kalmak, rekabet koşullarına uyum sağlamak, hata sayısını ve iş kazalarını azaltmak, zamanı doğru kullanmak adına birçok verimlilik çabası göstermek zorunda kalmışlardır. Bu bağlamda işgücüne odaklanan işletmeler, çalışanlara yönelik birtakım faaliyetler gerçekleştirmektedir. Emek yoğun bir sektör olan turizm faaliyetlerinde, iş gücü verimliliği üzerinde durulması gereken önemli konulardan biridir. Bu bakımdan turizm pazarından daha fazla pay almış ülkeler bünyelerinde iş gücü verimliliğini sağlamış ve devamını sürdüren ülkelerdir.

Turizm sektöründe, işgücü verimliliği denilince akla ilk olarak her ne kadar konaklama işletmeleri gelse de turizm endüstrisinin anahtarları olarak nitelendirilen profesyonel turist rehberlerinin işgücü verimliliği de üzerinde düşünülmesi gereken bir konudur. Alanyazında profesyonel turist rehberlerinin rollerine, mesleki sorunlarına, eğitimlerine yönelik yapılan çalışmaların çok fazla olmasına rağmen profesyonel turist rehberleri üzerine az sayıda ölçeğin bulunması sebebiyle profesyonel turist rehberlerine ilişkin verimlilik algı ölçeği geliştirme çalışması yapılması amaçlanmıştır. Buradan hareketle yabancı, farklı kültürde yer alan bir ölçeğin uyarlanarak kullanılmasında birtakım kelime-anlam hatalarının ortaya çıkacağından yerli ve özgün bir ölçek geliştirmenin daha uygun olduğu görülmüş ve bunun için araştırmanın amacıyla örtüşen araştırma yöntemi olarak,

karma yöntem benimsenmiştir. Karma yöntem desenleri içerisinde ise keşifsel sıralı desen tercih edilmiştir. Araştırma düzleminde öncelikle verimlilik ardından profesyonel turist rehberliği üzerine alanyazın taranmıştır. Profesyonel turist rehberliği üzerine elde edilen bulgular alanyazın ışığında tartışılmış ve aşağıdaki soruların cevapları aranmıştır;

1. Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algıları nasıldır?
2. Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarına ilişkin demografik değişkenlere ve çalışma şekillerine göre bir farklılık var mıdır?
3. Araştırmacı tarafından geliştirilen ‘Profesyonel turist rehberleri verimlilik algısı ölçeği’ geçerli ve güvenilir bir ölçek midir?



BİRİNCİ BÖLÜM

VERİMLİLİK KAVRAMI VE OLGUSU

Verimlilik konusu kurum, kuruluş, işletme veya ülkelerin değişik açılarıyla üzerinde durduğu geçmişten günümüze seyreden, önem verilen bir terim haline gelmiştir. Verimliliğin bu denli önemli olmasının sebebinin altında yatan neden ise kaynakların yani tanımı itibariyle girdilerin ne derece kullanıldığının bilinmesi ve anlaşılmasıdır. Girdilerin çıktıyı yaratmak için yeterli olup olmaması ya da daha iyi bir çıktı elde etmek için nasıl bir girdinin devreye girmesi gerektiği sorularının yanıtları verimlilikle çözülebilmektedir. Peki bu sorular ve cevapların işletmelere katkısı ne olacaktır? Elbette ki işletmenin başarısına ve karlılık durumuna fayda sağlayacaktır. Çünkü işletme bu yolla piyasadaki koşullara ayak uyduracak ve girdiyi azaltarak verimlilik oranında artışı sağlayacaktır. Ayrıca zaman kazanarak, hata oranını azaltacak, maliyetleri düşürecek, iş kazalarını önleyecek, rekabet gücü kazandıracaktır. Tüm bu nedenlerden dolayı verimliliğin ölçülme gereksinimi doğmuştur. Sahip olunan kaynaklarla minimum seviyede girdi kullanarak maksimum düzeyde çıktı almak her işletmenin üzerinde durduğu temel sorunlardan biridir. İktisadi anlamda ekonomik açıdan çokça araştırılan verimlilik konusu nitekim hizmet sektöründe de işgücü verimliliğinde kayda değer sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Emek yoğun bir sektör olan turizm işletmelerinde verimlilik konusu zamanı etkin kullanma, israf ve savurganlığı önleme, piyasada kalma ve devamlılığı sürdürme ve benzeri amaçlarla kullanılmış ve bu bakımdan kullanılan malzemeler, kullanılan yiyecek-içecekler, bina-iskan giderleri, çalışma saatleri, çalışan sayısı, oda sayıları, kullanılan alanların ölçüleri, reklam, taşıma vb. giderler üzerine çizilen hesaplar formüle edilmiştir (De Jorgea ve Sua'rez, 2013: 365). Bu bakımdan verimlilik konusu daha çok otel işletmelerinde etkin rol oynamıştır. Seyahat acentelerinde özellikle de profesyonel turist rehberleri üzerinde işgücü verimliliği de son derece önemlidir. Eğitim seviyesinin yükselmesi, teknolojik kullanımların artmasıyla beraber bilgi donanımları artan profesyonel turist rehberlerinden hizmet bakımından beklentiler de artmaktadır. Böyle bir beklentinin karşılanması için ilk adım olarak profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarının araştırılması, verimlilik düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi gerekmektedir. Ele alınan araştırmada bu sebeple ele alınmış ve irdelenmiştir.

1.1. Tarihsel Bir Perspektiften Verimlilik

İnsanoğlu doğumundan ölümüne kadar sürekli bir uğraş içinde olmuştur, ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sürekli eylemlerini davranışa dönüştürerek birtakım beceriler elde

etmiştir. Çağlar boyunca elde edilen bu beceriler nesilden nesle aktarılarak devam etmiştir. Sosyolojik açıdan bakıldığında verimlilik tarım toplumlarında her ne kadar önem kazansa da asıl atılımını İkinci Dünya Savaşı sırasında gerçekleştirmiştir. Bunun sebebi savaş nedeniyle tahribe uğramış, ekonomisi çökmüş ülkelerin eski hallerine dönmek için gerçekleştirdiği uygulamalar neticesinde verimlilik artışı önem kazanmıştır. Geçmişten günümüze, yaşanan farklı dönemsel süreçlere, tarihsel bir perspektif ile bakıldığında verimlilik literatürüne önemli katkılar sağlayan araştırmacılar ve çalışmaları aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1.1 Tarihsel Bir Perspektiften Verimlilik Literatürüne Katkı Sağlayanlar

<i>Yıl</i>	<i>Araştırmacı(lar)</i>	<i>Çalışma</i>
• 1890	F. W. Taylor	Yönetim Bilimine katkılar
• 1910'lar	Frank ve Lillian Gilbreth	Yöntem çalışmaları
• 1910'lar	Harrington Emerson	İyileştirilmiş Örgütsel Etkililik
• 1910'lar	Henry Ford –	Seri Üretim Montaj Hattı
• 1913	Henry Lawrance Gantt	Üretim Programları için Çizelge Sistemleri
• 1915	F. W. Harris	Stok Kontrol
• 1920'ler	Cobb Douglas	Üretim Fonksiyonları
• 1930'lar	Walter Shewhart	İstatistiksel Kalite Kontrol
• 1933	Elton Mayo	Davranışsal çalışmalar; Hawthorne Deneyleri
• 1935	L. H. C. Tippett	– İş Örnekleme
• 1940'lar	P. M. S. Blackett ve ekibi	Yöneylem ve Yönetim Bilimi

Kaynak: Ramsay (2008: 15); akt. Motroi (2017: 8)

1950'li yıllara gelindiğinde, verimliliğe katkı sağlayan II. Dünya Savaşı sonrası önemli gelişmeler; bilgisayar ve uzay teknolojisi, bilgisayar destekli yöneylem, otomasyonun yaygınlaşması, yüksek düzey teknolojinin ortaya çıkmasıdır.

Literatüre göre, verimlilik üzerine yapılan ilk çalışmaların çıkış noktası merkantalist yaklaşımının hakim olduğu dönemdir. Merkantalist dönem özü itibariyle devletin büyümesi için en büyük aracın ekonomi, devlet hazinesi, maden zenginliği olduğu düşüncesindedir. Bu akımın uygulayıcıları yani merkantalistleri verimlilik kavramını ülke zenginliğini arttırmaya yönelik girişimler için kullanmışlardır. Onlara göre, devletin zenginleşmesi hazinenin zenginleşmesine bağlıdır. Bu amaçla merkantalistler ithalattan ziyade ihracata daha çok önem vererek dış ticaret dengesinin olumlu olması için çalışmalar yapmışlardır. Tüccar-yönetim ilişkisine farklı bir boyut kazandırarak birlik oluşturma çabalarına girmişlerdir. Merkantilizm akımına öncülük eden düşünürler; Jean Bodin, Thomas Mun, Thomas Myles, Jean Baptiste

Colbert ve Antonia Serra'dır (Öztürk, 2006:18). Merkantilist dönemi devamında 16.yy'da verimlilik konusu Georgius Agricola mahlasını kullanan Alman bilgin Georg Bauer tarafından kaleme alınmıştır. Verimlilik 1556 yılında Agricola'nın şaheseri, De Re Metallica (Metallerin Doğası Üzerine) adlı eserinde yer almıştır (Kara ve Kurutkan, 2014: 13). Verimlilik kavram olarak ise, ilk kez Francois Quesnay'ın 1776 tarihli makalesinde ifade edilmiştir.

Ülkemizde verimlilik kavramı 1923'te İzmir İktisat Kongresi'nde dile getirilmiştir. Verimliliğe ilişkin çalışmalar 1940'lı yıllarda başlamış, 1948 yılında dönemin sanayicileri ve mühendisleri birlik olarak yaptıkları çalışmaların ürünü olarak 'Sınai Sevk ve İdare Cemiyeti'nin kurulmasını sağlamışlardır. Ayrıca 1948'de faaliyete konulan Marshall Yardım Planı verimli kullanım şartını getirmiştir. Marshal Yardım Planı'ndan sonra Türkiye, Avrupa İktisadi İşbirliği Teşkilatı'na kurucu üye olmuştur. Böylece, 17.4.1975 tarihinde alınan kararla birlikte Milli Prodüktivite Merkezi kurulmuştur. Kurulan merkezin temel sorumlulukları, hem ülke hem de işletmeler için verimlilik ile ilgili konularda önlemler almak, araştırmalar yapmak, gerekirse eğitimler vermek vb. şeklindedir. Daha sonrasında Milli Prodüktivite Merkezi kapatılarak yerine Bakanlığa bağlı olarak Verimlilik Genel Müdürlüğü kurulmuştur (Kayar, 2012: 41).

1.2. Verimlilik Kavramı ve Tanımı

Verimlilik kavramı ilk defa Merkantilist yaklaşımının hakim olduğu dönemde kullanılmaya başlanmıştır. Alanyazında, *prodüktivite* terimini ilk kez değerli madenlerin ülke zenginliği açısından önemli bir ölçüt olarak kullanıldığı, merkantilizmin güçlü olduğu dönemlerde Georgius Agricola mahlasını kullanan Alman bilgin Georg Bauer tarafından kaleme alınmıştır. Verimlilik 1556 yılında Agricola'nın şaheseri, De Re Metallica (Metallerin Doğası Üzerine) adlı eserinde yer almıştır. Verimlilik kavram olarak ise, ilk kez Francois Quesnay'ın 1776 tarihli makalesinde ifade edilmiştir (Kara ve Kurutkan, 2014: 13). Endüstri Devrimi ile elde edilen üstünlükler üretim faktörlerinin yapısında değişiklik ortaya çıkarmış verimlilik kavramı, yöntembilimsel bir çerçeve kazanmıştır (Ramsay, 2008:11). Bu bağlamda verimlilik daha çok iktisadi anlamda kullanılmıştır.

Terminolojik açıdan verimlilik, Fransız dilinde "produire" yani üretmek mastarından türetilmiştir. Anlam bakımından verimlilik "dar" ve "geniş" olarak iki farklı açıdan tanımlanabilir. Dar anlamda verimlilik çıktı ve girdi arasındaki fiziksel ilişki şeklinde adlandırılmaktadır. Geniş anlamda ise ekonomik hedeflere erişmek amacıyla kaynakların

etkinliğini ölçen somut olmayan bir kavram şeklinde ifade edilmektedir (Baş ve Artar, 1991: 36).

İktisat literatürüne bakıldığında, Adam Smith (1723-1790) değeri belirleyen kıstasın emek olduğunu ifade etmiş, ‘Ulusların Zenginliği’ isimli kitabında iş bölümü sayesinde verimliliğin artacağını ortaya koymuştur. Ona göre, emeğin verimliliğin artmasını etkileyen belirleyiciler; sermaye, iş bölümü, bilgi ve yetenekte uzmanlaşma şeklindedir. Öte yandan Karl Marx (1819-1883) ise, emek verimliliğindeki artışla birlikte emek gücü ücretinin azalacağını, bu durumun değerinde bir artışa neden olabileceğini belirtmiştir (Motroi, 2017). Verimliliğin artırılması, artışın sağlanması için hangi ilkelerin benimsenmesi gerektiği klasik yönetim kuramcılarının da araştırma konularından biri olmuştur. Halen de Taylor’un verimliliğe ilişkin bakış açısı, yaklaşımları günümüzün şartlarına göre evrimleşerek tartışma konusu olmaya devam etmektedir.

Literatürde verimlilik kavramına ilişkin, yerli-yabancı kuruluşlar ve pek çok bilgin tarafından yapılan tanımlamalar bulunmaktadır. Bu tanımlardan bazıları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1.2 Verimlilik Tanımları

Araştırmacı(lar)/Kuruluşlar	Verimlilik Tanımları
Littre (1883)	Üretme yeteneği ya da gücü
Loke (2001)	Kullanılan kaynakların miktarına bağlı olarak örgütsel bir sonuca yönelik yapılan katkı
Prokopenko (2005: 19)	Kısaca, minimum girdi ile maksimum çıktıyı elde etme
Deepa ve arkadaşları (2014)	Bir örgütün çalışanları tarafından ulaşılması gereken amaçları ve hedefleri
Büyükkılıç (2004)	Doğru ürün ya da hizmetin, doğru zamanda, doğru miktarda, en düşük maliyetle, alıcı gereksinimlerine cevap verecek, yüksek katma değer olacak şekilde ve çevreye mümkün olduğunca zarar vermeden üretilmesi
Kahya ve arkadaşları (2007)	Sahip olunan kaynakların doğru ve etkin bir biçimde kullanılarak yüksek seviyede yarar sağlanması
Yükçü ve Atağan (2009:4)	Üretim aşamasına giren birbirinden farklı faktörlerle (girdiler) bu aşamanın finalinde sağlanan ürünlerle (çıktılar) olan ilişki
Milli Prodüktivite Merkezi	Kurumun mal veya hizmet ortaya çıkarırken kaynaklarını ne kadar iyi kullandığını (etkin) ve planlanan skorlara ne dercede yetişildiğini (etkili) açıklamak amacıyla kullanılan bir terim
Japon Verimlilik Merkezi	Doğru işi doğru yapmak
Avrupa Verimlilik Merkezi	Her bir üretim girdisinin etkin kullanım seviyesi
ILO	Üretimin, üretim faktörlerine oranı şeklinde hesaplanan rasyo
OECD	Çıktının, üretim kaynaklarından birine bölünmesine karşılık gelmekte

Kaynak: Özsever, Gençoğlu ve Erginel (2009: 46); Pekel (2001: 67); Kök ve Deliktaş (2003,64)

Verimlilik kavramı, aslında 20. yüzyılın başlarında bugünkü anlamını taşımaya başlamıştır. Verimlilik genel olarak bugünkü anlamıyla girdi ile çıktı arasındaki oran olarak kabul edilmektedir. Spesifik olarak bakıldığında ise verimlilik kavramına ilişkin bir tanımlamanın farklı meslekler veya farklı bilim dalları arasında değişkenlik gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bu değişkenliğin sebebi olarak verimliliğin ekonomi dışında diğer alanlarda da giderek araştırma konusu olduğu çıkarımı yapılabilir. Farklı mesleklerin verimliliğe ilişkin görüşleri şu şekildedir (Akduran, 2019: 29);

- a) Ekonomist: Verimlilik, çıktı ve girdi arasındaki ilişkidir.
- b) Mühendis: Verimlilik, üretimdeki makinelerin etkin çalışmasıdır.
- c) Denetçi: Verimlilik, finansal rasyolar ve finansal tabloların değerlendirilmesi yolu ile işletmelerin performansdır.
- d) Yönetici: Verimlilik, kalite ve miktar, saat başı çıktı, etkinlik, iş tatmini, kar, rekabet düzeyi, gibi konularla ilgilidir.
- e) Psikolog: Verimlilik, işe devamsızlık, motivasyon, moral, kontrol vb. konularıyla ilgilidir.

Ayrıca verimlilik üzerine yapılan ilk tanımlamalarda o zamanki toplumun ekonomik faaliyetlerinin kırsal kaynaklar olduğu, bir sonraki dönemde ise sanayileşme ile işçi, mal ve ürün üzerine odaklanılırken verimlilik tanımlamasının farklı bir boyut kazandığı söylenilebilir. Günümüz verimlilik tanımlamasının ileriki çağlarda, gelecekte farklılık göstereceği de kaçınılmazdır.

Özetle, verimlilik, girdilere göre çıktıları ölçen bir indekstir. Verimlilik, belli miktarda girdi kullanılarak üretilen çıktı miktarı olarak belirtilmektedir. Matematiksel açıdan şu şekilde formülle gösterilmektedir.

$$VERİMLİLİK = \frac{ÇIKTI}{GİRDİ}$$

Bir birim girdiyle elde edilebilen çıktı miktarı ne kadar yüksek ise verimlilik o kadar fazladır (Ersoy vd., 2011: 31). Verimlilik, etkinlik ve etkililik kavramları kimi durumlarda anlamca birbirlerinin yerine kullanılmakta ve bazen bu durumda anlamsal kargaşaya sebep olmaktadır. En yalın haliyle Cavlak (2021), bu üç terimi şu şekilde ifade etmiştir;

- *Etkililik (Effectiveness)*, ortaya konan hedeflerin gerçekleşen durum ile karşılaştırılarak ne ölçüde yerine getirildiğini göstermektedir.
- *Etkinlik (Efficiency)*, belirlenen amaçların gerçekleştirilmesi için tüketilmesi beklenen kaynaklar ile gerçekten tüketilen kaynaklar arasındaki ilişkidir.

- *Verimlilik (Productivity)*, üretim veya hizmet sisteminin ürettiği çıktı ile bu çıktıyı oluşturmak için kullanılan girdi arasındaki ilişkidir.

1.3. Verimlilik Türleri

Verimlilik türleri kısmi verimlilik, çoklu faktör verimliliği ve toplam verimlilik olmak üzere üç grupta incelenmektedir. Verimlilik türlerine ilişkin örnekler ve formüller aşağıda sunulmuştur.

Tablo 1.3 Verimlilik Türleri

Verimlilik Türü	Formül	Örnek
Kısmi Verimlilik	Çıktı/ Tek bir girdi	Çıktı/ İşgücü
Çoklu Faktör Verimliliği	Çıktı/ Birden fazla girdi	Çıktı/ İşgücü+Makine
Toplam Verimlilik	Çıktı/ Tüm girdiler	Çıktı/ İşgücü+Makine+Sermaye+Hammadde+Enerji

Kaynak: Motroi (2017)

Kısmi verimlilik, üretim sonrası elde edilen ürünlerin, bu üretim aşamasındaki kullanılan tek bir girdi ile oranlanmasıdır. Tüm faaliyetin verimliliği veya verimsizliği sadece bir girdi üzerinden ölçülerek gerçekleşir.

Çoklu Faktör Verimliliği, kuruluştan elde edilen ürünlerin verimlilikleri ölçülürken şayet bütün girdiler değil sadece bir grup girdiye bağlı kalınarak ölçülüyorsa bu durum çoklu faktör verimliliği olarak isimlendirilir.

Toplam Verimlilik, çıktı değişkenlerinin üretimdeki girdi değişkenlerine bölünerek hesaplanmaktadır. Toplam verimlilik analizinde daha çok Malmquist indeksi benimsenir (Akdeniz ve Durmaz 2016: 91).

Tablo 1.4 Kısmi ve Toplam Verimlilik Türlerinin Üstün ve Zayıf Yönleri

	Güçlü Yönler	Zayıf Yönler
Kısmi Verimlilik	• Veri sağlamak kolaydır. • Göstergeleri hesaplamak kolaydır. • Kolay anlaşılır. • Bazı göstergeler sektörel veri olarak mevcuttur.	• Diğer tüm durumların sabit olduğu varsayımı vardır. • Faktör ikamelerinin çıktı üzerindeki etkisini ortaya çıkaramazlar. • Toplam maliyet yükselişlerini açıklayamazlar. • Yalnız kullanıldıklarında yanılma payları vardır.
Toplam Verimlilik	• Bütün üretim faktörlerinin çıktı üzerindeki etkisini barındırırlar. • En faydalı verimlilik türüdür. • Verimlilik ölçümü neticesinde kuruluşun mali durumunu uzlaştırabilmesinde katkı sağlar.	• Gerekli verilerin toplanması zordur. • Hesaplanması diğer verimlilik türlerine göre daha zordur.

Kaynak: Güntürkün ve Balkan (2010) ‘Verimlilik Ölçme ve Değerlendirme Eğitimi’ dso.org.tr, 22.10.2020.

Güntürkün ve Balkan (2010), Milli Prodüktivite Merkezi ‘nde verdikleri ‘Verimlilik Ölçme ve Değerlendirme Eğitimi’ne göre kısmi verimlilik ile toplam verimlilik türlerinin güçlü ve zayıf yönlerini gösteren tablo yukarıda gösterilmiştir. Kısmi verimlilik türünde veri sağlamak ve hesap yapmak kolay olmasına rağmen elde edilen sonuçla yorumlar yapmak bazı durumlarda eksik veya hatalı olabilmektedir bunun nedeni ise diğer koşulların sabit olduğu varsayımdır. Oysaki toplam verimlilikte elde edilen sonuç diğerlerine göre en anlamlı ve yararlı olanıdır.

1.4. Verimliliği Etkileyen İçsel ve Dışsal Faktörler

Verimlilik bireyin perspektifinden başarının, toplum bakımından ilerlemenin, ülkesel açıdan ise kalkınmanın anahtarıdır. Bu nedenle herkesi etkileyen verimlilik olgusunun da etkilendiği faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler literatüre göre, içsel ve dışsal olarak ikiye ayrılmıştır. İçsel faktörlerin bu ismi almadaki temel özelliği denetlenebilir, kontrol edilebilir olmasıdır. Dışsal faktörler ise bu durumun tam tersi olarak denetlenemeyen, kontrol edilemeyen, değiştirilmesi bile oldukça güç faktörlerdir. Prokopenko (2011), işletme verimliliğine etki eden içsel ve dışsal faktörleri aşağıdaki gibi özetlemiştir.

Tablo 1.5 Verimliliği Etkileyen İçsel ve Dışsal Faktörler

İşletmenin Verimlilik Faktörleri				
İçsel Faktörler		Dışsal Faktörler		
Katı Faktörler	Esnek Faktörler	Yapısal Düzenlemeler	Doğal Kaynaklar	Hükümet ve Altyapı
Ürün	İnsan	Ekonomik Değişimler	İnsan Gücü	Kurumsal Mekanizmalar
Fabrika ve teçhizat	Organizasyon ve Sistemler	Nüfus ve Sosyal Değişimler	Arazi	Politika ve Stratejiler
Teknoloji	Çalışma Metotları		Enerji	Altyapı
Malzeme ve Enerji	Yönetim Biçimleri		Hammadde	Kamu İşletmeleri

Kaynak: Prokopenko (2011: 26)

Çalışan personelin verimliliğini etkileyen faktörler ise ekonomik, fiziksel ve psiko-sosyal faktörler şeklinde üç grupta incelenmiştir (Yumuşak, 2008: 4).

- *Ekonomik faktörler*, işgücü verimliliğinde ilk sırada yer almaktadır. Her şeyden önce personelin ekonomik bakımdan tatmin olması gerekmektedir aksi takdirde istenilen verimi gösteremeyecektir. Ücretin dışında ödüllendirme de personelin verimliliğini etkilemektedir. Ödüllendirme maddi olabileceği gibi sözlü tebrik veya yetki verme şeklinde de gerçekleşebilir.
- *Fiziksel faktörler*, personelin çalışma koşulları ile ilgilidir. İş yerinin aydınlatılması, sıcaklık-soğukluk değerleri, gürültü, ergonomik ortam, havalandırma vb. etmenler personelin verimli çalışmasını etkileyen fiziksel faktörler şeklinde sıralanabilir.
- *Psiko-sosyal faktörler*, denilince personel her şeyden önce rahat bir çalışma ortamı ister, kendine huzur veren, uyum içinde çalışabildiği yerde verimli olabilecektir. Bu amaçla personelin gerek ruhsal gerekse eğitimsel olarak desteklenmesi, iyi bir iletişim kurulması ve çalışan motivasyonunun artırılması gerekmektedir.

Bireysel açıdan bakıldığında, verimlilik her ne kadar ekonomik düşünce tarihi sayfalarında yer alsın da günümüz anlamıyla değerlendirildiğinde insanlar arasında farklı bir tartışma konusu olabilir. İş gücü verimliliğinde; verimliliğe esas olan kişinin psiko-sosyal faktörleri nasıl olmalıdır, tek tip insan modelinin olması mı gereklidir ya da makine-insan verimliliği yarışının galibi kim olacaktır gibi sorular yine başka kapıları açacaktır. Günümüzdeki verimlilik sorunun gelecekte de tartışılması muhtemeldir. Böyle bir sorunun aşılması içinse elbette ki eldeki insan sermayesi ile beraber tüm kaynaklar kullanılacaktır. Bu durumda insanın insana karşı verimli olma durumu veya makinelerle kıyaslanması söz konusu olabilir. Toplum düzeni içerisinde düşünmeye sevk eden ütopyik romanlardan; George Orwell 1894 isimli eserinde modern dünya için insanların tek tipleştirilmesi, zihin kontrolünün ve bireyselliğin yok edilmesinin gerçekçi yönleriyle betimlemiş, Franz Kafka ise Dönüşüm ile sistem içerisinde sürekli sorumlulukları olan, köleşen insanı, sorumlulukları yerine

getirilmediğinde ise dışlanan şekilde hamamböceği olarak tasvirlemiştir. Zamansal açıdan farklı tasvirler şeklinde sunulan bu çabaların gelecekteki yansımaları da farklı olacaktır, verimlilik bu anlamda zamansal sıçramalar yapsa da her daim önemli bir konu ve araştırma sorusu olacaktır.

1.5. Verimlilik Ölçüm Yöntemleri

En yalın haliyle verimlilik, girdilere göre çıktıları ölçen bir değerdir. Literatürde, verimlilik ölçümüne yönelik uygulanan yöntemlerin farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Bilimsel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan, çalışmalarda daha çok tercih edilen yöntemler ele alınıp aşağıda sırasıyla açıklanmıştır.

a) *Katma Değer Verimliliği Modeli*: Katma değer, bir işletmenin geliriyle, tedarik ettiği mal ve hizmetlerin maliyetleri arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. Katma değer verimliliği şu formüllerle ifade edilmiştir:

$$\text{Katma Değer} = (\text{Toplam Satışlar}) - (\text{Satın Alınan Hammadde, Mal ve Hizmetler})$$

$$\text{Çalışan Başına Katma Değer} = \text{Katma Değer} / \text{Çalışan Sayısı}$$

b) *Veri Zarflama Analizi (VZA)*: Farrel (1957) tarafından geliştirilen Sınır Üretim Fonksiyonu önerisi olarak ortaya atılmıştır. Bu öneri ortalama performans ölçütüne karşılık olarak geliştirilmiştir. Böylece, Veri Zarflama Analizi (VZA) ilk kez şekillenmiştir. Banker, Charness, Cooper ve Rhodes'in çalışmaları sayesinde VZA son halini almıştır. Veri Zarflama Analizi, mal veya hizmet bakımından eş değer iktisadi karar ünitelerini etkinliklerinin ölçümü maksadıyla ortaya çıkarılmış, parametrik olmayan yöntemdir. Bu yöntem verimlilik ölçümünde çokça kullanılan bir yöntemdir. Veri Zarflama Analizi ile belirlenen her karar biriminin etkin olmama miktarı ve kaynakları tanımlanabilmektedir.

c) *Kurosawa Modelleri*: Kazukiyo Kurosawa ismini verdiği bu modelde işletmelerin verimliliklerinin ölçülmesi için geçmiş dönem analizlerinden faydalanılması ve gelecek planlamasının yapılması gerektiğini belirtmiştir (Doğrular, 2019: 84-85).

1.5.1. Verimlilik Ölçümüne Dair Modeller ve Sınıflandırılması

Verimlilik ölçümüne yönelik tarım, sanayi ve hizmet gibi sektörlerin kendilerine ait verimlilik ölçümü yapılabildiği gibi farklı bilim dallarının da kendilerine ait verimlilik ölçümleri bulunmaktadır. Bu anlamda ortaya çıkan modellemeler kişiye özgü olabildiği gibi birkaç modelin sentezi veya eksik görülen bir modelin eklentisi olarak ortaya çıkmaktadır. Verimlilik ölçümüne dair modeller ve sınıflandırmalar aşağıdaki Tablo 1.6'da sunulmuştur.

Tablo 1.6 Verimlilik Ölçümüne Dair Modeller ve Sınıflandırılması

Yıl	Araştırmacı(lar)	Model	Sınıflandırma
1972	Norman ve Bahiri	Birleştirilmiş Verimlilik Modeli	Muhasebeci yaklaşımı Ekonomist yaklaşımı Mühendis yaklaşımı
1980	James L. Mammone	Verimlilik ölçme ve değerlendirme model	John. W Kendrick ve Daniel Creamer modeli Leon Greenberg modeli Charles E. Craig ve R. Clark Harris modeli Bela Gold modeli
1984	Sardana ve Vrat	Üretim bazlı modeller	Erik Ruist modeli Kotaro T. modeli M. R. Ramsay modeli J. E. Faraday modeli Leon Greenberg modeli Marvin E. Mundel modeli Charles E. Craig ve Clark R. Harris modeli Bernard W. Taylor ve Roskoe K. Davis modeli
1984	Sardana ve Vrat	Ürün odaklı modeller	Ian G. Smith modeli David J. Sumanth modeli
1984	D. Scott Sink vd.	Çok Faktörlü Olan Verimlilik Ölçüm Modeli	B. J. Van Loggerenberg modeli Amerikan Verimlilik Merkezi Modeli
1987	Joseph Prokopenko	Verimlilik Analizi Modeli	Kuzukiyo Kurosova modeli Alan Lawlor modeli Filipinler Geliştirme Akademisi'nin Hızlı Verimlilik Değerlendirme modeli

Kaynak: Motroi (2017)'den derlenmiştir.

Norman ve Bahiri (1972)'nin geliştirdikleri verimlilik denetim modellerinin sınıflandırılmasında; finansal tabloların değerlendirilmesi muhasebeci yaklaşım, iktisadi olarak çıktı ile girdi arasındaki ilişki ekonomist yaklaşım, makinenin etkin çalışması ise mühendis yaklaşımına aittir.

1.6. Turizm Endüstrisinde Verimlilik

Turizm endüstrisi; hizmet sektörü içinde yer alan, makine otomasyonundan sınırlı olarak faydalanılan daha çok insan gücüne ihtiyaç duyulan bu nedenle emek yoğun ve dinamik bir yapıdır. Akıncı (2002), turizm endüstrisi içerisinde ağırlama hizmet işletmelerinde işgücü öneminin diğer endüstrilere nazaran daha çok olduğunu ifade etmiştir. Bu bağlamda içerisinde hizmet işletmelerinin ve emek gücünün bulunması, emek verimliliğine ve işletme verimliliğine olan katkısı her geçen gün artmaktadır. Turizm endüstrisinde verilen hizmetin soyut olması yani elle tutulamaz, görülemez, duyulamaz,

sergilenemez, taşınamaz olması sebebiyle verimlilik ölçümü yapmak diğer sektörlere göre biraz daha zor ve sınırlıdır. Bu konuda Met ve Erdem (2006), ağırlama hizmet işletmelerinin soyut çıktı üretmeleri nedeniyle verimliliğinin ölçülmesinin güç olduğunu, girdiler tarafından bakıldığında ise emek ve sermayenin çokluk gösterdiğini, bunun sonucu olarak ise verimliliği düşürdüğü gibi, verimliliği arttırmaya meydan okuyan bir problem yarattığını ifade etmişlerdir. Benzer şekilde Charles (1997), hizmet sektöründe verimliliği ölçmeye yönelik doktora tezinde bunun zorlu bir süreç olduğundan bahsetmektedir. Saldamlı (2014), emeğin yoğun olduğu hizmet sektöründe toplam verimliliğin belirlenmesinde işgücü verimliliğinin mühim bir öge olduğunu ve birçok etkenden etkilendiğini bu nedenle de ölçülmesinin güç olduğunu dile getirmiştir. Bu bakımdan organizasyonların verimliliği, koordinasyonun verimliliği ya da işlem etkinliği üzerinden ölçülebilir, insanı yoğun organizasyon makine olarak ele alırsak parçaların çalışmasının ön koşulu kooordine edilebilirliğiştir.

Turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan konaklama işletmelerinde çıktının fiziksel olmaması itibariyle, verimlilik ölçümünde nitelik, nicelikten çok daha büyük bir önem taşımaktadır (Dokunmazer, 1997: 37). Öte yandan konaklama işletmelerinde sektörel veya mevsimsel dalgalanmaların yoğun olması, çalışan personellerin tam veya yarı zamanlı çalışması, personel devir hızının fazla olması yani işten ayrılanların ortalama işgören sayısına oranının fazla olması da işgücü verimliliği ölçülmesinde karşılaşılan önemli sorunlardır.

Otel işletmelerinde verimliliği, emek verimliliği ve sermaye verimliliği şeklinde ölçmek mümkündür (Met ve Erdem, 2006: 68):

- 1- Emek Verimliliği= Çıktı/ İşgücü (emek)
- 2- Sermaye Verimliliği= Çıktı/ Sermaye Yukarıda belirtilen iki genel formül konaklama işletmelerine uyarlandığında aşağıdaki tablodaki şekli almaktadır:

Tablo 1.7 Konaklama İşletmelerinde Verimlilik Ölçüleri

Sermaye Verimliliği	Emek Verimliliği
1.Oda Gelirleri/ Satılabilir Oda Sayısı	1. Toplam Gelirler/ Tam Zamanlı Çalışan Eşiti Toplam Çalışan Sayısı
2.Toplam Gelirler/ Satılabilir Oda Sayısı	2. Brüt Faaliyet Karı/ Tam Zamanlı Çalışan Eşiti Toplam Çalışan Sayısı
3.Brüt Faaliyet Karı/Satılabilir Oda Sayısı	

Kaynak: Met ve Erdem (2006)

Turizm endüstrisinde verimlilik üzerine yapılan çalışmaların daha çok konaklama işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı ortaya çıkmıştır. Otel işletmeleri girdilerini artırmanın yerine sahip olduğu girdiler ile daha fazla çıktı sağlamayı amaçladıklarından, çıktıya yönelik veri zarflama analizinden faydalanılması araştırmacılarca yeğlenmiştir. Tarım ve arkadaşları (2000) Antalya yöresindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerin göreceli etkinliklerini ölçmede, Chiang, Tsai ve Wang (2004) dört ve beş yıldızlı toplam 25 otelin göreceli etkinliğini ölçmede, Köksal ve

Aksu (2005) Antalya bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı bağımsız ve zincir otel işletmelerinin göreceli etkinliklerini ölçmede veri zarflama analizini kullanmışlardır (Doğan ve Tanç, 2008: 246). Bu nedenle toplam faktör verimliliğindeki varyasyonları ölçmek için VZA ve Malmquist Toplam Faktör Verimliliği metodlarından faydalanmışlardır. Turizm işletmelerinin girdi ve çıktılarına ait veriler üzerinden gerçekleşen bu analizi kullanan bazı araştırmacılar ve turizm işletmelerine ait girdi ve çıktılar aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 1.8 Turizm İşletmelerinde Girdi ve Çıktılar

Araştırmacı(lar)	Birim	Girdi	Çıktı
Banker ve Morey (1986)	60 restoran	Malzeme ve malzeme harcamaları; işgücü harcamaları; reklam harcamaları; mağazanın yaşı; mağazanın yeri;	Satışlar
Morey ve Dittman (1995)	54 otel-ABD	Oda bölümü harcamaları; enerji maliyetleri; maaşlar; maaşsız mülk için harcama; maaşlar ve ilgili harcamalar; reklamcılık; reklam için maaş dışı harcamalar; sabit idari işler için harcama	Toplam oda geliri; servis seviyesi; Pazar payı; büyüme oranı
Bell ve Morey (1995)	31 kurumsal seyahat acentesi	Gerçek seyahat harcaması seviyesi; çevre faktörlerinin düzeyi (müzakere kolaylığı indirimleri, gerekli uçuşlar; gerçek işgücü maliyeti seviyesi	Sağlanan hizmet düzeyi
Johns ve arkadaşları (1997)	15 otel-Birleşik Krallık	Mevcut oda gece sayısı; toplam çalışma saatleri; toplam yiyecek ve içecek maliyetleri; toplam kamu hizmetleri maliyeti	Satılan oda gecesi sayısı; servis; toplam içecek geliri
Anderson, Fish, Xia ve Michello (1999)	48 otel-ABD	Tam zamanlı çalışan sayısı; oda sayısı; oyunla ilgili toplam harcama; toplam yiyecek ve içecek masraflar; diğer giderler	Toplam gelir
Anderson ve arkadaşları (1999)	31 kurumsal seyahat acentesi	Toplam hava giderleri; otel giderleri; araba giderleri; işçilik giderleri; saatlik emek; yarı zamanlı emek; ücret giderleri; teknoloji maliyetleri; bina ve iskan giderleri	Yolculuk sayısı
Anderson, Fok ve Scott (2000)	48 otel-ABD	Tam zamanlı çalışan sayısı; oda sayısı; oyunla ilgili toplam giderler; toplam yiyecek ve içecek masraflar; diğer giderler	Toplam gelir
Reynolds (2003)	38 restoran	Öğle yemeğinde her gün çalışılan saatler; önünde günde akşam yemeğinde çalışılan saatler; ortalama ücretler; kontrol edilemeyen girdi; 2 mil içindeki rakiplerin sayısı, yarıçap; oturma kapasitesi	Satışlar; müşteri memnuniyeti
Hwang ve Chang (2003)	45 otel-Tayvan	Tam zamanlı çalışan sayısı; misafir odası sayısı; Toplam yemek bölümünün boyutu; işletme masrafları	Oda geliri; yiyecek ve içecek gelir; diğer gelir
Chiang, Tsai ve Wang (2004)	25 otel-Taipei	Otel odaları; yiyecek ve içecek kapasitesi; Çalışan Sayısı; toplam tutar	Verim indeksi; yiyecek ve içecek gelir; çeşitli gelir
Sigala (2004)	93 otel-Birleşik Krallık	Her hizmet için tam zamanlı çalışan sayısı; yarı zamanlı çalışanların	Oda doluluğu; oda fiyatı; yüzdesi

Araştırmacı(lar)	Birim	Girdi	Çıktı
		sayısı; her hizmet sektörü için toplam giderler; Yönetim ücreti	karşılık gelen otel geliri
Barros ve Mascarenhas(2005)	43 otel-Portekiz	Tam zamanlı çalışan sayısı; varlıkların defter değeri; oda sayısı	Satış; ziyaretçi sayısı; gece sayısı
Botti, Briec ve Cliquet (2009)	15 otel zinciri-Fransa	Maliyetler; bölge kapsamı; zincir süresi.	Satışlar
Yu ve Lee (2009)	57 otel-Tayvan	Oda servisi departmanındaki tam zamanlı çalışan sayısı; yiyecek ve içecekte tam zamanlı işgören servis bölümü; oda sayısı; toplam alan, yiyecek-içecek servisi departmanı; her biri için toplam gider hizmet bölümü	Odalardan elde edilen toplam gelir; Toplam gıdalardan elde edilen gelir ve içecekler; diğer gelir
Barros, Botti, Peypoch ve Solonandrasana (2011)	15 otel-Portekiz	Tam zamanlı çalışanların sayısı; mülkün değeri; operasyonel maliyetler	Satış; ziyaretçi sayısı

Kaynak: De Jorzea ve Sua'rez (2013)'den derlenmiştir.

Her ne kadar veri zarflama yöntemi eğitim, sağlık, askeri gibi kurumlarda kullanılmaya başlasa da kar odaklı birçok özel işletme tarafından da kullanılmaktadır. Tablo 1.8'e göre, turizm işletmelerinde veri zarflama analiziyle verimlilik ölçümlerinin daha çok konaklama işletmelerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Öte yandan aynı analizin restoran olarak yiyecek içecek işletmelerinde ve seyahat acentelerinde kullanıldığını da söylemek mümkündür. Konaklama işletmelerinde veri zarflama analizinde girdilerin daha çok oda üzerinden yapıldığını, seyahat acentelerinde ise karayolu, havayolu, denizyolu, demiryolu gibi ulaşım hizmetleri üzerinden faydalanılıp yapıldığı ortaya çıkmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEK OLARAK PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ

Araştırmanın ikinci bölümünde profesyonel turist rehberlerine ilişkin alanyazın taramasına yer verilmiştir. Bu bağlamda profesyonel turist rehberliğinin tarihçesi, tanımı, meslek profili, görevleri, çalışma alanları, tutum ve davranışları, kullanığı araç ve gereçleri, bilgi donanımları, yasal düzenlemeleri, birlikleri, örgütleri, mesleki sorunları, duygu yönetimi, grup ilişkileri, eğitim modelleri, pandemi sürecinde yaşadıkları, gelecekte mesleğe bakış ve benzeri konulara değinilmiştir.

Meslek olarak profesyonel turist rehberliği, ülkemizde geç tanınmış olsa ve evvelinde azınlıklar tarafından gerçekleştirilse de ülkemizin turizme açılan sahnesinde son derece önem arz eden, anahtar rol üstlenen, turizm sahnesinin başrol oyuncularından biri olan bir meslek grubudur. Ülkenin her bir köşesini kendine memleket edinen profesyonel turist rehberleri sahip olduğu mesleki nitelikleriyle beraber turistleri karşılayan, hoşça vakit geçirmelerini sağlayan, program boyunca yaverlik görevini gerçekleştiren, barış ve kültür elçisi konumundadırlar. Ayrıca akıl hocası, yol gösterici, liderlik ve aracı olma rolünü üstlenmektedirler. Böylesine bir rolü üstlenen ve devamını sağlamaya çalışan dönemin ülkeye gelen yabancı siyasetçilerine, yazarlarına, bilim insanlarına turist rehberliği hizmeti sunan, Anadolu'yu tanıtmanın felsefesindeki Mavi Anadoluculuk' un yanı sıra turist rehberliği mesleğine katkı sağlayan Halikarnas Balıkçısı, edebiyatçı kişiliğinin yanında turist rehberliği eğitimlerinde öğretmenlik yapmış ayrıca turist rehberliği üzerine kitaplar da yazmıştır. Onun manevi oğlu olarak bilinen Prof. Dr. Şadan Gökovalı, Halikarnas Balıkçısı' nı son yüzyılın Herodotos'u olarak nitelendirmiş ve '*...Rehbersiz giden; dünyayı boz bulanık görür; onun önünde giden, yolunu şaşıır...*' sözleriyle de profesyonel turist rehberlerinin önemini açıkça vurgulamıştır (Güzel vd., 2017: 11-12).

2.1. Tarihsel Bir Perspektiften Profesyonel Turist Rehberliği

İkamet edilen yerden uzaklara gitme eylemi insanlığın varoluşundan beri süregelmiştir. İlkel çağda avcılık ve toplayıcılıkla uğraşan insanların uzaklara gitme amacı avlak için uygun yerler olmuştur. Neolitik Çağ ile beraber başlanılan tarım ve hayvancılık denemeleri yapmak amacıyla iklimin ılıman olduğu, su kaynaklarının ve gür otlakların bulunduğu mekanlar uzaklara gitme amacı taşımıştır. Bununla beraber boylar veya kabileler arasındaki anlaşmazlıklar, belirli bir otoritenin altına girmeyi istememek gibi siyasi nedenler de uzaklara gitme eylemini tetiklemiştir. Yine bağımsızlık düşüncesi, asimile olma korkusu da

insanları uzaklara gitme konusunda etkileyen psikolojik nedenler arasında sayılabilir. Öte yandan otoriterleşme eğilimiyle beraber yönetim sistemindeki keyfi uygulamalarla insanların faaliyet alanlarına müdahaleler yapılması seyahatten ziyade göçü zorunlu kılmıştır ya da başka topluma sığınma şeklini almıştır. Tüm bu eylemleri gerçekleştirmek üzere yapılan seyahatlerin turizm çatısı altında olduklarını söylemek mümkün değildir. Lakin bu duruma ek olarak seyahat sosyolojisi içinde değerlendirildiğinde, bazı etmenler (din, ekonomi, sosyal vb.) neticesinde istemeyerek anayurtlarından göç etmiş toplulukların, gittikleri farklı topraklarda azınlık olarak hayatlarını sürdürmesi, uzun yıllar sonucunda anayurtlarını gezip görmeleri diaspora turizmi olarak nitelendirilmektedir. Yerleşik hayata geçen toplumların endüstriyel diyebileceğimiz bazı gereksinimlerini kendi kendilerine işleyemez durumda kaldıkları zaman daha uzak şehirlerde yaşayan idarecilerle iletişime geçerek ekonomik işbirliği ve pazarlığa yönelmeleri şehir aşırı ulaşımı belki de ilk turizmi doğurmuştur. Tabii bu çağların eylemlerine ilişkin herhangi bir bilgi, kanıt yoktur. İlgili literatüre göre, Mısırlı rahipler yazılı kaynaklara geçmiş ilk rehberler, Romalılar seyahat etmeyi en fazla seven medeniyet olma özelliği taşımaktadır. Antik Çağ'da İmparator Hadrian ve eşi Sabena, diğer seçkin konuklar ve korumaların Nil nehri boyunca teknelerle seyahat ettiği ve gezide onlara Mısırlı rahiplerin eşlik ettiği yazılı kaynaklarda bulunmaktadır. Gezide eşi Sabena'nın yer alması seyahatin cinsiyeti var mı sorusunu ortaya çıkarmıştır. Geçmiş yıllara ait seyahat tarihine bakıldığında tüm seyyahların veya kaşiflerin erkek olması seyahatin cinsiyetinin olduğunu ifade eder gibidir. Bir öteki olarak görülen kadının gezgin olması yani bulunduğu yer dışında başka bir yere gitmesi ve bunu yalnız gerçekleştirmesi düşünüldüğünde bu durumun erkeklere kıyasla daha tehlikeli, önyargılı, anlayıştan yoksun olabildiği söylenilebilir. Resmi tarih tesadüfi olarak kıtayı keşfeden Kristof Kolomb'u ayrıntılarıyla yazarken, bilimsel keşif amacıyla kendisine şiddet uygulayan eşinden ayrılıp kızlarıyla keşif yolculuğuna çıkan Maria Sibylla Merian'ı yazmamaktadır. Seyahat tarihine bakıldığında, Batılı gezginlerin Doğu'ya seyahat ettiği görülmektedir, bu nedenle gezgin kadınların rotaları da çoğunlukla Doğu'ya yöneliktir. Bu dönemde yapılan seyahatlerin daha çok dini amaçlı hac vazifesini gerçekleştirmek maksadıyla yapıldığı söylenilebilir. Feminist ideolojiye göre, kadının seyahatiyle ilgili olarak Orta Çağ'da kadının kapı önüne çıkması dahil yasaklanmış, sadece vaftiz edildiği, evlendiği, öldüğü gün evden çıkarıldığı belirtilmiştir. Bu dönemde kadının günahkar ve kötülüğün sembolü olarak görülen cadı avları bu duruma örnek gösterilebilir. Dinler nezdinde ise bu durum şu şekildedir; Hristiyan dininde cinsiyet baskılarından sıkılan kadınların erkek kılığına girerek dışarı çıkıp gezmeleri, dindar olarak bilinen Kraliçe Viktorya'nın doğum yapan kadınlarda herhangi bir tıbbi müdahalede

bulunulmasına izin vermeyerek kadınların acı çekerek doğurması gerektiğini vurgulaması, İslam dininde kadınların 90 kilometreden fazla tek başlarına seyahat edemeyeceği fetvası ki bu durum halen de din bilimcileri tarafından tartışılma konusudur, hadisin farklı yorumlanmasıyla verilen fetvalar farklı şekillerde ifade edilmiştir (Berktaş, 2019: 71)

M.Ö. 7. yüzyılda düzenlenen Olimpiyat Oyunları organize turların kökeni sayılmıştır. Anadolu’da dünyaya gelen, yetişen tarihçi ve coğrafyacı Herodot, ziyaret ettiği mekanların gelenek ve göreneklerini öğrenip aktaran ilk tercüman rehberlerden biri olmuştur (Ahipaşaoğulları, 2006: 5). İ.Ö. 8. yüzyıldan itibaren İ.S. 6. yüzyıla kadar kaleme alınmış Eski Yunan metinlerinde seyahat kavramının sıklıkla kullanıldığı söylenilebilir. Seyahat kavramı ile birlikte rehberlerde antik yazarlar tarafından söylenmeye başlanmıştır. Bu metinlerde turist rehberliğini açıklamak amacıyla iki ifadenin kullanıldığı görülmüştür; ‘eksēgētēs ve periēgētēs’. Eriş cins isimlerinden olan her iki ifadede Eksēgētēs, ‘kehanetleri, rüyaları yorumlayan, açıklayan’ anlamını taşıırken Periēgētēs ise ‘yabancılar rehberlik, kılavuzluk eden çevre rehberleri’ anlamına gelmektedir. Her iki ifadeyi barındıran terim Greek-English Lexicon’da ‘cicerone’ olarak kullanılmıştır. Modern batı dillerinde ‘cicerone’, bilgi ve belagat yeteneğine sahip kılavuzları nitelemek için kullanılmış olup dilimize Halikarnas Balıkcısı’nın (1984) aktardığı üzere cicerone kelimesi çaçaron şeklinde geçiş yapmıştır. Antik Çağ’da Romalılar döneminde her ilah adına gerçekleştirilen Olimpiyat Oyunları’nın dini açıdan inanç turizmini, spor etkinlikleri bakımından spor turizmini, gelen turistler için kentte bulunan mimari ve sanatsal yapıların kültür turizmini şekillendiğini ifade etmek mümkündür. Öte yandan gelen turistlerin ücret karşılığında kentte gezdirilmesi, programlara katılması veya yapıtlar hakkında bilgi sunulması yine rehberlik mesleğinin benzer özellikte aslında çok öncelerde gerçekleştiğini gösteren örnekler arasındadır. Çağdaş rehberliğin doğuşu 17.yüzyıldan itibaren Sanayi Devrimi’nin etkileri sonucunda şekillenmiştir. (Güneş ve Çokbankır Şengül, 2017: 4). Sanayi Devrimi ile beraber kırsal yerlerden kentlere göç başlamış, işçi sınıfı oluşmuş, çalışma günleri, saatleri ve maaşları belirlenmiştir. Böylece göç alan kentler büyümüş, şehir dokusu ortaya çıkmış, kalabalık ve gürültülü çalışma ortamları oluşmuştur. Bu dönemde işçi konumundaki insanlar boş zamanlarında köylerine özlem gidermek için küçük çaplı seyahatler gerçekleştirmiştir. Sanayi Devrimi’nin burjuva sınıfı yaratmasıyla, turizm daha çok elit küçük gruplar tarafından yapılan bir etkinlik olarak sergilenmekteydi.

Çağdaş anlamdaki seyahat endüstrisinin kurucusu, ‘turizmin babası’ olarak nitelendirilen Thomas Cook ilk gezisini 1841 yılında 570 kişiyi 1 şilin ücret karşılığında trenle Leter-Loughborough arasında tur düzenleyerek gerçekleştirmiştir. Yine devam eden

süreçte 17.yüzyılda harekete geçen ve 19.yüzyılın başlarına kadar süren Grand turlar İngiliz aristokrasi gençliğinin eğitimlerinin bir parçası olarak sayılmıştır (Sarı Çallı, 2015: 15). Grand turlar başlangıçta bir eğitim programı olarak planlanmış olup asıl sınıfına mensup zengin aile çocuklarının katılabildiği gezilerdir. Zamanla bu gezilere diplomat ve devlet adamlarının çocukları da katılmıştır. Grand tura katılan aristokrat çocukları ziyaret edilen yerler hakkında muhatabından dersler alırken, bugünün kitle turizminde katılımcılar tarih, sanat ve mimari nitelikteki rehberlerin sundukları dersler ile öğrenebilmektedir. Thomas Cook tarafından gerçekleştirilen bu uygulamalar turizmden ziyade diğer bir yönüyle de birer girişimcilik örneğidir. O dönem düşünüldüğünde Thomas Cook ile gezen gezginler ki o gerçekleştirecek seferler için gemileri kiralayan tüccarların asıl amaçları yeni sömürge alanları elde edebilme idi ve bu amaçla turlara katılıyorlardı. Bu bakımdan değerlendirildiğinde Cook'un faaliyetleri seyahat miladı sayılırken diğer taraftan tüccarlara yeni sömürgecilik arayışlarında öteki toprakları gösterebilme olanağı sağlamıştır.

Ülkemizde turist rehberliği mesleğinin nasıl doğup, şekillendiğini açıklayabilmek için Osmanlı Devleti döneminden başlamak daha doğru olacaktır. 18.yüzyıldan itibaren giderek gücünü kaybeden Osmanlı Devleti, 1839 yılında Tanzimat Fermanı'nın ilan edilmesiyle beraber yüzünü batıya dönmüş; Avrupa ile eğitim, güzel sanatlar, ticaret alanında iyi ilişkiler kurmuş ve ulaşım teknolojisini geliştirmeye çalışmıştır. Bu dönemde İstanbul'u ziyaret eden ve İstanbul'a yerleşen yabancı sayısında artış gözlenmiştir. Özellikle Beyoğlu, yabancı zenginlerin bulunduğu merkez konumuna gelmiştir. Öte yandan Osmanlı Devleti'nin Batılı ülkelerle yakınlaşması İstanbul'a olan ilgi ve sevgiyi artırmıştır. Savaş veya casusluk amacını taşımayan tüketici konumundaki siviller turizm faaliyeti içerisinde İstanbul'u ziyaret etmeye başlamışlardır. Fakat onlara kılavuzluk edecek, onların dilinden anlayacak kişiler bu dönemde yaşayan azınlıklardan oluşmaktadır. Bunun elbette ki birçok sebepleri bulunmaktadır. Bu dönemde azınlıkların tekelinde olan veya yoğunlaştıkları meslek grupları özetlenecek olursa (Ahipaşaoğlu, 2006: 17);

- El sanatları ve ticaret konularına hakim; Ermeniler ve Süryaniler
- Konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerine (otel, pansiyon, lokanta, meyhane) hakim; Rumlar
- Sarraflık, hekimlik, eskicilik, aracılık konularına hakim; Museviler
- Turizm rehberlik hizmetlerine hakim; Museviler, Levanten aile çocukları (Fransız, İtalyan, Maltalı)

Yukarıdaki benzer bir durumun ülkemizden Almanya'ya giden işçi sınıfında görmek mümkündür. Yine benzer olarak Antalya'nın Rusya ve Ukrayna'dan göç almasıyla beraber

hizmet sektörünün birçok dalında bu kişilerin işe alınması, özellikle de Rus pazarına hitap eden konaklama işletmelerinin ana dili sebebiyle ilk tercih hakkını Rus vatandaşlardan yana kullanması yine bu alanda azınlıkların yoğunlaştığını göstermektedir. Gaziantep'in ise Suriye'den göç almasıyla beraber bu durumun ucuz işgücünü doğurması ve neticesinde sanayi sektöründe daha çok Suriye vatandaşlarının yoğunlaştığını ortaya çıkarmıştır. Benzer bir durum olarak Rize'deki çay hasadının Afrikalı işçiler tarafından yapıldığı da örnek verilebilir.

Osmanlı Devleti'nde 1800'lerin ikinci yarısından sonra Rumlar tarafından Beyoğlu'nda pansiyonlar, Galata'da meyhaneler hizmet vermeye başlamıştır. Musevilerin komisyonculuk yeteneğinin yanında yabancı dile yatkınlığı, Musevi nüfusun rehberliğe yönelmesine olanak sağlamıştır. Benzer şekilde Fransız, İtalyan, Maltalı vb. Levanten aile çocukları da yabancı dil bildiklerinden dolayı rehberlik mesleğine başlamışlardır. Müslüman-Türk nüfus bu dönemde ve bundan sonrası uzun bir süre rehberlik mesleğinin dışında kalmışlardır. Bu dönemde özetle, ülkenin imajını belirleyen rehberler azınlık gruplarından oluşmuştur. Yabancı dil bilgisi dışında herhangi bir mesleki eğitimi olmayan azınlıklıklar kişisel kazançları doğrultusunda hareket etmişler, turistlerin duymak istediklerini olay örgüsü haline getirmişler, gizli Osmanlı düşmanlıklarını bu şekilde kullanmaya başlamışlardır. Ayrıca daha fazla bahşiş alabilmek için Türkleri barbar olarak göstererek, asılsız anlatımlar yaparak ülkenin imajını olumsuz yönde etkilemişlerdir (Değirmencioğlu, 2001; Ahıpaşaglu, 2006). Yaşanan bu durumlar dönemin turistleri nezdinde ülkeye bakış açısını olumsuz yönde etkilemiştir. İlgili dönemde turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için tek şartın yabancı dil bilmeye dayalı olması oldukça iç karartıcıdır, böylesine bir barış ve kültür elçisi, bilgi çeşmesi, akıl hocası sıfatlarıyla öne çıkan mesleğin bu şekilde uygulanması şüphesiz ki mesleğin karalayıcı sahneleridir.

Rehberlik mesleğinin kurumsallaştırılmasına yönelik ilk çaba, 1890 yılında yayımlanan 'Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname'dir. Bu nizamname altı maddeden oluşmuş olup özetle, mesleğin yürütme yetkisi İçişleri Bakanlığı'na ve belediyelere verilerek tercüman rehberlerin bir tüzüğe bağlanması sağlanmış, mesleği icra edenler disiplin altına alınarak meslekte iyi niyet ve ahlak kurallarının gözetilmesi amaçlanmıştır. Fakat kağıt üzerinde gerçekleşen bu Nizamname uygulanamamış, Birinci Dünya Savaşı'nın çıkmasıyla beraber tamamen denetimsiz kalmıştır. Savaş döneminde ise, Esat Tomruk (İngiliz Kemal, ünlü Türk casus), Kıbrıslı Hayri Bey, birçok yurtsever kültürlü insanlar, kolej öğrencileri, yabancı dile sahip emekli askerlerden meydana gelen kadınlı erkekli gönüllü rehberlerin ihtiyaç olduğunda rehberlik hizmetleri verdiği bilinmektedir (Çimrin, 1995). Genel olarak bu dönemde özetle; denetimin yapılamaması, kötü niyetli olarak

kullanılması birçok vatanseveri rahatsız etmiş ve neticesinde vatanseverler tarafından gönüllü olarak uygulanmaya başlanmıştır.

Cumhuriyet Dönemi'nde ise, 1923 yılında 'Türk Seyyahin Cemiyeti' yabancı dile sahip genç bir grup tarafından oluşturulmuştur. Tercümanlık hizmetlerinin azınlıklarca gerçekleştiriyor olması, ülkeye gelen yabancı konukların yanlış bilgilendirilmesi, ülkeye yapılacak yanlış propagandaların önüne geçilmesi amacıyla kurulmuştur. Bu cemiyet ardından 'Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu' adını almıştır. 8 Kasım 1925'te 2730 Sayılı 'Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname' yayımlanarak meslek yeniden bir disiplin altına alınmaya çalışılmıştır. Bu Talimatname'de on maddeden oluşmuş özetle, tercüman rehberlerin eğitimi üzerinde durulmuş ve tercüman rehberlerin sınav sonucuna göre belediyelerden belge alma zorunluluğu getirilmiştir. Yine bu Talimatname'de de sınavı ve eğitimi uygulayacak ilgili ve bilgili bir resmi kuruluşun olmaması, diğer yönden mesleğe ilişkin Türk vatandaşı olma zorunluğu olmaması mesleğe hakim olanların bu dönemde de azınlık grup olduğunu göstermiştir. Çevirmen rehberliğe ilişkin ilk defa 1929 yılında İstanbul'da İktisat Müdürlüğü'nce bir eğitici faaliyet gerçekleştirilmiştir. Böylece belediyeler tarafından herkese kolayca dağıtılan çevirmen rehberlik belgeleri esasları belirlenmiş, rehberlik bir sınav süreci sonrası verilen bir eğitim konusu olmuştur. Elliye yakın kursiyerin mezun olduğu bu kursla birlikte çevirmen-rehberlik bir meslek dalı olarak görülmeye başlanmıştır. 1930 yılında rehberlerin vergilendirilmesi sağlanmış, 1935 yılında turizm şubeleri açılmış ve 53 öğrencisiyle beraber Tercüman Rehber Kursu başlamıştır, 1950 yılında ise 'İkinci Turizm Danışma Kurulu' toplanmıştır. Bu kurula 'Turist Tercüman Rehberliği' başlıklı raporu sunan o dönemki Turizm Genel Müdürü Halim Alyot'un şu sözleri tercüman rehberlerin önemini ve etkisini açıkça vurgulamaktadır (Ahipaşaoğlu, 2006);

'....Tercüman rehber, kendi ülkesinin canlı propagandacısı ve reklamcısıdır. Çok zaman olumsuz propagandalarla noksan ve yanlış bilgilerle doldurulmuş bir seyyaha yurduunu sevdirecek, kötü yargılarını değiştirecek kişi, o seyyahla birkaç saat arkadaşlık yapan tercüman rehberdir. Tercüman rehberimizin önemi ve milli görevde elde edecekleri başarı binlerce lira harcanması ile yapılacak propagandadan daha kuvvetli ve daha etkilidir. Her dil bilen ve tahsili olan kişi seyyah tercüman rehberi olamaz. Evvela bunların güvenilir, sağlam karakterli, ince ruhlu, bilgili, sempatik olması şarttır. ...'.

1965'li yıllardan itibaren Turizm ve Tanıtma Bakanlığı tarafından kapsamlı tercüman rehberlik kursları İstanbul, İzmir ve Antalya'da açılmıştır. 3 Eylül 1971'de yayınlanan 13945 sayılı 'Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği' 21 Mart 1974 yılında 'Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği' şeklinde isim değişikliğine uğramıştır. Takip eden 1981, 1983, 1986, 1988 yıllarında da

revizyon geçirmiştir (Ahipaşaoğlu, 2006: 27-28). 25.11.2005 tarihli yönetmeliğe rehber olabilmek için en az iki yıllık önlisans veya lisans programlarının rehberlik bölümünden mezun olma şartı getirilerek Bakanlık tarafından kokart verilmesi kabul edilmiştir. Son olarak 22.06.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6326 sayılı ‘Turist Rehberliği Meslek Kanunu’ ile turist rehberliği meslek olarak kabul edilerek meslek yasasına kavuşmuştur. Altı bölüm ve yetmiş bir maddeden oluşan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nin ilk bölümü amaçtan; ikinci bölümü turist rehberliği sertifika programından, üçüncü bölümü turist rehberliği hizmetlerinden; dördüncü bölüm mesleğin denetlenmesi ve disiplin işlemlerinden; beşinci bölüm meslek kuruluşlarından; son olarak altıncı bölüm ise sınav uygulama gezisinden oluşmaktadır. Ayrıca 5544 sayılı MYK (Mesleki Yeterlilik Kurumu)’nın Kanunu ile Ulusal Meslek Standardı’na göre, profesyonel turist rehberliği Seviye 5 şeklinde belirlenmiş, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği) aracılığıyla mesleğe ilişkin görev, çalışma, usul ve esasları belirlenmiştir (portal.myk.gov.tr; 27.11.2020).

Tarihsel bir perspektiften profesyonel turist rehberliğinin anlatıldığı bu bölümde günümüz rehberlerine ışık tutan, yol gösteren, rehber pirleri olarak bilinen yazarlar ve eserleri şu şekildedir; Karanlık Çağ olarak da bilinen İ.Ö. 8. yüzyılda yaşamış olan Homeros’un yazıya döktüğü İlyada ve Odysseia eseri, Hesiodos’un Theogonia’sı, gezi yazılarında edindiği gözlemleri paylaşan tarih yazarlığının kurucusu Herodotos, Ksenophon’un Anabasis’i, Coğrafyacı Strabon, Orta Çağ Müslüman seyyahlardan İbn Battuta, boş sayfalarını tamamlamaya ömrü yetmediği düşünülen on ciltlik eseriyle Evliya Çelebi’nin Seyahatname’si, Türkiye’nin ilk profesyonel turist rehberlerinden Hayrünnisa İnci Pirinçcioğlu, Halikarnas Balıkcısı lakabıyla bilinen Musa Cevat Şakir Kabaağaçlı (Güneş ve Çokbankır Şengül, 2017: 8-14).

2.2. Profesyonel Turist Rehberliği Kavramı ve Tanımı

Profesyonel turist rehberliği mesleğinin icra edilmesi çok eski zamanlara dayansa da bir meslek olarak tanınması ve kabul görmesi yakın zamanda gerçekleşmiştir. Bunu etkileyen birçok içsel ve dışsal faktörler bir sonraki başlık altında irdelenecektir. Kavramsal açıdan bakıldığında alanyazında, profesyonel turist rehberliği mesleğinin birçok ifadeyle (turist rehberi, turist tercüman rehberi, tercüman, tercüman rehber, tur lideri, tur yöneticisi) eş değer kullanıldığı görülmektedir. Bunun sebebi olarak ise, yabancı çevirilerde aynı anlamlara gelen kelimelerin Türkçe’ye çevrilmesinde farklılıklar ortaya çıkması ve Türkçe’de her birine farklı anlamlar yüklenmesidir. Yaygın olarak turist rehberi olarak kullanılan kavrama ilişkin alanyazında yerli ve yabancı araştırmacılar tarafından yapılan tanımlamalar aşağıdaki gibidir.



Tablo 2.1 Turist Rehberliği Tanımlamaları

Araştırmacı(lar)	Tanım
Hacıoğlu (1989: 135)	Verilen seyahat programını uygulayan, ülkeye gelen turist gruplarına yardımcı olan, yöre/bölge ve tarihi eserlerle ilgili onlara bilgi veren ve turun yönetiminden birinci derecede sorumlu olan kişi
Usta (1992: 167)	Yerli ve yabancı turistlere; ülkeye ait somut ve soyut değerleri; talep edilen dilde takdim etmek, turistlere tur esnasında yaverlik yapabilecek ve doğru bilgiler sunabilecek kişi
Powell (1993)	Antik dönemden beri insanların merak sonucu dünyayı keşfe çıkması ve ziyaret ettikleri yerlerde kendilerine ait iz bırakmasıyla ilk öncüler, kaşifler seyyahlar, tercümanlar olarak duyduğumuz kişiler günümüzün turist rehberi
Çimrin (1995: 9)	Turistlere, ziyaretçilere ve misafirlere refakat ederek; doğal, tarihi ve sanatsal yerleri, kültürel-folklorik özellikleri vb. birçok alanda bilgiler sunan, dolaştıran, bağlantılar sağlayan kimse
İçöz (1996)	Tur esnasında tur programını yöneten, ziyaretçilere eşlik eden ve bölge ile ilgili bilgiler veren tur boyunca gerekli şartların yerine getirilmesini sağlayan ve herhangi bir sorunu çözen kişi
Yıldız vd. (1997: 10)	Turistlerin gezilerinde, onlarla iletişim sağlayan, turistlerin seyahatleri boyunca ziyaret edilen yereli bütün haliyle takdim eden, turistlerin turizm yerelinde iyi zaman harcamasına katkıda bulunan, olağan dışı anlarda turistlere yardımcı olan, haklarını koruyan kişi
Poria vd. (2006: 171)	Turistlerin bilgilerini zenginleştiren bilgi çeşmesi

Turist rehberlerine ilişkin araştırmacılar tarafından turist rehberliğine yüklenen anlamlar Tablo 2.2’de sunulmuştur. Hacıoğlu (1989), turist rehberini turdan sorumlu birinci kişi olarak nitelerken, Usta (1992), yol süresince yaverlik yapan kişi, Çimrin (1995) bağlantılar sağlayan kimse, İçöz (1996), herhangi bir sorunu çözen kişi olarak nitelendirmiştir. Öte yandan turist rehberini Dahles (2002) misafirperver bir elçi, Poria ve arkadaşları (2006) bilgi çeşmesi olarak tasvir etmiştir. Genel olarak her iki tabloya bakıldığında tur rehberlerine ilişkin tanımlamalarda; *önderlik*, *liderlik*, *yol gösterici*, *arabulucu* ve *yorumlayıcı* ifadelerin daha çok tekrar edildiği ortaya çıkmıştır. Nitekim bu ifadeler turist rehberliği mesleğini çağrıştıran bir nevi anahtar kelimelerdir. Bu anahtar kelimeler çerçevesinde turist rehberleri irdelendiğinde ise, rehberin gerçekleştirdiği turun kendisi aslında bir gruptur; bu gruba ait üyeler tura katılan turistlerden oluşmaktadır, grup dinamizmi tur esnasında gerçekleşir, bazı yönlerden formal grup özelliği de göstermektedir, aynı zamanda mekansız bir organizasyon gibi bir ara, belirli bir zaman diliminde, bir amacı gerçekleştirmek üzere insanların oluşturduğu geçici bir organizasyon olarak da tanımlanabilir.

Tablo 2.2 Turist Rehberliğine Yüklenen Anlamlar

Holloway (1981)	Kurye, eşlik eden, Misyoner, Elçi, Önder, Kollayıcı melek, Disiplin sağlayıcı-Amir
Tang (1989)	Seyahat yöneticisi, Grup danışmanı, Oyuncu Tur yöneticisi, Tur rehberi Tur eşlikçisi/eskordu, Tur lideri
Pond (1993)	Tur yöneticisi, Tur eşlikçisi/eskordu Tur lideri, Tur rehberi, şehir rehberi, Step-on guide/Nokta rehber
McDonnell (2001)	Yol gösterici, danışman, arabulucu ve yorumcu
Ap ve Wong (2001)	Lider ve arabulucu
Dahles (2002)	Halkla ilişkiler uzmanı, yol gösterici, araştırmacı, danışman ve arabulucu
Cohen vd. (2002)	Akıl hocası, öğretici, önder danışman ve arabulucu
Leclerc ve Martin (2004); Reisinger ve Steiner (2006)	Kültür simsarı, aracı ve yorumcu
Zhang ve Chow (2004) ; Salazar (2005)	Eğlendirici
Bowie ve Chang (2005)	Psikolog, diplomat, kabin memuru, animatör, haber sunucusu, anlatıcı ve çevirmen
Black ve Weiler (2005)	Eğitimci
Rabotic (2011)	Lider ve düzenleyici, eşlikçi, bakıcı, büyükelçi ve destinasyon koruyucusu

Kaynak: Kılıçhan (2019: 20); Güzel ve Köroğlu (2014: 942)'dan derlenmiştir.

Cohen (1985), modern turist rehberliğinde iki çıkış çizginin var olduğundan bahsetmiş ve bu çıkış çizgilerinin yol buluculuğu/göstericiliği ve akıl hocalığı olduğunu belirtmiştir. Ona göre, turist rehberliği liderlik ve aracılık rolünde dört ana bileşen bulunmaktadır ve bunlar sırasıyla; araçsal, sosyal, etkileşimsel ve iletişimsel faktörlerdir. Ayrıca Cohen (1985), kılavuz yani yol göstericiliği rolünün farklı olduğunu ifade ederek; kılavuzun işlevini ekolojik turizm sisteminin marjinal bölgelerinde turistik yerler üretmek olduğunu, bu bağlamda turistlerin önceden keşfetmediği yerlerde, deneyimlemediği alanlarda onlara liderlik eden coğrafi rehberler olduğunu ifade etmiştir. Bu gruba giren turist rehberleri şehir merkezlerinden ziyade doğal alanlarda vadi, dağ gibi ulaşılması güç sahalarda hizmet sunmaktadır.

Mesleğin kurumsal boyutta birlikler (FEG, WFTGA, TUREB, MYK) tarafından belirlenen mevcut tanımlamalarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 2.3 Kurumsal Birlikler Tarafından Turist Rehberliği Tanımlamaları

Avrupa Turist Rehberleri Birliği (FEG)	Ülkedeki yasal otorite aracılığıyla onaylı bölgesel turist rehberi sertifikasına sahip; ziyaretçilere, onların tercih ettikleri dillerde, bölgenin doğal ve kültürel mirasını anlatan kişidir.
Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu (WFTGA)	Yerli veya yabancı grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların istekleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir anlatımla bunları ziyaretçilerine aktaran, yetkili otoritelerce tanınan kişidir.
Turist Rehberliği Birliği (TUREB)	Seyahat acenteciliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini ya da seyahat acentelerince düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yürütülmesini sağlayan kişidir.
Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)	Profesyonel turist rehberi (Seviye 5), yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartında belirtilen dillerde rehberlik eden, Türkiye’de tanıttığı bölgenin tarihi, kültürel ve doğal mirası hakkında bilimsel ve kapsamlı bilgi sahibi olan ve bu bilgileri iyi derecede bildiği en az bir yabancı dil ile turistlere aktarabilen, Türkiye’nin imajını en iyi şekilde yansıtabilen, seyahat acenteleri tarafından düzenlenen tur programlarını seyahat acentelerinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürüten, gezi programının tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan veya müze ve ören yerlerinde organize olmuş grup/kişilere rehberlik eden kişidir.

Kaynak: tureb.org.tr/tr/Page/Detail/62; 28.10.2020; myk.gov.tr/; 28.10.2020.

Ulusal Meslek Standardı’na göre, seviye 5 olarak nitelendirilen profesyonel turist rehberliği meslek tanımlamasında en az bir yabancı dil şartı ifade edilmiş olup, ülkenin imajını en iyi yansıtabilen seyahat acenteleri betimlemesi yapılmıştır. Avrupa Turist Rehberleri Birliği (FEG), Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu (WFTGA) ve Turist Rehberliği Birliği (TUREB) tarafından yapılan tanımlamalar benzerlik göstermiş olup mesleğin icra edilebilmesi için yetkili otorite tarafından turist rehberliği sertifikasının yani çalışma kartının yasal bir zorunluluk olduğu vurgulanmıştır.

2.3. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Profili

Profesyonel turist rehberi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Profesyonel Turizm Rehberliği Yönetmeliği’ne göre, ‘*seyahat acenteciliği faaliyeti niteliğinde olmamak şartıyla kişi/grup veya yerli/yabancı turistlerin gezi başlamadan önce tercih ettikleri dil üzerinden ülkenin*

somut ve soyut tüm değerlerinin tanıtılması, gezdirilmesi ya da seyahat acentelerince hazırlanan turların gezi programını belirlenen yazılı belge dahilinde gerçekleşmesini sağlayan kişi' olarak ifade edilmiştir. Bu nedenle ülkeyi ziyaret eden turistlerin ülkeyle ilgili olarak ilk temasa geçtikleri kişi, ilk izlenimleri, onlarla beraber seyahat eden turist rehberleri olacaktır. Dolayısıyla profesyonel turist rehberlerinin ülke panoramasını çok iyi bilmesi gerekmektedir. Elbette ki bu da yeterli olmayacaktır. Profesyonel turist rehberleri aynı zamanda ülkenin canlı olarak propagandacıdır. Profesyonel turist rehberlerinin meslek profillerine ilişkin detaylı bilgilere sırasıyla aşağıda yer verilmiştir.

2.3.1. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Görevleri, İşlemleri ve Başarım Ölçütleri

Profesyonel turist rehberliği (Seviye 5) mesleği MYK'ya göre, uluslararası sınıflandırma sistemleri içerisinde ISCO 08: 5113 koduyla Seyahat Rehberleri içerisinde yer almaktadır. Ulusal Meslek Standardı'na göre, Profesyonel turist rehberliği mesleğinin görevleri, işlemleri ve başarım ölçütleri EK 7'de özetlenerek sunulmuştur.

Profesyonel turist rehberinin (Seviye 5), iş organizasyonundan önce iş güvenliği, çevre koruma mevzuatı, kalite yönetim sistemi gibi günümüz gerekliliklerini yerine getirmesi gerekmektedir. Daha sonrasında belirlenen iş organizasyonuna ilişkin öncesi-esnası-sonrası eylemlerini gerçekleştirmeli ve ardından mesleğini daha verimli hale getirmek amacıyla mesleki gelişimine yönelik eğitimsel faaliyetlere katılmalıdır. Bu yönüyle turist rehberleri zor ve meşakkatli bir mesleğin temsilcileri konumundadır.

2.3.2. Profesyonel Turist Rehberinin Meslekte Kullandığı Araç ve Gereçler

Profesyonel turist rehberlerinin mesleki faaliyetlerini gerçekleştirirken kullandıkları araç ve gereçler değişiklik göstermektedir. Bu değişiklik yaşanan zamana göre farklılık gösterebildiği gibi turist rehberlerince farklı tercih sebebi de olabilir veya doğa turuna çıkan bir turist rehberi ile kültür turuna çıkan bir turist rehberinin faydalandığı araç ve gereçler aynı olmayabilir.

Profesyonel turist rehberlerinin tercih ettikleri teknolojik uygulamalara bakıldığında, ilgili literatürde iki farklı ayırım yapıldığı görülmüştür. Değirmencioğlu ve Ahıpaşaoğlu (2003), rehberleri alanlarına yönelik turist rehberleri ve statik rehberler olmak üzere iki farklı bakımdan incelemiştir. Çolakoğlu (2010), turist rehberlerini kültür rehberleri, uzman rehberler ve nokta rehberler olarak üç gruba ayırmıştır. Tekin ve diğerleri (2017) ise uzmanlık alanlarına göre rehberler ve mobil rehberler olarak iki grup altında sınıflamıştır. Uzmanlık alanlarına göre turist rehberlerinin kullandıkları teknolojik uygulamalara mikrofon sistemi (headset), akıllı telefon uygulamaları ve mobil rehberler örnek verilebilir. Kapalı alan olarak günümüzde açık olarak da hizmet verebilen müzelerdeki sanal uygulamalar çatısı altında

interaktif inceleme sistemi uygulamaları, katmanlı hologram uygulamaları, , e-katalog, sanal asistan, sanal objeler, kiosk, arttırılmış gerçeklik, video mapping gibi uygulamalar turist rehberliği anlatımında destekleyici nitelikte olmaktadır. Yüzbaşıoğlu ve diğerleri (2018), akıllı turist rehberine yönelik yaptıkları ortak çalışma ile Antalya destinasyonu için küresel konumlandırma sistemi (GPS) ve yakın alan iletişimi (NFC) gibi teknolojilerden faydalanarak akıllı turist rehberi uygulamasını gerçekleştirmeyi amaçlayarak sistemin nasıl çalışabileceğini ortaya çıkarmışlardır.

2.3.3. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Bilgi ve Becerileri

Profesyonel turist rehberlerinin mesleki bilgi ve becerileri alanyazında daha çok turist rehberlerinin sahip olması gereken nitelikler veya özellikler başlığı altında belirtilmiştir. Bazı çalışmalarda ise turist rehberlerinin bilgi, beceri ve nitelikleri olarak üç grupta incelendiği ortaya çıkmıştır. Ele alınan bu tez çalışmasında ilgili Bakanlık ile TÜRSAB tarafından ortaklaşa yaptıkları profesyonel turist rehberliği meslek standardı göz önüne alınmış ve belirlenen mesleki bilgi ve beceriler bir başlık altında, mesleki tutum ve davranışlar bir diğer başlık altında incelenmiştir. Profesyonel turist rehberlerinin Ulusal Meslek Standardı'na göre sahip olması gerek mesleki bilgi ve becerileri aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 2.4 Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Bilgi ve Becerileri

Anadolu uygarlıkları bilgisi	Edebiyat bilgisi	İlk yardım bilgisi	Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi	Türkiye'deki müzeler hakkında bilgi
Anadolu'nun antik kentleri bilgisi	Eğlence ve boş zaman yönetimi bilgisi	İnsan psikolojisi bilgisi	Tur planlaması ve yönetimi bilgisi	Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
Anadolu'nun demografyası ve etnoloji bilgisi	Ekip çalışması yeteneği	İş sağlığı ve güvenliği önlemleri bilgisi	Turizm mevzuatı bilgisi	Yönetim ve organizasyon becerisi
Anlatım becerisi	Genel kültür bilgisi	Kentlerdeki alışveriş merkezleriyle ilgili bilgi	Turizm ekonomisi bilgisi	Yunan ve Roma mitolojisi bilgisi
Arkeoloji bilgisi	Genel turizm bilgisi	Öğrenme ve kendini geliştirme yeteneği	Turizm pazarlaması bilgisi	Zaman yönetimi bilgisi
Atatürk ilkeleri ve inkılâp tarihi bilgisi	Gezdirdiği grubun ülkesine ilişkin genel bilgi	Protokol bilgisi	Türk kültürü ve sanatı bilgisi	
Bilgisayar bilgisi	Haberleşme araçları bilgisi	Raporlama bilgisi	Türk tarihi bilgisi	
Çevre düzenlemeleri bilgisi	Hijyen bilgisi	Sanat tarihi bilgisi	Türk ve Anadolu mitolojisi bilgisi	
Dinler tarihi bilgisi	İkonografi bilgisi	Servis, bar ve mutfak temel bilgisi	Türkiye coğrafyası bilgisi	
Dünya uygarlık tarihi bilgisi	İletişim becerisi	Sosyoloji bilgisi	Türkiye'nin flora ve faunası hakkında bilgi	

Kaynak: Ulusal Meslek Standardı'na göre alfabetik olarak derlenmiştir (portal.myk.gov.tr; 27.11.2020).

Profesyonel turist rehberlerinin sahip olduğu bilgi ve becerilerinin yanı sıra kişisel olarak da birtakım duygusal, psikolojik, fiziksel, ruhsal, entelektüel, spirütüel (manevi) yönlerden de belirli yeterliliklere de sahip olması gerekir. Öncelikle de mesleğini icra edebilmesi için esen olması gerekmektedir. Esenlik, Türk Dil Kurumu'na göre sağlıklı, sıhhatli olma durumu anlamına gelmekte olup İngilizce karşılığı wellness, well-being olarak kullanılmaktadır (Bağcıoğlu ve Kaygın, 2018: 610).

2.3.4. Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Tutum ve Davranışları

Öncelikle tutum kavramı Türk Dil Kurumu'na göre, bir problemi ele alış şekli, bireyin sorunla karşılaştığında aldığı yol, davranış ise dıştan gözlenebilecek tepkiler şeklinde olarak ifade edilmektedir (sozluk.gov.tr/,10.03.2021). Tutum, bir olaya veya nesneye yönelik durumun değerlendirilmesidir. Tutum bilişsel alan, olayın veya nesnenin varlığına ilişkin bilinçli olma ve algılama olarak üç parçadan oluşmaktadır Davranış özetle bireyin deneyebileceği ve yapabileceği her şeyi ifade etmektedir. Davranışlar doğrudan gözlenebileceği gibi, dolaylı olarak da gözlenebilir. İnsanlar hayatta bulundukları sürece çevrelerini algılamakta, karşılaştığı canlı veya cansız her obje hakkında bilgi toplayarak bu bilgilere ilişkin düşünce, inanç, değerlerin etkisiyle davranış gösterebilmektedir. İlk karşılaşılan durumdan farklı olarak davranma söz konusu olduğu zaman tutum oluştuğunu söylemek mümkündür (Rosenberg ve Hovland, 1960). Endüstriyel psikoloji çerçevesinde değerlendirilen ve çokça araştırılan bir konu olarak verimlilik karşısı iş davranışı terimi örgüt kurallarını çiğneyen bu nedenle örgütün etkin bir şekilde işlemesi için tehdit oluşturan tüm istemli davranışlar için kullanılmaktadır. Verimlilik karşısı iş davranışları, hırsızlık, devamsızlık, işe geç gelme, alkol ve uyuşturucu kullanımı, kazalara sebebiyet verme, sabotaj, cinsel taciz ve benzeri birçok davranış ifade etmekle birlikte sadece bunlarla da sınırlı değildir. Öte yandan günümüzün temel sorunlarından sanal kaytarma davranışı da, verimlilik karşısı iş davranışları içerisinde sayılmıştır (Gültaş ve Tüzüner, 2017: 49).

Hizmet sektörü içinde yer alan turist rehberlerinin insanlarla uzun süre bir arada olmaları nedeniyle tutum ve davranışlarına özen göstermeleri gerekmektedir. Bu yönüyle bir bakıma örnek teşkil etmekte ve ülkesinin temsilciğini yapmaktadırlar. Turistler için gittikleri ülkelerdeki ilk izlenim ve son izlenim oldukça önemlidir. Turist rehberleri turistleri hem karşılayan hem de gönderen seyahat acentelerinin düzenlediği programlar içerisinde yer almaktadır. Tur esnasında turist rehberinin bir tutumu veya davranışı turist kafilesi üzerinde büyük bir etki yaratabilir. Bu etki ülkeye iyi bir reklam olabileceği gibi kötü bir reklam da

olabilir. Ulusal Meslek Standardı'na göre profesyonel turist rehberlerinin (Seviye 5) mesleki tutum ve davranışları aşağıdaki gibidir;

1. *Çalışmalarında disiplinli olmak*: Profesyonel turist rehberinin öncelikle disiplinli çalışması gerekmektedir. Bir plan dahilinde hareket edildiği için hazırlarını ona göre yapmalı, beklenen zamanda, beklenen hizmeti, bekleyen turiste sunmalıdır.

2. *Çevre korumaya karşı duyarlı olmak*: Profesyonel turist rehberinin çevreye karşı son derece duyarlı olmalıdır. Sürdürülebilir bakış açısıyla hareket etmeli ve bu duyarlılığını turistlere de hissettirmelidir. Çevreye verilen zararın minimum düzeyde olmasını sağlamalıdır. Yaptığı turlarda gerekirse turistlere çevre bilgisi vermeli ve turistlere çevre bilinci aşılamalıdır.

3. *İnanç, düşünce, cinsiyet vb. konularda eşit davranmak*: Profesyonel turist rehberi hümanist bir yaklaşımla hareket eder. Bu nedenle hangi turist kafilesi olursa olsun her bireye eşit davranmak zorundadır. Ayrıca turistleri sahip olduğu inanç veya düşünce sistemine göre yargılamamalıdır. Bu yönüyle turist rehberleri hoşgörülü olmak zorundadırlar.

4. *Gezdirdiği yerler ve gruplar hakkında meraklı olmak*: Profesyonel turist rehberi görevi öncesinde şahsi hazırlığını yapmalıdır. Gezdireceği mekanlar konusunda bilgilerini gözden geçirmeli varsa yeni bilgilerle sentezlemelidir. Öte yandan alacağı turist grubu üzerine hazırlık yapmak zorundadır. Bu nedenle turist rehberleri birer araştırmacı kimliği taşımaktadır.

5. *Grubun yapısına uygun telaffuz ve davranışlarda bulunmak*: Profesyonel turist rehberleri gruplarını iyi tanımaları ve ona göre hareket etmelidir. Bazen bir mimik veya bir ses tonu bile gruba etkileşimini etkileyebilir. Grubun yaş grubu, meslek grubu, eğitim ve kültür düzeyi, milliyeti vb. pek çok değişken faktör turist rehberinin gösterdiği davranışlarda etkilidir.

6. *Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak*: Profesyonel turist rehberi 'kaizen' yaklaşımıyla hareket etmelidir. İşletmeler için sürekli değişim ve iyileştirmeler anlamını ifade eden bu yaklaşım turist rehberleri perpektifinden sürekli yenilikleri izlemek, yeni bilgiler öğrenmek, kendini yenilemek şeklinde tarif edilebilir.

7. *Konferans, eğitim, seminer vb. faaliyetlere katılma konusunda hevesli olmak*: Profesyonel turist rehberlerinin mesleki gelişimlerine katkı sağlayabilmeleri için hizmet içi eğitimlere ve seminerlere gönüllü olarak katılmaları gerekmektedir.

8. *Bağlantı kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak*: Profesyonel turist rehberleri meslekleri gereği dünyanın birçok farklı yerinden insanlarla bir araya gelmektedir. Bu

durumda bir dünya insanı olarak etkileşimde bulundukları kişilerle iyi bir diyalog kurmalı ve devamını getirmelidir (Şahin, 2017: 221).

9. Bağlantı kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve kibar davranmak: Profesyonel turist rehberlerinin çalışma saatleri kimi zaman yoğun olabildiği gibi çıktığı turlarda kötü hava koşullarıyla karşı karşıya kalabilir. Bu nedenle turist rehberinin her zaman güler yüzlü olması ve karşı tarafa (turistlere) nazik davranması gerekmektedir.

10. İşletmeye ait malzeme ve ekipmanın kullanımına itina göstermek: Profesyonel turist rehberi kendisine temin edilen araç ve gereçler olmak üzere kullandığı tüm donanımlara özen göstermelidir.

11. Olan veya olası problemler karşısında serinkanlı olmak ve problemleri çözmek: Profesyonel turist rehberliği mesleği bir bakımdan riskli bir meslektir. Tur esnasında yaşanan bir kazada veya bir sorunda son derece sakin ve soğukkanlı olmalıdır. Turist rehberi krizleri iyi yönetebilmeli ve karşılaşılan problemlere çözüm üretebilmelidir.

12. Kişisel bakım ve hijyenine özen göstermek: Profesyonel turist rehberinin dış görünümüne, kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmesi gerekmektedir. Çünkü turist rehberi ülkesinin reklamcısı, pazarlayıcısı, propagandacıdır. Ülkenin imajını da turist rehberleri etkilemektedir.

13. Meslek ahlakına sahip olmak: Her mesleğin kendi içinde olduğu gibi profesyonel turist rehberlerinin de bir meslek ahlakı bulunmaktadır ve buna sahip çıkması gerekmektedir.

14. Meslek üzerine gelişmeye açık olmak ve yeni gelişmeleri takip etmek: Kimi arkeolojik kazılar sonucunda bilinen bilgilerin yenilenmesi veya mevcut bilginin yanlış olduğu ortaya çıkabilir. Tur esnasında böyle bir durumda karşılaşmamak için turist rehberinin güncel bilgileri takip etmesi gerekmektedir. Aynı zamanda kendisine mesleki katkı sağlamak amacıyla da mesleki bilgilerini geliştirmelidir.

15. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek: Profesyonel turist rehberi kendisine verilen sorumlulukları bilmeli ve bunları yerine getirmelidir. Bu nedenle turist rehberleri iyi bir planlama yaparak verilen programa uygun şekilde hareket etmelidir.

16. Gerçekleşen iş ve süreçler konusunda dakik olmak: Profesyonel turist rehberleri dakik olmak zorundadır. Yapılacak işlerin gereklerini yerine getirmeli, doğru zamanda, doğru yerde, doğru işte olmalıdırlar.

2.4. Profesyonel Turist Rehberliğinde Yasal Düzenlemeler

Turizm endüstrisi içerisinde yer alan seyahat sektöründe ara hizmet sunucuları olarak çeşitli rehberlerle karşılaşmaktadır. Kimlerin profesyonel turist rehberliği yapacağının

tespiti, seçimi ve eğitilip yetiştirilmesi ülkemizde devlete bırakılmış bir uygulamadır. Profesyonel turist rehberin yapacağı iş, sorumlulukları, rehber olabilmenin şartları ve benzeri konular “Profesyonel Turist Rehberleri Yönetmeliği” ile belirlenmiştir. Yasal düzenlemeler ana başlığı altında profesyonel turist rehberlerinin çalışma alanları, 6326 Turist Rehberliği Meslek Kanunu, mesleğin etik ilkeleri ve meslek örgütleri açıklanmaya çalışılmıştır.

2.4.1. Profesyonel Turist Rehberinin Çalışma Alanları ve Türleri

Öncelikle profesyonel turist rehberleri çalışma durumlarına göre iki grupta incelenmektedir.

- *Eylemli turist rehberi*, çalışma kartına sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberleri anlamına gelirken,
- *Eylemsiz turist rehberi* ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberlerini ifade etmektedir (Türsab, 2020).

Eylemsiz turist rehberleri, eylemli turist rehberlerinin ödediği aidatın beşte biri oranında aidat ödemektedirler. Eylemsiz turist rehberleri, meslek kuruluşları organlarının seçimlerinde oy kullanamaz ve bu organlarda görev alamazlar. Aralıksız sekiz yıl süreyle eylemsiz turist rehberi olarak kalanların eylemli turist rehberi olabilmeleri için, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yapılan sınava katılarak başarılı olmaları gerekmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma alanlarının kimi durumlarda farklı olması beraberinde profesyonel turist türlerini ortaya çıkarmıştır.

Ahipaşaoğlu (2006), profesyonel turist rehberlerini üç sınıfa ayırmıştır. Bunlar;

1. Genel kültür rehberler,
2. Konferansçı rehberler ve
3. Uzman rehberler şeklindedir.

Ahipaşaoğlu'nun yaptığı bu sınıflamada şehir rehberlerine yer vermemesi dikkat çekmektedir.

Tetik (2012), turist rehberliği ve ekoturizm konulu doktora tezinde yabancı alanyazına göre profesyonel turist rehberliği türlerini şu şekilde gruplamıştır;

- Destinasyon (Yerel) Rehberleri
- Şehir Rehberleri
- Uzman Rehberler
- Step-on Rehberleri
- Gemi Rehberleri

Güney Afrika Turist Rehberleri Birliği'ne göre; turist rehberleri, çalışma alanlarına göre;

- Doğa rehberleri,
- Kültür rehberleri
- Macera rehberleri şeklinde üçe ayrılmaktadır (www.theta.org.za; 30.11.2020).

Özet olarak, profesyonel turist rehberlerinin çalışma alanları ve türleri aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 2.5 Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Alanları ve Türleri

Genel kültür rehberleri	Bilimsel bakımdan tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi bilgi sahip fakat hiçbir alanda uzman olmayan kişilerdir. Ortalama bir turistin beklentilerini karşılamak üzere eğitilirler. Müze ve ören yerlerini anlatan, yol gösteren, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapan kişilerdir.
Konferansçı rehberler	Şehirlerarası uzun etaplarda veya akşam yemekleri sonrasında; gruba programlarında öngörülen konularda seminerler veren kişilerdir. Seminer konuları ülkenin eğitim sisteminden köy el sanatlarına kadar değişik konuları barındırabilir. Daha çok kapalı gruplar ve özel programlar için görevlendirilirler. Ele alınacak konularla ilgili eğitilmiş veya o konuya dair özel ilgisi olan genel kültür rehberleri arasından tercih edilirler.
Uzman rehberler	Belirli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Belirli bir konu olarak Hititoloji, Hristiyanlık Tarihi, Fauna, Kuşların Göçleri gibi bilgi alanlarıdır. Belirli bir etkinlik alanı olarak; sörf, sualtı yarışmaları, avcılık, yürüyüş gibi daha çok sportif yanı ağır basan etkinliklerdir. Özel yeteneklere sahip olan rehberlerdir. Bisikletli turlar, rafting, hiking gibi özel ilgi alanlarına giren turlara ve yoğunlukla fiziksel güç isteyen turlara eşlik ederler.
Destinasyon (Yerel) Rehberleri	Sınırlı turistik alanlarda veya belirli bir binada rehberlik ederler. Turlarını yürüyerek gerçekleştirirler. Gönüllü olarak müzelerde görev alan rehberler ise “doçent” olarak adlandırılırlar.
Şehir Rehberleri	Otobüsle ya da taksi gibi bir araçla şehri tanıtmak amaçlı yapılan turlara rehberlik ederler.
Step-on Rehberleri	Serbest çalışan tur grubu tarafından kiralanan rehberlerdir. Bir otobüsle birden fazla destinasyonu gezen gruba katılırlar ve turun bir kısmında gruba rehberlik ederler
Gemi Rehberleri	Gezi teknelerinde ya da kurvaziyer gemilerde çalışan rehberlerdir.

Kaynak: Tetik (2006) ve Tetik (2012) doktora tezlerinden derlenmiştir.

Profesyonel turist rehberleri 4857 sayılı İş Kanunu açısından ele alındığında işçi veya işveren konumunda bulunabilmektedirler (Demircan, 2007: 17). Bu durumda profesyonel turist rehberleri; bir seyahat acentesine bağımlı olarak çalışabildikleri gibi serbest çalışma olanağına da sahiptirler. Böylece profesyonel turist rehberlerini çalışma şekli bakımından bağımlı ve bağımsız olarak iki grupta incelemek mümkün olabilir.

2.4.2. Profesyonel Turist Rehberliği Meslek Kanunu, Hak ve Yükümlülükleri

1618 sayılı Kanun açısından, “rehber” Kültür ve Turizm Bakanlığı’na verilen belge sahibi kişiyi ifade etmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan yönetmelikte rehber, “profesyonel turist rehberlerini ifade eder” şeklinde belirtilmiştir. Rehber, turist rehberi de denmektedir. Türk Standardı TS 12686’da tanımlanan “turist rehberi” ibaresi

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nde "profesyonel turist rehberi" olarak tanımlanan kişiyi ifade etmektedir (Demircan, 2007).

7 Haziran 2012 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi tarafından onaylanan ve 22 Haziran 2012'de Resmi Gazetede "6326 Turist Rehberliği Meslek Kanunu" olarak yayınlanan en son düzeltme ile Türkiye'de Turist Rehberliği Mesleği günümüzdeki güncel halini almıştır. 6326 sayılı kanun ile turist rehberliği mesleğine yeni uygulamalar ve kavramlar eklenmiştir. İlgili kavramların bazıları aşağıdaki tabloda yönetmeliğe göre açıklanarak sunulmuştur.

Tablo 2.6 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na İlişkin Bazı Kavramlar

Profesyonel turist rehberleri	'Belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış olup yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişiler'dir.
Çalışma Kartı	Kültür ve Turizm Bakanlığından "Turist Rehberliği Ruhsatnamesi" almış rehberler bağlı bulundukları rehber odalarına başvurarak çalışma kartı almalarına hak tanınmıştır. Çalışma kartlarının 1 yıl geçerliliği bulunmaktadır ve çalışma izin belgesidir. Aralık ayının sonuna kadar turist rehberi odalarına teslim edilmek üzere TUREB tarafından hazırlanan çalışma kartlarının üzerinde rehberin kimlik bilgileri, güncel fotoğrafı, ruhsatname numarası, oda kayıt numarası gibi bilgiler basılarak hazırlanmaktadır.
Ruhsatname	6326 sayılı kanundaki tanıma göre; "ruhsatname, mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgeyi" belirtmektedir. Turist Rehberliği Meslek Kanunundaki 3. Madde deki şartları yerine getiren ve Turist Rehberliği Mesleğini icra etmek isteyen bireyler ruhsatname almak için Kültür ve Turizm Bakanlığına başvururlar.
Eylemli Turist Rehberi	'Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberi'dir. Çalışma kartının her yıl yenilenmesi eylemli turist rehberi olmanın şartları arasındadır.
Eylemsiz Turist Rehberi	'Ruhsatname sahibi olup, çalışma kartı olmayan turist rehberi'dir. İstedikleri zaman eylemli turist rehberi olma hakkına sahip olan bu kişiler rehber odalarının ve TUREB seçimlerinde oy kullanma hakkına sahip değildir. Eylemsiz turist rehberi olarak aralıksız sekiz yıl süresince meslekte bulunan bireyler tekrar eylemli rehber olmak istedikleri takdirde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen sınavda başarılı olmaları halinde yeniden eylemli turist rehberi olabilirler.
İhtar Cezası	Görev sırasında rehberlik kimlik kartı üzerinde bulundurmaman turist rehberlerine, denetleme görevlisinin verdiği rapor üzerine bağlı bulunduğu bölgenin İl Müdürlüğü tarafından ihtar cezası verilir. Bu ceza Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bildirilir.

Kaynak: Bulut (2019)

İlgili yönetmelikte profesyonel turist rehberlerinin haklarını şu şekilde özetlemek mümkündür.

- Ücret isteme hakkı,
- Mesleğin yapılmasında tekel hakkı,
- Üst gruba geçme hakkı.

Üst gruba geçme hakkı kısaca, profesyonel turist rehberliği bölge çapında ve ülke çapında olmak üzere iki grupta uygulanmaktadır. Bölgesel olarak görev yapan bölgesel turist rehberi dilerse gerekli şartları taşımak şartıyla ülkesel çapta turist rehberli olma hakkını ilgili

sınavda başarılı olarak elde edebilir veya dil ekletmek isteyen turist rehberleri benzer bir uygulama ile sınavdan başarılı sonuç alarak dil ekletebilir. Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'nin tamamı EK 6'da bulunmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin yükümlülükleri ise;

- Meslek kurallarına uyma zorunluluğu,
- Vize Zorunluluğu,
- Kimlik kartı ve ruhsatname takma zorunluluğu şeklindedir (Tetik, 2006).

2.4.3. Profesyonel Turist Rehberliği Etik İlkeleri

Farklı kültürleri deneyimlemek için yolculuğa çıkan turistlerle uzun bir süre geçiren ve karşılıklı etkileşimde bulunan şüphesiz ki profesyonel turist rehberleridir. Alanyazın incelemesinde, profesyonel turist rehberliği mesleği küresel etik ilkelerinin kurum ve kuruluşlar tarafından belirlendiği ortaya çıkmıştır.

Dünya Turist Rehberliği Birlikleri Federasyonu (WFTGA) ile Avrupa Turist Rehberleri Federasyonu (FEG) tarafından belirlenen turist rehberliği meslek ilkeleri şu şekildedir;

- a) Turist rehberleri turistlere özen göstermeli, ilgilenmeli, profesyonel bir hizmet vermelidir; bunları uygularken önyargıdan uzak ve tarafsız olmalıdır.
- b) Turist rehberlerinin anlatımları ve sunumları gerçeği yansıtmalıdır.
- c) Turist rehberi turizm sektörü içinde yer alan meslektaşlarına adil ve makul bir şekilde davranmalıdır.
- d) Turist rehberi ülkesindeki turizm itibarını korumak amacıyla doğaya, vahşi hayata, canlı ve cansız varlıklara, yerel halka, yerel kültüre, değerlere saygı göstermeli ve saygı gösterilmesi için gereken çabayı sarf etmelidir.
- e) Turist rehberi ülkesinin temsilcisi-elçisi konumundadır, bu amaçla turistleri karşılayarak ülkesine katkı sağlayacak şekilde destinasyonları tanıtmalıdır.

Ülkemizde Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'nin Madde 30 (1) göre, turist rehberliği meslek ilkeleri şu şekildedir;

- Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmalı,
- Yasal kuralları bilmeli ve hizmet standartlarını sağlamalı,
- Adil, dürüst, tarafsız, saygılı, nazik olmalı,
- Güvenilir ve sorumluluk sahibi olmalı,
- Somut değerleri (çevre, doğal, tarihi ve kültürel varlıklar) korumalı,
- Görev ve yetkisi dışında, gerçek dışında beyanda bulunmamalı,

- Mesleği zedeleyecek tutum ve davranışlardan kaçınmalı,
- Politik, siyasi, ekonomik görüşlerinin genel görüş olarak paylaşmamalı,
- Meslekten çıkarma vb. ceza almış durumunda olanlar belirlenen süre içerisinde çalışma kartını teslim etmelidir (Öter, 2017: 110-117).

Ek olarak, meslek etiği dışında Dünya Turizm Örgütü Santiago’da turizmin çevreye ve topluma olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla sorumlu ve sürdürülebilir bakış açısı ile Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesini ortaya koymuştur. Doğal çevreye, sosyokültürel çevreye, turistlere ve çalışanlara etik olarak yaklaşılması gerektiği bu bildirmede vurgulanmıştır.

2.4.4. Profesyonel Turist Rehberliği Örgütleri

Ülkelerin canlı propagandacıları, ülkelerin kültür veya barış elçileri olarak nitelendirilen profesyonel turist rehberlerinin bölgesel ve ülkesel boyutta örgütlendiği görülmüştür. Meslekte profesyonelleşme süreciyle beraber farklı platformlarda bir araya gelen rehberlerin ulusal ve uluslararası üye olabildiği mesleki örgütlere aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 2.7 Profesyonel Turist Rehberliği Örgütleri

Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu (WFTGA)	İsrail Rehberler Birliği’nin öncülüğünde 1985 yılında toplanan Birinci Uluslararası Turist Rehberleri Konferansı sırasında, yine İsrailli rehberlerin önerileri ile kurulmuş olan bir birliktir. Federasyon resmen 1987 yılında Viyana’da toplanan ikinci kongre sonrasında Avusturya yasalarına göre, kâr amacı gütmeyen bir kuruluş olarak kurulmuştur. Üç ayda bir elektronik ortamda yayımlanan Guidelines International adlı bir yayın organına sahiptir.
Avrupa Turist Rehberleri Birliği (FEG)	Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği standartlarının belirlenmesi, turist rehberlerinin eğitim kriterleri, çalışma koşulları, hizmetlerin serbest dolaşımı prensibi çerçevesinde sorunların nasıl çözüleceği konularında çalışmalar sürdürmek üzere 1986 yılında Paris’te kurulmuştur. Birliğin temel amaçları; Avrupa turist rehberlerinin sesini duyurmak, turist rehberliğini tanıtmak, yüksek standartlarda ve kalitede hizmet sunumu için turist rehberi yetiştirmek ve eğitmek, kalite ve davranış standartlarını yükseltmek, karşılıklı yarar sağlamak için üyelerini bir araya getirmek vb. Mevcut tam üyeler: “Avusturya, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Fransa, Almanya, Yunanistan, İrlanda, İtalya, Letonya, Hollanda, Portekiz, Rusya, İspanya, İsveç ve Birleşik Krallık”. Ortak üyeler şunlardır: “Arnavutluk, Estonya, Macaristan, İzlanda, Lüksemburg, Malta, Karadağ, Polonya, Slovenya ve Ukrayna”.
Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB)	TUREB 22.06.2012 tarihinde 28331 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” uyarınca kurulmuştur. Bünyesindeki yedi meslek odası ve altı bölgesel meslek odası olmak üzere Türkiye genelinde örgütlenmiştir ve on üç odanın kamu kurumu niteliğinde meslek üst kuruluşudur. 18.07.2013 tarihinde yapılan I. Olağan Genel Kurulunda birlik merkezi olarak Ankara seçilmiş, 01.10.2013 tarihinden bu yana da şu anki adresinde kuruluşunu tamamlayarak hizmet vermektedir. Bir ilde en az yüz elli rehberin bulunması ve toplam meslek mensubunun %33’ünün başvurusuyla ve bakanlık izniyle meslek odaları kurulmaktadır.

Kaynak: Kılıçhan (2019)’dan derlenmiştir.

2020 yılının Ağustos Ayı itibarıyla başvuru ve alınan Turist Rehberliği Birliği isim ve tescilli logosuna ait görsel aşağıda sunulmuştur.

Turist Rehberliği Birliği'ne kayıtlı turist rehberlerine ilişkin sayısal veriler aşağıda tablolar halinde gösterilmiştir. İlk olarak rehber odalarına kayıtlı ülkesel-bölgesel, eylemli-eylemsiz ve toplam rehber sayıları, daha sonra cinsiyetlere göre rehberler, bölgelere göre rehberler ve yabancı dillere göre rehberler şeklinde istatistiki veriler sunulmuştur.

Tablo 2.8 Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları

ODA	ÜLKESEL	ÜLKESEL_EYLEMLİ	ÜLKESEL_EYLEMSİZ	BÖLGESEL	BÖLGESEL_EYLEMLİ	BÖLGESEL_EYLEMSİZ	EYLEMLİ	EYLEMSİZ	ODA_TOPLAM_REHBER
ADRO	152	108	44	17	15	2	123	46	169
ANRO	723	396	327	97	83	14	479	341	820
ARO	1621	1295	326	88	77	11	1372	337	1709
ATRO	558	459	99	123	105	18	564	117	681
BURO	103	75	28	31	26	5	101	33	134
ÇARO	145	124	21	57	50	7	174	28	202
GARO	117	87	30	50	38	12	125	42	167
İRO	4249	3141	1108	502	422	80	3563	1188	4751
İZRO	990	732	258	115	95	20	827	278	1105
MUTRO	391	286	105	40	34	6	320	111	431
NERO	564	478	86	187	174	13	652	99	751
ŞURO	113	75	38	31	27	4	102	42	144
TRO	105	77	28	25	22	3	99	31	130
TOPLAM	9831	7333	2498	1363	1168	195	8501	2693	11194

Kaynak: Tureb İstatistikleri (2020)

Turist Rehberliği Birliği'ne kayıtlı, cinsiyetlere göre rehber sayılarına aşağıda yer verilmiştir. Cinsiyetlere bağlı toplam rehber sayılarına bakıldığında, mesleği icra edenlerin daha çok erkek rehberlerden oluştuğu ve arada büyük bir farkın bulunduğu söylenilebilir. Yılmaz ve Köroğlu (2012: 635) tarafından yapılan araştırmada kadın rehberlerin, aile kaynaklı sebeplerden dolayı erkeklerden daha az rehberlik mesleğini seçtikleri ortaya çıkmıştır.

Eylemli erkek ve eylemli kadın rehber sayılarının en fazla olduğu odanın İRO (İstanbul Rehberler Odası) olduğu tabloda dikkat çeken bir diğer ayrıntıdır. Büyük şehirlerde kayıtlı bulunan rehber sayılarının fazla olmasının sebebi olarak ise iş olanağının daha fazla olması, turist trafiğinin yoğun olduğu alanlar olması şeklinde yorum yapılabilir.

Tablo 2.9 Cinsiyetlere Göre Turist Rehberi Sayıları

<i>Odalar</i>	<i>Eylemli Kadın</i>	<i>Eylemli Erkek</i>	<i>Eylemsiz Kadın</i>	<i>Eylemsiz Erkek</i>	<i>Toplam Rehber Kadın</i>	<i>Toplam Rehber Erkek</i>
<i>ADRO</i>	31	92	29	17	60	109
<i>ANRO</i>	141	338	160	181	301	519
<i>ARO</i>	284	1088	124	213	408	1301
<i>ATRO</i>	182	382	56	61	238	443
<i>BURO</i>	33	68	15	18	48	86
<i>ÇARO</i>	54	120	15	13	69	133
<i>GARO</i>	28	97	17	25	45	122
<i>İRO</i>	1164	2399	510	678	1674	3077
<i>İZRO</i>	309	518	150	128	459	646
<i>MUTRO</i>	94	226	48	63	142	289
<i>NERO</i>	145	507	40	59	185	566
<i>ŞURO</i>	16	86	17	25	33	111
<i>TRO</i>	29	70	18	13	47	83
<i>TOPLAM</i>	2510	5991	1199	1494	3709	7485

Kaynak: Tureb İstatistikleri (2020)

Turist Rehberliği Birliği odalarına kayıtlı bölgesel turist rehberlerinin bölgelere göre sayılarına aşağıda yer verilmiştir. Bölgeler bazında sırasıyla en fazla sayı Marmara Bölgesi, Ege Bölgesi, Akdeniz Bölgesi, İç Anadolu Bölgesi, Karadeniz Bölgesi, Güneydoğu Anadolu Bölgesi ve Doğu Anadolu Bölgesi şeklindedir. Marmara Bölgesi ulaşılabilirlik, erişilebilirlik, nüfus, kentleşme, yoğun turist trafiği, sağlık, reklam, tanıtım, pazarlama, iş olanağı vb. birçok açıdan zengin potansiyele sahip bir bölge olduğu için buradaki sayı diğer bölgelere oranla daha fazla olacaktır. Ardından bu zengin potansiyele sahip Ege ve Akdeniz Bölgeleri gelmektedir.

Tablo 2.10 Bölgesel Turist Rehberlerinin Bölgelere Göre Sayıları

<i>Bölge</i>	<i>Sayı</i>
<i>Marmara</i>	1115
<i>Ege</i>	943
<i>Akdeniz</i>	868
<i>İç Anadolu</i>	865
<i>Karadeniz</i>	427
<i>Güneydoğu Anadolu</i>	205
<i>Doğu Anadolu</i>	85

Kaynak: Tureb İstatistikleri (2020)

Yabancı dillere göre, turist rehberleri sayısına bakıldığında daha çok evrensel bir dil olan İngilizce hizmet veren rehber sayısının 7159 olduğu görülmektedir. Daha sonra 1644 sayı ile Almanca ve 1113 sayı ile Fransızca hizmet veren rehberler gelmektedir.

Tablo 2.11 Yabancı Dillere Göre Turist Rehberi Sayıları

Dil	Sayı	Dil	Sayı
Almanca	1644	İsveççe	28
Arapça	373	İtalyanca	549
Arnavutça	1	İzlandaca	1
Boşnakça	8	Japonca	587
Bulgarca	233	Korece	33
Çekçe	6	Lehçe	50
Çince	311	Litvanca	2
Danimarkaca	8	Macarca	22
Endonezce	133	Makedonca	8
Ermenice	7	Norveççe	32
Farsça	38	Portekizce	381
Fince	7	Romence	22
Fransızca	1113	Rusça	715
Gürcüce	1	Sırpça	45
Hırvatça	24	Slovakça	3
Hintçe	2	Urduca	9
Hollandaca	234	Yunanca	144
İbranice	24	İspanyolca	777
İngilizce	7159		

Kaynak: Tureb İstatistikleri (2020)

Ülkenin turizm endüstrisinde hitap ettiği pazarlar çerçevesinde belirlenen turist profili ve beklentisine göre hizmet ve hizmet dili de değişmektedir. Bu hizmet grubu profesyonel turist rehberlerine ait 2020 yılı taban ücretleri ile güncel olarak 2021 yılı taban ücretleri aşağıda sunulmuştur.

Tablo 2.12 Profesyonel Turist Rehberlerine Ait Taban Ücretleri (2020-2021)

Hizmet Grubu	2020	2021
Günlük Tur	587 TL*	640 TL
Transfer	295 TL	321 TL
Gece Turu	295 TL	321 TL
Paket Tur	708 TL	772 TL
Aylık Ücret	5.870 TL	6.400 TL

Kaynak: Tureb (2021) *TL: Türk Lirası

Geçmiş yıllara dair taban ücretlerine Turist Rehberliği Birliği'nin resmi sayfasında mevzuat bölümünde bulunmaktadır.

2.5. Ulusal ve Uluslararası Profesyonel Turist Rehberliği Eğitim Modelleri, Sertifikasyon Programları

Turizmi diğer sektörlerden ayıran temel özellik emek yoğun bir sektör olmasıdır. Turizm faaliyetlerinde otomasyondan belli bir oranda faydalanılır. Bu bağlamda hizmet sunan sektörün aktörleri de turizm çalışanlarıdır. Hizmet sektöründe yer alan yapılar, otel binaları, araç ve gereçler, ulaşım araçları vb. her şeyin taklidini yapmak mümkündür, bu nedenle hizmette farklılığı yaratan insan emeğidir. Benzer iki otel aynı fiyatla, benzer hizmeti sunabilir; fakat hizmetin kalitesini, konunun memnuniyetini yine orada çalışan personel belirlemektedir. Turist rehberliği hizmetinde de tarihi mekanların geçmişe dair kazı çalışmaları veya eserleri benzer özellik taşıyabilir onu hikayeleştirerek anlatan, kendi yorumunu katan ve sunumlayan yine turist rehberi, insandır. Bu bağlamda turizm pazarında daha fazla söz sahibi olmak ve pazar hakimiyetini arttırmak isteyen ülkeler günümüzde artık daha çok insana yatırım yapmaktadır. Nitelikli ve eğitilmiş bir personelin verdiği hizmet elbette ki turizm yarışında ülkeyi öne geçirecektir.

Turist rehberleri, turistlerle uzun bir süre zaman geçiren ve onları etkileyen turizm çalışanlarıdır. Ülkeyle ilgili izlenimler ve ülkenin imajı turist rehberi şahsında bütünleşecektir. Aynı zamanda turistlerin ülkeden memnun ayrılmasında da turist rehberinin bilgisi, becerisi ve eylemleri büyük rol oynayacaktır (Akmel, 1992). Bu nedenle turist rehberinin ülke panoramasını ve gerçeğini iyi bilmeli, bilgili, kendinden emin, çağdaş olması gerekmektedir. Turist rehberleri birer gönüllü turizm elçisidir (Değirmencioğlu, 2001). Turizm rehberliği öğrencileri ise potansiyel gönüllü turizm elçileridir.

Son zamanlarda mesleğe olan ilginin artması ve önem kazanmasıyla Profesyonel turist rehberliği eğitimi üç farklı yapıda ortaya çıkmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2006).

- I. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açmış olduğu 3 veya 6 aylık kurs mezunları,
- II. Üniversitelerin ilgili ön lisans bölüm mezunları,
- III. Üniversitelerin ilgili lisans bölüm mezunları profesyonel turist rehberliği sertifikası alabilmektedir.

Yaygın eğitim kapsamında açılan turist rehberliği sertifika programları Bakanlığın denetimi ve gözetimi altında Birlik tarafından açılmaktadır. Açılacak sertifika programlarının hangi dilde, kaç kontenjanla, bölgesel veya ülkesel olup olmadığına dair ayrıntılar TÜR SAB ve Birlik tarafından öneriler şeklinde Bakanlığa sunulur ve turizm sektörünün gereksinimleri gözetilerek Bakanlık tarafından karara bağlanır. Uygulanacak sınavın yeri, ücreti ve benzeri hususlar sertifika programı seçme sınavı duyurusunda ifade edilmektedir. Sertifika seçme sınavlarına ilişkin detaylı bilgi EK-6'da Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'nin

6.maddesinde yer almaktadır. Yine aynı yönetmelikte ülkesel minimum 700 saat, bölgesel olduğunda bölge başına minimum 150 saat eğitim alınması gerektiği ifade edilerek adayların sorumlu oldukları dersler sunulmuştur. Devamsızlık konusunda ise %10'un üzerinde devamsızlık yapılması durumunda adayın programla ilişiği kesilmektedir.

Sertifika programlarının yanında Türkiye'de rehberlikte uzmanlaşma amacıyla gerçekleşen bir dizi eğitim programları yapılmıştır. Gerçekleşen uzmanlaşma programlarından bazıları şunlardır (Köroğlu ve Demirbulat, 2017);

-  anakkale Savaşları (ANZAK) Rehberlikte Uzmanlaşma Eğitim Programı (2003)
- Taksonomi (Bitki Sistematiği) Rehberlikte Uzmanlaşma Programı (2004)
- Kuş Gözlemciliği ve Ekoturizm Rehberlikte Uzmanlaşma Programı (2006)
-  ocuk ve Müze Rehberlikte Uzmanlaşma Programı (2008)
- Likya Yolu Uzmanlaşma Eğitimi (2012)
- İstanbul'da Su Yapıları Uzmanlaşma Eğitim Programı (2013)
- Doğu Roma Mirası Rehberlikte Uzmanlaşma (2017)

Profesyonel turist rehberliği eğitimi, sertifika programlarının dışında Türkiye'de ön lisans ve lisans derecesi veren yükseköğretim kurumlarında verilmektedir.  n lisans düzeyinde turist rehberliği için gerekli bilgi ve donanıma sahip nitelikli insan gücü amaçlayan kurumlarda iki yıllık eğitim ve  ğretim gerçekleşmektedir. 2020 Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu ve Y K Atlas'tan faydalanılarak oluşturulan turist rehberliği bölümünde ön lisans eğitimi veren devlet ve özel üniversitelere, kontenjanlarına ait tablo EK 9'da sunulmuştur.

2020 Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Klavuzu'na göre, turist rehberliği eğitimi veren ön lisans programları olarak 17 devlet  niversitesi ve 7 özel  niversite bulunmaktadır. Ayrıca üç devlet  niversitesinde; Kütahya Dumlupınar  niversitesi'ne bağlı 2 farklı meslek yüksekokulu, Muğla Sıtkı Koçman  niversitesi'ne bağlı 2 farklı meslek yüksekokulu, Selçuk  niversitesi'ne bağlı 3 farklı meslek yüksekokulu eş zamanlı olarak turist rehberliği programında  ğrenci almaktadır. Özel  niversitelerde de ağırlık verilen turist rehberliği programına burslu, %50 indirimli, %25 indirimli  ğrenci alınmaktadır. Kapadokya  niversitesi ile İstanbul Ayvansaray  niversitesi turist rehberliği programını uzaktan  ğretim yoluyla da gerçekleştirmektedir. İstanbul Aydın  niversitesi ile Kıbrıs İlim  niversitesi ise turist rehberliği eğitimini İngilizce olarak vermektedir. Ayrıca  ğrenciler turist rehberliği ön lisans programlarına TYT puan türüyle yerleşmektedir.

İki yıllık olan ön lisans programlarında verilen dersler teori ve uygulama olarak dört yarıyıl veya dört dönem şeklinde uygulanmaktadır. Öğretim programlarına ilişkin verilen dersler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 2.13 Turist Rehberliği Ön Lisans Programı Ders İçerikleri

1.Dönem	2. Dönem	3. Dönem	4.Dönem
Anadolu Uygarlıkları	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-II	Gastronomi ve Yöresel Yemek Kültürü	Arkeoloji ve Müzecilik
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi-I	Dinler Tarihi	İlk Yardım	Boş Zaman ve Rekreasyon
Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı	Genel Türk Tarihi ve Kültürü	Yabancı Dil-I (Seçmeli)	Yabancı Dil-II (Seçmeli)
İletişim Becerileri ve Davranış Bilimleri - İngilizce-I	Sanat Tarihi	Mitoloji	İkonografi
	İngilizce-II	Turizm İşletmeciliği (Seçmeli)	Eleştirel Düşünme, Yaratıcılık ve Girişimcilik (Seçmeli)
Mesleki İngilizce-I	Mesleki İngilizce-II	Mesleki İngilizce-III	Mesleki İngilizce-IV
Rehberlik Meslek Dersi-I	Rehberlik Meslek Dersi-II	Seyahat acenteciliği ve Tur Operatörlüğü	Tur Planlaması ve Yönetimi
Temel Bilgi Teknolojileri	Türkiye'nin Turizm Coğrafyası	Türk Halk Bilimi ve Geleneksel El Sanatları	Turizm Semineri
Türk Dili-I	Türk Dili-II	Türk İslam Sanatı	Turizm Sosyolojisi ve Turist Psikolojisi

Kaynak: arel.edu.tr/meslek-yuksekokulu/turist-rehberligi-programi/ders-icerikleri, 03.12.2020.

Ahipaşaoğlu (2006), iki yıllık turist rehberliği eğitiminin özellikle de yabancı dil eğitiminin yeterli olmaması nedeniyle yükseköğretim kurumlarının bu açığı kapamak amacıyla bünyelerinde dört yıllık turizm rehberliği eğitimi vermek üzere lisans programları açtığını belirtmiştir. EK 10'da 2020 Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Klavuzu'na göre, turizm rehberliği programı bulunan üniversiteler sıralanmıştır.

2020 YÖK Atlas ve Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Klavuzu'na göre, turizm rehberliği eğitimi veren lisans programları olarak 30 devlet üniversitesi ve 3 özel üniversite bulunmaktadır. İki yıllık ön lisans eğitiminde program ismi turist rehberliği iken dört yıllık eğitim veren lisans programlarında isim turizm rehberliği olarak değişmektedir. Öğrenci yerleştirmelerinde ise farklılık olarak ön lisans programları TYT puan türü ile alırken, dört yıllık eğitim veren turizm rehberliği programları DİL puan türünde öğrenci almaktadır. Fakat seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği programı istisnai bir bölüm olarak EA puan türünde almaktadır. 2009 yılı girişli Adnan Menderes Üniversitesi öğrencisi olarak seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği bölümüne EA puanıyla yerleşmiş biri olarak geçen zamanla birlikte yüksekokulların fakülteye dönüşmesiyle beraber seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği programları da ayrılmış, gerekli puan türleri farklılaşmıştır. Günümüzde

Çanakkale 18 Mart Üniversitesi halen her iki bölümün eğitimini birlikte vermekte ve EA puan türünde öğrenci almaktadır. Dört yıllık turizm rehberliği eğitimi veren kurumların devlette yoğunlaştığını söylemek mümkündür, özelde sadece İstanbul Gelişim Üniversitesi, Nişantaşı Üniversitesi ve Yaşar Üniversitesi dört yıllık turizm rehberliği eğitimi vermektedir. Ayrıca dört yıllık eğitim veren turizm rehberliği programlarının ön lisans eğitimi veren turist rehberliği programlarından sayıca fazla olduğu söylenilebilir. Dört yıllık turizm rehberliği eğitim veren yükseköğretim programlarının verdikleri dersler Tablo 2.14’te yarıyıllara göre sıralanmıştır.

Tablo 2.14 Turizm Rehberliği Lisans Programı Ders İçerikleri

I. YARIYIL	II. YARIYIL	III. YARIYIL	IV. YARIYIL
Klasik Arkeolojiye Giriş	İngilizce II	Türkiye'nin Tarihi Coğrafyası I	Türkiye'nin Tarihi Coğrafyası II
Temel Bilgi Teknolojisi	Temel Matematik	Türk Edebiyatına Giriş	İngilizce IV
İngilizce I	Sanat Tarihine Giriş	İktisat ve Turizm	Rekreasyon Liderliği
İşletmeciliğe Giriş	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	İletişime Giriş	Turizm Hukuku
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	Uygarlık Tarihi	İngilizce III	Yabancı Dil Dersleri
Genel Turizm Bilgisi	Turist Rehberliğine Giriş ve Meslek Etiği	Sosyolojiye Giriş	Seçmeli Dersler
Türk Dili I	Yabancı Dil Dersleri	Yabancı Dil Dersleri	Mesleki Seçmeli Dersler
Yabancı Dil Dersleri	Seçmeli Dersler	Seçmeli Dersler	
Seçmeli Dersler			
V. YARIYIL	VI. YARIYIL	VII. YARIYIL	VIII. YARIYIL
İngilizce V	Türkiye Turizm Coğrafyası	Bilimsel Araştırma Yöntemleri	Türkiye Flora ve Faunası
Yunan ve Roma Mitolojisi	İngilizce VI	İngilizce VII	İngilizce VIII
Dinler Tarihi	Genel Sağlık Bilgisi ve İlk Yardım	Tur Planlaması ve Yönetimi	Bizans İkonografisi
Doğada Yaşam	Sosyal Davranış ve Protokol Kuralları	Tour Planning and Management	Rehberlik Bitirme Tezi
Turizm Sosyolojisi	Seyahat İşletmeciliği	Türkiye’de Müze ve Ören Yerleri	Yabancı Dil Dersleri
Yabancı Dil Dersleri	Travel Management	Yabancı Dil Dersleri	Mesleki Seçmeli Dersler
Seçmeli Dersler	Yabancı Dil Dersleri	Mesleki Seçmeli Dersler	Mesleki Seçmeli Dersler
Mesleki Seçmeli Dersler	Seçmeli Dersler		
	Mesleki Seçmeli Dersler		

Kaynak: abp.anadolu.edu.tr/tr/program/dersler/1575/13, 03.12.2020.

Dört yıllık turizm rehberliği eğitim alan öğrenciler her dönem sonunda 30 AKTS’yi (Avrupa Kredi Transfer Sistemi) tamamlayarak toplam 240 AKTS olarak mezun olurlar. Seçmeli ve mesleki seçmeli dersler üniversitelere veya üniversitelerin bulundukları konumlara göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin; Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm

Fakültesi'nde konum sayesinde Kruvaziyer Turizmi dersi verilirken, Anadolu Üniversitesi'nde üniversitenin kendi bünyesinde Drama ve Arjantin Tango dersi verilmesi. İşçeli ve Kılınç (2018), turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerinin müfredatlarına ilişkin yaptıkları çalışma sonucunda; turizm rehberliği eğitimi veren üniversitelerde İngilizce yabancı dilinin bütün üniversitelerin ders müfredatlarında yer aldığı, dolayısıyla en çok tercih edilen yabancı dil olduğunu, Almanca ve Rusça dillerinin ise üniversiteler tarafından İngilizceden sonra en çok tercih edilen yabancı dil dersleri olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Turizm rehberliği eğitiminde Türkiye'deki lisansüstü programlara bakıldığında, Yüksek Lisans Turizm Rehberliği eğitimi veren toplam 7 Üniversite'nin 3 tanesi tezli yüksek lisans eğitimi verirken, 3 tane üniversitenin ise tezsiz yüksek lisans eğitimi verdiği ortaya çıkmıştır. Turizm Rehberliğine ilişkin tezsiz yüksek lisans eğitimi veren üniversitelerden Afyon Kocatepe Üniversitesi ve Akdeniz Üniversitesi tezsiz yüksek lisans eğitimini 2.öğretim olarak, Gazi Üniversitesinde ise 1.öğretimde tezsiz yüksek lisans eğitimi verdiği tespit edilmiştir. Doktora eğitiminin ise turizm rehberliği anabilim dalı veya bilim dalı olarak henüz hiçbir üniversitede verilmediği tespit edilmiştir (İşçeli vd.,2018). Bu bağlamda, lisansüstü turizm rehberliği eğitim alan veya eğitim almayı planlayan kişilerin, özellikle Türkiye'nin gelecek turizm vizyonu çerçevesinde rehberlerin rolünü belirleyecek yönde konulara odaklanan çalışmalar gerçekleştirme potansiyeli düşünüldüğünde mesleğin gelecekte çok daha prestijli hale gelmesi mümkündür (Kılıçhan, 2019). Öte yandan Temizkan ve Timur (2020), Türkiye'deki turist rehberliği eğitim programlarını karşılaştırmalı analize tabi tutmuş ve şu önemli sonuçları elde etmişlerdir;

- Mesleki yeterliliği, memnuniyeti ve mesleği icra niyeti en yüksek olan öğrenci grubunun tezsiz yüksek lisans öğrencileri olduğunu, bu grubu lisans öğrencilerinin izlediğini ve ardından en düşük mesleki yeterliliğe, memnuniyete ve icra niyetine sahip grubun ön lisans öğrencileri olduğu
- Turist rehberliği eğitiminde en verimli modelin tezsiz yüksek lisans olduğu bunun sebebi olarak ise tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin bir lisans programını bitirmiş, kariyerlerinde belli bir noktaya gelmiş, yeni bir soluk arayan veya rehberlik mesleğini ikinci bir iş olarak gören kişilerden oluştuğunu ifade etmişleridir.

Turist rehberliği eğitiminde Dünya genelinde bazı ülkeler tarafından verilen turist rehberliği eğitim modelleri hakkındaki bilgiler alfabetik sıraya göre aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 2.15 Dünya’da Turist Rehberliği Eğitim Modelleri

Almanya	Mesleki eğitim kurumları tarafından düzenlenen kurslarda turist rehberi yetiştirilmektedir. Almanya’da 3 farklı mesleki eğitim kurumu tarafından rehberlik eğitimi düzenlenmektedir; 1)SSI Institut für Berufsbildung: 3 ay süren bu kursa katılacak adaylarda; 18 yaşını doldurmuş olmak, ortaokul mezunu olmak şartları aranmaktadır. Alman Seyahat Acenteleri Birliği tarafından kursu başarı ile bitirenlere rehberlik sertifikası verilmektedir. 2)FORUM Berufsbildung V: 3 ay süren bu kursa katılacak adaylarda; yüksekokulların veya üniversitelerin turizm bölümlerinden mezuniyet şartı vardır. Kurs sonunda yine Alman Seyahat Acenteleri Birliği tarafından rehberlik sertifikası verilir. 3)AFW Badharzburg: Turist Rehberliği alanında açık öğretim tarafından 7 aylık kurs verilen akademidir.
Amerika (Washington D.C.)	Turist rehberliği yapabilmek için ilk olarak Müşteri İlişkileri Düzenleme Dairesi’ne başvurulmalıdır. Bürokratik işlemlerin ardından turist rehberi adayı bir yazılı sınava tabi tutulur. Yazılı sınavdan 70 ve üzeri puan alan adaylar rehberlik yapmaya hak kazanarak sertifika alırlar. Washington D.C.’de rehberlik belgesi alan kişiler her yıl belgelerini sağlık kontrolünün ardından 28 USD karşılığında yenilemek zorundadırlar.
Avusturya	Viyana’da turist rehberi olabilmek için, ilk olarak adayların Ticaret Odası’na başvurmaları gerekmektedir. Turist rehberi adayları sözlü ve yazılı sınava girmektedir. Adayların en az iki dili (Almanca ve 2. yabancı dil) akıcı bir şekilde konuşmaları istenmektedir. Kent hakkında temel bilgileri ve sağlıklı olmaları ön koşulları aranmaktadır. Kurum içerisinde yapılan değerlendirmelerden sonra adayın 3 yıl süren ve yaklaşık 900 saatlik kursa kaydının yapıp yapılmayacağına karar verilmektedir. Kursta okutulacak dersler Avusturya Federal Cumhuriyeti Turizm Bakanlığınca belirlenmektedir. Kaydı yapılan adaylara konularında uzman kişiler tarafından Viyana, Avrupa ve dünya tarihi, mimari, müzik, sanat ve tiyatro tarihi, Avusturya edebiyatı, politika, tıp ve endüstri tarihi, grup psikolojisi, coğrafya ve konuşma teknikleri konularında dersler verilmektedir. Rehber adaylarının ilkyardım derslerinden muaf olabilmeleri için tıp veya veteriner diplomasına sahip olmaları gerekmektedir.
Çin	Turist rehberliği mesleğini Çin Ulusal Turizm İdaresi tarafından gerçekleştirilen yıllık tur rehberi sertifika sınavına giren ve bu sınavda başarılı olarak lisans almaya hak kazanan kişiler icra edebilmektedir. Ayrıca tüm rehberlerin turizm acentelerine bağlı olması gerekmektedir.
Endonezya	Turist rehberliği kursları devlet tarafından düzenlenmektedir. Ülkede belgesi rehberlik yapmak yasaktır. Üç tür rehberlik belgesi vardır; yeşil rozet il içerisinde geçerli olup 121 saat eğitim programı sonrası verilmektedir, sarı rozet eyalet genelinde geçerli olup en az üç yıl yeşil rozet ile rehberlik yapma şartı sonrası verilmektedir ve son olarak beyaz rozet belirli özel noktalar için uzman rehber anlamına gelmektedir, 250 saatlik eğitim sonunda verilmektedir.
Fransa	Turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için iki tip turist rehberi lisansı mevcuttur: (a) belirli bir bölgede uzmanlaşan rehberler ve (b) ulusal düzeyde uzmanlaşan rehberler. Fransa’da profesyonel lisans sahibi rehberler kanunlarca korunmaktadır. Ulusal düzeyde uzman rehber diploması almak için Fransızcaya mükemmel biçimde hâkim olmak ve bunun yanında en az iki yabancı dil bilmek ve ilgili diplomayı veren yükseköğretim kurumlarında bir yıl eğitim almak gereklidir. Diplomaya hak kazanan rehberlere kokart verilir. Bu eğitim en az 600 ders saati içerir ve profesyonel çalışma ortamında yapılan uygulamalarla desteklenir. Bölgesel düzeyde uzman rehber diploması almak için adaylar yerel yetkililer tarafından açılan sınavlara katılmak zorundadır. Bu sınavı geçebilmek için Fransızcaya mükemmel biçimde hâkim olmak, bunun yanında en az bir yabancı dil bilmek ve bir yükseköğretim kurumunda en az iki yıl eğitim almış olmak gerekmektedir.
Hindistan	Rehberler için üç katlı sistem bulunmaktadır. Yerel düzeyde, özel şehirler için belediye lisanslı rehberler; turizm gelişim kurulu lisanslı rehberler eyalet bölgesiyle çalışabilirler; en üst düzeyde Hindistan Hükümeti Turizm Bakanlığı lisanslı bölgesel rehberler eyaletler arası bölgelerde çalışabilirler fakat bölgeleri sınırlıdır.
İngiltere	İngiltere’de turist rehberi eğitim standartları oldukça yüksek tutulmuştur. İngiltere’de 3 ayrı düzeyde kokart verilmektedir. “Düzey 2” kokart sahipleri belirli sabit rotalarda, “Düzey 3” (Green Badge) kokart sahipleri belirli bir şehirde, “Düzey 4” (Blue Badge) kokart sahipleri ise ülke genelinde ulusal rehber olarak çalışabilmektedir. İngiltere’de rehberler bir loncaya bağlıdır. Loncaya bağlı olan Turist Rehberliği Enstitüsü aracılığı ile çeşitli yükseköğretim kurumlarında rehberlik eğitimleri düzenlenmektedir. “Düzey 4” eğitimi 2 yıl sürmekte olup 320 saatlik ya da 28 haftalık çok yoğun bir kursa niteliğindedir. Rehber adaylarının rehberlik nişanını alabilmeleri; akademik çalışmaların yazılı ve sözlü sınavların başarıyla

	tamamlaması gerekmektedir. Eğitim için yükseköğretim kurumlarından mezun olmaları veya İngilizce dışında başka bir dil bilmeleri ön koşul olarak beklenmez ancak yabancı dil(ler) öğrenmeleri desteklenir. Görevleri sırasında ülke genelinde resmi olarak tur yönetebilmelerine olanak tanıyan, saygın rehber loncasına üyeliği belgeleyen “Mavi Nişan” (Blue Badge) üniformalarını giymek zorundadırlar. Diğer düzeyler için eğitim kursu en az 2 akademik dönem veya 2 yıla kadar sürebilmektedir.
İtalya	Profesyonel turist rehberliği lisansı Eyalet İdareleri tarafından verilmektedir. Adayların profesyonel ve teknik bilgisini denetlemek üzere her yıl yazılı ve sözlü sınavlar yapılmaktadır. Adaylar ülkedeki okullarda eğitimi verilen yabancı dillerden en az iki tanesinden başarılı 30 olmak zorundadırlar. Başarılı olan adaylar profesyonel turist rehberi lisansını alma hakkına sahip olurlar.
İspanya	Turist rehberliği mesleğini Avrupa Birliği üyesi bir ülkenin milliyetine dâhil olan, uluslararası geçerli diplomaya sahip, 18 yaşını bitirmiş, resmi kuruluşlar ya da saygın enstitüler tarafından yeterli derecede İspanyolca dilbilgisi ile en az bir yabancı dil bildiğini belgeleyen ve turizm alanında yeterlilik sahibi kişiler icra edebilmektedir. Turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için her bölgede farklı resmi sınavlar uygulanmaktadır. Örneğin, Katalonya bölgesi için sınavlar yıllık düzenlenmekte ve sınavda başarılı olanlara Resmi Sarı Rozet verilmektedir. Sarı rozetli rehberler müze ve turistik mekânlar içinde rehberlik yapma hakkına sahiptir.
İskoçya	Turist rehberi adaylar İskoç Turist Birliği’ne başvuruda bulunurlar. Öncelikle adaylar mülakat ve dil sınavına girmekte ardından başarılı olanlar 4 günlük ön eğitime alınmaktadır. Ön eğitim sonrasında sözlü ve yazılı sınav yapılmaktadır. Başarılı olanlara eğitim Edinburg Üniversitesi’nde verilmektedir. İki yıl süren eğitim planında; 120 saatlik teorik bilgi, 280 saatlik rehberlik yeteneği uygulamaları, uzaktan eğitimler, 7 günlük İskoçya turu, bitirme sınavları ve proje sunumları yer almaktadır.
Kanada	Kanada turizminin gelişimi sağlanması ve yüksek kalitede turizm hizmetinin verilmesi için ülkesel ve bölgesel çalışmalar yürütülmektedir. Kıyı Pasifik Turizm Enstitüsü (PRIT) ülkedeki turizmin her alanında eğitim faaliyetleri düzenlemektedir. Kıyı Pasifik Turizm Enstitüsü (PRIT) Kanada Turizm Bakanlığı tarafından desteklenmektedir. Kıyı Pasifik Turizm Enstitüsü (PRIT) turizmdeki mesleklerin standartlarının belirlenmesi ve mesleki sertifika programlarının düzenlenmesinde ülkesel faaliyetlerde bulunmaktadır. Turist rehberleri sertifika programını bölgesel olarak Alberta Turizm Eğitim Konseyi düzenlemektedir.
Yunanistan	Rehber olmak isteyen adaylar Yunanistan’daki Turist Rehberliği Okulundan mezun olmak zorundadırlar. Turist rehberliği eğitimini ve sertifikasını Yunanistan Turizm bakanlığı kontrol etmektedir. Eğitim süresi 2,5 yıldır. Kalıcı Turist Rehberleri Okulları Atina ve Selanik’te bulunmaktadır ve daha fazla turist rehberi talebi varsa, Rodos, Girit, Korfı ve Lesvos adalarındaki okullarda eğitim alabilirler. Adaylar Modern Yunan Dilini akıcı konuştuklarına dair sertifika sahibi olmak zorundadırlar. Turist rehberi adayları 35 33 yaşından küçük olmalıdırlar. İlk önce sözlü ve yazılı sınava seçtikleri en az bir yabancı dilde girmeleri ve 20 puandan 16’sını almaları gerekir. Sınavlar her 3 yılda bir yapılmaktadır. Her sönestr, 6 dersi veren öğrenciler için yazılı ve sözlü sınavlar yapılır ve diploma için final sınavları yapılmaktadır (14/20 puan). Eğer lisanslı bir rehber başka bir yabancı dilde çalışmak isterse, o dilde yazılı ve sözlü olarak test edilmesi gerekir. Turist rehberliği meslek eğitimi Yunanistan’da ücretsiz olarak verilmektedir. Rehber adayları sadece uygulama turu ücretlerini kendileri öderler. Adaylar için 6 aylık staj zorunluluğu vardır. Öğrenciler eğitim sürelerinin 100 gününü uygulamalı olarak sit alanlarında ders alırlar. Öğrencilerin uygulamalı derslerde %10 teorik derslerde ise %20 devamsızlık hakkına sahiptir.

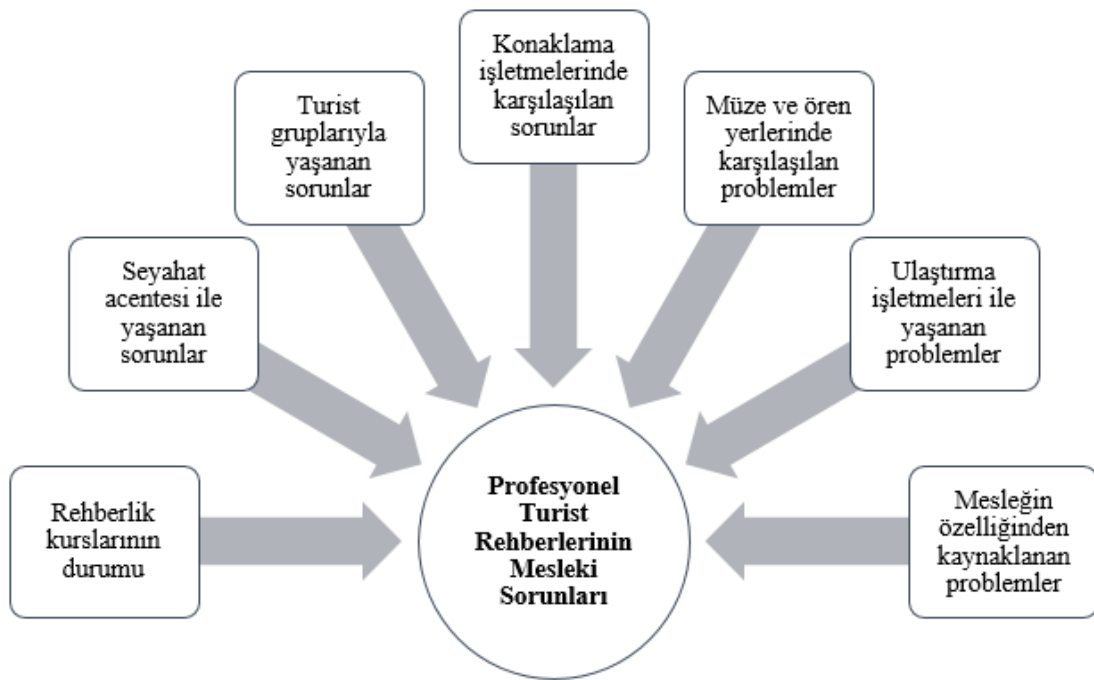
Kaynak: Pond (1993), Çolakoğlu vd. (2010), Yenipınar ve Zorkirişçi (2013), Bulut (2019), Kılıçhan (2019) derlenmiştir.

İskoçya, İrlanda, Avusturya, Kıbrıs, Macaristan, Hollanda ve Yunanistan’da ulusal lisans sahibi olma zorunluluğu varken hem ülkesel hem de bölgesel lisans sahibi olma zorunluluğu olan ülkeler Slovenya, Danimarka, Portekiz ve Fransa’dır. Sözlü değerlendirmenin yapıldığı İspanya, İtalya, Portekiz ve Yunanistan’da adayın sadece anlatımı yeterli olurken diğer ülkelerde sözlü anlatımın yanında başka aşamalarda bulunmaktadır.

Avrupa genelindeki tüm ülkelerde en az bir yabancı dil zorunluluğu aranırken Belçika ve İngiltere’de yabancı dil zorunluluğu yoktur (Yenen, 2002). Özetle, profesyonel turist rehberlerinin eğitim seviyesi sahip olması gereken özellikler ve turist rehberliği eğitim modelleri ülkeye göre farklılık göstermektedir. Bu bağlamda nitelikli profesyonel turist rehberliği gelişimi ve kaliteli hizmet için farklı ülkelerde uygulanan turist rehberliği eğitim modellerinin ve meslek standartlarının detaylı olarak incelenmesi gerekmektedir.

2.6. Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Problemler

Ülkenin tanıtımı konusunda anahtar role sahip profesyonel turist rehberliği mesleğinin birçok problemleri bulunmaktadır. Öte yandan üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerini bitiren öğrenciler doğrudan rehberlik belgesine sahip olamamaktadır. Çünkü başarılı kabul edilebilmesi için gereken yabancı dil baraj puanını sadece mezunların yüzde ikisi geçebilmektedir (Batman vd., 2001).



Şekil 2.3 Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Problemleri

Kaynak: Batman vd. (2001) derlenmiştir.

Literatürde profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına ait ana problemler Şekil 2.3’te gösterilmiş ve aşağıda sırasıyla açıklanmıştır.

- a) *Rehberlik Kurslarının Durumu:* Bakanlığın düzenlediği rehberlik kurslarının gerek süre ve gerekse ders müfredatı açısından yeterli olmadığı ortaya çıkmıştır. İsteğe bağlı

- olarak katılımın sağlandığı eğitimsel faaliyetlere (kurs, seminer) rehberlerin yeterince katılmadığı, mesleki yayınları takip etmediği görülmektedir.
- b) *Seyahat Acentesi ile Yaşanan Problemler:* Rehberlerin acentelerle karşılaştıkları problemler şu şekilde özetlenebilir; taban yevmiyelerin altında çalıştırma durumu, paraların zamanında veya tam ödenmemesi, mesleğin acenteler tarafından ciddiye alınmaması rehberin motivasyonunu düşürmektedir. Düşük ücretten dolayı rehberleri satış yaptırmaya veya komisyonculuk yaptırmaya zorlamaları rehberleri rahatsız etmekte ve kendi öz saygınlığını kaybetmelerine sebep olmaktadır. Yazıcıoğlu ve diğerleri (2008) tarafından yapılan bir araştırmada rehberlerin sigorta primlerinin hiç yatırılmadığı veya eksik yatırıldığı veya zamanında yatırılmadığı ve devamlı iş garantisinin olmadığı vurgulanmıştır. Zengin ve diğerleri (2004) tarafından seyahat acentelerinin turist rehberleri ile ilişkilerine ilişkin yaptığı çalışmada, acente ile rehber arasında yaşanan problemlerin daha çok ücret miktarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.
- c) *Turist Gruplarıyla Yaşanan Problemler:* Tur programının tam olarak gerçekleştirilmemesi en büyük problemi oluşturmaktadır. Esnaf veya satıcıların turistleri rahatsız etmeleri de bir diğer problem olarak ortaya çıkmaktadır.
- d) *Konaklama İşletmelerinde Karşılaşılan Problemler:* Otel personelinin nitel ve nicel eksikliği, otelin konseptini sunduğu görsel materyallerinde vaat edilen niteliklerin eksik ya da hiç olmaması, rehberlere beklenen ilginin ve saygının gösterilmemesi, aksi davranış gösterilmesi otellerde karşılaşılan problemlere örnek gösterilebilir.
- e) *Müze ve Ören Yerlerinde Karşılaşılan Problemler:* Açılış ve kapanış saatleri, genel bakım veya temizliğin yetersiz oluşu en sık rastlanılan problemlerdendir. Ören yeri giriş ücretlerinin yüksek oluşu, görevlilerin turiste ve rehberlere yaklaşımı ve tutumu da diğer problemler olarak sayılabilir.
- f) *Ulaştırma İşletmeleri ile Yaşanan Problemler:* Rehberlerin zamanlarının çoğunda otobüslerde seyahat etmeleri trafik kazası riskini arttırmaktadır. Denetlenmeyen, bakımsız ve eski otobüsler rehberler için hayati risk oluşturmaktadır.
- g) *Mesleğin Özelliğinden Kaynaklanan Problemler:* Her mesleğin kendine özgü avantaj ve dezavantajları vardır. Tangüler (2002: 41), rehberliğin gün içerisinde uzun, düzensiz ve değişebilen çalışma saatlerini gerektirdiğini ifade etmiştir. Rehberliğin özellikle talebin yüksek olduğu günlerde fiziki güce dayalı bir meslek olması nedeniyle yorucu ve yıpratıcı bir meslek haline gelmesine sebep olmaktadır (Güzel, 2007: 36; Ahıpaşaoğlu, 2006: 145; Tangüler, 2002: 41; Genç, 1992: 216). Bunun

yanında ören yerlerinde saatlerce sıcak havada güneşin altında çalışmaları tansiyon problemlerinden, kalp krizine ya da beyin kanamasına kadar pek çok sağlık problemi ile karşılaşmalarına neden olmaktadır (Güzel ve Köroğlu, 2015). Turizm rehberliği mesleğinin en önemli dezavantajları; mesleğin gereği uzun süreli seyahatler içermesinden dolayı özel yaşamı sınırlaması ve buna bağlı olarak ailevi ilişkileri olumsuz etkilemesi, devamlı iş garantisinin bulunmayışı, sosyal hakların eksikliği, yorucu olması, seyahatlerden dolayı kaza riskinin yüksekliği şeklinde sayılabilir (Batman, 2003).

2.7. Yönetmelik Açısından Profesyonel Turist Rehberi

Yönetmelik açısından profesyonel turist rehberi sorumlu olduğu turist grubu içinde aslında başkandır, turistler ise üyelerdir. Profesyonel turist rehberi başkan görevini üstlendiği için grubun lideridir bu nedenle grubun gereksinimlerini karşılamak zorundadır. Çünkü dolaylı ve doğrudan turist grubunu ilgilendiren her şey profesyonel turist rehberinin sorumluluğu altındadır. Profesyonel turist rehberinin turist grubunun gereksinimlerini karşılaması için ilk olarak grubu benimsemesi gerekmektedir. İletişim sayesinde grupla etkileşime girerek kendisinin grubun bir parçası olduğunu hissetmeli ve hissettirmelidir. Böylece karşılıklı olarak lider ile üyeler arasında güven sağlanmış olur (Polat, 2001).

2.7.1. Profesyonel Turist Rehberi ve Turist Grup İlişkileri

İnsanlar tatil planları yaparken kimi zamanlar tatil paket ve turlarını akrabalarıyla, sevdikleriyle veya arkadaşlarıyla satın almaktadır. Bu seçimi yaparken birlikte vakit geçirmekten hoşlandığı kişilerle beraber, benzer zevkleri paylaşarak, ortak talepler çerçevesinde hareket ederler. Bu yönüyle turlarda bazı turist grupları önceden birbirlerini tanımaktadırlar. Bazı durumlarda bunun tam tersi de yaşanabilir, tur esnasında birbirlerini ilk kez gören turistlerde olabilir. Profesyonel turist rehberi açısından birbirini önceden tanıyan, oluşumları, zevkleri ve beklentileri ortak turist grubunu yönetmek kolaylık sağlarken; birbirini tanımayan, oluşumları, zevkleri ve beğenileri farklı olan turist grubunu yönetmek kolay olmayacaktır. Bu bağlamda profesyonel turist rehberinin sorumlu olduğu grubun özelliklerini anlaması ve bilmesi gerekmektedir.

Turist gruplarının genellemesi kesin olmasa da birtakım ortak davranış özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler aşağıdaki gibidir;

- a) Turist grupları belirli bir amaca yöneliktir. Turist grup üyeleri amaçlarının bilincindedirler. Amaç, tarihi yerleri eğlenerek gezmek ve bilgilenmek şeklinde olabilir.

- b) Turist grupları açık niteliktedir. Yani istedikleri gibi serbestçe gruba üye olabilirler ya da çıkabilirler. Tur ücretini ödeyen her turist bir grubun üyesi olabilir, bunun için bir nitelik taşıma şartı gerekmez.
- c) Turist grupları kurdukları ilişki bakımından rasyonel, kişisel ve yüz yüze olma özelliği taşımaktadır. Turist grupları birincil grup ilişkileri özelliklerini taşıırken, ikincil grup özelliklerini de eş zamanlı taşıyabilir.
- d) Turist grupları kültürel yönden çeşitlilik göstermektedir. Grup üyeleri arasında kültürel farklılık bulunabilir.
- e) Turist grupları hazırlıklıdır. Ödedikleri hizmetin karşılığını beklerler. Aksi halde hoş olmayan davranış gösterebilirler ama turizm dışındaki toplumsal hayatlarında daha hoşgörülü ve ılımlı olma özelliklerine sahiptirler.
- f) Turist grupları kısa sürelidir. Turun süresine göre yarım gün, tam gün, haftalık, aylık şeklinde çeşitlenmektedir (Polat, 2001).

Profesyonel turist rehberinin turist grupları ilişkisi bakımından yukarıda sayılan turist grubunun oluşum özelliklerini keşfetmesi için turda ilk gün kaynaşma-ısınma toplantısı yaparak hem turist grubunu tanımalı hem de grup üyelerinin birbirleriyle tanışmasını sağlamalıdır. Bu toplantıda gerekirse turist grubuna dikkat etmesi gerekenler hakkında (hava durumuna bağlı kıyafet, içme suyu, nakit para, kredi kart, pasaport vb.) bilgiler verebilir. Tur esnasında herhangi bir sorun çıkmaması için profesyonel turist rehberinin ısınma toplantısında her şeyi açıkça ifade etmesi, turist grup üyelerini bilgilendirmesi gerekmektedir.

2.7.2. Lider ve Aracı Yönüyle Profesyonel Turist Rehberi

Profesyonel turist rehberlerinin başta liderlik ve aracılık olmak üzere danışman, bilgi verici, tercüman, danışman, öğretici, arabulucu gibi birçok rolleri bulunmaktadır. Bu rolleri iyi bir şekilde uygulayan rehber turistik deneyimin olumlu veya olumsuz sonuçlandırılmasında doğrudan etkilidir (Türkmen, 2017: 913). Rehberlik rolleri üzerine yapılan birçok çalışmada kilit rollerin liderlik ve aracılık üzerinde yoğunlaştığı söylenilebilir. Bu yönüyle Güzel ve Köroğlu (2014), rehberlerin liderlik ve aracılık rollerinin, performans ve tur deneyimine etkisinin var olup olmadığını belirlemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda böyle bir etkinin var olduğunu tespit etmişlerdir. Bu nedenle profesyonel turist rehberinin her şeyden önce iyi bir lider ve aracı olması gerekmektedir.

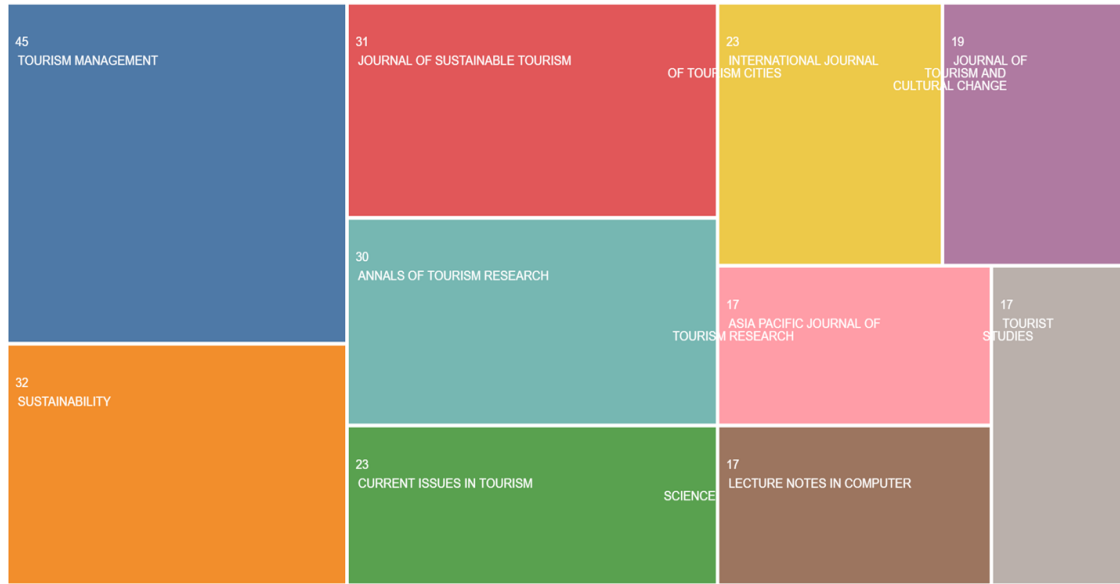
2.7.3. Profesyonel Turist Rehberi ve Duygu Yönetimi

Duygular kişinin yaşama yönelik bakış açısını, moralini ve verimliliğini olumlu etkileyebildiği gibi olumsuz da etkileyebilmektedir. İş yaşamında duygular üzerine yapılan çalışmalar duygu yönetimi başlığı altında literatürde sayıca artmış ve duyguların örgütsel ortama farklı yansımaları şeklinde sonuçlar ortaya çıkmıştır. Nitekim profesyonel turist rehberliği mesleğinde de duygu yönetimi önemli bir yere sahiptir. Profesyonel turist rehberliği mesleği hizmet sektöründe yer alan, tüketici ile karşılıklı etkileşimi bulunan bu yönüyle de duygusal emeğin ön plana çıktığı meslek grupları arasındadır. Kısacası turistlerle etkileşim beraberinde fiziksel ve zihinsel emek yanında ek olarak duygularının da işin gereklilikleri doğrultusunda kullanmaları gerekmektedir. Bu bağlamda profesyonel turist rehberlerine Duygu Yönetimi eğitimlerinin verilmesi gerekmektedir. Duygusal farkındalık kazanmak adına, turistlerin duygularına yaklaşabilmeleri, duygulardan kaçınmayı etkileyen faktörleri tanımlayabilmeli ve duyguları kontrol altına alabilmelidir (Ehtiyar, 2017: 154). Böylece profesyonel turist rehberleri duygusal talepleri fark edebilecek, değerlendirebilecek ve onlara uygun tepkiler gösterecektir.

2.8. Profesyonel Turist Rehberi ile Verimliliğini İnceleyen Konuların Bibliyometrik Haritalandırılması

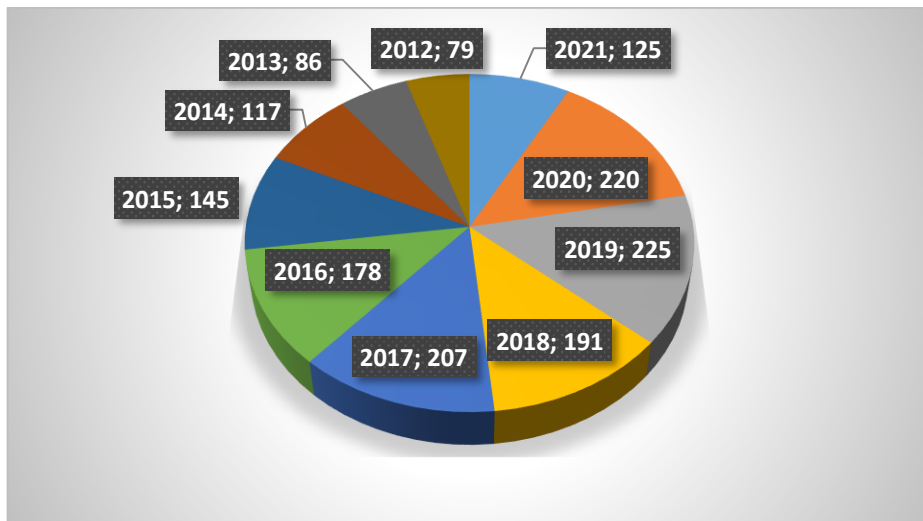
Turizm sektörünün önemli aktörlerinden biri olan turist rehberliği alanının geliştirilmesi ve bu alana gerekli önemin verilmesi kuşkusuz bu alandaki akademik çalışmaların ışığında olmalıdır. Bu doğrultuda turist rehberliği alanında geçmiş yıllarda yapılan çalışmaların incelenmesi hem bu alanda ihtiyaç duyulan konuların belirlenmesi hem de bu alanda çalışan araştırmacılara araştırma konuları hakkında fikir vermesi açısından önemlidir. Türkiye'de turist rehberliği ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde turist rehberliği ile ilgili birçok çalışmanın (roller, mesleki sorunlar, mesleki beklentiler, turist rehberliği eğitimi) farklı açılardan yapıldığı görülmektedir. Son yıllarda bir disiplin veya konu alanı ile ilgili eğilimleri tespit etmek ve yeni yapılacak olan çalışmalara yön vermek için bibliyometrik haritalandırmanın yapıldığı çalışmalara sıkça rastlanılmaktadır. İlk olarak, Web of Science veri tabanında bulunan turist rehberliği konusu üzerine son çeyrek asırda (son 25 yıl) gerçekleşen çalışmalar için bibliyometrik veriler, Clarivate Analytics tarafından üretilen WoS veri tabanından alınmıştır. WoS veri tabanı, dünyanın en önemli bilimsel atıf arama ve analitik bilgi platformlarından biridir. Bu veri tabanı araştırmacılara farklı disiplinlere ait geniş kapsamlı bir veri içeriği sunmaktadır (Li, Rollins ve Yan, 2018). Bibliyometrik verilerin haritalandırılmasında VOSviewer (Version 1.6.16) paket programından faydalanılmıştır.

Tarama aralığı 20-22 Ağustos 2021 tarihinde gerçekleşerek turist rehberliği anahtar kelimesiyle 1360 makaleye ulaşılmıştır.



Şekil 2.4 Turist Rehberliği İle İlgili Etkin Olan/En Fazla Katkı Sağlayan İlk On Derginin Ağaç Haritası

Şekil 2.4’te turist rehberliği alanında etkin olan dergiler sıralamasında ilk üçü; Tourism Management, Sustainability ve Journal of Sustainable Tourism almaktadır. Yıllara göre turizm rehberliği çalışmalarına bakıldığında yıllara göre arttığını söylemek mümkündür. Buna ek olarak pandemi döneminde turist rehberliği üzerine yapılan çalışmalarda azalma gözlenmiştir.



Şekil 2.5 Turist Rehberliği İle İlgili Yayınlanan Makalelerin Son 10 Yıla Göre Sayısal Dağılımı

Wos veritabanında turist rehberliği alanyazına katkı sağlayan ilk on editör sıralamasına ülkemizden Kozak, M. Ve Kozak, N. girerken; ilk on araştırmacı sırasına Caber, M. girmiştir. Sıralamaya giren ilk araştırmacılar Pearce PL,. Gavalas, D., Davies, N. ve Tutenges, S. şeklinde olup diğer araştırmacılar Şekil 2.6’da sunulmuştur.



Şekil 2.6 Turist Rehberliği İlgili Yayınlanan Makalelerde Etkin Olan/En Fazla Katkı Sağlayan Araştırmacılar

Turist rehberliği alanında en etkin ilk üç ülkenin ABD, Çin ve İspanya olduğu görülmüştür. Turist rehberliği alanında etkin olan ilk üç kuruluş sıralaması ise Hong Kong Polytechnic University, James Cook University, State University System of Florida şeklindedir. Alanda etkin olan dil 1184 akademik çalışma ile İngilizce'dir. Arkasından İspanyolca ve Portekizce gelmektedir, Türkçe 7.sırada bulunmaktadır.

olanaklar, işbirliği içinde bulunduğu diğer işletmeler veya kişilerin rehber ile olan tutum ve yaklaşımları da önem arz etmektedir. Bu yönden bakıldığında profesyonel turist rehberliğinin verimliliğini etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Bayram ve Zengin (2017), turist rehberlerinin verimliliğini etkileyen psikolojik faktörleri stres, mobbing, iş tatmini, motivasyon şeklinde ele almış ve irdelemişlerdir.

Tablo 2.16 Profesyonel Turist Rehberinin Verimliliğini Etkileyen Faktörler ve İlgili Çalışmalar

Yıl	Araştırmacı(lar)	Çalışmanın Konusu
1995	Mossberg	Turistlerin rehber performansıyla ilgili sahip oldukları algıların turist beklentilerini karşılama düzeyinin ve turlarda rehberin öneminin belirlenmesi
2004	Zhang ve Chow	Hong Kong'un turist rehberlerinin performansının, hizmet kalitesinin önem performans analiziyle belirlenmesi
2006	Tetik	Turistler gözünden turist rehberlerinin beceri ve niteliklerinin durum ve analizi
2008	Heung	Turist rehberlerinin hizmet kalitesinin ve acente itibarının tanıtıma olan etkisi
2009	Huang, Hsu ve Chan	Şangay'daki rehber verimliliği ile bunun turist memnuniyetiyle olan ilişkilerinin incelenmesi
2010	Huang	Önem performans analizi ile Çin'deki turist rehberlerinin performanslarının değerlendirilmesi
2012	Tetik	Eko-turlarda görev alan rehberlerin niteliklerinin turistler açısından önem düzeylerinin ve rehberlerin performans düzeylerinin belirlenmesi
2015	Köroğlu ve Avcıkurt	Turist rehberlerinin performans düzeylerinin ölçülmesi, rehberlerin motivasyonları ve performansları arasındaki ilişkinin belirlenmesi
2016	Düz	Turist rehberleri üzerine performans kriterleri belirleme ve ölçek geliştirme
2017	Hansen ve Mossberg	Tur rehberlerinin verimliliğinin tur katılımına etkisinin incelenmesi
2018	Caber, Yılmaz ve Kılıçarslan	Tur rehberi performansının gıda katılımının gıda neofobisi ve yerel gıda tüketim niyeti üzerindeki etkisinin belirlenmesi
2020	Avcı	Turist rehberi performans kapsamında paket tura katılan turistlerin algılarının değerlendirilmesi

Alanyazına göre, profesyonel turist rehberleri ve iş verimlilikleri üzerine yapılan çalışmaların sınırlı sayıda ve daha çok teorik olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında turist rehberlerinin verimliliği, performansı veya üretkenliği şeklinde her üç kelimenin bazı kaynaklarda birbiri yerine kullanıldığı görülmüştür (Bayram ve Zengin 2017: 197; Avcı, 2019: 20). Benzer şekilde Güzel ve arkadaşlarının (2017), turist rehberliği araştırmaları konulu kitabında, performans yönetimi başlığı altında turist rehberlerinin verimliliğini etkileyen psikolojik faktörler konulu bölüm yer almaktadır. Bu durumun sebebi, yabancı literatüre bakıldığında bunları karşılayan productivity ve performance kelimelerinin çevirileri sonucu, Türkçe'de, bunları karşılayan pek çok kelimenin bulunmasından kaynaklanmaktadır. Örneğin productivity teriminin Türkçe karşılıkları; verimlilik, performans, üretkenlik, kar getirme yüzdesi, müstahsiliyet şeklindedir (dictionary.cambridge.org; tureng.com, 06.04.2021). Ayrıca verimliliğin performans ölçüm göstergelerinden biri olması sebebiyle de bu anlamda yakın bir ilişkisi bulunmaktadır. Öte yandan turizm alanyazını dışında sağlık

hizmetleri alanında Göktepe (2010)'ye ait olan bir araştırmada, hemşirelerin verimliliğe ilişkin tutum ölçeği geliştirme çalışması yer almaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin iş verimliliğine yönelik algılarını ölçmek amacıyla yerli, özgün bir ölçek bulunmaması, yabancı farklı bir kültürde bulunan bir ölçeğin ise uyarlanarak kullanılmasında birtakım kelime-anlam hatalarının ortaya çıkacağından bu alanda; profesyonel turist rehberlerinde verimlilik algısı ölçeği (PTR verimlilik algısı ölçeği) geliştirme çalışması araştırmanın bu alandaki boşluğu doldurması için gerekli görülmüştür.

2.9. COVID-19 Pandemi Sürecinde Profesyonel Turist Rehberliği

Çin Halk Cumhuriyeti Hubei Eyaleti Wuhan kentinden dünyaya yayılan koronavirüs salgını daha öncelerde benzer özellikler gösteren bir vaka olmaması nedeniyle yeni tip olarak açıklanmış ve Covid-19 olarak tanımlanmıştır. Kısa zamanda ciddi rahatsızlıklar gösteren hastalık dünya çapında herkesi etkilemiş (ölümle de sonuçlanmış) ve etkilemeye halen devam etmektedir. Bu amaçla salgın hastalık süreci yetkililerce pandemi olarak ilan edilmiş ve ülkeler bu amaçla bir dizi tedbirler almaya başlamıştır. Sınır geçişlerinin yasaklanması, seyahat yasakları, karantina günleri, çalışma saatlerinin kısaltılması, kalabalık olmaması için belirli işletmelerin kapatılması veya belirli saatlerde hizmet vermesi bu dönemde gerçekleşen tedbirler arasında sayılabilir (Türker ve Karaca, 2020). Yaşanılan bu durum elbette ki turizm sektörünü de derinden etkilemiştir. Turizm sektörünün anahtarları olarak profesyonel turist rehberleri bu kriz döneminde gerek ekonomik gerekse psikolojik açıdan çok fazla etkilenmiştir. Bu bağlamda profesyonel turist rehberleri için Bakanlık tarafından Turist Rehberleri Pandemi Genelgesi yayımlanmıştır. Bu genelge Bakanlığın resmi sitesinde var olup EK 5'te sunulmuştur. İlgili genelge de profesyonel turist rehberlerinin bu hastalığı taşıması veya belirtileri göstermesi durumunda en yakın sağlık kuruluşuna gitmesi, en az 14 gün çalışmaması, tur esnasında hijyen kurallarına ve sosyal mesafeye dikkat etmesi, yol boyunca kurala uygun olarak tıbbi maske kullanması, yüzeylerde el temasından kaçınması, tura çıkan turistlerden son 14 günde bulunduğu yerler ve bu hastalığı geçirip geçirmediğine yönelik bilgilendirme almaları vb. şeklinde uyulması gereken kurallar yer almaktadır. Ayrıca Bakanlık ve Birlik gözetiminde profesyonel turist rehberlerine yönelik küresel salgın ve hijyen ile ilgili online eğitimler verilmiştir. Ekonomik açıdan zor durumda kalan profesyonel turist rehberlerine yönelik olarak Bakanlık kredi destek paketini oluşturmuştur. Bu amaçla süreci atlama yolunda girişimler ve görüşmeler halen de devam etmektedir.

Literatürde pandemi sürecinde Grancay (2020), COVID-19 salgının Mart 2020'de Orta Avrupa bölgesine ulaştığını, turizm endüstrisinin ekonomik yönden en çok etkilenen

sektörler içinde yer aldığını belirtmiş ve Slovakya'dan lisanslı turist rehberleri üzerine bir vaka çalışması gerçekleştirmiştir. Finansal krizin turist rehberler üzerinde nasıl algılandığı, turist rehberlerinin geleceğe yönelik fikirleri üzerine odaklanılan araştırmada uygulanan anket sonuçlarına göre; ana endişelerin ziyaretçi sayısındaki düşüş, rehberli turlara olan talebin azalması ve rehberlik hizmetleri için daha düşük pazar fiyatları olduğu, gelecek için ise büyük çoğunluğun kötümser bakış açısında sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Düzgün ve Kurt (2020), Covid-19 salgın hastalığının profesyonel turist rehberleri üzerindeki etkilerini tespit etmek amacıyla ANRO'ya üye 16 eylemli turist rehberi ile e-görüşme yapmış ve araştırma sonucuna göre turist rehberlerinin ciddi ekonomik sıkıntılar yaşadıkları, kendilerine sunulan maddi destekten çok az faydalanabildikleri, çalışma ortamlarında tüm önlemler alınmasına rağmen kendilerini güvensiz hissettikleri, gelecek planlaması olarak ise farklı alanlara yöneldikleri ortaya çıkmıştır.

The Times of India dergisinin 28 Mayıs 2020 tarihli haber manşetinde turist rehberlerinin geleceğe umutsuz baktığı ve yardım paketi istedikleri dile getirilmiştir. Haberin detayında ise, Covid-19 salgının birçok ticareti ve birçok mesleği olumsuz etkilediği, zengin mirasın kültür elçileri turist rehberlerinin de bundan çok fazla etkilendiği, aralarında kadınların da bulunduğu kayıtlı 330 turist rehberinin kasvetli bir dönem geçirdiği özellikle de hükümetin son zamanlarda kilitlenme nedeniyle iş kaybının ardından ücretsiz pay sağlamak amacıyla vasıfsız işçiler listesine turist rehberlerini dahil etmesi rehberler için bir hayal kırıklığı yarattığı ifade edilmiştir. Rehber derneği sekreteri Rishi Raj Singh, doktorlar, avukatlar, mimarlar ve yeminli muhasebeciler gibi yetenekli profesyonellerle eşit muamele görmek istediklerini ve aynı zamanda yardım paketi istediklerini belirtmiştir. Öte yandan Covid-19 salgının turizm sezonuna ciddi bir darbe vurduğu, yapılan tanıtımların ve reklamların boşa gittiği tur operatörlerince açıklanmıştır. (<https://search.proquest.com/publication/29265?accountid=15958>, 05.04.2021).

Lanka Business 14 Nisan 2020 tarihli haberine göre, Sri Lanka, COVID-19'un turizm sektörüne etkisi nedeniyle, tüm tur rehberleri için 2021 yılı rehber lisans ücretinin yıllık yenilenmesinden feragat edecektir. Bir yardım önlemi olarak, dört kategorinin - Ulusal, Şoför, Bölge ve Saha Rehberleri - rehber lisansları için yıllık ücret 2021 yılı için muaf tutulacaktır. Bu, yalnızca lisanslarını en az 2019 yılına kadar yenileyen rehberler için geçerlidir. Bir yıldan fazla bir süredir lisanslarını yenilemeyen rehberler, önceki yıl ücretlerini ödeyerek yardım tedbirinden yararlanabilirler. Bu yardım tedbirini daha fazla uzatma kararı 2021'de gözden geçirilecektir şeklinde özetlenmiştir (<https://search.proquest.com/magazines/relief-measures-tourist-guides-during-covid-19/docview/2389761141/se-2?accountid=15958>, 20.04.2021)

Pandemi döneminde yaşanan vakaların sonucu olarak turist rehberliği mesleğinin değişme ve gelişmeler yaşanmış, aynı zamanda turist hareketi ve davranışlarında, tur paketi satın alma kararlarında da bir dizi değişikliklere neden olmuştur. Türker ve Karaca (2020), yeni tip koronavirüs sonrası turist rehberliği mesleği üzerinde yaşanılacak olası değişimleri turist rehberleri gözüyle incelemek amacıyla 109 profesyonel turist rehberine ulaşmıştır. Hijyen, bireysel seyahat, küçük gruplar, aktif yönetim kodlarının ön plana çıktığı çalışmada pandemi sürecinde rehberlerin çalışamadıkları için ciddi ekonomik sıkıntılar yaşadığını bu nedenle mesleği terk etme düşüncesinde olanların sayıca fazla olması, finansal destek beklentileri içinde oldukları, maddi destek arayışlarının bulunduğu, sosyal güvence sorunlarının bulunduğu gibi birçok bulgu elde edilmiştir.

2.10. Gelecekte Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği

Tur rehberleri, turizm deneyimi tasarımı ve sunumunda kritik öneme sahip olarak tanımlanmıştır. Akademisyenler, rehberlerin daha çok iletişimci ve deneyim simsarları olarak rolünü incelemiştir. (Mason ve Christie, 2003; Randall ve Rollins, 2009; Weiler ve Black, 2014; Weiler ve Walker, 2014). Weiler ve Black (2015), tur rehberlerinin dört kategoride aracılık yaparak turizm deneyimlerini birlikte oluşturduğunu belirtmiştir, bunlar: (1) fiziksel erişim; (2) anlama (entelektüel erişim); (3) karşılaşmalar (etkileşimler); ve (4) empati (duygusal erişim) şeklindedir. Macera turizmi ve vahşi yaşam turizmi üzerine son araştırmalar bu aracılık alanlarını rehberli turlarda deneyim kalitesinin temel boyutları olarak desteklemiştir (Houge Mackenzie ve Kerr, 2014; Borges de Lima & Green, 2017). Tek yönlü iletişimden etkileşimli ve duyarlı rehberliğe doğru giden bu evrim, Raikkönen (2014: 95) tarafından şu şekilde özetlenmiştir : *‘Tur liderleri, görevi hazır deneyimleri empoze etmek değil, tüketicilere ve tüketicilere odaklanmak olan deneyim sağlayıcılar olarak görülmelidir, deneyimledikleri her şeyi deneyimlemeleri için onları güçlendirin. ‘* Bu bağlamda turist rehberinin bir deneyim sağlayıcı olarak görülmesi ve desteklenmesi vurgulanmıştır.

Parson ve arkadaşları (2019) geliştirmekte olan manevi turizm ve tur rehberliği teorisi konulu çalışmalarında on bir ruhani turist rehberi ile görüşmüş ve tematik analizi sonucunda, manevi turist rehberlerinin, sitelere fiziksel erişim sağlayarak, seyahat grubu içinde ve dışında anlayış, empati ve kendini geliştirmeyi kolaylaştırarak turistlerin deneyimlerine aracılık ettiğini ortaya koymuştur. Bu bağlamda turistler gelecekte de, manevi veya mistik, ilahi, turistik deneyimler yoluyla giderek daha fazla kişisel gelişim aramaya devam edeceklerdir. Manevi turistler dönüşüm arayışında olduğundan, turizm ve kişisel gelişim arasındaki bağları anlamak önemlidir. Yapılan araştırmalar, turizmin kendi kendini değiştirmeyi

kolaylaştırabileceğini göstermektedir (a); kendini dönüştürme (b); kimlik oluşumu ve (c) katartik deneyimler bunlar arasında sayılabilir (Noy, 2004; Voigt, Brown ve Howat, 2011; Zahra ve McIntosh, 2007; Desforjes, 2000). Kapitalizm felsefesine göre, işletmelerin ayakta kalabilmesi için kendilerini yenileme zorunluğu bulunmaktadır bu amaçla da yeni teknolojilere ve sermayeye ihtiyaç duyar. Peki ya turizm neden kendini değiştiriyor, daha özgün olabilmek için mi ya da onda da her şeyi metalaştıran bir uygarlık mı doğuyor? Büyük şehirlerde tek tipleşen insanlar için elbette ki özgünlük çok önemlidir, özellikle de otantiklik seyahat motivleri olmuştur. Turizmin metalaştırdığı hayvanlar için ise turistlerin zevk alması amacıyla kafeslenen hayvanlar üzerinde ahlaki olarak ne derece sorumlu olduğumuzu tekrardan gözden geçirmemiz gerekiyor.

Turist rehberliği alanyazında önemli bir yere sahip Cohen (1985: 10), turist rehberliği rollerinde iki alana vurgu yapar; liderlik ve arabulucu alanları. Liderlik alanı, rehberin kendi grubunu yönetme açısından yerine getirmeli ve belirli gruplara erişim sağlamalıdır. Liderlik alanına dahil olan bir sosyal unsur da vardır. Bu eleman grup içinde sosyal birliği sağlamak adına rehberin sorumluluğundadır. Arabulucu alan, rehberin tur arasında bir arabulucu olmasıyla ilgilidir (Alrawadieh ve diğerleri, 2020: 53; Cohen, 1985: 10). Son yıllarda, yeni teknolojilerin kullanımı geleneksel olanı devralmaya başlamıştır. Bazı teknolojiler turist rehberlerinin rollerindeki liderliğe yerleştirilebilir diğerleri ise yeni olup olmadığına bağlı olarak arabulucu alana girecektir. Yeni teknolojiler turistlerin bir destinasyona yönlendirilme şeklini veya yerel toplulukla temas halinde olma durumunu etkiler. Hatta bazı teknolojiler her iki alan arasında örtüşme de sağlayabilir.

Kullanıcı sayısının artmasıyla ve insanların hayatına daha fazla girilmesiyle, akıllı telefonlar turistik deneyimi önemli ölçüde etkileme potansiyeline sahiptir (Wang ve diğerleri, 2014: 2). Her bir akıllı telefonda farklı hizmet veren çeşitli farklı uygulamalar bulunmaktadır. Ana mobil uygulama türlerinden ikisi turist rehberi ve tur operatörü rollerini yerine getiren uygulamalardır. Rehber eşliğinde popüler şehirlerin turları ve turlar için güzergahlarını bir araya getiren uygulamalar da mevcuttur. Akıllı telefon uygulamaları artık turistlere çeşitli bilgiler sağlayabilir örneğin planlama gibi büyük turizm faaliyetlerini çevreleyen hizmetler olarak navigasyon ve rezervasyon hizmeti sunabilir. Hatta hizmetleri içeren küçük hizmetler bile mevcuttur örneğin yakındaki benzin istasyonlarını bulmak ve yolculuklar için bekleme süresi gibi. Belirli turizm hizmetleri için mobil uygulamalar da mevcuttur, Güney Gauteng ilindeki Gautrain hizmetleri için 'Gautrain Uygulaması' gibi, Afrika; bir uçuş hizmetleri uygulaması olan 'Flapp'; ve hatta yardımcı olan bir 'Çocuklara Yardım Uygulaması' çocuklar ile acil durumlarla ilgilenen kullanıcılara katkı sağlamaktadır (Reed, 2015: 1).

Tarantino ve diğerleri (2019), benzer bir uygulama ile mobil web kullanıcılarına kişiselleştirilmiş çok günlük turist güzergahlarını önerebilen etkileşimli bir elektronik kılavuz uygulama prototipi sunmuşlardır. Önerilen uygulama, belirlemeye izin veren evrimsel bir optimize ediciye dayanır, kabul edilebilir bir zamanda, ziyaretin her günü için optimal kullanıcıya göre uyarlanmış bir turla çelişkili farklı hedefleri göz önünde bulundurur, tur iyileştirici otomatik olarak planlar kullanıcı tercihlerine göre potansiyel ilgi alanlarını seçerek güzergah, günlük olarak değerlendirilen mevcut ziyaret süresi, açılış günleri ve saatleri, ziyaret zamanları, ilgi çekici yerlerin erişilebilirliği ve hava durumu tahmini hizmetleri sunmaktadır.

Yeni nesil teknolojilerin kullanılmasıyla beraber turist rehberliği mesleğinde de bir dizi yenilikler yaşanmış ve gelecekte de kuşkusuz yaşanmaya devam edecektir. Bahar ve diğerleri (2020), dünyanın dilinin artık teknoloji olduğunu ifade ederek, Endüstri 4.0 teknolojilerinin turist rehberliği mesleğini etkilediğini ve bu yönde turist rehberliği eğitim müfredatlarının döneme ilişkin uyumlaştırılması gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca akıllı turizm, akıllı turist, akıllı şehir kavramları üzerinde yoğunlaşmışlardır nitekim bu kavramlarda turist rehberliği mesleğine farklı bir yön vermiş ve bununla ilgili uzmanlar tarafından farklı rehberlik uygulamaları geliştirilmiştir. İlgili örnekler aşağıda sunulmuştur.

Cheverst ve diğerleri (2020), GUIDE sistemini şehir ziyaretçileri için mevcut olan geleneksel bilgi ve navigasyon araçlarının birçok sınırlamasının üstesinden gelmek için oluşturmuştur. Örneğin, grup temelli turlar sabit başlama zamanları ve sabit sürelerle planlandığından dolayı doğal olarak esnek değildir ve bireylerin özel taleplerinden ziyade çoğunluğun taleplerini karşılama ihtiyacıyla sınırlandırılmıştır. Turizm alanındaki uzmanların da dahil olduğu bu ihtiyaçların tespit edilmesinin ardından, Lancaster ziyaretçileri tarafından kullanılmak üzere bu sistem geliştirilmiştir.

Glushkova ve diğerleri (2018) araştırmasında, nesnelerin interneti ile turist rehberliği uygulamalarını bir araya getirerek; Bulgaristan üzerine coğrafi konumu, Avrupa ve dünyadaki en eski kültürlerden biri olmasına rağmen kültürel miras dışında çok az bilinmesi nedeniyle tam potansiyeliyle tanıtmak ve reklamını yapmak amacıyla TG olarak bilinen akıllı bir turist rehber hizmeti sunmuşlardır. Turistin tercihleri, konumu, mevcut zamanı ve kültürel faaliyetlerin varlığı ve konumu gibi çeşitli faktörleri hesaba kattıkları çalışmada sanal veya gerçek kültürel ve tarihi rotalar önermişler, Nesnelerin İnterneti (IoT) uygulamasını uygulamışlardır.

Günümüzde bir turist, web sitelerini, dergi makalelerini ve rehber kitaplarını kullanarak bir tatil planlayabilmektedir. Bu tatil planının gerçek zamanlı olarak

değiştirilememesi, Yeni Nesil Mobil Turist Rehberi (MTG) ihtiyacını doğurmaktadır. Elde taşınan yerleşik bir cihaz olan MTG, turistlerin tercihlerinin, cazibe merkezlerini ve gezi bilgilerini sunmaktadır (Vansteenwegen ve Oudheusden, 2007). Gerçek zamanlı ve güvenilir verilere dayanan cihaz, yeni entegre tatil planlarını anında önerebilme yeteneğine sahip olması nedeniyle gelecekte de turist rehberliği görevini üstlenecektir.

Yeni teknolojilerin turist rehberleri için bir tehdit mi yoksa bir araç mı olduğunu tartışan bir makalede De La Harpe ve Sevenhuysen (2020), yeni teknolojilerin turist rehberliği alanındaki etkisini incelemiştir. Ön araştırma boyunca akademik literatürde bu alanda büyük bir boşluk olduğu dile getirilmiş, bu nedenle, turist rehberliğinin turizm endüstrisindeki gelecekteki yerini daha iyi anlamak için, müze yelpazesinin hem içinde hem de dışında gelişen teknolojilerin bu çağında turist rehberinin rolünü incelemenin önemli olduğu vurgulanmıştır.

Weiler ve Black (2014: 167), yeni teknolojilerin bazı turist rehberi rollerini üstlenebildiğini ifade etmişlerdir, bu roller ise dil çevirisi, yön bilgisi, genel hizmet bilgisi, yorum ve yorumlama şeklindedir. Ayrıca akıllı telefon cihazlarında kullanılmak üzere birçok dijital kılavuz kitap mevcut olduğunu Nokia, Apple, Android ve Google, sahip olan mobil operatörlerden sadece birkaçının tasarlanmış mobil rehber kitaplar sunduğu belirtilmiştir.

Müze rehberliği olarak geleceğe dair bakıldığında, 1990'larda dijital mobil rehberlerin artması sonucu müzelerde de bu, basit sesli turlar başlamıştır. Turistlere, turizm alanında ilerlerken bilgi, multimedya video ve ses sağlayan cihazlar aynı zamanda konuma duyarlı hale gelmiştir. Bunlar, müzeler için oldukça çekici cihazlardır, çünkü müzeler için özel olarak tasarlanabilmektedir. 1997'de Avrupa'da HIPPIE (Fiziksel Uzay İçinde Hiper Etkileşim) projesi, 2002'de Müze Bilgilerinin Bilgisayar Değişimi girişimi araştırmaya başlanmıştır, mobil cihazların muhtemelen hizmet verebileceği düşünülmektedir. Sanal kılavuzlar olarak; elektronik haritalar; müze ile iletişim kurmanın bir yolu ve müzelerdeki hediyelik eşya dükkanlarına erişim aracı olarak görülmektedir (Economou ve Meintani, 2011: 1-2). Müze rehberliği olarak mesleğin bu denli gelişmiş cihazlarla yapılması gelecekte bu alanda çalışan birçok rehberi işsiz bırakabilir.

Manevi, mistik, ilahi, ruhani turist deneyimleri rehbersiz gerçekleşebilir mi? İnsanlar kendilerini arama ve dönüştürme yolunda birtakım yolculuklara çıkmış ve farklı deneyimlerle evlerine dönmüşlerdir, bu yolculuklar geçmişten günümüze, günümüzden geleceğe de devam edecektir. Bu bakımdan turistler gelecekte, manevi veya mistik, ilahi, turistik deneyimler yoluyla giderek daha fazla kişisel gelişim aramaya devam edeceklerdir. Manevi turistler dönüşüm arayışında olduğundan, turizm ve kişisel gelişim arasındaki bağları anlamak,

kurmak önemlidir. Bu bağı kuracak kişi de şüphesiz turist rehberidir. Çünkü turist rehberleri danışmandır, akıl hocası ve yol göstericidir. Bilinmezliğe giden yolda ışık tutacak kişilerdir. Turistlerin kendini dönüştürme, kimlik oluşturma, katartik deneyimleri için turist rehberleri var olmalıdır.

Profesyonel turist rehberi mesleği evrimleşir mi? Tarihsel süreç içerisinde turizm paradigmasına bakıldığında, paradigmanın şekillendiği ilk dönemde, sosyal yapının sınıf farklılıklarına dayalı olduğu, teknolojik gelişmelerin oldukça sınırlı olduğu ve turizm pazarının üst sınıfın bireysel talepleri doğrultusunda şekillendiğini söylemek mümkündür, 19. yüzyılın sonlarına doğru şekillenen modern dönemde seyahat etme özgürlüğü, refah artışı, çalışan haklarındaki gelişmeler, sosyal güvenlik hakları, teknolojik gelişmeler, şehirleşmenin hızlanmasına paralel olarak turizm ürünleri giderek standartlaştırılmış ve kitlelere hitap eder bir hale dönüşmüştür (Roney, 2002). Bu bağlamda turizm paradigmasında, uygarlıkların gelişmesiyle sosyal gereksinimlerin değişeceği bununla birlikte toplumsal yapı, imal etme teknikleri, teknoloji, turizm piyasanın özellikleri, turizm biçimleri ve ürünlerinde de bir dizi değişmelerin yaşandığı ve yaşanacağı bilinmektedir. Evrimleşen insanlar mı, popülasyonlar mı sorusunu bir yana bırakıp meslek nezdinde bakıldığında, profesyonel turist rehberliği mesleğinin evrimleştiğini söylemek mümkündür. Bu tanıyı şu şekilde doğrulamak daha yerinde olacaktır; kültür simsarı, akıl hocası, yol gösterici, uzlaştırıcı-birleştirici, danışman, önder, kültür-barış elçisi ve daha birçok sıfatla anılan turist rehberlerinin rolleri üzerine bilimsel açıdan açıklık getiren ve kökeni oluşturan Eric Cohen (1985)'in de belirttiği gibi turist rehberlerinin hem lider hem de arabulucu olmak üzere iki temel rolü bulunmaktadır. Liderlik rollerinden dışsal olanı *enstrümantal liderlik* yol gösterme, ulaşım, emniyet ve güvenlik sağlarken; içsel olanı *sosyal liderlik* grup içindeki uyumu korumaktadır. Arabuluculuk rolü içerisinde dışsal olanı *etkileşimsel arabuluculuk* yerel halk ve turistler arasında tehdit içermeyen ortamlar hazırlarken; içsel olanı *öğretici arabuluculuk* bilgi aktarıcı/sağlayıcı ve yorumcu görevini üstlenmektedir (Köroğlu, 2013: 101). Bununla birlikte elbette ki alt rolleri de bulunmaktadır. Bu iki alan onların asıl rolleri ki bu roller önceki dönemlerden itibaren vurgulanan, günümüzde ise esas olan şartlardır. Değişen zamanla beraber özellikle de Teknoloji Çağı ile beraber ortaya çıkan birçok yenilik bu iki temel rolün içine kendisiyle uyumlu olması itibarıyla liderlik veya arabuluculuk kalıbı içine girerek mevcut rolü şekillendirmiş ve mesleğin evrimleşmesini sağlamıştır. Mesleğin evrimleşmesi durumu ise yadsınamaz bir gerçektir. Çünkü turist gereksinimi, memnuniyeti ve beklentisi her zaman değişecektir. Değişen talebe karşılık arzın da buna cevap vermesi gerekecektir. Bu süreç bir döngü içerisinde sürüp gidecektir ta ki iktisattaki temel sorun (ihtiyaçlar sınırsızdır

kaynaklar sınırlıdır) çözülene kadar, insanoğlunun ihtiyaç hiyerarşisini ortaya koyan Maslow (1943), insanların daha çok hayatta kalmak için nelere ihtiyaç duyduğunu açıklamış peki ya günümüzde insanların ihtiyaçları hayatta kalmak için zorunlu ihtiyaçlar mı ya da kimi insanların ihtiyaçları hayatta kalmak içinse diğer grupta yer alan insanların ihtiyaçları zorunlu mu veyahut insanlar teknoloji veya otoriterlik bağlamında güvenlikle özgürlük arasında takas yapabilir mi ayrı birer tartışma konusudur.

Yeni teknolojiler turist rehberleri için bir tehdit mi yoksa araç mı? Sorunun cevap niteliğinde olan tehditleri ve araç olma özellikleri yukarıda araştırmacılar tarafından da örneklendirilmiştir. Evet, tehdittir; birçok hizmetin mobil uygulamalar/aplikasyonlarla yapılması, dil hizmeti- tur düzenlemesi ve daha birçok özelliği barındırması, müzecilikte de benzer sanal tur ve haritalandırma, seslendirme özellikleri turist rehberi mesleğine ihtiyaç yoktur fikrini destekler niteliktedir; uzay yolculuğunda bu meslek grubunun görevini robotların gerçekleştirmesi de bu yöndedir. Evet, araçtır; gruba verilecek bazı hizmetler elbette ki yeni teknolojilerle verilebilir ama grup arası samimi paylaşımlar, ortak gerçekleşen insani duygular, hissiyatlar, heyecanlar sadece kanlı canlı bir turist rehberiyle gerçekleşebilir. Turist deneyimin asıl sağlayıcıları turist rehberleridir. Teknolojik yenilikler onlara bu meslekte yardımcı olabilir ve turun verimliliğini artırabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Yöntem bölümünde öncelikle araştırma yönteminde benimsenen metodolojik yaklaşımlar, araştırmanın felsefesi, ölçek geliştirme çalışmasının nedenselliği, karma yöntem araştırması olarak keşfedici sıralı desen ve tercih edilme sebebi açıklanmış ve daha sonrasında uygulanan nitel araştırma deseni ile nicel araştırma deseni aşamalarıyla sunulmuştur.

3.1. Araştırma Yöntemlerinde Emik ve Etik Yaklaşım

Kültürlerarası davranış alanında iki araştırma yaklaşımı vardır bunlar; etik yaklaşım ve emik yaklaşım şeklindedir. Etik araştırmacılar nicel yönelimlidir, bu yaklaşımda başka bir kültürün yönlerinin, onu gözlemleyenlerin, yani araştırmacıların kendi kategorilerini kullanarak yorumlanmasıyla ilgilidir. Öte yandan emik yaklaşım, belirli bir kültürü kendi referanslarına dayanarak anlamaya çalışır. Diğer bir deyişle etik yaklaşım, kültürlerarası, karşılaştırmalı ve betimleyici bir bakış açısıyla dışarıdan bakan gözlemci iken emik yaklaşım, gözlenen içsel bakış açısıdır.

Her iki yaklaşım da birbirini güçlendirebilir. Kültürlerin nasıl farklılaştığını bilmek ve aynı zamanda benzerlikleri keşfetmek, diğer kültürlerin anlaşılmasını teşvik eder ve kültürlerarası iletişimi kolaylaştırır (Oudenhoven, 1989).

Tablo 3.1 Emik ve Etik Yaklaşım Arasındaki Farklar

<u>Emik Yaklaşım</u>	<u>Etik Yaklaşım</u>
Yerlilerin Bakış Açısı (içsel)	Gözlemcilerin Bakış Açısı (dışsal)
Yerel Görüş (iç)	Küresel Görüş (dış)
Kurallı Çeviri	Tanımlayıcı Çeviri
Kültürel	Analitik
Zihinsel/Mental Yapılar	Davranışsal Yapılar
Kültürel Transkripsiyon	Akademik Transkripsiyon

Kaynak: Rosa ve Orey (2012)'den çevrilmiştir.

Bir kültüre dair etik bir bakış, dışarıdan bakan bir kişinin bakış açısıdır. Örneğin, Amerikalı bir antropolog Afrika'ya göçebe bir kabileyi incelemek için gitmişse, sonuçta ortaya çıkan vaka çalışması, bütünleşmemişse etik bir bakış açısıyla olacaktır. Bazı antropologlar, üzerinde çalıştıkları kültürü doğrudan etkileşimle değiştirmekten kaçınmak için bu yaklaşımı benimseyebilirler. Etik perspektif, yabancılar tarafından sorulan soruları ortaya

çıkaran dışarıdan gelenler tarafından veri toplamaktır. Antropologların karşılaşılabileceği bir sorun, insanların gözlemlenirken farklı davranma eğiliminde olmalarıdır. Dışarıdan birinin, bir kültürü anlamak için önemli olabilecek belirli özel ritüellere erişmesi özellikle zordur. Emik bakışı ise, kültür nihayetinde belirli bir toplumun üyeleri için anlamlı olan ve genellikle 'içeriden' bir bakış açısı olarak kabul edilen içsel kültürel ayrımlara odaklanan bir perspektiftir. Bu bakış açısıyla yapılan çalışmalar, genellikle etik bir bakış açısıyla yapılan çalışmalardan daha ayrıntılı ve kültürel açıdan zengin bilgiler içerir. Bu bağlamda gerçekleşen tez çalışmasında her iki bakış açısından da faydalanılmış, özgün yerli bir ölçek gerçekleştirmek adına emik yaklaşım yönü ağır basmıştır.

3.2. Araştırma Yöntemlerinde Ölçek Geliştirme Çalışması

Nicel araştırma yöntemlerinde kullanılan ölçek geliştirme metotları farklılık göstermektedir. Bunun sebebi, ölçek geliştirme süreci öncesinde uygulanacak öncel basamağın, “ seçilen konuyla alakalı hali hazırda bir ölçek bulunup bulunmadığının”, eğer ölçek var ise “duyarlılığının ne kadar olduğunun” ve hali hazırda var olan ölçeğin duyarlılığı yüksek bir oran ise, “uyarlama çalışması gerçekleştirmek mi ya da yeni ölçek meydana getirmenin mi daha anlamlı olacağı”nın etüd edilmesidir. Hali hazırda mevcut ölçeği uyarlamak elbette zaman ve maliyet açısından araştırmacıya katkı sağlayabilir. Ancak hazır bir ölçeğin ortaya çıktığı yani kullanıldığı kültürden farklı bir kültüre doğrudan aktarılması birtakım sorunlara yol açmaktadır (Rogler, 1999; Hambleton vd., 1999; Düz 2016). Mevcut bir ölçeğin uyarlanması, farklı bir kültürde kullanılması için öncelikle her iki dile hakim, ölçek uyarlama konusu alanında uzman bulmak uyarlama çalışmalarının temel sorunudur (Karakoç ve Dönmez, 2014: 40).

Alanyazına göre, profesyonel turist rehberleri ve verimlilik üzerine yapılan çalışmaların sınırlı ve sayıda ve daha çok teorik olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında turist rehberlerinin verimliliği, performansı veya üretkenliği şeklinde her üç kelimenin de birbiri yerine kullanıldığı söylenilebilir (Bayram ve Zengin 2017: 197; Avcı, 2019: 20). Benzer şekilde Güzel ve arkadaşlarının (2017), turist rehberliği araştırmaları konulu kitabında, performans yönetimi başlığı altında turist rehberlerinin verimliliğini etkileyen psikolojik faktörler konulu bölüm yer almaktadır. Bu durumun sebebi, yabancı alanyazına bakıldığında bunları karşılayan productivity ve performance kelimelerinin çevirileri sonucu, Türkçe’de, bunları karşılayan pek çok kelimenin bulunmasından kaynaklanmaktadır. Örneğin productivity teriminin Türkçe karşılıkları; verimlilik, performans, üretkenlik, kar getirme yüzdesi, müstahsiliyet şeklindedir (dictionary.cambridge.org; tureng.com, tdk, 06.04.2021).

Ayrıca verimliliğin performans ölçüm göstergelerinden biri olması sebebiyle de bu anlamda yakın bir ilişkisi bulunmaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin verimliliğe yönelik algılarını ölçmek amacıyla yerli, özgün bir ölçek çalışmasının bulunmaması, yabancı farklı bir kültürde yer alan bir ölçeğin ise uyarlanarak kullanılmasında birtakım kelime-anlam hatalarının ortaya çıkacağından bu alanda; profesyonel turist rehberlerinde verimlilik algısı ölçeği geliştirme çalışması araştırmanın bu alandaki boşluğu doldurması için gerekli görülmüştür.

3.3. Araştırma Yöntemlerinde Karma Yöntem Araştırması ve Felsefesi

Sosyal bilimlerde tercih edilen nitel ve nicel yöntemlerin ayrılarak ele alınmasında birtakım eksik kalan bazı bölümlerin yer aldığı iddia edilmektedir. Bu amaçla her iki yöntemin bir arada kullanımı konusunda uygun ortam ve seçeneklerin bulunması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu gerekliliğin nedeni ise, tek bir yöntemle gerçekleşen çalışmalarda geçerlilik ve güvenilirlik sorunlarının bulunmasıdır (Kozak, 2018: 35). Nitel ve nicel verilerin veya tekniklerin birleştirildiği veya karıştırıldığı araştırma yaklaşımı olarak ortaya çıkan, zorunluluğun bir sonucu olarak son zamanlarda gelişen bir yöntem, en yeni metodoloji karma yöntem araştırmasıdır. Karma yöntem araştırması sosyal bilimlerde 1990'lı yıllardan beri ayrılmı bir yöntembilim olarak kabul edilmiştir. (Baki ve Gökçek, 2012). Karma yöntem araştırmaları konusunda literatürün yeni olması sebebiyle isimlendirme konusunda birtakım görüş farklılıkları bulunmaktadır. Bunlar; en geniş kullanımı olması sebebiyle başlıkta da tercih edilen *karma yöntem araştırması*, *karma model araştırması*, *karma desen araştırması*, *çoklu yöntemler*, *nitel ve nicel yöntemler*, *birleştirilmiş yöntemler* ve *karma yöntemler (mixed method)* şeklindedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016; Sever, 2015).

Karma yöntem araştırması henüz tam anlamıyla keşfedilmese bile birçok araştırmacı tarafından cazip bir yöntem olarak görülmektedir. Bunun sebebi, karma yöntemin hem nitel hem de nicel araştırmaları güçlendirmesidir. Bu güçlendirmenin daha belirgin görünmesi adına aşağıdaki tabloda araştırmalarda kullanılan nitel, nicel ve karma yöntemlerin güçlü ve zayıf yönleri sunulmuştur.

Tablo 3.2 Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Araştırmasının Güçlü ve Zayıf Yönleri

Araştırma Yöntemleri	Güçlü Yönler (+)	Zayıf Yönler (-)
Nitel Yöntem	- Gerçekleşen duruma ilişkin olması - Kuram üretimine ilişkin olması - Yeni öğelerin etkisini göz önünde bulundurması	- Duygu, fikir ya da tecrübeyi net şekilde kavramanın zorluğu - Öznel yorumlamadan kaynaklanan yanlış anlamının varlığı
Nicel Yöntem	- Sonuçların genellenebilir olması - Sonuçların karşılaştırılabilir olması	- Duygu, düşünce ve deneyimin sayısallaştırılması sorunu - Örneklem belirlemede yaşanan sıkıntı - Sadece seçilen örnekleme dikkate alması
Karma Yöntem	- Çoklu bulgu kaynağı bulunması - Bulgunun alternatif açıklamalarını azaltması - Bir tek çalışmada birçok geçerlik türü sunulmasına yardımcı olması - Fenomenin farklı yönlerini aydınlatabilmesi - Daha dolgun, derin ve kapsamlı açıklamalar sunması - Emik ve etik bakış açıları sağlaması - Nicel araştırmada kaçınılabilen öznel anlamı aydınlatması - Teoriyle uygulama arasında bağ kurmaya yardımcı olması - Zengin, detaylı öznel veri ile beraber nesnel nicel veri sunması	- Bir araştırmacıda veya karma yöntem takımında hem nitel hem nicel araştırma becerisi gerekliliği - Daha fazla zaman alması ve pahalı olması - Yeni bir yöntem olmasından dolayı birçok tasarım, uygulama, analiz işlemleri tamamen çalışılmamış durumda olması

Kaynak: Kozak (2018: 34) ve Sever (2015: 423)'den derlenmiştir.

Karma yöntem araştırması resmin bütününi görmeyi sağlayan bir araştırma veya aynı araştırma içinde nicel ve nitel yöntemlerin kullanılarak verilerin toplanıp, analiz edilip, bulguların bütünleştiği ve ileriye dönük yordamların yapıldığı araştırma olarak tanımlanmaktadır (Cresswell ve Plano Clark, 2007; Tashakkori ve Creswell, 2007). Üçüncü bir araştırma paradigması olarak ortaya çıkan karma yöntemin nitel ve nicel yöntem arasında bir köprü kurulmasına yardımcı olmaktadır (Onwuegbuzie ve Leech, 2004). Karma yöntem sayesinde single study olarak çevrilen nitel veya nicel tek bir çalışmanın toplandığı tekli çalışma yerine çoklu yöntemler tercih edilmeye başlanmıştır. Creswell (2006)'e göre, karma yaklaşımın temel önermesi '*nicel ve nitel yaklaşımları birlikte kullanmak, her iki yaklaşımı tek başına kullanmaya oranla araştırma problemlerinin daha iyi anlamamızı sağlar.*' şeklindedir. Christensen, Johnson ve Turner (2014) ise, karma araştırmanın yönteminin temel ilkesini '*araştırmacı farklı strateji, yöntem ve yaklaşımlardan faydalanarak çoklu veriler elde etmeli*' olarak belirtmiştir.

Karma yöntem araştırmasının bileşenleri uyumluluk tezine bağlıdır. Uyumluluk tezi, nicel ve nitel araştırma yöntem ve felsefelerinin birbirini tamamlayarak kullanılması gerektiğini savunan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım tek bir çalışmada her iki yönteminde

kullanılabileceği fikri üzerinde durur. Karma yöntem araştırması pragmatist felsefenin ilkeleri doğrultusunda hareket eder. Pragmatizm, araştırma için fayda sağlayan şeye geçici olarak doğru, araştırma ve uygulama için kullanışlı olduğu düşünülen araca veya kritere odaklanan felsefedir (Christensen vd. 2014).

Sosyal bilimlerde en yeni metodoloji olarak görülen karma yöntem araştırmasında, pragmatik felsefesinin benimsenmesi bilimsel araştırma yöntemlerindeki dönüşümü de açıkça göstermektedir. Tashakkori ve Teddlie (1998) karma yöntemi tanımlarken, pragmatist felsefeye dayalı bir araştırma olarak ifade etmişlerdir. Düşüşteki bilimsel paradigmanın resmine bakıldığında, pozitivist/akılcı paradigmada gerçek basit, evren mekanik (evrende gelişen tüm olayları mekanik nedenlerle açıklamaya çalışan akım), gelecek ve yön belirli, nedensellik ilkesi şart, nicelin ön planda olması, nesnellik zorunluluk olarak siyah beyaz rengindeyken, gerçekliğin tek bir bakış açısıyla bütünüyle kavranamayacağı anlaşılmış ve yükselen bilimsel paradigmanın resmi daha da renklenmiştir; pozitivist ötesi-yorumlamacı paradigma olarak bilinen resimde; gerçek karmaşık, kozmos holografik özelliğe sahip yani her parça tümün bilgisini taşır, gelecek ve yön belirsiz, ilişkiler doğrusal değil bu nedenle karşılıklı nedensellik, nitelin yükselişi, gözlemci bakış açısı yer almıştır. Son olarak ise sosyal bilimlerde pragmatik bir dönüşüm başlamıştır. Bu sebeple karma yöntem araştırmaları pragmatist felsefeye (Creswell ve Plano Clark, 2007; Tashakkori ve Teddlie, 2003) ve dönüşümsel bakış açısına (Greene, 2007; Mertens, 2009) dayandırılmaktadır. Özü itibariyle pragmatizm, gerçeğe ve eyleme yönelik pratik sonuçlara düşünme temelleri üzerine kurulmuş bir felsefi akımdır. Pragmatistler doğruluğu ve gerçekçiliği tek yanlı sadece eylemlerin sonuçları ile değerlendirirler, onlara sağladığı fayda açısından bakarlar, öncüleri William James ve John Dewey'dir. Aslında karma yöntem araştırması pragmatik felsefe ile diğer iki yöneliminde içinde bulunulan ortam ve zamana göre geçerli olduğunu savunmaktadır. Bu yönüyle karma yöntem araştırması üçüncü bir yöntem olmaktan ziyade her iki yöntemi de kapsayan bütünleştirici bir yaklaşım olarak görülmelidir. Kısaca, nicel araştırma yönteminin zayıf olduğu '*derinlik ve ayrıntı*', nicel araştırma yönteminin zayıf olduğu '*genelleme ve tahmin*' amaçlarına ulaşmada alternatif bir yaklaşım olarak karma yöntem araştırması yarar sağlamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 325).

3.4. Karma Yöntem Araştırması Olarak Keşfedici Sıralı Desen

Karma yöntemlerin kullanılması konusunda tek bir yaklaşım olmadığı gibi karma yöntem araştırmalarında kullanılan desenlerin çok farklı sayıda desenleme faktörüne bağlı olarak kurulabildiği söylenilebilir bununla ilgili olarak 40 civarında karma yöntem araştırma

deseni bulunmaktadır (Tashakkori vd., 2003; Christensen vd., 2014). Kullanılan karma yöntem desen şemasının belirlenebilmesi için öncelikle iki farklı boyuttan söz etmek gerekir. Birinci boyut *zaman sırası*dır; bu boyut eşzamanlı ve sıralı olmak üzere iki aşamadan oluşmuştur. Eşzamanlılık, gerçekleşen çalışmada kullanılan nitel ve nicel bölümlerin tahminen aynı anda gerçekleşmesi durumudur. Sıralı ise, gerçekleşen çalışmada kullanılan nitel ve nicel bölümlerin birbiri ardında gerçekleştiğini ifade etmektedir. Karma yöntem şemasının belirlenebilmesi için bir diğer boyut *paradigma vurgusudur*. Paradigma vurgusunun da eşit statü ve baskın statü olmak üzere iki aşaması bulunmaktadır. Nicel ve nitel yaklaşımlara eşit vurgu yapılması eşit statü olarak adlandırılırken, bir yaklaşıma daha fazla vurgu yapılması baskın statü olarak adlandırılmaktadır (Creswell, 2005; Christensen vd., 2014). Zaman sırası ve paradigma vurgusu boyutları aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 3.3 Karma Yöntem Desenleme Matrisi

		Zaman Sırası	
		Eşzamanlı	Sıralı
Paradigma Vurgusu	Eşit Statü	NİCEL+NİTEL	*NİTEL→NİCEL NİCEL→NİTEL
	Baskın Statü	NİTEL+nicel	NİTEL→nicel nitel→NİCEL
		NİCEL+nitel	NİCEL→nitel nicel→NİTEL

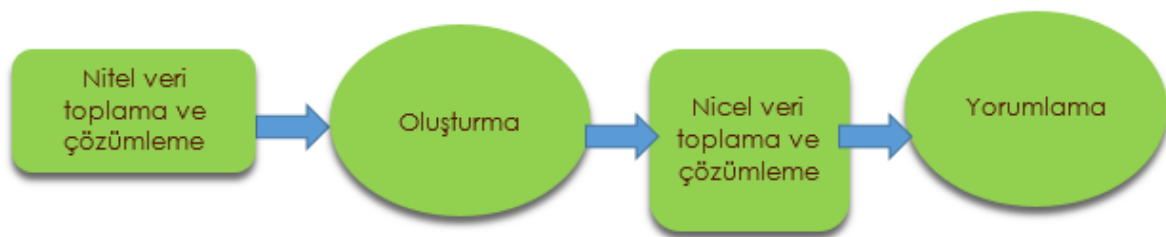
Kaynak: Christensen, vd., (2014); çev. Sever (2015: 427).

*Araştırmada kullanılan desen

Karma yöntem deseninin türleri incelendiğinde; zaman içerisinde desen türlerinin çeşitlendiğini söylemek mümkündür. Örneğin; Creswell (2003), kitabında sıralı açıklayıcı, sıralı açıklayıcı, sıralı dönüşen, eşzamanlı çeşitleme, eşzamanlı iç içe ve eşzamanlı dönüşen şeklinde sınıflama yapmıştır. Yine alayazında daha sonraki yıllarda bu sınıflama yöntemsel sınıflandırma başlığı altında; yakınsayan paralel desen, açıklayıcı sıralı desen, keşfedici sıralı desen, iç içe karma desen, çok aşamalı karma desen şeklinde gruplanmıştır (Creswell ve Clark, 2011). Ayrıca literatür incelemesi sonucu çeşitleme, açıklayıcı, açıklayıcı şeklinde sınıflamanın yapıldığı da ortaya çıkmıştır. Öte yandan sıralı açıklayıcı, sıralı açıklayıcı, karşılıklı birleşen, gömülü deneysel, gömülü durum çalışması, eşzamanlı dönüşüm, eşzamanlı çoklu düzey, çoklu evre ve dönüştürücü şeklinde sınıflamaların yapıldığı da dikkat

çekmektedir (Plano Clark ve Creswell, 2015). Ortaya çıkan bu çeşitliliğin nedeni olarak, farklı birleştirme yollarının ve amaçlarının tercih edilmesinden kaynaklanıyor olması muhtemeldir.

Bu araştırma, nitel ve nicel araştırma yöntemlerinin birlikte uygulandığı karma yöntem kullanılarak modellenmiştir. Bu çalışmada kullanılan karma yöntem deseni Christensen, Johnson ve Turner'in (2014) adlandırmasıyla önce nitel bölümün daha sonra nicel bölümün hazırlanması sebebiyle de *sıralı desen*, Creswell'in (2005) adlandırmasıyla da *keşfedici sıralı desen*, Christensen, Johnson ve Turner'in (2014) paradigma vurgusu olarak ise *eşit statü* tercih edilmiştir. Keşfedici sıralı desene ait şekil aşağıda sunulmuştur.



Şekil 3.1 Sıralı Karma Desen

Keşfedici sıralı karma yöntemler, araştırmacının nitel verileri keşfetmekle başladığı daha sonra ise bu bulguları nicel araştırma boyutunda kullanıldığı bir desendir. Bu bağlamda önce nitel veriler toplanır, nitel veriden elde edilen bulgular nicel verilerin toplanmasına yön vermek için kullanılır. Keşfedici sıralı yaklaşımda araştırmacı bir nitel araştırma ile başlar ve katılımcıların görüşlerini keşfeder (Gürcüm ve Arslan, 2017). Daha sonra veri analizi gerçekleştirilir ve elde edilen veriler ikinci basamakta, nicel aşamayı oluşturmada kullanılır. Böylece keşifsel sıralı desen karma yöntem modeli gerçekleşmiş olur. Yukarıdaki şekildeki yol haritası izlenmiş olup öncelikle nitel veri toplama ve çözümleme gerçekleşmiş, oluşturmanın ardından nicel veri toplama ve çözümleme basamağına geçilmiş ve son olarak ise yorumlamaya yer verilmiştir.

3.5. Nitel Araştırmanın Deseni

Marshall ve Rossman (1999), nitel araştırma yapan araştırmacıların üzerinde durması gereken üç önemli noktaya vurgu yapmışlardır. İlk olarak, araştırma kuramsal bir çerçevede açık bir biçimde oluşturulmalıdır. Nitel araştırmalarda bazı durumlarda başta kuramsal bir çerçeve oluşturulmasa da, araştırmacı yapılan önceki çalışmalardan yola çıkaracak böyle bir araştırmanın alanyazına ve alana katkı getireceği, sağlayacağı değerin yüksek ve önemli olduğu konusunda okuyucuyu ikna etmesi gerekmektedir. İkinci olarak, araştırmacının

sistematik ve yapılabilir, esnek bir araştırma deseni oluşturması gerekmektedir. Araştırmacı zaman ve para gibi sahip olduğu kaynakların çerçevesinde araştırmasının yapılabilir olduğunu kanıtlamak zorundadır. Son olarak ise araştırmacı okuyucunun anlayabileceği şekilde tutarlı bir dokümanı sunmalıdır ve bu da araştırmacının sahip olduğu bilişsel özellikler ile ilgilidir, araştırmacı sonuçlarını paylaşma isteği taşınmalıdır.

Nitel araştırma ile sosyal olguların bir durumunun kendine özgü boyutlarının ayrıştırılması, seslerini duyurma imkânı verilerek bireylerin kendi hikâyelerini paylaşmalarının sağlanması, sosyal olgulara ilişkin derin anlayışlar sunulması (Creswell, 2007: 40) ve araştırılan konuya içeriden bakılması hedeflenmiştir (Kasalak, 2015).

Çalışmanın zeminini, nitel araştırma desenlerinden bireylerin (turist rehberlerinin) bir olguya (verimliliğe) ilişkin algılarını ve bunlara yüklediği anlamların ortaya çıkarılması nedeniyle *olgubilim (fenomoloji) deseni* oluşturmaktadır. Olgular yaşadığımız dünyada olaylar, deneyimler, algılar, yönelimler, kavramlar gibi çeşitli biçimlerde karşımıza çıkabilmektedir. Bize yabancı olmayan aynı zamanda da kavramını tam olarak anlayamadığımız olguları araştırmayı amaçlayan çalışmalar için *olgubilim (fenomoloji)* uygun bir araştırma desendir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 69).

3.5.1. Çalışma Grubu

Araştırmada nitel araştırmada kullanılan amaçlı örnekleme yöntemlerinden *kartopu veya zincir örnekleme tekniği* kullanılmıştır. Sürecin ‘Bu konuda en çok bilgi sahibi kimler olabilir? Sorusuyla başlaması ve bu konu hakkında kimlerle görüşmemi önerirsiniz? (Patton, 1987: 56) şeklinde devam etmesi neticesinde elde edilen isimlerin kartopu gibi büyüterek devam etmesi öte yandan 2020 yılından itibaren dünya çapında küresel salgın hastalığın devam etmesi bu örneklem yöntemin seçilmesini gerekli kılmıştır. Ayrıca seçilen bu yöntem, araştırmacının problemine ilişkin olarak zengin bilgi kaynağı olabilecek birey ya da durumların saptanmasında etkili olmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 122). Bu amaçla kartopu örnekleme yoluyla toplam 11 profesyonel turist rehberiyle görüşme sağlanmıştır.

3.5.2. Veri Toplama Araçlarının Geliştirilmesi ve Uygulanması

Çalışmanın nitel verileri yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak elde edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda öncelikle kuramsal çerçeve oluşturulduktan sonra alanyazın taraması yapılmış, pilot görüşmelerde seçilen iki profesyonel turist rehberi ve iki akademisyen uzmanın da forma ilişkin görüşleri alınarak hazırlanmıştır. Bu tarzda gerçekleşen görüşme yönteminin araştırmacıya sunduğu en önemli yarar, görüşmenin önceden hazırlanmış görüşme formuna bağlı kalınarak sürdürülmesi sayesinde

daha sistemli ve kıyaslanabilir bilgi elde etmesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Ayrıca turizm alanyazını dışında sağlık hizmetleri alanyazında Göktepe (2010)'e ait olan bir araştırmada, hemşirelerin verimliliğe ilişkin tutum ölçeği gelişme çalışması konuya benzerlik göstermesinden dolayı detaylıca incelenmiş, nitel görüşme soru havuzuna araştırmacıdan mail yoluyla izin alınarak iki sorusu da eklenmiştir. En yalın haliyle uzmanlar (iki profesyonel turist rehberi ve iki akademisyen) tarafından soru havuzundan belirli sorular seçilmiş, tez izleme komitesinin görüşleri belirlenen sorular dahilinde alınmış ve bu sorular çalışmada esas alınmıştır.

Verilerin toplanması ve uygulanması; 2020-2021 yılları arasında, katılımcıların istekleri neticesinde yüz yüze görüşme veya koronavirüs (Covid-19) küresel salgını nedeniyle yüz yüze görüşme sağlanamaması durumunda e-görüşme teknikleri içinde yer alan senkronize (eş zamanlı) görüşmeler şeklinde gerçekleşmiştir. E-görüşmeler zaman sıkıntısı olan ve coğrafi hareketliliği mümkün olmayan (Örneğin; pandemi dönemindeki seyahat kısıtlamaları, salgının bulaşması) araştırmacılar için pratik hem de araştırmayı finanse etmesi bakımından minimum masrafla kolaylık sağlamaktadır (Murray ve Sixsmith, 1998: 107; Linabary ve Hammel, 2017:100).

3.5.3. Verilerin Analizi

Nicel araştırmacı çalışmanın tüm bölümünde süreç içerisinde aktif bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda araştırmacı nitel veri analizinde dürüst ve tarafsız olmalıdır (Corbin ve Strauss, 2008; Khan, 2014; Patton, 1999). Alanyazında, nitel araştırmalarda veri analizleri konusunda farklı sınıflamaları veya aşamaları görmek mümkündür. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde Schloss ve Smith (1999) tarafından önerilen ve Erdoğan ve Ok (2009) tarafından geliştirilen beş aşamalı veri analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu veri analiz yönteminin beş aşaması; görüşmelerin yazıya aktarılması, güvenilirlik analizi, verilerin kodlanması, tema ve kategorilerin oluşturulması, sonuçlar ve yorum şeklindedir. Ayrıca nitel veri analiz sürecinde Strauss ve Corbin (1990)'in önerdiği betimsel analiz ve içerik analizinden faydalanılmıştır. Betimsel analiz, içerik analizine göre daha düzeysel olup kavramsal yapıyı önceden açıkça belirtirken, içerik analizinde derinlik ön planda olup ve önceden belirgin olmayan tema ve boyutlar açığa çıkmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 239). Bu amaçla verilerin analizinde QSR International tarafından geliştirilmiş bir nitel veri analizi olan Nvivo 10.0 programından faydalanılmıştır.

3.5.4. Nitel Araştırmanın Geçerlik ve Güvenirliği

Nitel araştırmalarda *geçerlik*, elde edilen verilerin doğruluğunun belirli süreçler aracılığıyla ve araştırmacının kontrolüyle sağlanmasını ifade ederken, *güvenirlik* nitel bir çalışmada araştırmacının sahip olduğu yaklaşımın başka çalışmalarda farklı araştırmacılar açısından da tutarlılığının sağlanmasını şeklinde tanımlanmaktadır (Creswell, 2014: 201). Ayrıca nitel araştırmalarda çalışmanın genellenebilir olması *dış geçerliğini* kapsarken, çalışmadaki araştırmacının belirlediği tema ve yorumların gerçekleşen doğrularla örtüşmesi *iç geçerliği* kapsamaktadır. Yıldırım ve Şimşek (2016), nitel araştırmaların geçerlik ve güvenilirlikleri üzerine bir takım stratejiler önermişlerdir. Örneğin;

- İç geçerlik (inandırıcılığı) için; uzman incelemesi, katılımcı teyidi, uzun süreli etkileşim
- Dış geçerlik (aktarılabilirlik) için; ayrıntılı betimleme, amaçlı örnekleme
- İç Güvenirlik (Tutarlılık) için; tutarlılık incelemesi
- Dış Güvenirlik (Teyit Edilebilirlik) için; teyit incelemesi gerekmektedir.

Araştırmada yukarıda sayılan öneriler dikkate alınarak görüşmeler sağlanmıştır. Öte yandan diğer bir yöntem olarak iç güvenirliliğini (tutarlılığını) artırmak için tutarlılık incelemesi yönteminden Kappa analizinden yararlanılmıştır. Cohen'in Kappa katsayısı iki değerlendiricinin arasındaki karşılaştırmalı uyuşmanın güvenirliliğini test etmek amacıyla uygulanan istatistik bir yöntemdir (Landis ve Koch, 1977). Bu amaçla iki farklı bilim uzmanı tarafından görüşme dökümlerinin kodlanmaları istenmiştir. Elde edilen verilerle SPSS 22.0 paket programında Cohen Kappa tutarlılık katsayısı 0.73 olarak bulunmuştur Cohen'in Kappa katsayısının 0.61-0.80 arasında olması, uyumun önemli düzeyde olduğunu ifade etmektedir (Landis ve Koch, 1977)

3.6. Nicel Araştırmanın Deseni

Araştırma, profesyonel turist rehberlerinin verimliliğe yönelik algılarının belirlenmesi amacıyla bir ölçek geliştirme çalışması açısından metodolojik tasarımda, nicel araştırma yöntemlerinden tarama modeli tercih edilmiştir. Geniş bir uygulama alanı olan tarama modeli birçok problem türünde kullanılabilen bir araştırma yöntemidir (Alpay, 2015: 370). Bu bağlamda profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarını tespit etmeye yönelik gerçekleşen araştırmanın problemleri aşağıdaki gibidir.

1. Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algıları nasıldır?

2. Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarına ilişkin demografik değişkenlere ve çalışma şekillerine göre bir farklılık var mıdır?

3. Araştırmacı tarafından geliştirilen ‘Profesyonel turist rehberleri verimlilik algısı ölçeği’ geçerli ve güvenilir bir ölçek midir?

Nicel araştırma deseninde ölçek geliştirme tekniğinin tanımlanmasında, madde yazımında uzman görüşlerinin yanısıra DeVellis (2014)’in ölçek geliştirme teorileri göz önünde bulundurulmuştur.

3.6.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye Turist Rehberliği Birliği odalarına bağlı, ülkesel eylemli 9840 profesyonel turist rehberi oluşturmaktadır. Bilgi toplamak amacıyla evrenden seçilen kısım yani örneklem ise formüle edilerek hesaplandığında %90 güven düzeyi ile 264 kişi, %95 güven düzeyi ile 370 kişi şeklinde bulunmuştur (Raosoft, 2021).

Evren ve örneklem hesaplamalarına ilişkin konu itibarıyla ölçek geliştirme çalışmaları ile ilgili alanyazında, araştırmacılar farklı yaklaşımlar ortaya koymuşlardır. Örneğin bazı araştırmacılar ölçek geliştirme çalışmalarında örneklem büyüklüğü için madde sayısının 10 katı (Nunnally, 1978; Bryman ve Cramer, 2001), bazı araştırmacılar ise 4 katı (MacCallum vd., 2001) örneklem sayısının yeterli olduğunu ileri sürmektedir. Bunun yanı sıra Comrey ve Lee (1992), Tabachnick ve Fidel (1996), DeVellis (2014) örneklem sayısını; 200 kişi orta, 300 kişi iyi, 500 kişi çok iyi, 1000 ve üzeri kişi mükemmel şeklinde özetlemişlerdir. Örneklem sayısının en az kullanılan madde sayısının 5 katı olması gerektiği yaklaşımı birçok araştırmacı tarafından kabul edilen bir yaklaşımdır (Tavşancıl, 2006; Büyüköztürk, 2014; Uğurlu ve Aylar, 2017). Tüm bu yaklaşımlar bağlamında, araştırmada kullanılan taslak anket formunun 30 maddeden oluşmasından dolayı, madde sayısının 10 katı olarak 300 kişinin yeterli örneklem sayısı olduğu ifade edilebilir.

3.6.2. Veri Toplama Araçları ve Uygulanması

Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algısını ölçmek amacıyla, nicel araştırmalarda çokça tercih edilen veri toplama aracı olarak anket tekniği benimsenmiştir. Ülkemizde ve tüm dünyada küresel salgının devam etmesi ve dışarı çıkma kısıtlamalarının olması nedeniyle anketler online olarak hazırlanmıştır. Bu amaçla örneklem sayısına ulaşmak için Tureb’e bağlı tüm odalarla görüşülmüş ve neticesinde Kişisel Verileri Koruma Kanunu nedeniyle bu şekilde rehberlere ulaşılamamıştır. Başka bir yöntem olarak bağlantılı profesyonel turist rehberleriyle görüşülmüş ve onun bağlantılı olduğu bir sonraki profesyonel turist rehberine erişme sağlanmıştır. Online anket bu şekilde aynı yolla, 2021 Nisan-Mayıs aylarında, farklı profesyonel turist rehberlerine ulaşılarak gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla uygulama olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kartopu veya zincir örneklemedir.

Tablo 3.4 Online Anket Görşeli

1. Bölüm

Lütfen size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz: *

☐ Kadın
☐ Erkek

Medeni durumunuz: *

☐ Evli
☐ Bekar

Yayınlar: *

2. Bölüm

Aşağıda iş verimliliğine yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen iş ortamınızda yaşadıklarınıza ya da karşılaştıklarınıza dikkatlice bakarak, size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

Soru *

Kesinlikle katılı...	Katılmıyorum	Ne katılmıyorum...	Katılmıyorum	Kesinlikle katılı...
Mesleğimde ba...	☐	☐	☐	☐
Mesleğimin top...	☐	☐	☐	☐
Mesleğimin gar...	☐	☐	☐	☐
Mesleğim sahip...	☐	☐	☐	☐
Mesleğimdeki ç...	☐	☐	☐	☐
Turist rehberi-A...	☐	☐	☐	☐

Kesinlikle katılmıyorum Katılmıyorum Ne katılmıyorum... Katılmıyorum Kesinlikle katılıyorum

Mesleğimde bağımsız çalışma imkanı olması iş verimliliğini artırır.

Mesleğimin toplumda hak ettiği konumda bulunmaması iş verimliliğini azaltır.

Mesleğimin garantili bir gelecek sağlamaması iş verimliliğini olumsuz etkiler.

Mesleğim sahip olduğum yeteneklerle bir şeyler yapabilme şansı verir.

Mesleğimdeki çalışma koşullarının zorluğu iş verimliliğini azaltır.

Turist rehberi-Acente uyumu iş verimliliğinde önemlidir.

Uygulanan anket formu yukarıda görüldüğü gibi genel o itibarıyla iki bölümden meydana gelmiştir. İlk bölümde profesyonel turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin soruların cevaplanması istenmiştir. Bu amaçla; cinsiyet, medeni durum, yaş ve çalışma şekli sorulmuştur. İkinci bölümde ise PTR verimlilik ölçüm aracı geliştirmeye yönelik uzman görüşleri alınarak hazırlanan 30 maddelik soru 5’li likert ölçeği benimsenerek hazırlanmış (1:Kesinlikle katılmıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum) ve cevaplamaları istenmiştir. Cevaplanması istenen madde soru sayısının belirlenmesinde ölçek geliştirme çalışmalarında baz alınan ölçekte kullanılması tasarlanan madde sayısının üç katı şeklinde hazırlanması esas alınmıştır (Tezbaşaran, 2008).

3.6.3. Verilerin Analizi İçin İstatistik Teknikler

Araştırmadaki verilerin istatistiki analizleri için SAS 9.4 programından faydalanılmıştır. İlk olarak verilerin Shapiro-Wilk testi sonucunda normal dağılım gösterdikleri anlaşılmış ve ardından istatistiksel analizde parametrik testler uygulanmıştır. İki kategorili değişkenler arasındaki ikili karşılaştırmalarda t testi, üç ve daha fazla kategorili değişkenler arasındaki farklılıkları ortaya koymak amacıyla Varyans Analizi (F testi)

yapılmıştır. Bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi kullanılarak geliştirilen ölçeğin faktör yapısı belirlenmeye çalışılmış, Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) ve Varimax Rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Faktörler üzerinde Akaike'nin Bilgi Kriteri (AIC), Schwarz Bayesian Bilgi Kriterleri (SIC)'ne bakılmıştır. Ölçeğin iç tutarlılığı Cronbach alfa katsayısı ile belirlenmiştir. Çalışmanın tamamında anlamlılık düzeyi olarak 0.05 değeri kabul edilmiştir.

3.7. Araştırmanın Önemi

Ulusal alanyazında profesyonel turist rehberlerine ilişkin ölçek geliştirme çalışmasının yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Bu araştırma, profesyonel turist rehberlerinin iş verimliliği üzerine algılarını keşfetmek ve iş verimliliklerini etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak amacıyla bir ölçek geliştirme çalışmasıdır. Araştırmada, keşfedici sıralı karma yöntem benimsenerek özgün ve yerli bir ölçek yaratma düşüncesiyle hareket edilmiştir. Dolayısıyla ulusal alanyazında böyle bir boşluğu doldurmak hem de profesyonel turist rehberlerine yönelik ölçek geliştirme alanında yapılacak araştırmaların artırılması yönünde katkı sağlamak bununla birlikte profesyonel turist rehberlerinde verimlilik üzerine çalışmak isteyen araştırmacılara yol göstermek düşüncesiyle bu araştırma önemli görülmektedir.

3.8. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Güçlükleri

Keşfedici sıralı karma yöntemin benimsendiği çalışmanın nitel aşamasında profesyonel turist rehberlerinden alınan görüşler çerçevesinde, nicel aşamada ölçek geliştirme amacıyla anket tekniği uygulanmıştır. Bu bağlamda çalışma, araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin görüşleri ile sınırlıdır.

Ülkemizde ve tüm dünyada ölümle de sonuçlanabilen koronavirüs (Covid-19) küresel salgının devam etmesi sebebiyle seyahat kısıtlamalarının bulunması, araştırmacının yer değiştirememesi, bulunduğu sınırlarda kalması ve katılımcılara ulaşamaması bir diğer sınırlılıktır.

Araştırma konusunun ulusal literatürde sınırlı olması, benzer bir çalışmanın olmaması sebebiyle de karşılaştırma yapılamaması elde edilen bulguların tartışılmasında güçlükler oluşturmuştur.

Küresel bir tehdit olarak devam eden salgının solunum yoluyla bulaşmasından dolayı nitel görüşmelerin aksaması ya da e-görüşmeye çevrilmesi, nicel yöntemde örneklem sayısına ulaşmaya çalışma, turizm sektörünün ekonomik açıdan derin bir darbe alması sonucu profesyonel turist rehberlerinin bu durumdan fazlaca etkilenmesi ve farklı kaynak arayışında olması nedeniyle uygun zaman bulamama veya bilimsel çalışmalara gönüllü olarak katılmak istememesi araştırmacının yaşadığı diğer güçlükler şeklinde sıralanabilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Araştırmanın bulguları, araştırmada benimsenen araştırma yöntemlerinin sırasına göre nitel bulgular ve nicel bulgular olarak iki kısımdan oluşmuştur.

4.1. Nitel Araştırma Verilerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya gönüllü olarak katılan profesyonel turist rehberlerine ilişkin bilgiler aşağıda sunulmuştur. Katılımcılar görüşme zamanlarına göre sırasıyla kodlanmış; demografik özellikleri (cinsiyet, yaş), mesleki tecrübeleri ve sahip oldukları ruhsatname türleri (ülkesel/bölgesel) nitel araştırmanın giriş sorularındandır.

Tablo 4.1’de nitel araştırmaya katılan katılımcılar cinsiyet, yaş, mesleki tecrübe ve ruhsatname türüne göre K1’den K11’e kadar sıralanmıştır. Bu bağlamda çalışmada ruhsatname türü bakımından sadece ülkesel profesyonel turist rehberler ve görüşleri yer almıştır.

Tablo 4.1 Nitel Araştırmanın Katılımcılarına İlişkin Bilgiler

Katılımcı No	Cinsiyet	Yaş	Mesleki Tecrübe	Ruhsatname Türü (Kokart)
K1	Erkek	41	19	Ülkesel
K2	Erkek	60	20	Ülkesel
K3	Kadın	29	6	Ülkesel
K4	Erkek	30	6	Ülkesel
K5	Kadın	30	6	Ülkesel
K6	Erkek	45	15	Ülkesel
K7	Erkek	43	14	Ülkesel
K8	Erkek	35	8	Ülkesel
K9	Erkek	31	7	Ülkesel
K10	Erkek	31	7	Ülkesel
K11	Erkek	38	10	Ülkesel

Nitel araştırmaya katılan 11 profesyonel turist rehberinin demografik bulgularına bakıldığında, cinsiyete göre erkek katılımcıların sayıca fazla olduğu görülmüştür. Öte yandan yaş grupları bakımından katılımcılar farklılık göstermektedir. Mesleki tecrübe olarak en az 6 yıl en fazla ise 20 yıla sahip profesyonel turist rehberi bulunmaktadır.

Verimlilik üzerine hazırlanan görüşme sorularına geçmeden anlam karışıklığının önüne geçmek, yanlış yorumlamalara yer vermemek hem de çalışmanın güvenilirliğini

Kodlar	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	f	%
Alt tema: Mesleki işbirlik													
Bilgiyle sektörde ön plana çıkılması sebebiyle şeffaf bilgi paylaşımının bulunmaması	√						√	√	√			4	36.3
Ortak paylaşım ve yardımların yapılması		√	√	√	√	√				√	√	7	63.6
Birlikteliğin güveni sağlaması		√								√		2	18.1
Bağlı olunan odada etkin iletişim ağının varlığı	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	11	100
Pratik eğitimlerin artması	√											1	9.09
Acentenin beklentilerini karşılama		√		√		√		√			√	5	45.4

(a) *İş tatmini ve iş güvencesi*, ‘bağımsız çalışma imkanının olması’ (f=5), ‘mesleğin toplumda hak ettiği konumda bulunmaması’ (f=10), ‘mesleğin garantili bir gelecek sağlamaması’ (f=9), ‘sahip olunan yeteneklerle bir şeyler yapabilme şansı vermesi’ (f=3), ‘çalışma koşullarının zorluğu’ (f=11), ‘acente uyumu’ (2), ‘bölgenin turizme hazır olması’ (f=3), ‘mesleğin kısa süreli ve düzensiz olması sebebiyle farklı arayışlar’ (f=5), ‘güvensiz ortamda mesleğe duyulan sevgi ve istek azalması’ (f=3) şeklinde belirtilmiştir. Alt temaya yönelik frekansın en yüksek olduğu ‘çalışma koşullarının zorluğu’ ile ‘mesleğin toplumda hak ettiği konumda bulunmaması’ kodlarına ilişkin seçilen görüşler şu şekildedir;

“Deyim yerindeyse kelle koltukta çalışıyoruz diyebiliriz tabi kelle koltukta derken aman aman bir tehlike olmasa da sürekli seyir halindeyiz ve aracın kontrolü sizin elinizde değil bu yönüyle güvenlik biraz soru işareti çünkü elinizde olmayan bir sistem, ani bir kaza olduğunda sizin yapabileceğiniz bir şey söz konusu değil.” K3

“Sağlık elbette vaz geçilmez ama şunu unutmayalım ki pek çok rehberin sosyal güvencesi yoktur. Çünkü kısa süreli ve düzensiz iş bulmaktadırlar (acenteye bağlı çalışanlar hariç). Mesleki açıdan zaman zaman yukarda ki belirtilen kaygılar verimliliği olumsuz etkilemektedir.” K2

“Profesyonel turist rehberlerinin haklarını savunmaları ve toplumda mesleğin hak ettiği bilinirliğin artması gerekir. Mesleğin böyle bir konumda bulunması olumsuz etkiler yaratmaktadır. Güvensiz bir ortamda mesleğe duyulan sevgi ve istek de azalıyor ve farklı iş arayışlarını beraberinde getiriyor.” K1

(b) *Grup özellikleri*, ‘grubun eğitim/kültür düzeyi’ (f=7), ‘grubun sosyo-ekonomik statüsü’ (f=6), ‘gruptakilerin tura katılma niyeti’ (f=3), ‘grubun homojen/heterojen olması’ (f=1), ‘grupla ortak paylaşımların, uyumun sağlanması ve beraber hareket edilmesi’ (f=4), ‘grubun hakimiyetini sağlama’ f=2, ‘grubun gereksinimlerini giderme’ (f=1), ‘grubun beklentilerini karşılama’ (f=5), ‘grubun turdan memnun kalması’ (f=10) şeklinde kodlanmıştır. Bu alt temaya ilişkin seçilen görüşler aşağıdaki gibidir;

“Rehberler açısından verimliliği iki türlü tanımlamak mümkündür; 1- Müşteri memnuniyeti odaklı, 2- Müşteri satış odaklı olarak tanımlanabilir.... Bu konularda kendini iyi yetiştirmiş rehber elbette müşteri memnuniyetini arttırdığı gibi, satış konusunda da başarılı olacaktır....Tura çıktımızda grup hâkimiyeti sağlayamaz iseniz bu sizin verimliliğinize etki eder. Bazı gruplarda uyum olduğunda özellikle eğitim seviyesi, paylaşma, birlikte hareket verimliliği arttırmaktadır.” K2

“Düşük kültür seviyesi ve düşük sosyo-ekonomik düzeyden gelen kişilere rehberlik etmek benim verimimi düşürür. Derinlemesine anlatımlar, sohbetler gerçekleştirmek istek, motivasyon ve verimliliği artırırken, hiç bilgi sahibi olmayan kişilere temel ve yüzeysel bilgiler aktarırınız ki bu sıkıcı bir hal alır.” K1

“Grubun tura katılma nedeni de önemlidir. Örneğin kültür turuna çıktığınız bir grup öğrenmek için mi geliyor yoksa öylesine gezmeye gün geçirmeye mi geliyor? Kısacası onlar ne isterse biz onu gerçekleştiriyoruz. Kültür için gelenler varsa ona göre hazırlanıyoruz.” K9

“Elbette grubun kültür seviyesi, ekonomik düzeyi verimliliği etkiler... Karşı tarafın ne beklediği önemlidir. Ne istiyor, neden bu turu satın aldı? Biz gelen insanları karşılıyoruz, onlara hizmet veriyoruz, sahip olduğumuz bilgileri onlara aktarıyoruz. Mesela Türkiye üzerinde nereye gideceksek ona göre donanımlı olmalıyız. O bölge ile ilgili kitap okuyoruz.” K10, K11

(c) *Tur programları*, ‘tur programların bölgeyi bilmeyen kişilerce hazırlanması’ (f=2), ‘turun satılabilmesi için çok sayıda yer ziyaretinin kısa süreye sıkıştırılmaya çalışılması’ (f=7), ‘acentelerin tur programlarını hazırlarken rehberle danışmaması’ (f=3), ‘daha çok satış odaklı hazırlanan tur programlarının tamamlanamaması/eksik kalması’ (f=5), ‘aşırı şişirilmiş tur programların baskı yaratması’(f=4), ‘yaz mevsimindeki programların kış mevsiminde aynı şekilde uygulanmaya çalışılması’ (f=1) şeklinde belirtilmiştir. Alt temaya yönelik frekansın en yüksek olduğu “‘turun satılabilmesi için çok sayıda yer ziyaretinin kısa süreye sıkıştırılmaya çalışılması’ koduna ilişkin seçilen görüşler aşağıdadır;

“Tur programlarının çoğunlukla bölgeyi bilmeyen kişilerce hazırladığını, öyle değilse bile turu satabilmek için çok sayıda yer ziyaretinin kısa bir zaman içinde sıkıştırılmaya çalışılması, rehberi zorlayan ve verimliliğini düşüren bir faktördür.” K11

“Tur programı acente tarafında rehberle sorularak yapılmışsa sorun yoktur. Bazı acenteler nisan mayıs ayında ki programı ekim kasım da uygulamaya kalkınca tabii zaman problemi çıkmaktadır....Tur programlarını yöneten rehberdir bu nedenle rehberin de görüşleri alınmalıdır.” K1, K2, K3, K6

“Zaman zaman acenteler tur programında çok fazla yer ekleyerek satışlarını artırmayı hedefledikleri görülmüştür. İşte bu her şeyin eksik kalması ya da yarım olması demektir. Aşırı şişirilmiş programlar verimliliği azaltmaktadır. Çünkü hep bir yere yetişme baskısı vardır....Turda gezilecek yer sayısının makul tutulması verimliliği kesin arttırmaktadır.” K2, K3,K8,K11

(d) *Mesleki işbirlik*, ‘bilgiyle sektörde ön plana çıkılması sebebiyle şeffaf bilgi paylaşımının bulunmaması’ (f=4), ‘ortak paylaşım ve yardımların yapılması’ (f=7), ‘birlikteliğin güveni sağlaması’ (f=2), ‘bağlı olunan odada etkin iletişim ağının varlığı’ (f=11), ‘pratik eğitimlerin

donanımlı, genel kültüre sahip, işini seven, insanları tanıyabilen özelliklere sahip olarak nitelendirmişlerdir. Öte yandan bu özelliklerin eksikliğinin ya da tam tersinin olması durumunu da verimsiz turist rehberi olarak ifade etmişlerdir.

Verimli bir profesyonel turist rehberliği konusunda yapılan nitel araştırmanın bir başka bulgusu ise profesyonel turist rehberlerinin bir kısmı genel kültürlü, bilgi donanımına ağırlık verirken bir diğer kısım müşteri odaklı satış yapabilen üzerine odaklanmıştır. Bu bağlamda mesleğin bilgiden ziyade satış odaklı olarak düşünülmesi mesleğin günümüz beklentisini de değiştirmektedir. İleriki dönemler için verimli bir turist rehberi bilgi donanımlı rehber mi yoksa iyi satış yapan rehber mi şeklinde şüphesiz ki başka bir hal alacaktır.

4.2. Nicel Araştırma Verilerine İlişkin Bulgular

Nicel araştırmaya katılan 387 profesyonel turist rehberine ilişkin demografik özellikler Tablo 4.3'te sunulmuştur. Ülkesel eylemli profesyonel turist rehberleri üzerine yapılan çalışmada, katılımcıların büyük bir kısmının erkek (%72.87) turist rehberlerinden oluştuğunu söylemek mümkündür. Benzer olarak, Turist Rehberliği Birliği'ne kayıtlı, cinsiyetlere göre rehber sayılarında mesleği icra edenlerin daha çok erkek rehberlerden oluştuğu ve arada büyük bir farkın bulunduğu söylenilebilir (Tureb, 2021). Alanyazında Yılmaz ve Köroğlu (2012: 635) turist rehberleri üzerine yaptıkları çalışmada bu durumun sebebinin kadın rehberlerin, ailevi sebeplerden dolayı kadınların erkeklerden daha az rehberlik mesleğini seçtikleri şeklinde ortaya koymuşlardır. Profesyonel turist rehberliği mesleğinde, çalışma koşulları şeklinde sıralanabilecek fiziksel yeterliliğin yanı sıra esnek ve yoğun çalışma saatlerinin bulunması, Anadolu ve benzeri turların 10 gün veya daha fazla sürmesi bu sebeple evden uzak kalınması ayrıca kadınlara yönelik toplumsal algının olması sebebiyle kadınların zorlandığı bir meslek grubudur. Arslan ve Şimşek (2018: 23), kadın turist rehberlerinin mesleki olarak yaşadıkları sorunlara ilişkin Aydın ilinde yaptıkları nitel araştırma sonucunda, altı kategori belirlemiş ve şu şekilde özetlemişlerdir; (a)toplumsal ve ailevi kaynaklı sorunlar, (b)iş arkadaşları ve meslektaş kaynaklı sorunlar, (c)seyahat acenteleri kaynaklı sorunlar, (d)sektör ve rehberlik mesleği kaynaklı sorunlar, (e)müşteri kaynaklı sorunlar, (f) denetim ve eğitimidir.

Tablo 4.3 Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler	N	%
Cinsiyet		
Kadın	105	27.13
Erkek	282	72.87
Medeni Durum		
Evli	119	30.75
Bekar	268	69.25
Yaş		
18-30	58	14.98
31-40	165	42.64
41-50	135	34.88
51 ve üzeri	29	7.50
Çalışma Şekli		
Acenteye Bağlı	109	28.17
Serbest	278	71.83

Tablo 4.3'e ait profesyonel turist rehberlerinin medeni durumları incelendiğinde, bekar (%69.25) turist rehberlerinin sayıca daha fazla olduğu bulgusu elde edilmiştir. Yaş değişkenine göre, araştırmaya katılan turist rehberlerinin 31-40 yaş ile 41-50 yaş aralığında yoğunlaştığı söylenilebilir. Farklı bir bulgu olarak, turist rehberlerinin motivasyonları üzerine gerçekleşen bir çalışmada Erkol Bayram (2017: 261), turist rehberlerinin %74,6'sı erkeklerden %25,4'ü kadınlardan oluştuğunu, katılımcıların %43,4'ü 46 ve üzeri, %40'ı 31-45, %16,6'sı 18-30 yaş aralığındayken; %68'nin evli, %32'sinin ise bekar olduklarına ulaşmıştır. Turist rehberlerinin kriz yönetimi becerilerine yönelik araştırma yapan Çakmak ve Dinçer (2020: 3331), turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin %61,1'i kadın rehberlerden, %38,9'u ise erkek rehberlerden oluştuğu, yaşlarının mod sınıfı %31,6 ile 30-39 yaş aralığı olduğu ortaya çıkmıştır. Mod (tepe değeri) frekansın en fazla olduğu değerdir. Yukarıdaki tabloda profesyonel turist rehberlerinin çalışma şekli bakımından mod sınıfı %71.83 olarak serbest çalışmaya yöneldikleri elde edilmiştir. Ruhsatname türü bakımından ise, araştırmada ülkesel eylemli profesyonel turist rehberleri yer almıştır.

Elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğu çarpıklık kat sayısına (skewness) bakılarak ifade edilebilir. Çarpıklık ölçüsünün -3 ile +3 aralığında bir değer alması durumunda veriler normal dağılım göstermektedir ibaresi kabul edilir. Tablo 4. 4'te bulunan

30 madde genel itibariye bu aralıkta bulunmaktadır, bu durumda veriler normal dağılım göstermektedir (Joanes ve Gill, 1998: 186).

Tablo 4.4 30 Maddelik Taslak Ölçeğe İlişkin Bulgular

Madde No	Ort.	Ss	Min	Max	Medyan	Çarpıklık
Madde1	4.27390	0.79010	1	5	4	-1.35
Madde2	4.28424	0.74238	1	5	4	-1.31
Madde3	4.26098	0.79611	1	5	4	-1.34
Madde4	4.31008	0.71764	1	5	4	-1.13
Madde5	4.17829	0.84971	1	5	4	-1.42
Madde6	4.39018	0.66380	1	5	4	-1.11
Madde7	4.36176	0.68921	1	5	4	-1.14
Madde8	4.08527	0.94976	1	5	4	-1.23
Madde9	4.19380	0.88227	1	5	4	-1.48
Madde10	4.35917	0.67731	1	5	4	-1.19
Madde11	4.24031	0.79612	1	5	4	-1.14
Madde12	4.32558	0.72515	1	5	4	-1.24
Madde13	2.89406	1.42030	1	5	3	0.06
Madde14	4.38243	0.70417	1	5	4	-1.23
Madde15	4.38760	0.70502	1	5	4	-1.11
Madde16	4.19380	0.92247	1	5	4	-1.43
Madde17	4.28682	0.78714	1	5	4	-1.26
Madde18	4.34625	0.75427	1	5	4	-1.21
Madde19	4.36176	0.74346	1	5	4	-1.34
Madde20	2.38243	1.49732	1	5	2	0.62
Madde21	4.39535	0.72432	1	5	5	-1.38
Madde22	4.26873	0.86085	1	5	4	-1.60
Madde23	4.31525	0.75072	1	5	4	-1.14
Madde24	2.30233	1.42846	1	5	2	0.74
Madde25	4.05168	0.95354	1	5	4	-0.97
Madde26	4.24289	0.80021	1	5	4	-1.01
Madde27	4.18605	0.84345	1	5	4	-0.94
Madde28	4.24289	0.80344	1	5	4	-1.13
Madde29	1.93798	1.22634	1	5	1	1.13
Madde30	4.19380	1.08745	1	5	5	-1.50

Taslak ölçekte 30 maddelik sorunun 5’li likert ölçeği ile cevaplanması istenmiştir. Analiz kısmında 5’li likert ölçeği 3’lü likert tipine çevrilmiş ifadelerden 1: Kesinlikle katılmıyorum ile 2: Katılmıyorum, ‘Katılmıyorum’ şeklinde; 4: Katılıyorum ile 5: Kesinlikle katılıyorum, ‘Katılıyorum’ şeklinde yenilenmiştir, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum ifadesi aynı şekilde kalmıştır. Bu durumun yapılmasının sebebi ise uyumlu olmayan, alakasız maddelerin belirgin bir şekilde ortaya çıkmasını sağlamaktır. Bu amaçla hazırlanan tablo aşağıda sunulmuştur.

Tablo 4.5 30 Maddelik Taslak Ölçeğin 3'lü Likert Gösterimi

	3'lü likert tipi					
	Katılmıyorum		Ne katılıyorum ne katılmıyorum		Katılıyorum	
	N	%	N	%	N	%
1	14	3.62	28	7.24	345	89.15
2	12	3.10	22	5.68	353	91.21
3	18	4.65	22	5.68	347	89.66
4	8	2.07	28	7.24	351	90.70
5	21	5.43	27	6.98	339	87.60
6	6	1.55	18	4.65	363	93.80
7	5	1.29	26	6.72	356	91.99
8	31	8.01	39	10.08	317	81.91
9	21	5.43	30	7.75	336	86.82
10	6	1.55	20	5.17	361	93.28
11	16	4.13	33	8.53	338	87.34
12	10	2.58	23	5.94	354	91.47
13	171	44.19	63	16.28	153	39.53
14	6	1.55	26	6.72	355	91.73
15	6	1.55	29	7.49	352	90.96
16	25	6.46	32	8.27	330	85.27
17	13	3.36	32	8.27	342	88.37
18	9	2.33	33	8.53	345	89.15
19	11	2.84	23	5.94	353	91.21
20	244	63.05	28	7.24	115	29.72
21	9	2.33	22	5.68	356	91.99
22	16	4.13	30	7.75	341	88.11
23	9	2.33	34	8.79	344	88.89
24	253	65.37	38	9.82	96	24.81
25	30	7.75	58	14.99	299	77.26
26	9	2.33	52	13.44	326	84.24
27	10	2.58	66	17.05	311	80.36
28	10	2.58	47	12.14	330	85.27
29	289	74.68	36	9.30	62	16.02
30	40	10.34	27	6.98	320	82.69

Tablo 4.5'te yer alan taslak ölçekteki 30 madde içerisinde madde 13, madde 20, madde 24 ve madde 29'un 3'lü likert tipinde frekanslarına bakıldığında diğer ifadelerle karşılaştırıldığında uyumlu olmadığı ortaya çıkmıştır.

Yapı geçerliği (Faktör Analizi) için taslak ölçeğin faktör yapısının incelenmesi amacı ile Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) ve Varimax Rotasyon yöntemi kullanılmıştır. Temel Bileşenler Analizi'nin kullanılma sebebi ise açıklayıcı faktör analizlerinde en sık kullanılan faktör çıkartma yönteminin temel bileşenler analizi olmasıdır (Brown 2006; Gorsuch, 2008). Rotasyon yani döndürme işleminin yapılmasının gerekçesi olarak, Tabachnick ve Fidell (2013) faktör çıkartma yöntemlerinin döndürme işlemi uygulanarak yorumlanması gerektiğini ifade etmiştir. Ölçek taslağının faktör analizi sonuçları Tablo 4.6'da sunulmuştur.

30 Maddenin faktör analizi için Varimax rotasyon yöntemi kullanılarak açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve sonucunda özdeğerleri 1'den büyük 7 faktör elde edilmiştir. Literatürde bir faktörün en az 3 madde içermesi gerektiği ifade edilmiştir (Maccallum vd, 1999). Tabachnick ve Fidell (2013) bir maddenin faktöre olan faktör yükünün minimum

0,32 olması gerektiğini belirtmiştir. Bu 7 faktör toplam varyansın %67,329'unu açıklamaktadır. Toplam varyansın %50-75'ini açıklayan bir analiz geçerli bir analiz olarak kabul edilmektedir, KMO değerinin 1'e yaklaştıkça mükemmel ve 0,50'nin altında değer alır ise kabul edilmez olduğu varsayılmaktadır (Tavşancıl, 2006). Yine benzer olarak Büyüköztürk (2002), KMO için 0,8 üstü değerlerin mükemmel sayılabildiğini ifade etmiştir. Tablo 4.6 incelendiğinde KMO değerinin 0,903 olduğu görülmektedir. Barlett's değeri ise anlamlı bulunmuştur. Barlett's değerinin anlamlı bulunması ise verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini göstermektedir. Tablo 4.6'da görüldüğü gibi uyumsuz olan madde 13, madde 20, madde 24 ve madde 29'un birleşerek yedinci faktörü oluştuğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 4.6 30 Maddelik Taslak Ölçeğin Açıklayıcı Faktör Analizi

Madde No	Faktörler						
	1	2	3	4	5	6	7
Madde10	,724						
Madde6	,693						
Madde7	,645						
Madde12	,618						
Madde14	,576						
Madde11	,548	,520					
Madde8		,738					
Madde9		,733					
Madde25		,614					
Madde5		,556					
Madde30		,506					
Madde17			,787				
Madde16			,734				
Madde18			,715				
Madde15			,590				
Madde21				,755			
Madde23				,729			
Madde22				,728			
Madde19				,563			
Madde27					,848		
Madde26					,807		
Madde28					,785		
Madde1						,714	
Madde2						,711	
Madde4						,625	
Madde3						,605	
Madde24							,789
Madde20							,748
Madde13							,690
Madde29							,674

Toplam varyansı açıklama oranı (%): 67,329 KMO: ,903

Bartlett Küresellik Testi: 6432,604 p: ,000

Taslak ölçeğe ait 30 maddenin iç tutarlılığı belirlemek amacıyla güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha) 0,893 olarak bulunmuştur. Ural ve Kılıç (2006: 286) güvenilirlik katsayısının 1'e yaklaştıkça güvenilirliğin arttığını ifade etmiştir. Maddelerin faktör yük değerleri en düşük ,40 olarak kabul edilmiştir. Temel kural olarak, faktör yükleri ,32 ve üzeri olursa yorumlanabilir (Tabachnick ve Fidell, 2007).

Tablo 4.7 30 Maddelik Taslak Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Madde No	Öge Silindiyse Ölçek Ortalaması	Öge Silindiyse Ölçek Farkı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyon	Öge Silindiyse Cronbach Alfa'sı
Madde1	116,362	169,133	,480	,889
Madde2	116,351	168,783	,534	,888
Madde3	116,375	167,732	,546	,888
Madde4	116,326	170,790	,444	,890
Madde5	116,457	167,073	,539	,888
Madde6	116,245	169,383	,568	,888
Madde7	116,274	168,495	,596	,888
Madde8	116,550	166,082	,517	,888
Madde9	116,442	166,372	,548	,888
Madde10	116,276	168,869	,585	,888
Madde11	116,395	166,690	,599	,887
Madde12	116,310	167,002	,646	,887
Madde13	117,742	174,943	,071	,902
Madde14	116,253	168,402	,587	,888
Madde15	116,248	167,664	,628	,887
Madde16	116,442	166,631	,510	,888
Madde17	116,349	167,502	,565	,888
Madde18	116,289	167,232	,606	,887
Madde19	116,274	167,733	,589	,887
Madde20	118,253	170,728	,170	,900
Madde21	116,240	167,463	,621	,887
Madde22	116,367	167,451	,513	,888
Madde23	116,320	167,892	,574	,888
Madde24	118,333	171,570	,161	,900
Madde25	116,584	164,218	,593	,887
Madde26	116,393	167,099	,575	,887
Madde27	116,450	166,818	,555	,888
Madde28	116,393	168,053	,525	,888
Madde29	118,698	178,025	,003	,902
Madde30	116,442	168,413	,356	,892

Tablo 4.7'de taslak ölçekte yer alan 30 maddenin; öge silindiyse ölçek ortalaması, öge silindiyse ölçek farkı, düzeltilmiş madde-toplam korelasyonu sunulmuştur. Toplamda 30 maddenin güvenilirlik değerinin (Cronbach's Alpha) 0,893 bulunduğu bir analizde ifadenin tek başına, öge silindiyse cronbach alfa'sının toplam maddenin güvenilirlik değerinden (Cronbach's Alpha) yüksek çıkması ve toplam korelasyon değerlerinin 0,30'un altında olması nedeniyle madde 13, madde 20, madde 24 ve madde 29'un çıkarılması gerekmektedir. Bu sebeple aşağıdaki 4 madde çıkarılmıştır;

- Madde 13.Grubun homojen/heterojen olmasının iş verimliliğini etkilemediğini düşünürüm.
- Madde 20.Turun satılabilmesi için çok sayıda yer ziyaretinin kısa süreye sıkıştırılmaya çalıştırılması iş verimliliğini etkilemez.
- Madde 24.Yaz mevsimindeki programların kış mevsiminde aynı şekilde uygulanmaya çalışılması iş verimliliğini etkilemez.
- Madde 29.Pratik eğitimlerin sayıca artması iş verimliliğini etkilemez.

Ardından tekrar geriye kalan 26 maddenin faktör analizi için Varimax rotasyon yöntemi kullanılarak açıklayıcı faktör analizi uygulanmış ve sonucunda özdeğerleri 1'den büyük 6 faktör elde edilmiştir. Bu 6 faktör toplam varyansın %68,956 'sını açıklamaktadır. Maddelerin faktör yük değerleri en düşük 0,40 olarak kabul edilmiştir. Temel kural olarak, faktör yükleri 0,32 ve üzeri olursa yorumlanabilir. Toplam varyansın %50-75'ini açıklayan bir analiz geçerli bir analiz olarak kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2007).

Tablo 4.8 26 Maddelik Ölçeğin Açıklayıcı Faktör Analizi

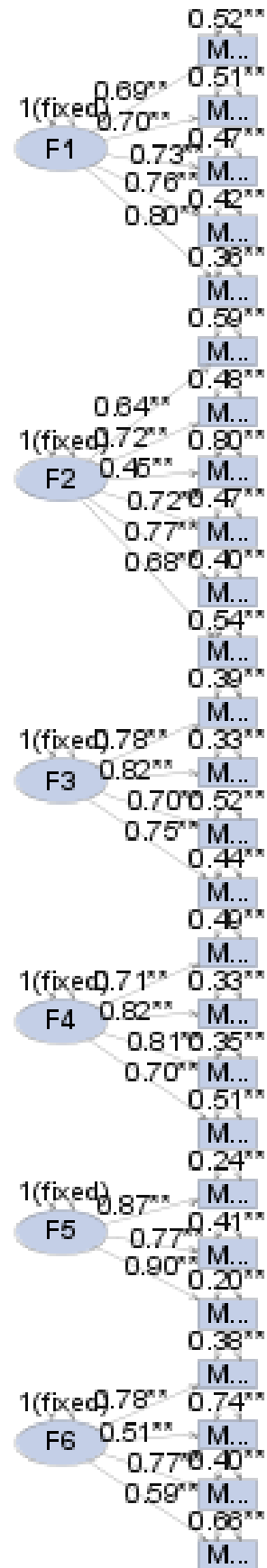
Madde No	Faktörler					
	GAB Uyumu	İş Güvencesi	Grup Talepleri	Tur Programları	Mesleki İşbirlik	İş Doyumu
Madde10	,712					
Madde6	,697					
Madde7	,656					
Madde12	,615					
Madde14	,590					
Madde8		,748				
Madde9		,737				
Madde25		,609				
Madde5		,571				
Madde11		,541				
Madde30		,484				
Madde17			,792			
Madde16			,748			
Madde18			,724			
Madde15			,585			
Madde21				,757		
Madde22				,739		
Madde23				,736		
Madde19				,544		
Madde27					,848	
Madde26					,807	
Madde28					,785	
Madde1						,729
Madde2						,712
Madde4						,617
Madde3						,594

Toplam varyansı açıklama oranı (%): 68,956 KMO: ,913

Bartlett Küresellik Testi: 6035,642 p: ,000

Tablo 4.8'e göre, ölçek maddelerinin açıklayıcı faktör analizi sonucunda en uygun şekilde 6 faktör boyutunda toplandığı ve maddelerin faktör yüklerinin değerlerinin ,48 ve ,84 arasında olduğu saptanmıştır. Ölçek alt boyutları, teorik modelle bağlantılı olarak; Grup-Acente-Bölge uyumu, iş güvencesi, grup talepleri, tur programları, mesleki işbirlik ve iş doyumu şeklinde isimlendirilmiştir. Ayrıca 26 madde ile yapılan faktör analizinde Kaiser-Meyer Olkin (KMO) katsayısı ,913 ve Barlett Küresellik testi sonucu 6035,642; $p = ,000$ olarak çok ileri düzeyde anlamlı bulunmuştur.





Şekil 4.2 Faktör Analizine Ait İz Şeması

Şekil 4.2’de faktör analizine ait iz şemasında faktör yükleri ile altı boyutlu verimlilik ölçeğinin uyumlu olduğu anlaşılmaktadır. Ölçek madde sayısının 26’ya düşürülmesi sonucunda iç tutarlılığı belirlemek amacıyla tekrardan maddeler güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve toplamda 26 maddenin güvenilirlik (Cronbach’s Alpha) değeri 0,934 şeklinde yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak bulunmuştur. Alt boyutların ise güvenilirliklerine ayrı olarak bakılmış ve Tablo 4.9’da sunulmuştur.

Tablo 4.9 26 Maddelik Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Alt Boyutlar	Cronbach Alfa Değerleri
Grup-Acente-Bölge Uyum	0.857478
İş Güvencesi	0.817916
Grup Talepleri	0.840932
Tur Programları	0.838797
Mesleki İşbirlik	0.882036
İş Doyumu	0.759226
GENEL	0.934469

Tablo 4.10’da 30 maddelik taslak ölçekte, uyumsuz bulunan 4 maddenin çıkarılması sonucunda 26 maddenin faktörleşmesiyle belirlenen alt boyutlar ve ifadeler açılımlı şekilde gösterilmiştir.

Tablo 4.10 26 Maddelik Ölçeğin Alt Boyutlarında Bulunan İfadelerin Gösterimi

Madde No	İfadeler	Alt Boyut
Madde10	Grubun eğitim/kültür düzeyinin iş verimliliğimi etkiler.	Grup-Acente-Bölge uyumu
Madde6	Turist rehberi-acente uyumu iş verimliliğinde önemlidir.	
Madde7	Bölgenin turizme hazır olması iş verimliliğimi olumlu etkiler.	
Madde12	Gruptakilerin tura katılma niyetinin iş verimliliğimi etkiler.	
Madde14	Grupla ortak paylaşımların, uyumun sağlanması ve beraber hareket edilmesinin iş verimliliğimi olumlu yönde etkiler.	İş güvencesi
Madde8	Mesleğimin kısa süreli ve düzensiz olması sebebiyle farklı arayışlar içindeyim.	
Madde9	Güvensiz ortamda mesleğime duyduğum sevgi ve isteğim azalmaktadır.	
Madde25	Bilgiyle sektörde ön plana çıkılması sebebiyle meslektaşlarım arasında şeffaf bir bilgi paylaşımının bulunmamaktadır.	
Madde5	Mesleğimdeki çalışma koşullarının zorluğu iş verimliliğimi azaltır.	
Madde11	Grubun sosyo-ekonomik statüsü iş verimliliğimi etkiler.	
Madde30	Acentenin beklentilerini karşılayan turist rehberi verimlidir.	Grup talepleri
Madde17	Grubun beklentilerini karşılırsam verimli bir turist rehberi olurum.	
Madde16	Grubun gereksinimlerini gideremezsem verimsiz bir turist rehber olurum	
Madde18	Grubun turdan memnun kalması verimli turist rehberiyle olur.	
Madde15	Grubun hakimiyetini sağlırsam verimli bir turist rehberi olurum.	Tur programları
Madde21	Acentenin tur programlarını hazırlarken bana danışması iş verimliliğimi artırır.	
Madde22	Daha çok satış odaklı hazırlanan tur programlarının tamamlanamaması/eksik kalması iş verimliliğimi azaltır.	
Madde23	Aşırı şişirilmiş tur programlarının baskı yaratması iş verimliliğimi etkiler.	

Madde No	İfadeler	Alt Boyut
Madde19	Tur programlarının bölgeyi bilmeyen kişilerce hazırlanması iş verimliliğimi düşürür.	
Madde27	Mesleki birlikteliğin güven sağladığını ve bu durumun iş verimliliğini olumlu yönde etkiler.	Mesleki işbirlik
Madde26	Meslektaşlarım arasında ortak paylaşım ve yardımların yapılması iş verimliliğini artırır.	
Madde28	Bağlı olduğum odada etkin bir iletişim ağı bulunması iş verimliliğimi artırır.	
Madde1	Mesleğimde bağımsız çalışma imkanının olması iş verimliliğimi artırır.	İş doyumu
Madde2	Mesleğimin toplumda hak ettiği konumda bulunmaması iş verimliliğimi azaltır.	
Madde4	Mesleğimin garantili bir gelecek sağlamaması iş verimliliğimi olumsuz etkiler.	
Madde3	Mesleğim sahip olduğum yeteneklerle bir şeyler yapabilme şansı verir.	

Çıkarılması gerekli görülen ifadelerin açılımı ise şu şekildedir,

Madde 13.Grubun homojen/heterojen olmasının iş verimliliğimi etkilemez.

Madde 20.Turun satılabilmesi için çok sayıda yer ziyaretinin kısa süreye sıkıştırılmaya çalıştırılması iş verimliliğimi etkilemez.

Madde 24.Yaz mevsimindeki programların kış mevsiminde aynı şekilde uygulanmaya çalışılması iş verimliliğimi etkilemez.

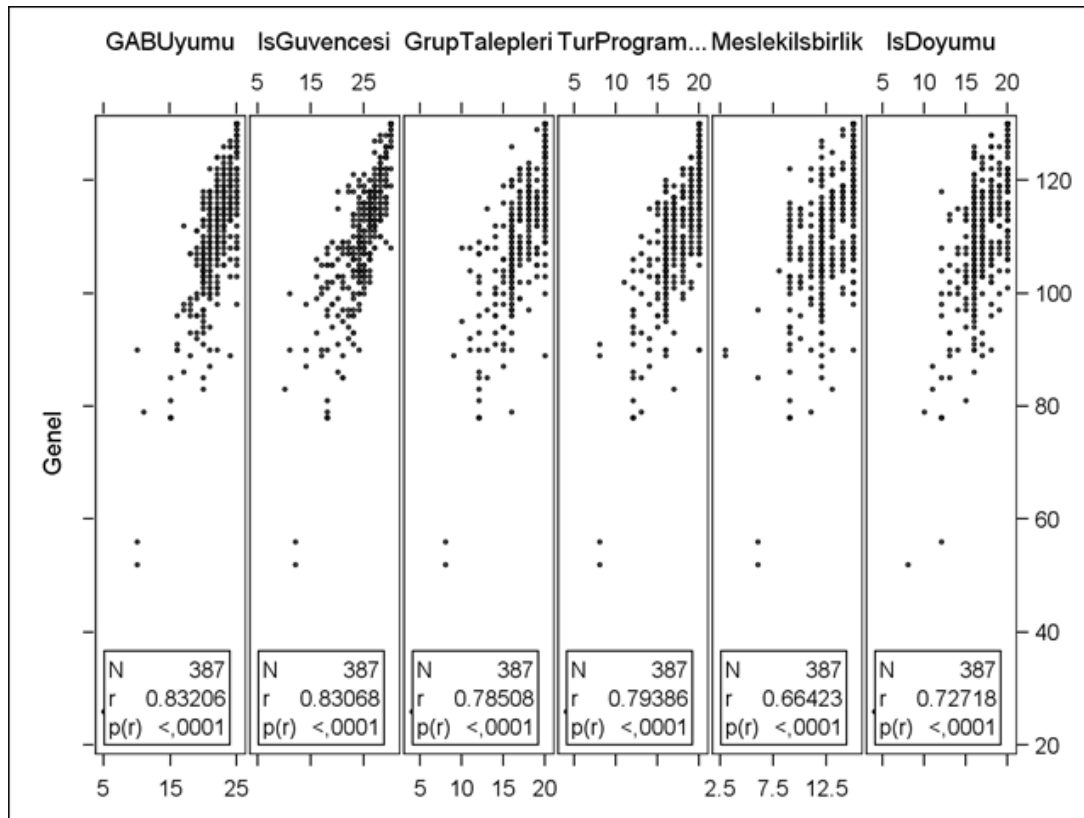
Madde 29.Pratik eğitimlerin sayıca artması iş verimliliğimi etkilemez.

Gerçekleşen anket çalışması ülkede pandemi dönemi yaşanması sebebiyle geleneksel uygulamadan ziyade internet üzerinden Google Survey Forms aracılığıyla gerçekleşmiştir. Bu sebeple araştırmacı ile katılımcı yüzyüze görüşmemiştir. Anketlerin dayandığı varsayımlarda katılımcının soruları araştırmacının kastettiği şekilde anladığı, gönüllü, samimi, tarafsız, rasyonel olduğu kabul edilmektedir (Foody, 1993). Bu bağlamda çıkarılan maddelerin bazı katılımcılar tarafından tam olarak anlaşılamadığı ya da katılımcıların bu soruları cevaplama kendilerinin ölçüldüğü hissiyatı içerisinde kendilerini esas alarak cevapladığı, ben düşüncesiyle hareket edildiği yorumu yapılabilir. Benzer olarak yine Madde 13'te yer alan homojen ve heterojen kelimelerinin uzman görüşü alınsa da turist rehberleri tarafından tam anlamıyla algılanamadığı, jargon ifadeler grubuna alınması gerektiği değerlendirilmesi yapılabilir. Tüm bununlarla ilgili kesin bir yargıya varmamakla birlikte bu ve buna benzer konular nicel çalışmalarda anket araştırmalarında tartışılan konulardan biridir. Bu çalışmada anketlerin dayandığı varsayımlar kabul edilerek, gerekli görülen maddeler çıkartılmıştır.

Tablo 4.11 Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki Korelasyonu

	Grup-Acente-Bölge Uyumu	İş Güvencesi	Grup Talepleri	Tur Programları	Mesleki İşbirlik	İş Doyumu	Genel
Grup-Acente-Bölge Uyumu	1.00000						
İş Güvencesi	0.61275 0.0001	1.00000					
Grup Talepleri	0.64164 0.0001	0.53641 0.0001	1.00000				
Tur Programları	0.60467 0.0001	0.55366 0.0001	0.58537 0.0001	1.00000			
Mesleki İşbirlik	0.44470 0.0001	0.39427 0.0001	0.44592 0.0001	0.54801 0.0001	1.00000		
İş Doyumu	0.55103 0.0001	0.55705 0.0001	0.46474 0.0001	0.44615 0.0001	0.41650 0.0001	1.00000	
Genel	0.83206 0.0001	0.83068 0.0001	0.78508 0.0001	0.79386 0.0001	0.66423 0.0001	0.72718 0.0001	1.00000

Yukarıdaki ölçeğin ve alt boyutlar arasındaki anlamlı ilişkinin daha belirgin gösterilmesi amacıyla serpilme diyagramından faydalanılmış ve aşağıda sunulmuştur.



Şekil 4.3 26 Maddelik Ölçeğin Alt Boyutlarına İlişkin Serpilme Diyagramı

Şekil 4.3'te serpilme diyagramına göre, ölçek ile alt boyutların arasındaki ilişkinin güçlü ve pozitif yönde olduğunu söylenilebilir. Boyutlara ayrı bakıldığında Grup-Acente-Bölge uyumu, İş güvencesi, Tur programı, İş doyumunda pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki varken Mesleki işbirlik boyutunda pozitif orta düzeyde ilişki bulunmaktadır.

Modeldeki tahmini parametre sayısını yani ölçekteki boyut sayısını belirlemek amacıyla Akaike'nin Bilgi Kriteri (AIC), Schwarz'ın Bayesian Bilgi Kriterlerine de bakılmış ve elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur. Tablo 4.12 incelendiğinde, faktör sayısı arttıkça Akaike ölçütü ile Schwarz'ın Bayesian ölçüt değerinin düştüğü, Tucker ve Lewis'in güvenilirlik kat sayısının yükseldiği görülmektedir. Modelde tahmini parametre sayısının belirlenebilmesi için, Akaike'nin Bilgi Kriteri (AIC) ve Schwarz'ın Bayesian Bilgi Kriterlerine (BIC) bakıldığında düşük değerin bulunduğu faktör sayısının tercih edilmesi daha makbuldür. Bu bakımdan 30 maddeden oluşan ölçekte 4 maddenin çıkarılmasıyla beraber 26 maddelik ölçekten 6 alt faktör ortaya çıkmıştır. Öte yandan Tucker ve Lewis'in güvenilirlik kat sayısının ise yüksek olması gerekmektedir. Aşağıdaki tabloda, Tucker ve Lewis'in güvenilirlik analizinde 30 maddelik 7 faktörün güvenilirlik katsayısı 0,8758 şeklinde, 26 maddelik 6 faktörün güvenilirlik katsayısı ise 0,8748 olarak elde edilmiştir. Bu bakımdan güvenilirlik katsayılarında önemli bir fark bulunmamasının sebebi olarak çıkarılan dört maddenin anlamsız, diğer maddelerle uyumu olmamasından kaynaklanmaktadır varsayımını yapmak mümkündür.

Tablo 4.12 Modeldeki Tahmini Parametre Sayısı

	Madde sayısı	Akaike's Information Criterion	Schwarz's Bayesian Criterion	Tucker and Lewis's Reliability Coefficient
1 Faktör	30	2151.4470	548.2850	0.5579
2 Faktör	30	1567.5564	79.1887	0.6392
3 Faktör	30	1176.4095	-201.1222	0.6953
4 Faktör	30	888.8851	-381.7691	0.7387
5 Faktör	30	635.2547	-532.4806	0.7823
6 Faktör	30	408.9976	-659.7771	0.8274
7 Faktör	30	203.2584	-770.5139	0.8758
6 Faktör	26	241.9937	-486.3564	0.8748

Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarını ölçmeye yönelik gerçekleştirilen araştırmada turist rehberlerinin cinsiyete ve medeni durumlarına göre, verimlilik algılarında herhangi bir farklılık ortaya çıkmamıştır.

Tablo 4.13 Profesyonel Turist Rehberlerinin Yaş Değişkenine İlişkin Verimlilik Algıları

Alt Boyutlar	Yaş Grupları													
	18-30			31-40			41-50			51 ve üzeri				
	N	Ort	Std	N	Ort	Std	N	Ort	Std	N	Ort	Std		
Grup-Acente-Bölge Uyumu	58	22.14	2.47	165	21.53	3.13	135	22.12	2.51	29	21.41	1.97	1.59	0.1912
İş Güvencesi	58	24.72	3.92	165	25.03	3.92	135	25.69	3.66	29	21.41	4.57	9.73	0.0001
Grup Talepleri	58	17.55	2.39	165	17.09	2.74	135	17.47	2.46	29	16.07	2.85	2.74	0.0430
Tur Programları	58	17.21	2.41	165	16.97	2.84	135	17.92	2.22	29	17.03	1.88	3.79	0.0105
Mesleki İşbirlik	58	12.31	2.35	165	12.48	2.34	135	13.02	1.98	29	12.86	1.96	2.18	0.0905
İş Doyumu	58	16.90	2.07	165	17.04	2.55	135	17.50	1.95	29	16.34	2.84	2.57	0.0538
Genel	58	110.83	10.85	165	110.15	14.73	135	113.72	10.96	29	105.14	10.81	4.37	0.0048

*Anlamlılık düzeyi 0,05

Tablo 4.13'te ölçeğin genelinde profesyonel turist rehberlerinin yaş değişkenine göre verimlilik algılarında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır (f değeri = 4,37 ; p = 0,0048 < 0,05). Bu farklılığın iş güvencesi, grup talepleri ve tur programları alt boyutlarında ortaya çıktığı söylenilebilir. Genel itibariyle 18-30 ile 31-40 yaş grubundaki turist rehberlerinin verimlilik algısı ortalamaları eş değer iken, 51 ve üzeri yaş grubuna giren turist rehberlerinin verimlilik algıları bu grupta en düşük ortalama değere sahiptir. Öte yandan alt boyutlar üzerinde ortalamalara bakıldığında, her yaş grubunda en yüksek alt boyutun iş güvencesi olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Tablo 4.14 Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Şekline Göre Verimlilik Algıları

Alt Boyutlar	Çalışma Şekli							
	Acenteye Bağlı			Serbest				
	N	Ort	Std	N	Ort	Std	t	p
Grup-Acente-Bölge Uyumu	109	21.90	2.45	278	21.79	2.88	0.36	0.7219
İş Güvencesi	109	25.65	3.22	278	24.67	4.26	2.18	0.0295
Grup Talepleri	109	17.27	2.62	278	17.19	2.63	0.24	0.8088
Tur Programları	109	17.63	2.18	278	17.23	2.66	1.42	0.1561
Mesleki İşbirlik	109	12.54	2.18	278	12.72	2.21	-0.73	0.4659

Alt Boyutlar	Çalışma Şekli							
	Acenteye Bağlı			Serbest				
	N	Ort	Std	N	Ort	Std	t	p
İş Doyumu	109	17.13	2.05	278	17.13	2.43	-0.00	0.9968
Genel	109	112.12	11.16	278	110.73	13.46	0.96	0.3383

*Anlamlılık düzeyi 0,05

Tablo 4.14’te profesyonel turist rehberlerinin çalışma şekline göre verimlilik algılarına yer verilmiştir. Ölçek bazında bir farklılık olmasa da alt boyut bazında değerlendirildiğinde iş güvencesi alt boyutunda bir farklılığın olduğu görülmektedir ($t= 2,18$; $p = 0,02 < 0,05$). Elde edilen bu bulgu turist rehberlerinin yaş gruplarına göre verimlilik algılarına ilişkin ortaya çıkan bulgu ile de örtüşmektedir.

SONUÇ

Elde edilen alanyazın taraması bulguları ışığında, şüphesiz ki verimlilik tarih boyunca her topluluğun üzerinde durduğu önemli konulardan biri olmuştur. Avcı ve toplayıcı konumundayken Tarım Devrimiyle beraber çiftçi ve çoban toplumuna dönüşen insanoğlu topraktan daha fazla verimin nasıl alınacağı üzerine kafa yormuştur. Öte yandan göçebe yaşam tarzı yerini yerleşik yaşam tarzına bırakarak, siyasal anlamda devletler olmaya başlamış ve nüfus giderek yükselmiştir. Devam eden yıllar neticesinde Sanayi Devrimi ile birlikte yaşanan hızlı dönüşümler ve göçlerle kırsal yaşam kent hayatlarına doğru evrimleşmiştir. Nüfusun hızla çoğalması beraberinde gereksinimleri doğurmuştur. Böylelikle rekabet ortamı meydana gelmiş ve makineleşmeyle beraber üretim faktörlerine olan gereksinim özellikle de emeğe yani işgücüne olan talep giderek yükselmiştir. Bu anlamda işgücünü arttırmaya yönelik bir dizi çalışmalar ve deneyler gerçekleştirilmiş ve ekonomik otoriterlerce insanoğlu bir makine olarak görülmüştür. O dönemde verimlilik artışını farklı metotlarla sağlamayı amaçlayan düzenek her ne kadar işlese de süreklilik konusunda problemler yaşamıştır. Yaşanan bu problemler sonucunda, ekonomik otoriteler insanoğluna bir makine olarak bakılmaması gerektiğini anlamış ve sonucunda insanoğlunun çalışma koşulları en baştan düzenlenmeye başlanmıştır. Devam eden yıllardan günümüze organizasyonlar her daim piyasada kalabilmek, rekabet koşullarına uyum sağlamak, hata sayısını ve iş kazalarını azaltmak, zamanı doğru kullanmak adına birçok verimlilik çabası göstermek zorunda kalmışlardır. Bu bağlamda işgücüne odaklanan işletmeler çalışanlara yönelik birtakım faaliyetler gerçekleştirmektedir. Küreselleşmeyle beraber sınırların ortadan kalktığı bir sahada işgücü verimliliğini sağlamak elbette kolay olmayacaktır. Küreselleşme ile yeni teknolojilerin gelişmesiyle birlikte şirketler çalıştırdıkları personel sayısını azaltarak, daha fazla çıktı elde etme olanağı bulmuşlardır. Bu durumda işgücü verimliliği reçetesi yeniden yazılmıştır nitekim gelecekte de yeniden yazılacaktır. Örneğin; gelecekteki buluşların işgücü verimliliğinde hayat kaybına neden olabilecek belirli meslek grupların ve işlerin makinelerin tekelinde gerçekleşmesi veyahut makineler ile insanların kıyaslandığı bir iş piyasası bulunması da mümkün olabilir.

Alanyazında, profesyonel turist rehberlerine yönelik verimlilik algısı ölçeği bulunmaması sebebiyle bu alandaki boşluğu gidermek adına hazırlanan çalışmada ilk olarak alanyazın taraması ve ölçek geliştirmeye yönelik doküman incelemesi yapılmıştır. Yabancı, farklı kültürde yer alan bir ölçeğin uyarlanarak kullanılmasında birtakım kelime-anlam hatalarının ortaya çıkacağından yerli ve özgün bir ölçek geliştirmenin daha uygun olduğu

görülmüş ve bunun için araştırmanın amacıyla örtüşen araştırma yöntemi olarak, karma yöntem benimsenmiştir. Karma yöntem desenleri içerisinde ise keşifsel sıralı desen tercih edilmiştir. Bu karma yöntem deseni Christensen, Johnson ve Turner'in (2014) isimlendirmesi ile önce nitel bölümün daha sonra nicel bölümün hazırlanması sebebiyle sıralı desen, Creswell'in (2005) adlandırmasıyla da keşfedici sıralı desen olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca bu desen nezdinde Christensen, Johnson ve Turner'in (2014) paradigma vurgusu olarak eşit statü tercih edilmiştir. Eşit statü tercih edilmesinin sebebi ise nicelin veya nitelin daha baskın olmaması, eşit tutulmasından kaynaklanmaktadır. Çalışmanın zeminini, nitel araştırma desenlerinden bireylerin (turist rehberlerinin) bir olguya (verimliliğe) ilişkin algılarını ve bunlara yüklediği anlamların ortaya çıkarılması nedeniyle olgubilim (fenomoloji) deseni oluşturmaktadır. Bize yabancı olmayan aynı zamanda da kavramını net şekilde anlayamadığımız olguları araştırmayı amaçlayan çalışmalar için olgubilim (fenomoloji) uygun bir araştırma desendir (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 69). Araştırmada, başka bir kültürün yönlerinin, onu gözlemleyenlerin, yani araştırmacıların kendi kategorilerini kullanarak yorumlanmasıyla ilgili olan etik yaklaşım ve belirli bir kültürü kendi referanslarına dayanarak anlamaya çalışan emik yaklaşımdan faydalanılmıştır.

Seçilen desen doğrultusunda nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği uygulanmıştır. Görüşme için yarı yapılandırılmış görüşme sorularının hazırlanması aşamasında uzmanlardan (iki profesyonel turist rehberi ve iki akademisyen) faydalanılmış ve tez izleme komitesinin görüşleri alınarak nihai görüşme soruları belirlenmiştir. Nitel verilerin toplanması ve uygulanması; katılımcıların istekleri neticesinde yüz yüze görüşme veya koronavirus (Covid-19) küresel salgını nedeniyle yüz yüze görüşme sağlanamaması durumunda e-görüşme teknikleri içinde yer alan senkronize (eş zamanlı) görüşmeler şeklinde gerçekleşmiştir. Bu bağlamda kartopu örnekleme yoluyla toplam 11 profesyonel turist rehberiyle görüşme sağlanmıştır. Bir nitel veri analizi olan Nvivo 10.0 programına veriler yüklenerek kodlama, temalandırma yapılmış ve iç güvenilirliğini (tutarlılığını) artırmak için Kappa analizinden yararlanılarak SPSS 22.0 paket programında Cohen Kappa tutarlılık katsayısı 0.73 olarak önemli uyum düzeyi şeklinde hesaplanmıştır (Landis ve Koch, 1977). Bunun yanı sıra nicel araştırma deseninde ölçeğin 26 maddelik şeklindeki güvenilirlik analizinin 0.934 yüksek derecede güvenilir bulunması sonucunda nicelin niteli desteklediğini ifade etmek mümkündür. Nitekim elde edilen bu sonuç yeni bir metodoloji olarak karma yöntemin single study nitel ve nicelin birbirini desteklediği çoklu yöntem tanımını karşılamaktadır.

Araştırmanın nitel aşamasından sonra, elde edilen kodlamalar ve alt temalar ekseninde ifadeler maddeler halinde uzman görüşü (eğitim fakültesinden iki akademisyen) alınarak oluşturulmuştur. Ortaya çıkan taslak ölçek 30 maddeden oluşmaktadır. Tureb'e kayıtlı eylemli olan ülkesel profesyonel turist rehberlerinin evren olarak belirlendiği çalışmada (Tureb 2020 kayıtlarına göre 9840 PTR) , %95 güven düzeyi ile 370 kişi şeklinde bulunmuştur. Ülkede ve tüm dünyada salgın hastalığın (Covid-19 ve mutantları) devam etmesi sebebiyle anket formunun düzenlemesi ve dağıtılması Google Formlar üzerinden gerçekleşmiştir. Türkiye'de Tureb'e bağlı tüm turist rehberi odalarına mail atılarak, çalışma bilgisi verilmiş ve araştırma izni istenmiştir. Fakat alınan ortak bir karar ile 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca odaya bağlı turist rehberlerinin iletişim bilgilerinin paylaşamayacağı belirtilmiştir. Ardından Gaziantep ilinde, eski dönemlerde GARO başkanlık görevini de üstlenmiş, tecrübeli profesyonel turist rehberiyle yüzyüze görüşme sağlanmış ve bu konuda yardım istenmiştir. Hem bu yolla tanıdık vasıtası ile hem de araştırmacının seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği mezunu olması sebebiyle mezun çevresi bağlantılarla, tez izleme komitesi yönlendirmesiyle, sadece turist rehberlere yönelik oluşturulan sosyal medya platformlarında yer alan özel mesaj fırsatı sayesinde bilgilendirme yapılarak, 387 farklı profesyonel turist rehberlerine ulaşılarak anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla uygulama olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kartopu veya zincir örneklemedir. Araştırmadaki istatistiki verilerin işlenmesi için SAS 9.4 programından faydalanılmıştır.

Alanyazın taraması sonucunda profesyonel turist rehberliği mesleğine atfedilen birçok statünün bulunduğunu söylemek mümkündür. Holloway (1981)'göre, kurye, eşlik eden, misyoner, elçi, önder, kollarıcı melek, disiplin sağlayıcı-amir; Tang (1989)' göre, seyahat yöneticisi, grup danışmanı, oyuncu, tur yöneticisi, tur rehberi, tur eşlikçisi, tur lideri; Pond (1993)'a göre, tur yöneticisi, tur eşlikçisi, tur lideri, tur rehberi, şehir rehberi şeklindedir. Bu yönüyle birden fazla statüyle karşılanan profesyonel turist rehberine ilişkin metaforun tavus kuşuna benzetilmesi araştırmacı tarafından düşünülmüştür. Tavus kuşunun sahip olduğu geniş renk skalası, birbirinden farklı statüleriyle özdeşleşmiş turist rehberi gibidir. Ayrıca sembolizm akımında tavus kuşu Salt (2010)'a göre, Hindu ve Tibet geleneklerinde tahtı simgelerken buradan rehberin önderliğine, danışmanlığına, akıl hocalığına bağdaştırılabilir, bunun yanında kuyruk tüylerinin çok gözlü olmasından dolayı yeryüzünü tam anlamıyla anladığını ve hiçbir şeyin gözünden kaçırmadığını simgelerken, benzeri açıdan profesyonel turist rehberi de iyi bir bilgin ve dikkatli bir yorumcudur.

Her ne kadar geç tanınan bir meslek olsa da profesyonel turist rehberliği günümüzde son derece popüler görülen meslek gruplarından biri olarak görülmektedir. Tarihi geçmişinde

sadece yabancı dil bilmesiyle azınlıkların tekelinde olan profesyonel turist rehberliği mesleği Ahipaşaoğlu (2006)'nın anlatımıyla Museviler, Levanten aile çocukları (Fransız, İtalyan, Maltalı) tarafından icra edilmiştir. Osmanlı düşmanlıklarını içinde yaşayan bu grubun İstanbul'u ziyaret eden meraklı turistlere rehberlik hizmeti vermesi ve bu rehberlik hizmetini verirken tarihi olayları, geçmişi karşı tarafın istekleri doğrultusunda çarpıtarak Osmanlı'yı kötüleyerek anlatması ve daha fazla para kazanmak uğruna mesleğe olan saygıyı daha da düşürmesi bu mesleğin tarihi geçmişindeki kara sayfalardan biri olmuştur. Bu mesleğin layıkıyla icra edilmesi için öncelikle vatansever kişilerce yapılması gerekmektedir. Bunun dışında sadece bir yabancı dil bilmenin mesleği karşılamadığı da apaçık ortadadır. Bu konuda turist rehberliğinin yerli öncüsü Cevat Şakir Kabaağaçlı (Halikarnas Balıkcısı) gönüllü olarak turist rehberliği eğitimi verdiği bir kursta;

'Onlara hayır diyemiyorum, çünkü parasız olduğu için hayır dediğimi sanacaklar. Oysaki bu adamların kültür temeli yok. Yok olanın üzerine ne yapı kurabilirim? Boşluk üzerine yapı kurulur mu? Herkes rehberlik ederse milyoner olacağına inanarak kursa katılıyor.' şeklinde şikayetini dile getirmiştir (Yetkin vd., 2018: 132). Kabaağaçlı'nın o dönemdeki tespitin ve şikayetinin günümüze vuran yansımasına baktığımızda da, bu meslek grubu için kültür temelini ne kadar önemli olduğu görülmektedir. Öte yandan turist rehberliği üzerine önlisans programlarının, turizm rehberliği üzerine lisans programlarının, yine aynı meslek gruplarının lisansüstü programlarının yanı sıra Bakanlıkça verilen sertifika programlarının bulunması bu alanda oldukça mezun sayısının fazla olduğunu ve herhangi bir sınırlama olmadığını göstermektedir. Ahipaşaoğlu (2006), iki yıllık turist rehberliği eğitiminde yabancı dil eğitiminin yetersiz olması nedeniyle yükseköğretim kurumlarının bu açığı kapamak amacıyla bünyelerinde dört yıllık turizm rehberliği eğitimi vermek üzere lisans programları açtığını ifade etmiştir. Oysaki halen de dört yıllık turizm rehberliği eğitimi alan lisans programlarından mezun olan adayların turist rehberliği yabancı dil sınavlarında zorlandığı görülmüştür. Batman (2001), üniversitelerin ön lisans ve lisans programlarından mezun olan öğrencilerin başarılı olunması için gereken yabancı dil baraj puanını sadece mezunların yüzde ikisinin geçtiğini belirtmiştir. Farklılık olarak, Yenen (2002), Avrupa genelindeki tüm ülkelerde en az bir yabancı dil zorunluluğu aranırken Belçika ve İngiltere'de yabancı dil zorunluluğu bulunmadığını ifade etmiştir. İşçeli ve Kılınç (2018) ise turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerinin müfredatlarına ilişkin yaptıkları çalışma sonucunda; en çok tercih edilen dillerin İngilizce, Almanca ve Rusça olduklarını belirtmişlerdir.

Ülkemizde ayrıca profesyonel turist rehberliği ek iş veya hobi olarak da tercih edilmektedir. Bu durumda diplomalı profesyonel turist rehberliği mesleği havuzunun bir o

kadar dolması ve ileride taşmasının birçok kişinin işsiz kalmasıyla sonuçlanacağı düşünülmektedir. Böyle bir çalışma ortamında çalışmak ve sektörden pay almak şüphesiz ki zordur ve daha da zorlaşacaktır.

Yurtdışında verilen turist rehberliği eğitimi ile ülkemizde verilen rehberlik eğitimi kıyaslandığında; özellikle lisans düzeyinde toplam ders saatlerinin ve ders içeriklerinin fazla olması Avrupa standartlarını karşılamaktadır. Yenipınar ve Zorkirişçi, (2013)'de buna benzer görüşe sahip olarak ülkemizde alan ve teorik bilgiye sahip lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi verebilecek öğretim elemanın zor bulunduğunu ifade etmişlerdir. Bu bakımdan bu alanda profesyonel turist rehber sayısını artırmaktan ziyade akademik alanda bu boşluğu doldurmak yerinde olacaktır.

Bilgiye ulaşmanın kolaylığı sebebiyle profesyonel turist rehberlerinin eğitim yetersizliği de araştırmanın bir diğer sonucudur. Günümüzün turist profili daha bilinçli ve daha bilgilidir. Bu bakımdan profesyonel turist rehberinin sürekli kendini yenilemesi ve bilgi donanımını güncellemesi gerekmektedir. Aksi takdirde çıktığı turlarda turistlerden soru gelmesi durumunda cevap verirken güç duruma düşebilir.

Özellikle ülkemizde turizm sektöründe etkisini çok fazla göstermeye başlayan salgınla beraber turist rehberleri çalışmak için bekledikleri mart ayını cepleri boş bir şekilde karşılamışlardır ve halen de ekonomik olarak bunalımda olduklarını, yardımların yeterli olmadığını, bekar olanların ailelerin yanlarına geri döndüklerini ve iş olarak başka sektörlere geçtiklerini veya geçmek istediklerini nitel görüşme esnasında dile getirmişlerdir. Benzer olarak, Düzgün ve Kurt (2020), Covid-19 salgın hastalığının profesyonel turist rehberleri üzerindeki etkilerini tespit etmek amacıyla ANRO'ya üye 16 eylemli turist rehberi ile yaptığı görüşme sonucuna göre, turist rehberlerinin ciddi ekonomik sıkıntılar yaşadıkları, kendilerine sunulan maddi destekten çok az faydalanabildikleri, çalışma ortamlarında tüm önlemler alınmasına rağmen kendilerini güvensiz hissettikleri, gelecek planlaması olarak ise farklı alanlara yöneldikleri ortaya çıkmıştır. Grancay (2020), bununla ilgili olarak COVID-19 salgının Mart 2020'de Orta Avrupa bölgesine ulaştığını, turizm endüstrisinin ekonomik yönden en çok etkilenen sektörler içinde yer aldığını belirtmiş ve Slovakya'dan lisanslı turist rehberleri üzerine yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre; ana endişelerin ziyaretçi sayısındaki düşüş, rehberli turlara olan talebin azalması ve rehberlik hizmetleri için daha düşük pazar fiyatları olduğu, gelecek için ise büyük çoğunluğun kötümser bakış açısında sahip olduğunu belirtmiştir.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberleri öncelikle verimli bir turist rehberini müşteri memnuniyeti odaklı, empati yapabilen, tur alanı hakkında bilgi donanımlı, genel

kültüre sahip, işini seven, insanları tanıyabilen özelliklere sahip olarak nitelendirmişlerdir. Bu yönüyle turist rehberinin verimli olabilmesi için bilgi donanımının dışında insani ilişkilerinin iyi, etkili iletişim becerilerine sahip olması gereklidir. Profesyonel turist rehberi yönetsel açıdan da bir liderdir, grubun lokomotifidir konumundadır. Çünkü belirli bir amaç için bir araya toplanan kişilerin bu amaca ulaşması için çabalamaktadır. Aynı zamanda profesyonel turist rehberi turist-turist, turist-yerel halk anlaşmazlıklarını çözen arabulucudur. Nitel araştırmaya katılan 11 ülkesel eylemli profesyonel turist rehberlerinin verdiği yanıtlar çerçevesinde belirlenen kodlar 6 alt temaya ayrılmış ve iş tatmini ve iş güvencesi, grup özellikleri, tur programları ve mesleki işbirlik şeklinde isimlendirilmiştir. Belirlenen alt temalara ilişkin kodların en yüksek olduğu ifadeler; iş tatmini ve iş güvencesi alt temasında ‘çalışma koşullarının zorluğu’ (f=11), grup özellikleri alt temasında ‘grubun turdan memnun kalması’ (f=10), tur programları alt temasında ‘turun satılabilmesi için çok sayıda yer ziyaretinin kısa süreye sıkıştırılmaya çalıştırılması’ (f=7), mesleki işbirlik alt temasında ‘bağlı bulunan odada etkin iletişim varlığı’ (f=11) şeklindedir. Yapılan görüşmeler sonucunda, profesyonel turist rehberleri ilk verimliliklerini azaltan etmen olarak mesleklerinde yaşadıkları zorluklardan özellikle de iş güvencesi sorunlarını onun dışında verimliliklerini artıran etmen olarak bağlı bulundukları odada etkin bir iletişim ağı olduğunu, dijital ortamda, mobil veya mail üzerinden her zaman bilgilendirildiklerini dile getirmişlerdir. Daha fazla kar edebilmek için abartılı, kısa sürede çok fazla yerin gezilmesi üzerine çizilen programların verimliliklerini düşürdüğünü ve bu durumun kendilerinde stres yarattığını da belirtmişlerdir. Böyle bir durumda verimliliği sağlamak adına tur programı hazırlanırken tura çıkacak profesyonel turist rehberine danışmak veya gerçekleşen tur sonrasında profesyonel turist rehberlerinin tur planıyla ilgili geri dönüşlerine önem vermek çok daha yerinde olacaktır. Verimli turist rehberi algısında, katılımcılar öncelikle verimli bir turist rehberini müşteri memnuniyeti odaklı, empati yapabilen, tur alanı hakkında bilgi donanımlı, genel kültüre sahip, işini seven, insanları tanıyabilen özelliklere sahip olarak nitelendirmişlerdir. Öte yandan bu özelliklerin eksikliğinin ya da tam tersinin olması durumunu da verimsiz turist rehberi olarak ifade etmişlerdir. Verimli bir profesyonel turist rehberliği konusunda profesyonel turist rehberlerinin bir kısmı genel kültürlü, bilgi donanımına ağırlık verirken bir diğer kısım müşteri odaklı satış yapabilen üzerine odaklanmıştır. Bu bağlamda mesleğin bilgiden ziyade satış odaklı olarak düşünülmesi mesleğin günümüz beklentisini de değiştirmektedir.

Nicel araştırmaya katılan 387 profesyonel turist rehberine ilişkin demografik özellikler ilişkin olarak katılımcıların büyük bir kısmının erkek (%72.87) turist rehberlerinden oluşturmaktadır. Benzer olarak, Turist Rehberliği Birliği’ne kayıtlı, cinsiyetlere göre rehber

sayılarında mesleği icra edenlerin daha çok erkek rehberlerden oluştuğu ve arada büyük bir farkın bulunduğu söylenilebilir (Tureb, 2021). Alanyazında Yılmaz ve Köroğlu (2012: 635) turist rehberleri üzerine yaptıkları çalışmada bu durumun sebebinin kadın rehberlerin, ailesel sebeplerden dolayı erkeklerden daha az rehberlik mesleğini seçtikleri şeklinde ortaya koymuşlardır. Profesyonel turist rehberliği mesleğinde, çalışma koşulları şeklinde sıralanabilecek fiziksel yeterliliğin yanı sıra esnek ve yoğun çalışma saatlerinin bulunması, Anadolu ve benzeri turların 10 gün veya daha fazlası sürmesi bu sebeple evden uzak kalınması ayrıca kadınlara yönelik toplumsal algının olması sebebiyle kadınların zorlandığı bir meslek grubudur. Arslan ve Şimşek (2018: 23), kadın turist rehberlerinin mesleki olarak yaşadıkları sorunlara ilişkin Aydın ilinde yaptıkları nitel araştırma sonucunda, altı kategori belirlemiş ve şu şekilde özetlemişlerdir; (a)toplumsal ve ailevi kaynaklı sorunlar, (b)iş arkadaşları ve meslektaş kaynaklı sorunlar, (c)seyahat acenteleri kaynaklı sorunlar, (d)sektör ve rehberlik mesleği kaynaklı sorunlar, (e)müşteri kaynaklı sorunlar, (f) denetim ve eğitimidir. Profesyonel turist rehberlerinin medeni durumları incelendiğinde, bekar (%69.25) turist rehberlerinin sayıca daha fazla olduğuna ulaşılmıştır. Yaş değişkenine göre, araştırmaya katılan turist rehberlerinin 31-40 yaş ile 41-50 yaş aralığında yoğunlaştığı söylenilebilir. Turist rehberlerinin motivasyonları üzerine gerçekleşen bir çalışmada Erkol Bayram (2017: 261), turist rehberlerinin %74,6'sı erkeklerden %25,4'ü kadınlardan oluştuğunu, katılımcıların %43,4'ü 46 ve üzeri, %40'ı 31-45, %16,6'sı 18-30 yaş aralığında; %68'inin evli, %32'sinin ise bekar olduklarına ulaşmıştır. Turist rehberlerinin kriz yönetimi becerilerine yönelik araştırma yapan Çakmak ve Dinçer (2020: 3331), turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin %61,1'i kadın rehberlerden, %38,9'u ise erkek rehberlerden oluştuğu, yaşlarının mod sınıfı %31,6 ile 30-39 yaş aralığı olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yapılan çalışmada profesyonel turist rehberlerinin çalışma şekli bakımından mod sınıfı %71.83 olarak serbest çalışmaya yöneldikleri elde edilmiştir. Ülkemizdeki profesyonel turist rehberleri daha çok freelance tour guide (serbest turist rehberi) sıfatıyla hizmet vermektedirler. Acenteye bağlı olmama sebeplerini ise, acenteye yapılan sözleşme dahilinde aldıkları aylık maaşların, sezonda kazandıkları para ile karşılaştırdıklarında az bulunması ve acenteye bağlı çalışılması durumunda iş yükünün artması şeklinde ifade etmişlerdir. Ruhsatname türü bakımından ise, çalışmada ülkesel eylemli profesyonel turist rehberleri yer almıştır.

Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarını ölçmeye yönelik gerçekleştirilen çalışmada turist rehberlerinin cinsiyete ve medeni durumlarına göre, verimlilik algılarında herhangi bir farklılık gözlenmemiştir. Fakat katılımcıların verimlilik algılarında yaş

değişkenine ve çalışma şekline göre ise anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ölçeğin genelinde profesyonel turist rehberlerinin yaş değişkenine göre verimlilik algılarında anlamlı bir farklılık bulunduğu ve bu farklılığın iş güvencesi, grup talepleri ve tur programları alt boyutlarında ortaya çıktığı elde edilmiştir (f değeri = 4,37 ; p = 0,0048 < 0,05). Genel itibariyle 18-30 ile 31-40 yaş grubundaki turist rehberlerinin verimlilik algısı ortalamaları eş değer iken, 51 ve üzeri yaş grubuna giren turist rehberlerinin verimlilik algıları bu grupta en düşük ortalama değere sahiptir. Sektöre ve iş hayatına yeni katılan profesyonel turist rehberlerinin verimliliğe yönelik algıları sektörde son dönemlerini yaşayan profesyonel turist rehberlerine göre daha olumludur. Öte yandan alt boyutlar üzerinde ortalamalara bakıldığında, her yaş grubunda en yüksek alt boyutun iş güvencesi olduğu gözlenmiştir. Profesyonel turist rehberlerinin çalışma şekline göre verimlilik algılarında ölçek bazında bir farklılık olmasa da alt boyut bazında değerlendirildiğinde iş güvencesi alt boyutunda bir farklılığın olduğu ortaya çıkmıştır (t = 2,18 ; p = 0,02 < 0,05). Elde edilen bu bulgu turist rehberlerinin yaş gruplarına göre verimlilik algılarına ilişkin ortaya çıkan bulgu ile de örtüşmektedir. Bu durum mesleğin kendine ait özelliğinden kaynaklanmaktadır. Profesyonel turist rehberliği mesleğinin avantaj ve dezavantajlarının olduğunu belirten Batman (2001), turist rehberliği mesleğinin dezavantajlarını; (1) Mesleğin gereği uzun süreli seyahatler özel yaşamı sınırlamakta ve ailevi ilişkileri genelde olumsuz etkilemektedir. (2) Devamlı iş garantisinin olmayışı. (3) Sosyal hakların eksikliği. (4) Yorucu olması ve seyahatlerden dolayı kaza riskinin yüksekliği şeklinde sıralarken; turizm rehberliği mesleğinin avantajlarını; (1) Tanıtım elçiliği ve ülkeye hizmet etme onuru. (2) Hür bir yaşam tarzı. (3) Değişik kültürdeki insanlarla tanışma-kaynaşma fırsatı. (4) İyi para kazanma şeklinde sıralamıştır. İş güvencesi sorunu mesleğin dönemlik yapılabilmesi sebebiyle profesyonel turist rehberlerinin temel sorunudur, bu nedenle her yaş kategorisindeki ortalama değerleri yüksektir. Özellikle de yaşadığımız dönemdeki koronavirüs (Covid-19) küresel salgının devam ettiği şu günlerde çalışan profesyonel turist rehberlerinin iş sağlığı ve güvenliği tekrardan sorgulanmalıdır.

Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarına ilişkin alanyazında daha çok teorik çalışmalar yer almaktadır örneğin; Bayram ve Zengin (2017), turist rehberlerinin verimliliğini etkileyen psikolojik faktörleri stres, mobbing, iş tatmini, motivasyon şeklinde ele almış ve teorik açıdan irdelemişlerdir. Mossberg (1995), turistlerin rehber verimliliği göstergesi olarak performansıyla ilgili sahip oldukları algıların turist beklentilerini karşılama düzeyinin ve turlarda rehberin öneminin belirlenmesi, Hansen ve Mossberg (2017),tur rehberlerinin verimliliğinin tur katılımına etkisinin incelenmesine yönelik çalışma gerçekleştirmiştir. Bu bakımdan profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algısı düzeylerine

ilişkin benzer bir başka çalışmanın olmaması eldeki nicel verilerin karşılaştırılması hususunda diğer önceki verilerdeki gibi tartışılmasında sınırlılıklar yaşatmıştır. Bunun dışında, araştırmanın nitel aşamasında profesyonel turist rehberlerinden alınan görüşler çerçevesinde, nicel aşamada ölçek geliştirme amacıyla anket tekniği uygulanmıştır. Bu bağlamda çalışma, araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin görüşleri ile sınırlıdır. Ülkemizde ve tüm dünyada ölümle de sonuçlanabilen koronavirüs (Covid-19) küresel salgının devam etmesi sebebiyle seyahat kısıtlamalarının bulunması, araştırmacının yer değiştirememesi, bulunduğu sınırlarda kalması ve katılımcılara ulaşamaması bir diğer sınırlılıktır. Küresel bir tehdit olarak devam eden salgının solunum yoluyla bulaşmasından dolayı nitel görüşmelerin aksaması ya da e-görüşmeye çevrilmesi, nicel yöntemde örneklem sayısına ulaşmaya çalışma, turizm sektörünün ekonomik açıdan derin bir darbe alması sonucu profesyonel turist rehberlerinin bu durumdan fazlaca etkilenmesi ve farklı kaynak arayışında olması nedeniyle uygun zaman bulamama veya bilimsel çalışmalara gönüllü olarak katılmak istememesi araştırmacının yaşadığı diğer güçlükler şeklinde sıralanabilir.

Ulusal alanyazında profesyonel turist rehberlerine ilişkin ölçek geliştirme çalışmasının yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Bu araştırma, profesyonel turist rehberlerinin iş verimliliği üzerine algılarını keşfetmek ve iş verimliliklerini etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak amacıyla bir ölçek geliştirme çalışmasıdır. Araştırmada, keşfedici sıralı karma yöntem benimsenerek özgün ve yerli bir ölçek yaratma düşüncesiyle hareket edilmiştir. Dolayısıyla ulusal alanyazında böyle bir boşluğu doldurmak hem de profesyonel turist rehberlerine yönelik ölçek geliştirme alanında yapılacak araştırmaların artırılması yönünde katkı sağlamak bununla birlikte profesyonel turist rehberlerinde verimlilik üzerine çalışmak isteyen araştırmacılara yol göstermek düşüncesiyle bu araştırma önemli görülmektedir.

Son olarak, profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarını tespit etmeye yönelik gerçekleşen araştırmanın nicel araştırma yöntemindeki problemlerin cevaplanması şu şekildedir;

1. Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algıları nasıldır?

Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarına yönelik gerçekleştirilen ölçekte genel itibarıyla verimlilik algıları olumlu yani pozitif yöndedir.

2. Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarına ilişkin demografik değişkenlere ve çalışma şekillerine göre bir farklılık var mıdır?

Profesyonel turist rehberlerinin verimlilik algılarında cinsiyete ve medeni duruma ilişkin anlamlı bir fark bulunmamıştır. Ölçeğin genelinde profesyonel turist rehberlerinin yaş değişkenine göre verimlilik algılarında anlamlı bir farklılık

bulunduğu ve bu farklılığın iş güvencesi, grup talepleri ve tur programları alt boyutlarında ortaya çıktığı elde edilmiştir (f değeri = 4,37 ; $p = 0,0048 < 0,05$). Genel itibariyle 18-30 ile 31-40 yaş grubundaki turist rehberlerinin verimlilik algısı ortalamaları eş değer iken, 51 ve üzeri yaş grubuna giren turist rehberlerinin verimlilik algıları bu grupta en düşük ortalama değere sahiptir. Sektöre ve iş hayatına yeni katılan profesyonel turist rehberlerinin verimliliğe yönelik algıları sektörde son dönemlerini yaşayan profesyonel turist rehberlerine göre daha olumludur. Öte yandan alt boyutlar üzerinde ortalamalara bakıldığında, her yaş grubunda en yüksek alt boyutun iş güvencesi olduğu ortaya çıkmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin çalışma şekline göre verimlilik algılarında ölçek bazında bir farklılık olmasa da alt boyut bazında değerlendirildiğinde iş güvencesi alt boyutunda bir farklılığın olduğu ortaya çıkmıştır ($t = 2,18$; $p = 0,02 < 0,05$). Elde edilen bu bulgu turist rehberlerinin yaş gruplarına göre verimlilik algılarına ilişkin ortaya çıkan bulgu ile de örtüşmektedir.

3. Araştırmacı tarafından geliştirilen ‘Profesyonel turist rehberleri verimlilik algısı ölçeği’ geçerli ve güvenilir bir ölçek midir?
Evet, ‘Profesyonel turist rehberleri verimlilik algısı ölçeği’ geçerli ve güvenilir bir ölçektir.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akdeniz, H., Durmaz, F. (2016). Verimliliğin Genel Performans Üzerindeki Yansımalarının Uygulaması”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakóltesi Dergisi*, 13(2): 85-99.
- Akduran, F . (2019). “The Relations among the Emotional Intelligence Levels, the Ways of Coping with Stress and the Informational Literacy of the Health College Nursing Students” . *Journal of Human Rhythm*, 5(1): 1-12.
- Akıncı, Z. (2002). “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İİBF. Dergisi*, 4: 1-25.
- Akmel, J. (1992). “Turist Rehberliğinde Üniversite Eğitimi “. *Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara, Yorum Yayın: 215-217.
- Alpay, A. (Çev. ed.). (2015). *Araştırma Yöntemleri Desen ve Analiz*. Anı y.,Ankara.
- Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z., Istanbulu Dincer, F. (2020). “The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides”. *The Service Industries Journal*, 40(1/2): 50-64.
- Ap, J.K. ve Wong, K. (2001). “Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems”. *Tourism Management*, 22: 15-63.
- Arslan, A. ve Şimşek, G. (2018). “Kadın Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Sorunlar: Aydın Turist Rehberleri Örneği” . *Journal of Travel and Tourism Research*, (13): 23-49.
- Avcı, E. (2020). “Turist Rehberliği Alanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı”. Ç.H. Özel (Ed.). *Turizm Bilgi Teknolojileri*. Anadolu Üniversitesi Yayınları Ders Kitabı, Eskişehir, 113-140.
- Avcı, E.(2019). “Turist Rehberinin Paket Tur Performansı Üzerine Bir Değerlendirme”. *Turizm Rehberliği Kongresi*. 29-30 Nisan 2019, Aydın.
- Bağcıoğlu, D. ve Kaygın, E. (2018). “Çalışanların Öz yeterliliklerinin ve Esenlik Algılarının İşe Adanmışlıklarına Etkisi: İlaç Sektörü Örneği” . *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2): 607-626.
- Bahar, M., Yüzbaşıoğlu, N. ve Topsakal, Y. (2020). “Akıllı Turizm ve Süper Akıllı Turist Kavramları Işığında Geleceğin Turizm Rehberliğine Bakış”. *Journal of Travel and Tourism Research* , (14): 72-93.

- Baki, A. ve Gökçek, T. (2012). “Karma Yöntem Araştırmalarına Genel Bir Bakış” . *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (42): 1-21.
- Baş, İ. M. ve Artar, A. (1991). “İşletmelerde Verimlilik Denetimi Ölçme ve Değerlendirme Modelleri”. *MPM Yayınları*: 435, Ankara.
- Batman, O. (2003). “Türkiye’deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma”. *Bilgi Dergisi*, 5(2): 117-134.
- Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2001) *Turizm Rehberliği*. Değişim Yayınları, Sakarya.
- Bayram Erkol, G. ve Zengin, B. (2017). “Turist Rehberlerinin Verimliliğini Etkileyen Psikolojik Faktörler”. Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara, 197-220.
- Berktaş, F. (2019). *Tek Tanrılı Dinler Karşısında Kadın*. Metis Kitap, İstanbul.
- Borges de Lima, I., & Green, R. J. (Eds.) (2017). *Wildlife tourism, environmental learning and ethical encounters: Ecological and conservation aspects* Springer, Switzerland.
- Bryman, A. ve Cramer, D. (2001). *Quantitative data analysis with SPSS release 10: A guide for social scientists*. Routledge, London.
- Bulut, A. (2019). *Turist Rehberliği Mesleğinde Meslek Odası ve Rehber İlişkileri: Nevşehir Rehberler Odası Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). “Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32: 470-483.
- Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Pegem Akademi, Ankara.
- Caber, M., Yılmaz, G., Kiliçarslan, D. ve Öztürk, A. (2018). “Tur rehberi performansının ve gıda katılımının gıda neofobisi ve yerel gıda tüketim niyeti üzerindeki etkileri”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3): 1472-1491.
- Cavlak, H. (2021). “Etkinlik, Etkililik, Verimlilik, Karlılık, Performans: Kavramsal Bir Çerçeve ile Karşılaştırma”. *Journal of Research in Business*, 6(1): 99-126.
- Charles, S. M. (1997). *A production function approach to productivity analysis in services: The case of tourism activities in selected Caribbean countries*. Doctoral thesis, University of Surrey, United Kingdom.
- Cheverst, K., Mitchell, K. ve Davies, N. (2020). “Design of an object model for a context sensitive tourist GUIDE”. *Computers & Graphics*, 23(6): 883-891.
- Christensen, L., Johnson, R. B. ve Turner, L. (2014). *Research Methods, Design and Analysis*. Pearson Education Limited, UK.

- Cohen, E. (1985). "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of A Role". *Annals of Tourism Research*, 12(1): 5-29
- Comrey, A. L. ve Lee, H. B. (1992). *A firstcourse in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Corbin, J. ve Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd ed.). Sage Publications, Inc., Thousand Oaks.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). CA: Sage, Thousand Oaks.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, Pearson Education, Inc New Jersey.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (2nd Ed.) Sage Publications, California.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. CA: Sag. Thousand Oaks.
- Creswell, J. W. ve Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. CA: Sage, Thousand Oaks.
- Creswell, J., ve Plano Clark, V. L. (2007). "Understanding mixed methods research". In J. Creswell (Ed.), *Designing and conducting mixed methods research*. CA: Sage, Thousand Oaks, 1-19.
- Creswell. J. W. (2006). *Qualitative inquiry and research design Choosing among five approaches*. London Sage Publications, UK.
- Çakmak, T. F. ve İstanbullu Dinçer, F. (2021). "Demografik Faktörlerin Kriz Yönetim Becerilerine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3325-3340.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve turist rehberliğinin abc'si*. Akdeniz Kitapevi, Antalya.
- Çokbankır Şengül, N. ve Güneş, N. (2017). "Antik Dönemden Günümüze Turist Rehberliği ve Rehber Pirleri". Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara, 3-27.
- Çolakoğlu O. Er., F. Epik ve E. Efendi. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Dahles, H. (2002). "The politics of tour guiding image management in Indonesia." *Annals of Tourism Research*, 29(3): 783-800.

- De Jorgea, J. ve Sua'rez, C. (2013). "Productivity, efficiency and its determinant factors in hotels." *The Service Industries Journal*, 34: 354-372.
- De La Harpe, M., Sevenhuysen, K . (2020). "New Technologies in the Field of Tourist Guiding: Threat or Tool? ". *Journal of Tourismology*, 6(1): 13-33.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2001). "Türkiye'de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12(2): 189-196.
- Değirmencioğlu, Ö. ve Ahıpaşaoğlu, S. (2003). *Anadolu'da turizm rehberliği temel bilgileri*. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Turist Rehberliği*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Desforges, L. (2000). "Traveling the world". *Annals of Tourism Research*, 27(6): 926-945.
- DeVellis, R. F. (2014). Ölçek geliştirme kuram ve uygulamalar (3. baskı). (T. Totan, Çev. Ed.). Nobel Akademi Yayınları, Ankara.
- Doğan, N. ve Tanç, A. (2010). "Konaklama İşletmelerinde Veri Zarflama Analizi Yöntemiyle Faaliyet Denetimi: Kapadokya Örneği". *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(1): 239-259.
- Doğrular, M. M. (2019). *Teknostresin Verimlilik Üzerine Etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Dokunmazer, Gülsev. (1997). *Konaklama İşletmelerinde Verimlilik*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Düz, B. (2016). *Turist Rehberlerinin Performans Kriterlerini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma: Turist Rehberliği Performans Ölçeği Geliştirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Düzgün, E. ve Kurt, A. (2020). "Covid-19 (Koronavirüs) Salgınının Turist Rehberleri Üzerindeki Etkileri: Ankara Turist Rehberleri Odası Örneği". *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(23): 301-321.
- Economou, M. ve Meintani, E. (2011). "Promising beginning? Evaluating museum mobile phone apps. Rethinking Technology in Museums. L. Ciolfi, K. Scott, S. Barbieri (Eds.), Rethinking Technology in Museums 2011. Emerging experiences, 26-27 May 2011, University of Limerick, Limerick, Ireland, pp. 87-101.
- Ehtiyar, R. (2017). "Turist Rehberliğinde Duygu Yönetimi". Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara, 141-160.

- Erdogan, M., Ok, A. ve Marcinkowsk. (2009). "Content analysis of selected features of K-8 environmental education research studies in Turkey, 1997–2007". *Environmental Education Research*, 15(5): 525-548.
- Erkol Bayram, G. (2017). "Motivasyonun Demografik Ve Mesleki Özelliklere Göre Farklılaşması: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma". *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 12(48): 257-271.
- Ersoy, M. S. ve Ersoy, A. (2011). *Üretim/İşlemler Yönetimi*. İmaj Yayınevi, Ankara.
- Esen, F. ve Gülmez, M. (2017). "Turizm Rehberliği Eğitimi ve Eğitim Modelleri". Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara, 49-79.
- Genç, Ö. (1992). "Rehberlik Eğitimine Eleştirel Bir Yaklaşım". *Turizm Eğitimi Konferansı, Workshop (09-11 Aralık 1992) Bildirileri*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, s. 215-217.
- Glushkova, T. A., Stoyanov, S., Stoyanova-Doycheva, A., Doychev, E. (2018). "Virtual physical space – an architecture supporting Internet of things applications," Proceedings of the XX-th International Symposium on Electrical Apparatus and Technologies SIELA'2018, Bourgas, Bulgaria, 3-6 June 2018, pp. 020027-1–020027-8.
- Göktepe, N. (2010). *Hemşirelerin Verimliliğe İlişkin Tutumları ve Bir Ölçek Geliştirme Çalışması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Grancay, M. (2020). "COVID-19 and Central European Tourism: The Competitiveness of Slovak Tourist Guides" *Central European Business Review*, 9(5): 81-98.
- Greene, J. C. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. CA: Jossey-Bass, San Francisco.
- Gültaş, İ. ve Tüzüner, V. (2017). "Verimlilik Karşısı İş Davranışlarının Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Bilişsel Yetenek ile İlişkisi" . *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46(1): 47-61.
- Gürcüm, B. H., Arslan, A. (2017). "Tekstil Tasarım Araştırmalarında Karma Yöntemin Avantajları". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (50): 497-509.
- Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü (Alman turistler üzerine bir araştırma)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Güzel, F. Ö. ve Köroğlu, Ö. (2015). “Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif Ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi İle Belirlenmesi”. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(1): 155-174.
- Güzel, F., Köroğlu, Ö. (2014).” The Effects of the Mediation and Leadership Role of Tour Guides on the Tour Experience: A Research on Nature Tours’’. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 939-960
- Güzel, Ö. ve Ö. Köroğlu. (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., Altıntaş, V. ve Şahin, İ. (Ed.). (2017). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara.
- Hacıoğlu, N. (1989). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Uludağ Üniversitesi Basımevi, Balıkesir.
- Hall, S.G. (1998). ‘An application of the Granger and Engle Two-step Estimation Produce to UK Aggreate Wage Data’’. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 48(3): 229-239.
- Hambleton, R. K., ve Patsula, L. (1999). “Increasing the validity of adapted tests: Myths to be avoided and guidelines for improving test adaptation practices’’. *Journal of Applied Testing Technology*, 1,1-30.
- Hansen, A. H., & Mossberg, L. (2017). “Tour guides’ performance and tourists’ immersion: Facilitating consumer immersion by performing a guide plus role’’. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(3): 259-278.
- 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): 305-315.
- Houge Mackenzie, S., & Kerr, J. H. (2014). “The psychological experience of river guiding: Exploring the protective frame and implications for guide well-being’’. *Journal of Sport & Tourism*, 19(1): 5–27.
- Huang, S. (2010). “A Revised Importance–Performance Analysis of Tour Guide Performance in China’’. *Tourism Analysis*, 15(2): 227-241.
- Huang, S. (2010). “A Revised Importance-Performance Analysis of Tour Guide Performance in China’’. *Tourism Analysis*, 15(2): 227-241.
- Huang, S., Hsu, C.H.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* 34(1): 3-33.

- İçöz, O. (1996). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Anatolia Yayıncılık, Ankara.
- İşçeli, Z. Ve Kılıç, G. (2018). “Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakültelerin Müfredatlarının İncelenmesi.” *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1): 41-56.
- Joanes, D. N. ve Gill, C. A. (1998) “Comparing measures of sample skewness and kurtosis” *Journal of the Royal Statistical Society (Series D): The Statistician* Cilt:47/1 Sayfa:183-189.
- Kabaağaçlı, M. C. Ş. (2020). *Aganta Burina Burinata*. Bilgi Yayınevi, Ankara.
- Kara, O. ve Kurutkan, M. N. (2014). “İş Gücü Verimliliği İle İmalat Sektörü Büyüme Hızı Arasındaki İlişki”. *Route Educational and Social Science Journal*, 1(2): 11-25.
- Karakoç F. ve Dönmez L. (2014). “Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Temel İlkeler. *Tıp Eğitimi Dünyası*, 13(40): 39-49.
- Kasalak, G. (2015). *Yükseköğretimde örgütsel toksisite: Kaynakları, etkileri ve başa çıkma stratejileri*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Akdeniz Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü Antalya.
- Kayar, M. (2012). *Üretim ve Verimlilik*. Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Kaygın, E. ve Bağcıoğlu, D. (2018). “Çalışanların Öz Yeterliliklerinin ve Esenlik Algılarının İşe Adanmışlıklarına Etkisi: İlaç Sektörü Örneği”. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2): 607-626.
- Khan, S. N. (2014). “Qualitative research method: Grounded theory”. *International Journal of Business and Management*, 9(11): 224-233.
- Kılıçhan, B (2019). *Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Kozak, M. (2018). *Akademik Yazım: İlkeler-Uygulamalar-Örnekler*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kök, R. ve Deliktaş. (2003). “Endüstri İktisadında Verimlilik Ölçme ve Strateji Geliştirme Teknikleri”. *DEÜ BF Yayınları*, No:25-8/1, İzmir.
- Köroğlu, Ö. (2013). “Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerine Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme”. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16: 91-112.

- Köroğlu, Ö. ve Avcıkurt, C. (2015). “Turist Rehberlerinin Motivasyonu İle Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (39): 45-60.
- Köroğlu, Ö. ve Güdü Demirbulat, Ö. (2017). “Rehberlikte sertifikasyon kalifikasyon ve uzmanlaşma”. Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara, 27-48.
- Landis, J. R. ve Koch, G. G. (1977). “An application of hierarchical kappa-type statistics in the assessment of majority agreement among multiple observers”. *Biometrics*, 363-374.
- Linabary, R. J. ve Hamel, A. S. (2017). “Feminist online interviewing: ongoing issues of power, resistance and reflexivity in practice.” *Feminist Review*, 115, 97-113.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S., & Hong, S. (1999). “Sample size in factor analysis”. *Psychological Methods*, 4: 84-99.
- MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Preacher, K. J. ve Hong, S. (2001). “Sample size in factor analysis: The role of model error”. *Multivariate behavioral research*, 36(4): 611-637.
- Marshall, C. ve Rossman, G. B. (1999). *Designing qualitative research (3rd ed.)*. Sage Publications, Inc. Thousand Oaks, Calif.
- Maslow, A. H. (1943). “A theory of human motivation”. *Psychological Review*, 50(4): 370-96.
- Mason, P.A. ve Christie, M.F. (2003). “Tour Guides as Critically Reflective Practitioners: A Proposed Training Model”. *Tourism Recreation Research*, 28(1): 23-33.
- Mertens, D. M. (2009). *Transformative research and evaluation*. Guilford Press, NY.
- Met, Ö. ve Erdem, B. (2006). “Konaklama İşletmelerinde Verimliliğin Ölçülmesi ve Verimliliği Etkileyen Etkenlerin Analizi.” *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2): 53-73.
- Mossberg, L.L.(1995). “Tour leaders and their importance in charter tours”. *Tourism Management*, 16 (6): 437-445
- Motroi, A. (2017). *Verimlilik Ölçümü Ve Veri Zarflama Yöntemi ile Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Murray, D. C. ve Sixsmith, J. (1998). “E-mail: a qualitative research medium for interviewing? ” *International Journal of Social Research Methodology*, 1(2): 103-121.

- Norman, R. G., & Bahiri, S. (1972). *Productivity measurement and incentives*. Transatlantic Arts. Butterworths, London.
- Noy, C. (2004). "This trip really changed me: Backpacker's narratives of self-change". *Annals of Tourism Research*, 31(1): 78–102.
- Nunnally, J. C. (1978). "An overview of psychological measurement". *Clinical diagnosis of mental disorders*, 97-146.
- Onwuegbuzie, A. J. ve Leech, N. L. (2004). "Enhancing the Interpretation of Significant Findings: The Role of Mixed Methods Research". *The Qualitative Report*, 9(4): 770-792.
- Öter, Z. (2017). "Turist Rehberliğinde Etik". Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara, 110-117.
- Özsever, Ç., Gençoğlu, T. ve Erginel, N. (2009). "İşgücü Verimlilik Takibi İçin Sistem Tasarımı Karar Destek Modelinin Geliştirilmesi". *DPÜ Fen Bilimleri Dergisi*, (18): 45-58.
- Öztürk, A. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. Ekin Yayıncılık, Bursa.
- Parsons, H., Houge Mackenzie, S. ve Filep, S. (2019). "Facilitating self-development: how tour guides broker spiritual tourist experiences". *Tourism Recreation Research*, <https://doi.org/10.1080/02508281.2019.1582159> (erişim tarihi: 01.01.2021).
- Patton, M. Q. (1987). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. CA: Sage. Thousand Oaks.
- Patton, M. Q. (1999). "Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis". *Health Services Research*, 34(5/2): 1189-1208.
- Pekel, H. N. (2001). *İşletmelerde Motivasyon Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Plano Clark, V. ve Creswell, J. W. (2015). *Understanding research: A consumer's guide*. (2. Baskı). Pearson Education Inc. USA.
- Polat, T. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Pond, K.L. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. Van Nostrand Reinhold New York.

- Poria, Y., Reichel, A. ve Brian, A. (2006). "Heritage site management: motivations and expectations." *Annals of Tourism Research*, 33(1): 162-178.
- Powell, T.C. (1993). "The Role of Ethics in Individual Decision-Making". *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 10(3): 269-279.
- Prokopenko, J. (2011). *Verimlilik yönetimi: Uygulamalı el kitabı*. (Çev. B. Olcay, A. Nevda, F. Erdem). MPM Yayınları, Ankara, 476: 30-31.
- Räikkönen, J. (2014). *Enabling experiences—the role of tour operators and tour leaders in creating and managing packagetourism experiences*. PhD. Turku School of Economics
- Ramsay, M. R. (2008). *Enterprise productivity management and International labor productivity handbook*. APQCA, Sydney.
- Randall, Carleigh ve Rollins, Rick B. (2009). "Visitor Perceptions of the Role of Tour Guides in Natural Areas". *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3): 357-374.
- Reed, T. (2015). *Can apps replace tourist guides?* Daily Southern African Tourism Update.
- Rogler, L. H. (1999). "Methodological sources of cultural insensitivity in mental health research". *American Psychologist*, 54, 424-433.
- Roney, S. (2002). "Fordizmden Post Fordizme Geçiş Sürecinin Turizme Yansımaları: Kitle Turizmi ve Alternatif Turizm". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13(1): 9-14.
- Rosa, M. Ve Orey, D. C. (2012). "O campo de pesquisa em etnomodelagem: as abordagensêmica, ética e dialética" [The field of research in ethnomodelling: emic, etic, and dialectical approaches]. *Educação e Pesquisa*, 38(4): 865-879.
- Rosenberg, M. J., Hovland, C. I., McGuire, W. J., Abelson, R. P., ve Brehm, J. W. (1960). *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components. (Yales studies in attitude and communication.)*. Yale Univer. Press, Washington, DC.
- Saldamlı, A. (2014). "Otel İşletmelerinde Öğrenen Örgüt Yapısı ve Verimlilik İlişkisi". *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 13(25): 191-210.
- Salt, A. (2010). *Semboller Ansiklopedisi*. Ruh ve Madde Yayınları, İstanbul.
- Sarı Çallı, D. (2015). "Turizm Yazınında Teorik Çerçevede Yaşanan Tartışmalar ve Turizmoloji Üzerine Nitel Bir Değerlendirme". *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 135-142.
- Schloss, P. J. ve Smith, M. A. (1999). *Conducting Research*. Prentice Hall, ABD.
- Sever, M. (2015). "Nitel ve Karma Araştırma Yöntemleri", A. Aypay (Çev. Ed.), *Araştırma Yöntemleri Desen ve Analiz*. Anı Yayıncılık, Ankara, 400-433.

- Smith, A. (1997). *Ulusların Zenginliği*. (Çev. M. Bakırcı ve A. Yunus), Alan Yayıncılık, İstanbul.
- Strauss, A. ve Corbin, J. M. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Sage Publications, Inc., Thousand Oaks.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (1996). *Using Multivariate Statistics* (3rd ed.). Harper Collins, New York.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (Sixth Edition). Pearson Education Limited, USA.
- Tangüler, A. (2002). *Profesyonel Turist Rehberliği ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tarantino, E., De Falco, I. ve Scafuri, U. (2019). "A mobile personalized tourist guide and its user evaluation". *Information Technology & Tourism*, 21, 413-455.
- Tashakkori, A. ve Creswell, J. W. (2007). "Editorial: The New Era of Mixed Methods". *Journal of Mixed Methods Research* 1: 3-7.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (1998). *Applied social research methods series, Vol. 46. Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Sage Publications, Inc, California.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). *Handbook of mixed methods in social & behavioral research.*, CA: Sage, Thousand Oaks.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2009). "Integrating qualitative and quantitative approaches to research." *The SAGE handbook of applied social research methods*, 2, 283-317.
- Tashakkori, A., ve Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. CA: Sage, Thousand Oaks.
- Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Taylor, F. W. (1997). *Bilimsel Yönetimin İlkeleri*. (Çev. H. B. Akın). Çizgi Yayınevi, Konya.
- Tekin, Ö., Bideci, M. ve Avcıkurt, C. (2017). "Turist Rehberliğinde Yeni Teknolojilerin Kullanımı". Ö. Güzel, V. Altıntaş, İ. Şahin (Ed.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Detay Anadolu Yayınları, Ankara, 291-303.
- Temizkan, R. ve Timur, B. (2020). "Türkiye'deki Turist Rehberliği Eğitim Modellerinin Karşılaştırmalı Bir Analizi." *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3550-3569.
- Pond, K.L. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. Van Nostrand Reinhold, New York.

- Tetik, N. (2006). *Türkiye 'de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tetik, N. (2012). *Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tezbaşaran, A. (2008). *Likert tipi ölçek hazırlama kılavuzu*. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara.
- Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). "Türkiye'nin dış tanıtımın ve ülke imajında turist rehberlerinin rolü". *I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Kongre Kitabı*, 15-16 Nisan 2004, Balıkesir, 351-264.
- Türker, A. ve Karaca, K. Ç. (2020). "Yeni Tip Koronavirüs (COVID-19) Salgını Sonrası Turizm ve Turist Rehberliği." *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 1(1): 1-19.
- Türker, A. ve Karaca, K. Ç. (2020). "Yeni Tip Koronavirüs (COVID-19) Salgını Sonrası Turizm ve Turist. Rehberliği". *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 1(1): 1-19.
- Türkmen, M . (2017). "A Research on Determination of Leadership Orientations of Tourist Guides". *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16 (3): 913-927.
- Uğurlu F. ve Aylar F. (2017). "Derleme Çalışması: Ölçek Geliştirme Çalışmalarında AFA'nın Kullanımı". *Tidsad*, 4(10): 195-212.
- Ural, A. ve Kılıç, G. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss İle Veri Analizi (2. Baskı)*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Usta, Ö. (1992). *Turizm*. Altın Kitaplar, İstanbul.
- Van Oudenhoven, J. P. (1989). "Improving interethnic relationships: How effective is cooperation?" J. P. van Oudenhoven ve T. M. Willemsen (Eds.), *Ethnic minorities. social psychological perspectives* (pp. 201-220). Swets & Zeitlinger, Amsterdam.
- Vansteenkoven, P., Van Oudheusden, D. (2007). "The Mobile Tourist Guide: An OR Opportunity". *OR Insight* 20, 21-27.
- Voigt, C., Brown, G. ve Howat, G. (2011). "Wellnesstourists: In search of transformation". *Tourism Review*, 66(1/2): 16–30.
- Wang, D., Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2014). "The role of smartphones in mediating the touristic experience". *Annals of Tourism Research*, 48, 11–26.

- Weiler, B ve Black, R. (2014). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Aspects of Tourism, Channel View Publications, United Kingdom.
- Weiler, B. ve Black, R. (2014). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications* (62 ed.). Channel View Publications, UK.
- Weiler, B. ve Black, R. (2015). “The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience”. *Tourism Recreation Research*, 40(3): 364-378.
- Weiler, B., Walker, K. (2014). “Enhancing the visitor experience: Reconceptualising the tour guide’s communicative role”. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21: 90–99.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C., ve Uzun, S. (2008). “Turist rehberlerinin rehberlik mesleğine bakışı”. *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, 8(2): 1-19.
- Yenen, Ş. (2002). “Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşları Arasındaki İşbirliğinin Önemi”, *Turizm Eğitimi Konferansı*, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, 11-13 Aralık 2002, Ankara.
- Yenipınar, U. ve Zorkirişçi, A. (2013). “Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi”. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (2): 111-136.
- Yetgin, D., Yılmaz, A. ve Kozak, N. (2018). “Türkiye’de Turist Rehberliğinin Öncüsü: Cevat Şakir Kabaağaçlı (Halikarnas Balıkcısı)” . *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29 (1): 128-138.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yılmaz, F. ve Köroğlu, Ö. (2012). “Cinsiyet Ayrımcılığına Yönelik Turist Rehberlerinin Görüşlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma”. *VI. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiriler Kitabı*. 12-15 Nisan 2012, Ankara, 623-641.
- Yumuşak, S. (2008), “İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF. Dergisi*, 13(3): 241-251.
- Yükçü, S. ve Atağan, G. (2010). “Etkinlik, Etkililik Ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık” . *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(4): 1-13.
- Yüzbaşıoğlu, N., Çelik, P., Topsakal, Y. ve Bahar, M. (2018). “Endüstri 4.0 ve akıllı turizm: Antalya destinasyonu akıllı turist rehberi uygulama geliştirilmesi”. *Innovation and Global Issues in Social Sciences III*, 26-29 Nisan 2018, Antalya, 707-718.

- Zahra, A. ve McIntosh, A. (2007). "Volunteer tourism: Evidence of cathartic tourist experiences". *Tourism Recreation Research*, 32(1): 115–119.
- Zengin, B., Batman, O. Ve Yıldırğan, R. (2004). "Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerinden Beklentilerine Yönelik Bir Araştırma". *I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. 15-16 Nisan 2004, Balıkesir, 366- 376.
- Zhang, Q.H., & Chow, I. (2004). "Application of importance-performance model in tour guides'performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong". *Tourism Management*, 25(1): 81-91.

İnternet Kaynakları

- 2020 YÖK Atlas ve Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Klavuzu, <https://yokatlas.yok.gov.tr/> (erişim tarihi: 03.12.2020).
- Covid-19 haberleri <https://search.proquest.com/magazines/relief-measures-tourist-guides-during-covid-19/docview/2389761141/se-2?accountid=15958> (erişim tarihi: 20.04.2021)
- Covid-19 haberleri, <https://search.proquest.com/publication/29265?accountid=15958>, erişim tarihi: 05.04.2021).
- Doğan, Ö. N., Tanç, A. (2008). <https://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423871310.pdf> (erişim tarihi: 02.06.2021).
- Economou, M., and Meintani, E. (2011). Promising beginning? Evaluating museum mobile phone apps. *Rethinking Technology in Museums 2011: Emerging experiences*, University of Limerick, Ireland, 26-27 May 2011, <http://eprints.gla.ac.uk/104173/1/104173.pdf> (erişim tarihi: 10.03.2021).
- Gültaş, İ. ve Tüzüner, V.L. (2017). – <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/iuisletme> (erişim tarihi: 02.06.2021).
- Güntürkün ve Balkan (2010). 'Verimlilik Ölçme ve Değerlendirme Eğitimi' http://dso.org.tr/userFiles/File/Verimlilik_olcme_izl.2.pdf, 22.10.2020.
- Halıkarnas Balıkçısı (Musa Cevat Şakir Kabaağaçlı), Bodrum şiiri; <https://www.antoloji.com/bodrum-da-siiri/> (erişim tarihi: 10.03.2021).
- Houston, R. (2015). "10 Locally Built Travel Apps You Should Be Using". <http://www.travelstart.co.za/blog/10-south-african-built-travel-apps-you-should-be-using/> (erişim tarihi: 20.04.2021).
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm>. (erişim tarihi: 08.02.2020).

Judkis ve Bragon (2019). The Washington Post,

<https://www.washingtonpost.com/people/maura-judkis/> (erişim tarihi: 11.03.2021).

Mesleki Yeterlilik Kurumu, portal.myk.gov.tr (erişim tarihi: 27.11.2020).

MYK, portal.myk.gov.tr (erişim tarihi: 27.11.2021).

Örneklem hesaplaması, raosoft.com/samplesize.html (erişim tarihi: 29.04.2021)

Resmi Gazete (2014). Turist rehberliği meslek yönetmeliği.

Terminoloji, dictionary.cambridge.org; tureng.com (erişim tarihi: 06.04.2021).

Terminoloji, <https://sozluk.gov.tr/> (erişim tarihi: 10.03.2021).

Tureb İstatistikleri (2020), <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (erişim tarihi: 30.11.2020).

Tureb Odalar, www.tureb.org.tr/tr/Oda (erişim tarihi: 30.11.2020).

tureb.org.tr/tr/Page/Detail/62; 28.10.2020; myk.gov.tr (erişim tarihi: 28.10.2020).

Turist Rehberliği Meslek Kanunu, Resmi Gazete, Sayı: 28331, 22 Haziran 2012.

Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, Resmi Gazete, Sayı: 29217, 26 Aralık 2014.

Turist Rehberliği Önlisans dersleri, arel.edu.tr/meslek-yuksekokulu/turist-rehberligi-programi/ders-icerikleri (erişim tarihi: 03.12.2020).

Turist Rehberliği Pandemi genelgesi, <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/101> (erişim tarihi: 12.04.2021).

Turizm Rehberliği Lisans dersleri, abp.anadolu.edu.tr/tr/program/dersler/1575/13 (erişim tarihi: 03.12.2020).

Türsab, 2020 verileri, <https://www.tursab.org.tr> (erişim tarihi: 02.02.2021).

Verimlilik çeviri, dictionary.cambridge.org; tureng.com (erişim tarihi: 06.04.2021).

www.theta.org.za (erişim tarihi: 30.11.2020).

Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt

(1997:10).https://www.researchgate.net/publication/270960714_Turist_Rehberligi_Ogretiminde_Yeni_Bir_Model_Hafta_Sonu_Semineri_IV_Turkiye'de_Turizmin_Gelistirilmesinde_Turist_Rehberlerinin_Rolu (erişim tarihi: 22.11.2021).

EK 1- Yarı Yapılandırılmış Bireysel Görüşme için Katılımcı İzin Formu

KATILIMCI İZİN FORMU

Bu formdaki imzam Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU danışmanlığında yürütülen ve Dilara BAHTİYAR SARI tarafından hazırlanan ‘PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNDE VERİMLİLİK: ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI’ konulu doktora tez çalışmasına katılmayı kabul ettiğimi gösterir. Bu araştırmaya katılmakla birlikte aşağıda belirtilenleri anladığımı da beyan ederim.

1. Ben araştırma için bir gönüllüyüm ve istediğim zaman bu araştırmadan çekilebilirim.
2. Araştırmada vereceğim bilgiler gizli olacaktır ve bütün veriler araştırmacı tarafından toplanıp analiz edilecek ve Akdeniz Üniversitesinde saklanacaktır.
3. Araştırma bittikten sonra istediğim takdirde araştırmanın bir özetini alabileceğim.
4. Araştırmada vereceğim bilgilere dayalı sonuçların bilimsel ortamlarda yayınlanmasına izin veriyorum.

Ben Profesyonel Turist Rehberi (isim ve soyisim) görüşme ve gözleme katılmayı kabul ederim.

Katılımcının İmzası:

Tarih:

EK 2- Yarı Yapılandırılmış Bireysel Görüşme Formu

Değerli Katılımcı,

Öncelikle pandemi sürecinde bana zaman ayırıp çalışmaya katıldığınız için çok teşekkür ederim. Bu görüşmenin amacı, profesyonel turist rehberlerinin verimliliğe yönelik algılarını ve verimliliklerini etkileyen faktörleri sizlerin görüşleriyle anlamaya çalışmaktır. Görüşme ile tez danışmanlığı Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU tarafından yürütülen ‘PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNDE VERİMLİLİK: ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI’ adlı doktora çalışmasının ilk basamağı da sizin katkınızla gerçekleştirilmiş olacaktır. Bu görüşmenin 45-60 dakika arasında süreceği tahmin edilmektedir. İzniniz olursa ses kaydı yapacağım. Ayrıca araştırmanın bir özetini de sizinle paylaşmak isterim.

Akdeniz Üniversitesi SBE
Turizm İşletmeciliği
Doktora Öğrencisi
Dilara BAHTİYAR SARI

Görüşme Soruları

1. Bölüm

Cinsiyetiniz:

Yaşınız:

Mesleki Tecrübeniz:

Çalışma Şekliniz: Serbest/ Acenteye Bağlı
Ülkesel

Ruhsatname-Kokart türü: Bölgesel/

2. Bölüm

1. Profesyonel turist rehberleri açısından verimliliği nasıl tanımlarsınız?
 - 1.1 Sizce verimli bir profesyonel turist rehberi nasıl olunur, tanımlayabilir misiniz?
 - 1.2 Sizce verimsiz bir profesyonel turist rehberi nasıl olunur, tanımlayabilir misiniz?
2. Sizce verimli bir profesyonel turist rehberinin temel özellikleri neler olmalıdır?
3. Sizce profesyonel turist rehberinin verimliliğini neler etkilemektedir?
 - 3.1 Sizce profesyonel turist rehberinin verimliliğini arttıran faktörler nelerdir?
 - 3.2 Sizce profesyonel turist rehberinin verimliliğini azaltan faktörler nelerdir?
4. Mesleki verimliliğinizin eğitimle olan ilgisi hakkında ne düşünüyorsunuz?
 - 4.1 Bakanlık, Türsab, Tureb tarafından uygulanan etkinlik ve eğitimler hakkında ne düşünüyorsunuz?

- 4.2 Sizce profesyonel turist rehberlerine yönelik Bakanlık, birlik, kuruluş ve vakıfların turist rehberlerinin verimliliğini arttırması üzerine neler yapması gerektiğini düşünüyorsunuz?
5. Sağlık ve iş güvenliği bakımından uygun bir çalışma ortamında bulunduğunuz hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 5.1 Mesleki açıdan gelecek kaygılarınız hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 5.2 Meslek olarak yaşadığınız sorun veya stresin verimliliğinizi etkilemesi konusunda ne düşünüyorsunuz?
6. Bağlı bulunduğunuz Rehberler Odası ve meslektaşlarınız ile etkin bir iletişim varlığı konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 6.1 Sizce verimli bir profesyonel turist rehberi olmak adına meslektaşlarınızla ortak paylaşımlar elde etme konusunda ne düşünüyorsunuz?
7. Tura çıktığınız grupların verimliliğinizi azaltması veya artırması konusunda ne düşünüyorsunuz?
8. Tur programlarının işleyişi konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 8.1 Tura çıktığınız bölge/alan/mekanların verimliliğinizi azaltması veya artırması konusunda ne düşünüyorsunuz?

EK 3- Taslak Form**TASLAK PTR (PROFESYONEL TURİST REHBERİ)****VERİMLİLİK ALGISI ÖLÇÜM ARACI**

Açıklama: Aşağıda iş verimliliğine yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen iş ortamınızda yaşadıklarınızı ya da karşılaştıklarınızı düşünerek, size en uygun gelen seçeneği çarpı işareti (X) ile belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum Ⓢ	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum Ⓣ
1.Mesleğimde bağımsız çalışma imkanının olması iş verimliliğimi artırır.	①	②	③	④	⑤
2.Mesleğimin toplumda hak ettiği konumda bulunmaması iş verimliliğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
3.Mesleğimin garantili bir gelecek sağlamaması iş verimliliğimi olumsuz etkiler.	①	②	③	④	⑤
4.Mesleğim sahip olduğum yeteneklerle bir şeyler yapabilme şansı verir.	①	②	③	④	⑤
5.Mesleğimdeki çalışma koşullarının zorluğu iş verimliliğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
6.Turist rehberi-Acente uyumu iş verimliliğinde önemlidir.	①	②	③	④	⑤
7.Bölgenin turizme hazır olması iş verimliliğimi olumlu etkiler.	①	②	③	④	⑤
8.Mesleğimin kısa süreli ve düzensiz olması sebebiyle farklı arayışlar içindeyim.	①	②	③	④	⑤
9.Güvensiz ortamda mesleğime duyduğum sevgi ve isteğim azalmaktadır.	①	②	③	④	⑤
10.Grubun eğitim/kültür düzeyi iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
11.Grubun sosyo-ekonomik statüsü iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
12.Gruptakilerin tura katılma niyeti iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
13.Grubun homojen/heterojen olması iş verimliliğimi etkilemez.	①	②	③	④	⑤
14.Grupla ortak paylaşımların, uyumun sağlanması ve beraber hareket edilmesinin iş verimliliğimi olumlu yönde etkiler.	①	②	③	④	⑤
15.Grubun hakimiyetini sağlarsam verimli bir turist rehberi olurum.	①	②	③	④	⑤
16.Grubun gereksinimlerini gideremezsem verimsiz bir turist rehber olurum.	①	②	③	④	⑤
17.Grubun beklentilerini karşılırsam verimli bir turist rehberi olurum.	①	②	③	④	⑤
18.Grubun turdan memnun kalması verimli turist rehberiyle olur.	①	②	③	④	⑤
19.Tur programlarının bölgeyi bilmeyen kişilerce hazırlanması iş verimliliğimi düşürür.	①	②	③	④	⑤
20.Turun satılabilmesi için çok sayıda yer ziyaretinin kısa süreye sıkıştırılmaya çalışılması iş verimliliğimi etkilemez.	①	②	③	④	⑤
21.Acentenin tur programlarını hazırlarken bana danışması iş verimliliğimi artırır.	①	②	③	④	⑤
22.Daha çok satış odaklı hazırlanan tur programlarının tamamlanamaması/eksik kalması iş verimliliğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
23.Aşırı şişirilmiş tur programlarının baskı yaratması iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
24.Yaz mevsimindeki programların kış mevsiminde aynı şekilde uygulanmaya çalışılması iş verimliliğimi etkilemez.	①	②	③	④	⑤
25.Bilgiyle sektörde ön plana çıkılması sebebiyle meslektaşlarım arasında şeffaf bir bilgi paylaşımı bulunmamaktadır.	①	②	③	④	⑤
26.Meslektaşlarım arasında ortak paylaşım ve yardımların yapılmasının iş verimliliğini artırır.	①	②	③	④	⑤
27.Mesleki birliktelik güven sağlar ve bu durum iş verimliliğini olumlu yönde etkiler.	①	②	③	④	⑤
28.Bağlı olduğum odada etkin bir iletişim ağı bulunması iş verimliliğimi artırır.	①	②	③	④	⑤
29.Pratik eğitimlerin sayıca artması iş verimliliğimi etkilemez.	①	②	③	④	⑤
30.Acentenin beklentilerini karşılayan turist rehberi verimlidir.	①	②	③	④	⑤

EK 4- Veri Toplama Aracı

Sayın katılımcı,

Bu araştırma Akdeniz Üniversitesi SBE Turizm İşletmeciliği ABD öğrencisi tarafından bilimsel bir çalışma kapsamında yürütülmekte olup profesyonel turist rehberlerinin verimliliğe yönelik algılarını ve bunları etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amacıyla yapılmaktadır. Çalışma gönüllülük esasına ve gizlilik usulüne dayanmaktadır. Bu nedenle rahatsız olduğunuz sorularla karşılaşmanız halinde cevaplandırmayı sonlandırabilirsiniz. Araştırmada kişisel verileriniz 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca korunacaktır ve verileriniz sadece bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Soruları dikkatli ve eksiksiz doldurmanız çalışmanın doğru sonuçlanması açısından oldukça önemlidir.

Çalışmama gösterdiğiniz ilgi ve zaman için teşekkür ediyorum.

Prof. Dr. Nedim YÜZBAŞIOĞLU

Danışman

Doktora Öğrencisi

Dilara BAHTİYAR SARI

dilarabahtiyar0790@gmail.com

BÖLÜM 1: KİMLİK BİLGİLERİ

Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işareti koyarak belirtiniz.

1. **Cinsiyetiniz:** ☐ Kadın ☐ Erkek
2. **Medeni Durumunuz:** ☐ Evli ☐ Bekar
3. **Yaşınız:** ☐ 18-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61 ve üzeri
4. **Çalışma Şekliniz:** ☐ Acenteye bağlı ☐ Serbest

BÖLÜM 2: PTR VERİMLİLİK ALGISI ÖLÇÜM ARACI Açıklama: Aşağıda iş verimliliğine yönelik ifadeler yer almaktadır. Lütfen iş ortamınızda yaşadıklarınızı ya da karşılaştıklarınızı düşünerek, size en uygun gelen seçeneği çarpı işareti (X) ile belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum☹	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum☺
1.Mesleğimde bağımsız çalışma imkanının olması iş verimliliğimi artırır.	①	②	③	④	⑤
2.Mesleğimin toplumda hak ettiği konumda bulunmaması iş verimliliğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
3.Mesleğimin garantili bir gelecek sağlamaması iş verimliliğimi olumsuz etkiler.	①	②	③	④	⑤
4.Mesleğim sahip olduğum yeteneklerle bir şeyler yapabilme şansı verir.	①	②	③	④	⑤
5.Mesleğimdeki çalışma koşullarının zorluğu iş verimliliğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
6.Turist rehberi-Acente uyumu iş verimliliğinde önemlidir.	①	②	③	④	⑤
7.Bölgenin turizme hazır olması iş verimliliğimi olumlu etkiler.	①	②	③	④	⑤
8.Mesleğimin kısa süreli ve düzensiz olması sebebiyle farklı arayışlar içindeyim.	①	②	③	④	⑤
9.Güvensiz ortamda mesleğime duyduğum sevgi ve isteğim azalmaktadır.	①	②	③	④	⑤
10.Grubun eğitim/kültür düzeyi iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
11.Grubun sosyo-ekonomik statüsü iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
12.Gruptakilerin tura katılma niyeti iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
13.Grupla ortak paylaşımların, uyumun sağlanması ve beraber hareket edilmesinin iş verimliliğimi olumlu yönde etkiler.	①	②	③	④	⑤
14.Grubun hakimiyetini sağlarsam verimli bir turist rehberi olurum.	①	②	③	④	⑤
15.Grubun gereksinimlerini gideremezsem verimsiz bir turist rehber olurum.	①	②	③	④	⑤
16.Grubun beklentilerini karşılırsam verimli bir turist rehberi olurum.	①	②	③	④	⑤
17.Grubun turdan memnun kalması verimli turist rehberiyle olur.	①	②	③	④	⑤
18.Tur programlarının bölgeyi bilmeyen kişilerce hazırlanması iş verimliliğimi düşürür.	①	②	③	④	⑤
19.Acentenin tur programlarını hazırlarken bana danışması iş verimliliğimi artırır.	①	②	③	④	⑤
20.Daha çok satış odaklı hazırlanan tur programlarının tamamlanamaması/eksik kalması iş verimliliğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
21.Aşırı şişirilmiş tur programlarının baskı yaratması iş verimliliğimi etkiler.	①	②	③	④	⑤
22.Bilgiyle sektörde ön plana çıkılması sebebiyle meslektaşlarım arasında şeffaf bir bilgi paylaşımı bulunmamaktadır.	①	②	③	④	⑤
23.Meslektaşlarım arasında ortak paylaşım ve yardımların yapılması iş verimliliğini artırır.	①	②	③	④	⑤
24.Mesleki birliktelik güven sağlar ve bu durum iş verimliliğini olumlu yönde etkiler.	①	②	③	④	⑤
25.Bağlı olduğum odada etkin bir iletişim ağı bulunması iş verimliliğimi artırır.	①	②	③	④	⑤
26.Acentenin beklentilerini karşılayan turist rehberi verimlidir.	①	②	③	④	⑤

EK 5- Turist Rehberliği Pandemi Genelgesi**KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI**
Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü

Sayı : 95420461-010.06.02-E.385761

09.06.2020

Konu : Turist Rehberliği Hizmetinde
COVID-19 Pandemi sürecinde
Uyulması Gereken Kurallara İlişkin
Genelge**DAĞITIM YERLERİNE**

Bilindiği üzere, Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" kapsamına alınan Yeni Koronavirüs (COVID-19) salgınının yayılmasının önlenmesine yönelik tedbirler kapsamında, kontrollü normalleşme süreci aşamasına geçilmiş bulunmaktadır.

Salgına karşı verilen başarılı mücadele sonrasında, seyahat ve turizm faaliyetlerinin sağlıklı bir süreç içerisinde yeniden başlatılması öngörülmektedir.

Bu kapsamda, turizm faaliyetlerinin güvenli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi amacıyla, turist rehberliği hizmetinde aşağıda belirtilen önlemlerin alınması ve sürekliliğinin sağlanması gerekmektedir.

- Turist Rehberleri Birliği tarafından turist rehberlerine salgın ve hijyen konusunda online eğitim sağlanır.
- COVID19 belirtileri gösteren (ateş, öksürük, burun akıntısı, nefes darlığı gibi belirtileri olan), COVID-19 tanısı alan ya da COVID-19 temaslı olan turist rehberleri sağlık kuruluşuna başvurmalı ve en az 14 gün çalışmamalıdır.
- Turist rehberleri, kişisel hijyen kurallarına uygun şekilde hareket eder ve tur boyunca kuralına uygun tıbbi maske kullanır, sosyal mesafe kurallarına uyar.
- Tura katılanlardan son 14 gün içerisinde bulunduğu yerler, varsa kronik rahatsızlıkları, COVID19 geçirip geçirmediğine ilişkin bilgilendirme istenilir.
- Turist rehberi, yolcularına kendisi tarafından verilen serbest zaman faaliyetleri (fotoğraf çekimi, alışveriş vb.) gibi zamanlar dışında ve yolcuların birlikte bulunduğu ve geziyi sürdürdüğü anlarda yolcuların yanında bulunmalıdır.
- Turist rehberleri katılımcıların gezi sırasında kuralına uygun tıbbi maske takmasına, uygun şekilde kullanmasına (çene ve burunu kapatacak şekilde), maske nemlendikçe ya da kirlendikçe değiştirilmesinin sağlanmasına dikkat eder. Kullanılmış maskeler ağız bağlı çöp torbasına atılır. Yeni maske takılırken eller el antiseptiği ile temizlenir.
- Eldivenin doğru kullanılmaması COVID19 bulaşma riskini artırabileceğinden rehberler ve tur katılımcıları eldiven kullanmamalıdır. El hijyenine ve yüzeylerle el temasından kaçınılmasına dikkat edilmelidir.
- Turist rehberi müze, ören yeri, dinlenme tesisi vb. uğranılan mekanlarda COVID19 kapsamında alınan kurallara uyulmasına dikkat eder. Girişlerde koruma tedbirleri hakkında grubu bilgilendirir ve girişten çıkışa kadar grubuna eşlik ederek tedbirlere uyulup uyulmadığını denetler.
- Turist rehberleri, gurubu, açık ve kapalı alanlarda Sağlık Bakanlığınca yayınlanan COVID19 rehberinde belirtilen güncel sosyal mesafe kurallarına uygun tutmaya özen gösterir. Kalabalığı engelleyecek önlemler alır. Müzeler ve tur boyunca

uğranılan diğer yerlerde bölgesel kalabalık oluşması durumunda tura katılanları uyarır. Aynı aileden olan veya bir grup olarak gelen katılımcılar arasında sosyal mesafe kuralları uygulanmaz.

- Talep edilmesi halinde tura katılanlara kullandırılmak üzere, maske ve dezenfektan gibi kişisel koruyucu ekipman bulundurulur. Tur aracı içerisinde rehber ve grup için el dezenfektanı bulunur.
- Turda, gezi boyunca turist rehberleri ve gezi katılımcıları için kablosuz mikrofon ve kulaklık sistemi tedarik edilir ve sistem tur boyunca aynı kişi tarafından kullandırılır. Mümkünse kullanılan mikrofon, kulaklık vb. aletlerin kişiye ait olması sağlanır. Damlacık oluşturmaması nedeniyle yüksek sesle konuşmak ve bağırmaktan kaçınılır.
- Kişiye özel alet kullanımı sağlanamadığı durumlarda, her katılımcıdan sonra kullanılan aletlerin temizlik ve sterilizasyonu sağlanmalıdır. Kullanılan aletlerin üzerinde kan veya sekresyon yoksa, %70'lik alkol ile silinmelidir. Kullanılan aletlerin üzerinde kan veya sekresyon varsa, ön temizlik yapıldıktan ve kuruduktan sonra %70'lik alkol ile silinmelidir. Meydana gelen atıklar, tıbbi atık kapsamında uzaklaştırılır.
- Turist rehberleri ziyaretçilerin tuvaletlere güvenli bir şekilde girip çıkmalarını sağlar, gerekirse görevlilerden (güvenlik, temizlik vb.) yardım alır. El kurutma fanlarının yerine tek kullanımlık kağıt havlular kullanılması yönünde tur katılımcılarını uyarır.
- Turist rehberleri, engelli ziyaretçileri varsa, müze ve ören yerlerine mümkün olması halinde önceden haber vererek randevulu gelir.
- Konaklama, dinlenme yapılacak tesislerde alınacak hizmetlerde turist rehberleri gerektiği hallerde saat planlaması yaparak rezervasyon için grubuna ve işletmeye haber verir.
- Rehber, tur başlangıcında COVID19'un bulaşma yolları ve korunma önlemleri hususunda tur katılımcılarını bilgilendirir. Ulaşım aracında ve ziyaret edilen yerlerde ilgili resmi kurumlarca ilan edilen hijyen kurallarının uygulanmasını kontrol eder.
- Turda, katılımcılardan birinde ateş, öksürük, nezle, nefes darlığı gibi belirtiler gelişirse, maskesi takılı olarak sağlık kuruluşuna yönlendirilir. Sağlık kuruluşu tarafından devir alınıncaya kadar hasta izole edilir ve gerektiği hallerde sağlık birimine ulaşması sağlanır.
- Tur ve transfer amaçlı ulaşım araçlarında, ilgili resmi kurumlarca ilan edilen kurallara uyulur.

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

İnönü Bulvarı No:32 06100 Emek Ankara/TÜRKİYE
TANRIVERDİ
(312) 470 80 00
İşletmeni
arastirmaegitim@kulturturizm.gov.tr

Bilgi için:Didem

Bilgisayar



EK 6- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında, turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişine, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, Bakanlık ile meslek kuruluşları arasındaki işbirliğine ve meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik; turist rehberliği mesleğine kabule, turist rehberliği seçme sınavları ile turist rehberliği sertifika programlarının düzenlenmesine, meslek içi eğitim ve meslekte uzmanlaşmaya, mesleğin icrasına, turist rehberleri odaları ile turist rehberleri Birliğinin kuruluşuna, organlarının niteliklerine ve seçimlerine, organlık niteliğini yitirme hâl ve usullerine, görev ve yetkilerine, çalışma usullerine, üyeleri ile olan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine, gelir ve giderleri ile bütçelerine ve turist rehberliği hizmetine yönelik sözleşmelerde bulunması gereken asgari unsurlara, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, Bakanlık ile meslek kuruluşları arasındaki işbirliğine ve meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Aday: Ülkesel veya bölgesel turist rehberliği mesleğine kabul seçme sınavına katılanları,
- b) Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığını,
- c) Bölgesel turist rehberi: Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberlerini,
- ç) Ülkesel turist rehberi: Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olduğu belirtilen turist rehberlerini,
- d) Birlik: 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında kurulan Turist Rehberleri Birliğini (TUREB),
- e) Çalışma kartı: Birlik tarafından basılan ve eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin verilen izin belgelerini,
- f) Eylemli turist rehberi: Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberlerini,
- g) Eylemsiz turist rehberi: Ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberlerini,

- ğ) Genel Müdürlük: Bakanlık Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünü,
- h) İl Müdürlüğü: Kültür ve Turizm Bakanlığı il müdürlüklerini,
- ı) Kanun: 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununu,
- i) Katılımcı: Ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programına katılanları,
- j) Meslek: Turist rehberliği mesleğini,
- k) Meslek kuruluşları: Turist rehberleri odaları ve Turist Rehberleri Birliğini,
- l) Oda: Turist rehberleri odalarını,
- m) Ruhsatname: Mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgeyi,
- n) Seçme sınavı: Sertifika programına katılacakların seçilmesine ilişkin sınavı,
- o) Sertifika programı: Bu Yönetmelikle belirlenen esas ve usuller çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında Birlik tarafından düzenlenen dersler, konferanslar ve uygulama gezilerinden oluşan ülkesel veya bir ya da birden fazla bölgede düzenlenecek bölgesel turist rehberi yetiştirme programlarını,
- ö) Turist rehberi: Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi,
- p) Turist rehberliği hizmeti: Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini,
- r) Yabancı dil yeterliliği: Yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olmak veya bu Yönetmelik kapsamında Birliğin belirleyeceği esas ve usuller çerçevesinde Bakanlığın gözetim ve denetimi altında Birlik tarafından yapılacak veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptırılacak olan, sözlü yabancı dil sınavında başarılı olmayı veya aynı esaslar kapsamında yapılacak yazılı ve sözlü yabancı dil sınavlarında başarılı olmayı,
- s) Yabancı dil yeterlilik belgesi: Yabancı Dil Bilgisi Seviye Tespit Sınavından (YDS) alınan ilgili mevzuat ile belirlenen geçerlilik süresini yitirmemiş en az 75 puan düzeyinde veya bu puana denkliği ÖSYM (Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi) tarafından belirlenen eşdeğer belgenin aslı veya onaylı örneğini,
- ş) Yerleşim yeri: 22/11/2001 tarihli ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun 19 uncu maddesinde tanımlanan yerleşim yerini,
- t) TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğini, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Turist Rehberliği Sertifika Programı

Sertifika programı açma yetkisi ve seçme sınavı

MADDE 4 – (1) Birlik ve TÜRSAB'ın ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak, belirlenen dillerde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında Birlik tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenir.

(2) Birlik ve TÜRSAB hangi dillerde sertifika programı açılacağına ilişkin ortak önerilerini yazılı olarak Bakanlığa bildirir. Sertifika programı açılacak diller, önerilen diller arasından turizm sektörünün ihtiyaçları da gözetilerek Bakanlık tarafından karara bağlanır ve bu karar Birlik ve TÜRSAB'a bildirilir.

(3) Birlik dışında hiçbir kurum ve kuruluş turist rehberliği sertifika programı düzenleyemez. Düzenleyenler hakkında Kanunun 7 nci maddesinin ikinci fıkrası uygulanır.

(4) Seçme sınavında başarılı olanlar, 6 ncı maddedeki şartları taşımaları halinde sertifika programına kabul edilirler.

(5) Bölgesel sertifika programı açılmasına ilişkin birliklerin ve TÜRSAB'ın ortak önerilerinin olmaması halinde Bakanlık, turizm sektörünün ihtiyaçlarını tespit ederek gerekli gördüğü dillere ilişkin sertifika programı açılmasını talep eder. Birlik, Bakanlık talebi üzerine gerekli işlemleri başlatır.

Sertifika programı seçme sınavı duyurusu

MADDE 5 – (1) Sertifika programları, seçme sınavının yapılacağı tarihten en az bir ay önce Birliğin resmi internet sitesinde ve gerekli görüldüğü hallerde diğer iletişim kanalları ile duyurulur. Duyuruda programa hangi yabancı dillerde ve en fazla kaç katılımcı kabul edileceği, programın en az kaç katılımcıyla yapılacağı, programın hangi il veya illerde yürütüleceği, ülkesel mi bölgesel mi olduğu, hangi bölge veya bölgeler ile hangi odaların yetki çevresindeki iller için katılımcı kabul edileceği, program ücretleri, başvuru süresi ve yeri ile gerekli görülen diğer hususlar belirtilir.

Sertifika programı seçme sınavına kabul

MADDE 6 – (1) Sertifika programı seçme sınavına kabulde aşağıdaki koşullar aranır:

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) Başvuru tarihi itibarıyla onsekiz yaşını doldurmuş olmak,
- c) Üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanların ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onaylı örneğini sunmak,
- ç) Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak,
- d) Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (e) bendinde sayılan suçların herhangi birinden mahkûm olmamak,
- e) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.

Başvuru ve belgelerin incelenmesi

MADDE 7 – (1) Başvuru, Birlik tarafından hazırlanan form doldurularak, aşağıdaki belgeler ile Birliğe bizzat veya posta yoluyla süresi içinde yapılır.

- a) Diplomanın, geçici mezuniyet belgesinin veya öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanlar için yetkili kuruluşlardan alınacak denklik belgesinin aslı veya onaylı örneği,
- b) Son altı ay içinde çekilmiş dört adet renkli vesikalık fotoğraf,
- c) Yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olanlar için bu belgenin aslı veya onaylı örneği,
- ç) 29/5/2009 tarihli ve 5901 sayılı Türk Vatandaşlığı Kanunu uyarınca düzenlenmiş mavi kart sahiplerine ait yurtiçi ve/veya yurtdışı yerleşim yeri belgesi ile mavi kartın aslı veya onaylı örneği,
- d) İletişim bilgileri ve yerleşim yeri belgesi.

(2) Adayların başvuru formunda; T.C. kimlik numarası ile sabıka kaydının bulunmadığına ve sağlık ile ilgili mesleğini devamlı olarak yapmasına engel bir durumunun olmadığına ilişkin bölümleri, daha sonra beyanını belgelemek kaydıyla doldurması zorunludur.

(3) Bizzat yapılan başvurular sırasında başvuruyu teslim alan görevli, nüshaları onaylı olmayan belgelerin asılları ibraz edilmek kaydıyla örneklerinin aslına uygunluğunu altına isim ve unvanını yazarak bila ücret tasdik eder. Başvuru formu, Birlik yetkilisi tarafından kontrol edilerek onaylanır.

(4) Bizzat yapılan başvurular sırasında, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan, posta yoluyla gönderilen belgelerde tespit edilen eksiklikler ile bizzat yapılan başvurularda sonradan tespit edilen eksiklikler, sınav başvuru süresi geçirilmeden yedi iş günü içinde tamamlattırılır. Eksikliklerin verilen süre içinde tamamlanmaması halinde başvuru reddedilir, ilgiliye yazılı olarak bildirilir.

(5) Öngörülen koşulları taşıyan ve gerekli belgeleri ibraz eden adaylara, Birlik tarafından düzenlenen fotoğraflı sınav giriş belgesi verilir. Bu belgeyi kimlik belgesi ile birlikte ibraz etmeyenler sınava alınmaz.

(6) Aranan koşulları taşımadığı tespit edilen adaylara bu durum yazılı olarak bildirilir ve bu adaylar sınava alınmaz. Gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu sınavdan önce veya sonra tespit edilenlerin başvuruları geçersiz sayılır, sertifika programı ile ilişkileri kesilir ve hiçbir hak talebinde bulunamazlar. Bunlar hakkında 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun ilgili hükümlerine göre Birlikçe Cumhuriyet savcılığına suç duyurusunda bulunulur.

(7) Seçme sınavına başvuranlardan Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenen sınav ücreti alınır ve ödeme belgesi diğer başvuru belgelerine eklenir.

Seçme sınavının aşamaları ve sınav komisyonu

MADDE 8 – (1) Seçme sınavları sırasıyla aşağıdaki aşamalarda yapılır:

- a) Genel kültür,
- b) Yabancı dil sözlü,

c) Yabancı dil yazılı,

ç) Mülakat.

(2) Seçme sınavı komisyonları, Birlik yönetim kurulu tarafından aşağıda belirtilen şekilde oluşturulur:

a) Genel kültür sınav komisyonu, Birlikçe görevlendirilen, varsa sınavın yapılacağı ilde kurulu bulunan oda üyesi olan, son on yılda sekiz yıl eylemli turist rehberliği yapmış, iki üye ile üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerindeki akademik kadrodan alınacak bir üye olmak üzere toplam üç asıl üye ile aynı usulle belirlenen üç yedek üyeden oluşur. Komisyon kendi içinde mülakat sınavı komisyonuna da başkanlık etmek üzere bir üyeyi başkan seçerek kayıtlara geçirir.

b) Her yabancı dil için ayrı sınav komisyonu oluşturulur. Yabancı dil sınav komisyonu, Birlikçe görevlendirilen üç asıl ve üç yedek üyeden oluşur. Komisyon üyelerinin YDS'den alınan ilgili mevzuat ile belirlenen geçerlilik süresini yitirmemiş en az 90 puan düzeyinde veya eşdeğerliliği ÖSYM tarafından kabul edilen diğer dil sınavlarından aynı puan alındığı belgesinin olması gereklidir. Ancak, o dilin eğitimini veren öğretim üyeleri ile öğretim görevlileri ve Birlik tarafından görevlendirilecek o dilde en az son on yılda sekiz yıl eylemli turist rehberliği yapmış üyelerde yabancı dil yeterlilik belgesi aranmaz. İngilizce, Almanca, Fransızca dışındaki dillerde komisyon oluşturulmasında güçlüklerle karşılaşıldığında, komisyon, daha az üyeden oluşturulabilir ve bu fıkradaki şartlar aranmaz.

c) Mülakat sınavı komisyonu, genel kültür sınav komisyonu başkanının başkanlığında genel kültür sınav komisyonu üyeleri ile bir psikiyatr veya klinik psikoloji alanında uzman bir psikologdan oluşur.

(3) Seçme sınavları, Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılır.

(4) Seçme sınavları aşağıdaki esas ve usullerle yapılır:

a) Genel kültür sınavı; tarih, coğrafya, edebiyat, genel turizm bilgileri ile aktüel konular ağırlıklı olmak üzere çoktan seçmeli test şeklinde yapılır. Her sorunun kaç puan olduğu değeri soru sayısı yüz (100)'e bölünerek hesaplanır. Genel kültür sınavında 100 tam puan üzerinden en az 75 puan alan aday başarılı sayılır. Genel kültür sınavında başarılı olamayan adaylar elenir ve yabancı dil sınavları ile mülakat sınavına giremez.

b) Yabancı dil sınavı; önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü sınavdan yüz (100) üzerinden en az 75 puan alan adaylar başarılı sayılır. Sözlü sınavda başarılı olan adaylar yazılı sınava katılmaya hak kazanırlar. Yazılı sınavda başarılı olabilmek için 100 üzerinden en az 75 puan almak gerekir. Yazılı sınavda başarılı olamayanlar mülakat sınavına katılamaz. Geçerli yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olanlar yabancı dil yazılı sınavından muaf tutulur.

c) Mülakat sınavı, üyeler tarafından değerlendirme başarılı/başarısız şeklinde yapılır ve kararlar oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır. Karar mülakat formuna yazılır ve imzalanır.

(5) Sınav soruları ilgili komisyonlarca hazırlanır ve bu fıkra da belirtilen şekilde değerlendirilir. Komisyonların çalışmalarına ilişkin diğer hususlar Birlik tarafından belirlenir ve gerekli önlemler alınır.

(6) Sözlü sınavlar görüntülü ve sesli olarak kayıt altına alınabilir ve bir yıl süreyle saklanır.

(7) Seçme sınavlarında başarılı olan aday sayısı, sertifika programı duyurusunda belirtilen sertifika programı katılımcı sayısından fazla ise, sertifika programına kabul edilmede yabancı dil sözlü ve yazılı sınav sonuçları ile genel kültür sınavlarından alınan geçerli toplam puana göre yapılan sıralama esas alınarak asıl ve yedek adaylar belirlenir. Süresi içinde kayıt yaptırmayan asıl adayların yerine sırasıyla yedek adaylar kabul edilir. Seçme sınavı sonuçları ilgili sertifika programı için geçerlidir. Sertifika programına duyuruda belirtilen asgari katılımcı sayısının altında kayıt yaptırıldığı takdirde, başarılı olanların hakları ilk açılacak sertifika programı için geçerlidir.

(8) Yazılı sınav sonuçlarına itirazlar, sınav sonuçlarının ilanından itibaren en geç yedi gün içinde Birliğe yazılı olarak yapılır. Yabancı dil yazılı sınav sonuçlarına itirazların incelenmesine ilişkin Birlik tarafından aynı nitelikte yeni bir komisyon oluşturulur. Komisyon en geç on gün içinde itirazları karara bağlar ve sonuçlar Birlik tarafından ilan edilir.

(9) Seçme sınavında başarılı olan adaylar, sertifika programı için Birlik tarafından belirlenen ücreti ödeyerek programa kayıt yaptırırlar ve o programın düzenlendiği il veya illerde sertifika programına devam etmek zorundadırlar. Ancak, Birlik tarafından aynı dönemde birden fazla ilde aynı nitelikte program açılması halinde; belgeye dayalı mazeretleri Birlik tarafından uygun görülen katılımcıların nakil işlemleri talep ettikleri ildeki programda boş kontenjan bulunması halinde yapılabilir.

Sertifika programında okutulacak dersler ve konferanslar

MADDE 9 – (1) Sertifika programı;

- a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,
- b) Meslek etiği ve meslek dersi,
- c) Türkiye'nin tarihi ve turizm coğrafyası,
- ç) Genel Türk tarihi ve kültürü,
- d) Türk dili ve edebiyatı,
- e) Arkeoloji,
- f) Mitoloji,
- g) Sanat tarihi, ikonografi,
- ğ) Dinler tarihi,
- h) Genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi, turist sağlığı,
- ı) İletişim becerileri,
- i) Anadolu medeniyetleri tarihi,
- j) Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,
- k) Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi,
- l) Turizm sosyolojisi,
- m) Müzecilik, konularından oluşur.

(2) Bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen başlıklar ayrı ayrı dersler olarak verilecek olup derslere ilave olarak güncel veya gerekli görülen konularda Birlik tarafından belirlenecek dersler ve konferanslar da ilave edilebilir. İlave edilecek derslerin ve konferansların kapsam ve içeriği, ülkesel sertifika programlarında ve bölgesel sertifika programlarında ilgili bölgenin veya bölgelerin özellikleri dikkate alınarak düzenlenir.

Sertifika programının süresi

MADDE 10 – (1) Sertifika programının süresi ülkesel sertifika programlarında en az yediyüz ders saati, bölgesel sertifika programlarında ise bölge başına en az yüzelli ders saatidir. Dersler haftada en az beş gün ve günde kırkbeşer dakikalık en az dört ders saati olarak yürütülür. Konferanslar ise en az iki saat olmak üzere düzenlenir.

(2) Ancak, program ders saatinin aynı kalması şartıyla programın bu süreden önce de tamamlanabilmesi Birliğin yetkisindedir.

Devam zorunluluğu

MADDE 11 – (1) Katılımcıların derslere ve konferanslara devam etmeleri zorunlu olup bu zorunluluk imza ile kayıt altına alınır. Sertifika programına yüzde ondan fazla devamsızlığı olan katılımcıların program ile ilişkisi kesilir. Ancak devamsızlık süresi, katılımcının derslere katılımına engel teşkil eden sağlık raporu veya mücbir sebeplere ilişkin belge ibraz etmesi halinde, yüzde onbeşe kadar uzatılabilir. İlişkisi kesilen katılımcı herhangi bir hak talebinde bulunamaz ve programa kaydolarken bu koşulları kabul etmiş sayılır.

Eğiticiler ve sertifika programı yöneticisi

MADDE 12 – (1) Programda ders verecek eğiticiler, en az lisans mezunu olmak kaydıyla alanlarında uzman kişiler arasından; üniversitelerin ilgili bölümlerinde görev yapan akademisyenlerden, turist/turizm rehberliği bölümlerinde görevli akademik kadrodan veya son on yılda en az sekiz yıldır eylemli turist rehberliği mesleğini icra eden turist rehberleri arasından görevlendirilir.

(2) Program için Birlik tarafından bir program yöneticisi ve yeteri kadar yardımcı personel görevlendirilir. Program yöneticisinin görevleri şunlardır:

- a) Program öncesinde, programı ve bütçesini hazırlayıp eğiticiler ile derslerin ve konferansların yapılacağı yerleri belirlemek ve Birlik başkanının onayına sunmak, seçme sınavına başvuru, sınav ve sınav sonuçlarına ilişkin idari işler ile kayıt işlemlerini yürütmek, ders ve konferanslar için gerekli eğitim araç ve gereçlerini sağlamak,
- b) Program süresince, katılımcı ve eğitici devam cetvellerini tutmak; gerekli hallerde ders ve konferans programı ile yapılacak yerleri değiştirmek veya yeni eğitici görevlendirilmesi ya da eğiticilerin değiştirilmesi için Birlik başkanına öneride bulunmak; Birlik başkanının belirlediği bütçe dahilinde program giderleriyle ilgili işlemler ile programın yürütülmesine ve katılımcılara ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,
- c) Program bitiminde, bitirme ve bütünleme sınavlarının tarihleri, yerleri ve sınava girmeye hak kazananların dil gruplarına göre listesini hazırlayarak Birlik başkanının onayına sunmak, Birlik başkanınca onaylanan sınavların yer ve tarihini katılımcılara duyurmak, sınavlara ilişkin iş ve işlemleri yürütmek,

ç) Bitirme veya bütünleme sınavlarından sonra, sınav sonuçlarını duyurmak; sınav sonuçlarına itiraz başvurularını almak; sınavlarda başarılı olanlara ait sicil fişlerini ve sınav tutanağını sınavların bitiş tarihinden itibaren en geç on beş gün içinde Birlik başkanına sunmak.

(3) Eğitimciler ve yardımcı personele ödenecek ücret ve harcamalar Birlik yönetim kurulunca belirlenir.

Sertifika programı ile ilgili disiplin hükümleri ve cezalar

MADDE 13 – (1) Sertifika programı süresince eğitimin düzenini bozan, aksatan ya da engelleyen katılımcılar hakkında tutanakla tespit yapılır ve program yöneticisince savunması alındıktan sonra ilgili hakkında ihtar cezası verilebilir. Program ile ilişkin kesilmesi cezası program yöneticisi raporuyla Birlik Yönetim Kurulunca verilir.

a) İhtar cezası verilmesini gerektiren haller şunlardır:

1) Genel ahlak kurallarına ve eğitim programının düzenine uymamak veya düzeni bozmak,

2) Sertifika programında kullanılan eşyalara zarar vermek.

b) Katılımcıların program ile ilişkilerinin kesilmesini gerektiren haller şunlardır:

1) Üç defa ihtar cezası almak,

2) Yasal belgesi olmadan seyahat acentacılığı veya turist rehberliği faaliyetinde bulunmak,

3) Kişilere veya gruplara karşı dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep, sosyal veya ekonomik durum, etnik ayrımcılıkta bulunmak,

4) Katılımcılara ve görevlilere fiili saldırıda bulunmak,

5) Sertifika programına başkalarına zarar verebilecek araç ve gereçlerle katılmak,

6) Dersler veya konferanslarda başkasının yerine girmek, yerine başkasını sokmak, imza atmak veya attırmak,

7) Sertifika programında ilgili mevzuat uyarınca yasaklanmış madde bulundurmak, kullanmak veya ticaretini yapmak.

Uygulama gezileri

MADDE 14 – (1) Katılımcıların, sertifika programı kapsamında belirlenen tarihi ve turistik alanları tanımak ve bilgi sahibi olmak amacıyla Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında yapılan yurtiçi uygulama gezilerine katılmaları zorunludur. Uygulama gezileri, ülkesel veya bölgesel sertifika programları için ayrı ayrı düzenlenir.

(2) Ülkesel yurtiçi uygulama gezi süresi en az otuzaltı takvim günü, bölgesel yurtiçi uygulama gezi süresi ise her bir bölge için en az altı takvim günüdür. Ülkesel uygulama gezisi, Birliğin gerekli gördüğü hallerde bölümlere ayrılarak yapılabilir. Uygulama gezilerinin tamamına katılarak diğer şartları yerine getiren katılımcılar Ülkesel Turist Rehberi; uygulama gezilerini bölgesel düzeyde tamamlayıp diğer koşulları da yerine getiren katılımcılar ise başarılı oldukları bölgeler için Bölgesel Turist Rehberi olmaya hak kazanırlar.

(3) Uygulama gezilerinin tarihleri, güzergâh ve programı önceden hazırlanır. Gezide görevlendirilecek görevliler, Birlik tarafından belirlenir. Uygulama gezileri, gezinin

başlayacağı tarihten en az bir ay önce Birliğin resmi internet sitesinde duyurulur. Duyuruda gezi programına ilişkin hususlar belirtilir.

(4) Uygulama gezilerinde, geziye çıkacak araç sayısı kadar turist rehberi, turist rehberliği mesleğini son on yılda en az sekiz yıldır fiilen icra eden eylemli ülkesel turist rehberleri arasından belirlenerek, program yöneticisi tarafından Birlik başkanının onayına sunulur.

(5) Uygulama gezisine katılanlara, Birlik tarafından düzenlenen fotoğraflı katılımcı kimlik kartı verilir, bu kartın uygulama gezisi boyunca görünür şekilde taşınması zorunludur.

(6) Uygulama gezilerinde Birlik başkanı tarafından bir veya birden fazla gezi yöneticisi görevlendirilir. Gezi yöneticisi uygulama gezisinin kurallara uygun yürütülmesini sağlamak ve Birliğe rapor etmekle sorumludur.

(7) Birlik, uygulama gezilerinin tarihlerinin belirlenmesinde ve ilgili diğer hususlarda üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerinin görüşlerini alır, koordinasyon ve işbirliği içerisinde hareket eder. Üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümü öğrencileri için öngörülen kredi sayısının en az yüzde ellisini, yüksek lisans programları öğrencilerinin ise ders aşamasını tamamlamış olmaları koşuluyla mezun olmadan da Birlik tarafından yapılacak uygulama gezilerine katılabilirler.

(8) Uygulama gezisinin tamamına katılmak zorunludur. Mücbir sebeplere bağlı veya belgeye dayalı mazeretlerinden dolayı gezilere katılamayan katılımcıların, mazeretlerinin Birlik tarafından uygun görülmesi halinde ilk açılacak olan sertifika programının uygulama gezisine katılmak ve gezi sonunda yapılacak bitirme ve bütünleme sınavlarına katılma hakları bir defaya mahsus olmak üzere saklıdır.

(9) Uygulama gezisine ilişkin giderler, katılımcılardan alınacak katılım paylarından karşılanır.

Seçme sınavı, sertifika programı ve uygulama gezisinin denetimi

MADDE 15 – (1) Birlik tarafından düzenlenen seçme, bitirme, bütünleme, yabancı dil seviye belirleme, dil veya bölge ekletme sınavları Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılır. Sınavların ilgili mevzuat hükümlerine uygun yapıp yapılmadığını ve sınav komisyonlarının çalışmalarını izlemek ve denetlemek üzere, Genel Müdürlük tarafından görevlendirme yapılır. Görevli, sınava ilişkin tespit etmiş olduğu eksiklik ve aksaklıkları sınav komisyonuna bildirir ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.

(2) Birlik tarafından düzenlenen sertifika programları ve uygulama gezileri, Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılır. Genel Müdürlük tarafından görevlendirilecek kişiler, denetim esnasında tespit etmiş olduğu eksiklik ve aksaklıkların giderilmesine yönelik tedbirleri belirleyerek bunları sertifika programı yöneticisine veya gezi sorumlusuna bildirir. Sorunlar giderilemediği takdirde denetim sonucunda hazırlayacağı raporda bu hususlara yer verir. Raporu en geç bir hafta içinde Genel Müdürlüğe ibraz eder. Genel Müdürlükçe sertifika programı ve uygulama gezisi denetiminde görülen eksiklikler giderilmek üzere Birliğe bildirilir. Buna rağmen eksiklikler giderilmediği takdirde Birliğe yazılı olarak uyarıda bulunulur.

Bitirme ve bütünleme sınav komisyonlarının çalışma esas ve usulleri

MADDE 16 – (1) Sertifika programlarının veya uygulama gezilerinin bitirme ve bütünleme sınav komisyonları, Birlik yönetim kurulu tarafından 8 inci maddenin ikinci fıkrası gereğince oluşturulur.

(2) Teorik dersler sınavı, 9 uncu maddede belirtilen her bir ders ve konferans için ayrı ayrı hazırlanan soru bölümlerinden oluşan çoktan seçmeli test şeklinde yapılır. Sınav soruları, her ders için on ve her konferans için beş soru olmak üzere, teorik dersleri ve konferansları veren eğiticiler tarafından sorulacak soru sayısının üç katı tutarında hazırlanacak sorular içerisinde sınav komisyonu tarafından seçilir. Başarılı olmak için sınavın her bir bölümünden 100 tam puan üzerinden en az 75 puan almak gerekir.

(3) Yabancı dil sınavları, önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü ve yazılı sınavlar ilgisine göre, sertifika programında yer alan teorik dersler veya uygulama gezisinde görülen alanlarla ilgili konulardan seçilir. Sınavlarda katılımcılara birden fazla konu verilerek seçme hakkı tanınabilir. Yazılı ve sözlü sınav notları ayrı ayrı 100 üzerinden hesaplanır. Başarılı olmak için yazılı ve sözlü sınav notlarının her birinin ayrı ayrı en az 75 puan olması gerekir.

(4) Bitirme sınavlarında başarılı olamayanlar, Birlik tarafından belirlenecek tarih ve yerde başarısız oldukları derslerden bütünleme sınavına girebilirler. Bütünleme sınavı, bitirme sınav sonuçlarının açıklandığı tarihten itibaren bir aydan önce olmamak kaydıyla en geç üç ay içinde bir defaya mahsus olmak üzere yapılır. Bütünleme sınavları bitirme sınavları için belirtilen esas ve usuller çerçevesinde yürütülür.

(5) Bitirme bütünleme sınavında başarılı olanlara Birlik tarafından başarı belgesi verilir.

Bölgesel rehberlik, bölge ekletme ve bölgesel rehberlikten ülkesel rehberliğe geçme

MADDE 17 – (1) Bölgesel turist rehberleri, gerekli koşulları yerine getirerek ruhsatnamelerine yeni bölge veya bölgeler ekletebilir. Ancak, yeni bir bölge ekletmek için ruhsatnamesinde yazılı olan bölgede en az iki yıl eylemli turist rehberliği yapmış olmak, uygulama gezisine katılmış olmak ve gezi sonunda Birlik tarafından yapılacak olan yazılı sınavda başarılı olmak gerekmektedir. Bu şekilde tüm bölgeleri tamamlayanlar, ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanırlar. Ancak, üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümü bulunan okullar için Birlik tarafından bölümler halinde uygulama gezisi yapılması durumunda katılımcılar mezuniyet, yabancı dil yeterlilik belgesi gibi diğer koşulları yerine getirmeleri kaydıyla uygulama gezisi yapılan bölgeler için Bölgesel Turist Rehberi olmaya hak kazanırlar ve belgelerini ülkesele çevirmek için herhangi bir zaman sınırlaması olmaksızın Birlik tarafından yapılacak kalan bölüm uygulama gezilerini tamamlayarak Ülkesel Turist Rehberi olurlar. Katılımcılarla ilgili uygulama ve değerlendirme ise Birlik Yönetim Kurulu tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde yapılır.

(2) Son on yılda en az sekiz yıl kesintisiz eylemli bölgesel turist rehberliği yapanlar, Birlik tarafından düzenlenen ülkesel sertifika programı sonunda veya üniversitelerin rehberlik bölümü öğrencilerine yönelik düzenlenen turist rehberliği uygulama gezilerini tamamlamaları, bitirme veya bütünleme sınavlarında başarılı olmaları halinde ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanırlar ve dil sınavından muaf tutulurlar.

(3) Bu maddenin birinci ve ikinci fıkraları kapsamında ruhsatnamelerine yeni bir bölge veya bölgeler ekletmek veya bölgesel turist rehberliğinden ülkesel turist rehberliğine geçmek isteyen bölgesel turist rehberleri, bölgesel veya ülkesel turist rehberliğine geçmeye hak kazanmaları halinde durumları Birlik tarafından Bakanlığa bildirilir ve bu kişilere belge verilir. Bölgesel turist rehberleri bölge ekletmeye veya ülkesel turist rehberliğine geçmeye hak kazandıklarına ilişkin belgeyi ibraz etmeleri halinde Bakanlık ilgililerin durumlarını ruhsatnamelerine işler ve ruhsatnameyi ilgili odaya gönderir.

Dil ekletme sınavı

MADDE 18 – (1) Ruhsatnamelerine yeni bir dil ekletmek isteyen turist rehberleri, ilgili mevzuat ile belirlenen geçerlilik süresini yitirmemiş yabancı dil yeterlilik belgesinin aslı veya onaylı örneğini Bakanlığa ibraz etmeleri veya Birlik tarafından Bakanlığın gözetim ve denetiminde müstakilen yapılacak olan dil ekletme sınavında başarılı olmaları halinde durumları Birlik tarafından Bakanlığa bildirilir.

(2) Yabancı dil yeterliliğinin belirlenmesine ilişkin müstakil dil ekletme sınavı, ilgililerin talebi üzerine turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenecek tarihlerde Bakanlığın gözetim ve denetiminde Birlik tarafından yapılır. Dil ekletme sınavıyla ilgili iş ve işlemler, 8 inci maddedeki yabancı dil sözlü ve yazılı sınavlarına ilişkin hükümleri kapsamında yürütülür.

(3) Sınavda başarılı olan turist rehberlerine belge verilir ve bu kişilerin durumları Birlik tarafından Bakanlığa bildirilir.

(4) Bakanlık ilgililerin ruhsatnamelerine başarılı oldukları dili ilave eder ve ruhsatnamelerini ilgili odaya gönderir.

Eylemsiz turist rehberleri

MADDE 19 – (1) Çalışma kartı almayan veya çalışma kartı olup eylemsiz turist rehberi olarak kalmak üzere yazılı beyanda bulunan turist rehberleri eylemsiz turist rehberi olarak sicile işlenir ve çalışma kartı iptal edilir.

(2) Eylemsiz turist rehberleri, meslek kuruluşları organlarının seçimlerinde oy kullanamaz ve bu organlarda görev alamaz.

(3) Eylemli iken eylemsiz turist rehberliğine geçiş yapan oda üyelerine aidat ödenti iadesi yapılmaz.

Eylemsiz turist rehberlerinin mesleğe kabul sınavı

MADDE 20 – (1) Aralıksız sekiz yıl eylemsiz turist rehberi olarak kalan turist rehberlerinin durumları ilgili meslek kuruluşu tarafından en geç onbeş gün içinde Bakanlığa bildirilir. Bu kişilerin ruhsatnamesi Bakanlık onayı ile iptal edilir ve durum gereği için ilgili odaya ve birliğe bildirilir. Ruhsatnamesi iptal edilen turist rehberi, kararın tebliğinden itibaren en geç on beş gün içinde ruhsatnamesini kayıtlı olduğu odaya teslim etmek zorundadır. Oda ruhsatnameyi Bakanlığa iletmekle yükümlüdür.

(2) Aralıksız sekiz yıl eylemsiz turist rehberi olarak kalanların eylemli turist rehberi olabilmeleri için, Bakanlık tarafından yapılacak yeniden mesleğe kabul sınavına katılarak

başarılı olmaları gerekir. Sınav ile ilgili usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenir, sınavın açılabilmesi için sınava katılmak isteyen en az onbeş kişinin yazılı başvuru şartı aranır.

(3) Sınavlara katılarak başarılı olan turist rehberlerine, mesleğe kabul koşullarını taşımaları ve 22 nci maddenin birinci fıkrasında belirtilen belgeler ile birlikte sınav sonuçlarının ilan edildiği tarihten itibaren en geç doksan gün içinde başvurmaları halinde Bakanlıkça ruhsatname düzenlenir.

Mesleğe kabul ve ruhsatname

MADDE 21 – (1) Turist rehberi unvanı mesleğe kabulle kazanılır ve mesleğe kabul için Kanunun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasındaki koşullar aranır.

(2) Bakanlık tarafından ülkesel ve bölgesel turist rehberlerine verilmek üzere mesleğe kabul şartlarını taşıyan adaylara ruhsatname düzenlenir. Ruhsatname, turist rehberinin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, doğum yeri, doğum tarihi, ülkesel veya bölgesel turist rehberliği, yabancı dil/dilleri, öğrenim durumunu içerecek şekilde fotoğraflı olarak düzenlenir, soğuk damga ile damgalanır ve ilgilinin adresine kargo ile gönderilir veya ilgiliye elden teslim edilir.

(Mülga cümle:RG-12/1/2019-30653) (...)

(3) Meslek; Kanun, bu Yönetmelik ve ilgili mevzuata uygun olarak icra edilir. Turist rehberleri mesleki onur ve itibarla bağdaşmayan herhangi bir faaliyet veya eylemde bulunamazlar. Mesleğin icrasında ülkemizin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerlerin ve varlıkların, Bakanlığın kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması esastır.

Mesleğe kabul başvurusu ve ruhsatname için istenen belgeler ⁽¹⁾

MADDE 22 – (1) Sertifika programında başarılı olanlar, mesleğe kabul başvurularını ekinde aşağıdaki belgelerin bulunduğu ve içeriğinde T.C. kimlik numarasının da yer aldığı dilekçe ile doğrudan veya posta yoluyla Bakanlığa yaparlar.

- a) Diplomanın veya öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onaylı örneği,
- b) Adli sicil belgesi,
- c) Sertifika programında başarılı olduğuna dair belgenin aslı veya onaylı örneği,
- ç) Uygulama gezisini tamamladığına dair belgenin aslı veya onaylı örneği,
- d) Son altı ay içinde çekilmiş iki adet vesikalık fotoğraf,
- e) Ruhsatname için yapılan ödemenin dekontu,
- f) 5901 sayılı Kanun uyarınca düzenlenmiş mavi kartların aslı veya onaylı örneği ile yurtiçi ve/veya yurtdışı yerleşim yeri belgesi,
- g) **(Ek:RG-12/1/2019-30653)** Yerleşim yeri belgesi.

(2)**(Ek:RG-12/1/2019-30653)** Mesleğe kabul başvurusunda bulunacak kişiler, bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen belgeleri Turist Rehberliği Bilgi Sistemi üzerinden e-Devlet kapısı yoluyla yönlendirerek müracaat edebilirler.

(3) Bakanlık, başvuruda bulunanların durumlarını otuz gün içinde inceler, başvuruyu kabul ettiği takdirde ruhsatnameyi düzenler, başvuruyu reddettiği hâllerde ret kararını gerekçesi ile birlikte başvuru sahibine bildirir.

(4) **(Ek:RG-12/1/2019-30653)** Bölge ekletme, bölgesel rehberlikten ülkesel rehberliğe geçme ve dil ekletme başvuruları ile diğer ruhsatname yenileme başvuruları, gerekli belgeleri Turist Rehberliği Bilgi Sistemi üzerinden yönlendirerek e-Devlet kapısı yoluyla yapılabilir.

Turist/turizm rehberliği bölümü mezunları ⁽²⁾

MADDE 23 – (1) Üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olan ve yabancı dil yeterliliğine sahip bulunanlar, mesleğe kabul başvurularını T.C. kimlik numarasının da yer aldığı dilekçe ekinde aşağıdaki belgeler ile birlikte doğrudan veya posta yoluyla Bakanlığa yaparlar.

- a) Diplomanın onaylı örneği,
- b) YDS'den alınan geçerlilik süresini yitirmemiş ve en az ilgili mevzuat gereğince belirlenen puanda belgenin veya bu puana denkliği ÖSYM tarafından belirlenen eşdeğer belgenin veya Birlik tarafından Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılan yabancı dil sınavından alınan başarılı olduğuna ilişkin belgenin aslı veya onaylı örneği,
- c) Adli sicil belgesi,
- ç) Uygulama gezisini tamamladığına dair belgenin aslı veya onaylı örneğini,
- d) Son altı ay içinde çekilmiş iki adet vesikalık fotoğraf,
- e) Ruhsatname için yapılan ödemenin dekontu,
- f) **(Ek:RG-12/1/2019-30653)** Yerleşim yeri belgesi.

(2)**(Ek:RG-12/1/2019-30653)** Mesleğe kabul başvurusunda bulunacak kişiler, bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen belgeleri Turist Rehberliği Bilgi Sistemi üzerinden e-Devlet kapısı yoluyla yönlendirerek müracaat edebilirler.

(3) Bakanlık başvuruda bulunanların durumlarını 22 nci maddenin **(Değişik ibare:RG-12/1/2019-30653)** üçüncü fıkrası çerçevesinde inceler ve karara bağlar.

(4) **(Ek:RG-12/1/2019-30653)** Bölge ekletme, bölgesel rehberlikten ülkesel rehberliğe geçme ve dil ekletme başvuruları ile diğer ruhsatname yenileme başvuruları, gerekli belgeleri Turist Rehberliği Bilgi Sistemi üzerinden yönlendirerek e-Devlet kapısı yoluyla yapılabilir.

Bakanlıkça meslekten çıkarma ve ruhsatnamenin iadesi

MADDE 24 – (1) Mesleğe kabul koşullarını taşımamalarına rağmen mesleğe kabul edilmiş olanlar, mesleğe kabulü engelleyen bir suçtan hüküm giyenler ile mesleğe engel hali ortaya çıkanların durumları, ilgili meslek kuruluşu tarafından en geç onbeş gün içinde Bakanlığa bildirilir. Bu kişiler Kanunun 3 üncü maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca Bakanlık kararı ile meslekten çıkarılır, ruhsatnameleri Bakanlık onayı ile iptal edilir ve karar gerekçesiyle birlikte ilgiliye tebliğ edilerek turist rehberlerinin kayıtlı olduğu odaya ve birliğe bildirilir.

(2) Kanunun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi gereğince meslekten geçici men cezası alanlar ile (ç) bendi gereğince meslekten çıkarma cezası alanlara ilişkin bilgiler Birlik tarafından en geç onbeş gün içinde Bakanlığa ve TÜRİSAB'a bildirilir.

(3) Gerek Birlik gerekse Bakanlık tarafından meslekten çıkarılan turist rehberleri, kararın tebliğ tarihinden itibaren en geç onbeş gün içinde ruhsatnamelerini ilgili odaya iade etmek zorundadır. Oda ruhsatnameyi Bakanlığa iletmekle yükümlüdür.

(4) Bakanlıkça meslekten çıkarılanların durumları işlem yapılmak üzere ilgili meslek kuruluşuna bildirilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Mesleğin İcrası

Turist rehberliği hizmetleri

MADDE 25 – (1) Turist rehberliği hizmetleri sadece eylemli turist rehberleri tarafından Kanun ve bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak sunulur.

(2) Başka sıfat veya unvanlarla icra edilen, ancak Kanun ve bu Yönetmelik uyarınca turist rehberliği niteliği taşıyan her türlü hizmetin yürütülmesinde mesleği icra etme koşullarını taşıyan kişilerin çalıştırılması zorunludur.

(3) Bu hizmetler; seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesi veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi hizmetleridir.

Ruhsatname alma zorunluluğu

MADDE 26 – (1) Ruhsatname sahibi olanlar turist rehberi sıfatını kazanırlar ve Birlik tarafından hazırlanan çalışma kartlarını kayıtlı oldukları odadan alabilirler. Birlik, çalışma kartı alan ve almayan turist rehberlerinin durumlarını her yıl Şubat ayı sonuna kadar Bakanlığa bildirir.

(2) Ruhsatname sahibi olmadan turist rehberliği hizmeti sunulamaz. Sunanlar hakkında Kanunun 7 nci maddesinin dördüncü fıkrası ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca işlem yapılır.

Çalışma kartı alma zorunluluğu

MADDE 27 – (1) Çalışma kartı, Bakanlık tarafından ruhsatname verilmiş turist rehberlerine, müracaatları halinde Birlik tarafından basılan ve kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere verilen izin belgesidir. Çalışma kartı alan turist rehberleri eylemli turist rehberidir ve mesleği fiilen icra edebilir.

(2) Odaya üyelik koşullarını kaybetmiş veya odaya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemiş olan turist rehberlerine çalışma kartı verilmez.

(3) Çalışma kartı, Birlik yönetim kurulu tarafından, kimlik bilgilerini içerecek, üzerinde fotoğraf ve kayıt numarası bulunacak şekilde hazırlanır, onaylanır ve Aralık ayı sonuna kadar odalara teslim edilir. Odalar, bir yıl süre ile geçerli olacak çalışma kartlarını, takip eden yılın Ocak ayı içerisinde eylemli turist rehberlerine teslim eder. Çalışma kartı almak isteyen turist rehberleri Kasım ayı içinde odalara müracaat etmek zorundadırlar. Ancak ilk başvurularda

veya eylemsiz turist rehberliğinden eylemli turist rehberliğine geçiş başvurularında çalışma kartı bu fıkradaki süreler aranmaksızın düzenlenir. Bu hallerde çalışma kartı, ait olduğu yılı takip eden yılın Ocak ayı sonuna kadar geçerlidir.

Mesleğin icrasına ilişkin esaslar

MADDE 28 – (1) Meslek; Kanun, bu Yönetmelik ve ilgili diğer mevzuata uygun olarak icra edilir. Turist rehberleri mesleki onur ve itibarla bağdaşmayan herhangi bir faaliyet veya eylemde bulunamaz. Mesleğin icrasında ülkemizin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerlerinin ve varlıklarının Bakanlığın kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması esastır.

(2) Meslek sadece eylemli turist rehberleri tarafından serbest meslek erbabı olarak veya 22/5/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra edilir.

(3) Eylemli turist rehberleri üyesi olduğu odanın talebi halinde, mesleği serbest meslek şeklinde veya 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra ettiğine ilişkin bilgileri verir.

(4) Turist rehberliği mesleğini icra ederken turist rehberi, çalışma kartını göğüs hizasında gözle görülür şekilde taşımalıdır.

Türkçe rehberlik

MADDE 29 – (1) Turist rehberlerinin çalışma kartında belirtilen yabancı dil/dillerde rehberlik yapmaları zorunludur. Ancak turist rehberleri, tura katılanların Türkçe bilmeleri ve talep etmeleri halinde mesleklerini Türkçe olarak icra edebilirler.

Meslek etik ilkeleri

MADDE 30 – (1) Turist rehberleri, mesleğin icrasında;

- a) Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmak,
- b) Yasal kurallara ve hizmet standartlarına uygun davranmak,
- c) Dürüst, tarafsız, insan ve toplum değerlerine saygılı ve nezaketli olmak,
- ç) Güvenilir ve sorumluluk sahibi olmak,
- d) Görev ve yetkilerini haksız çıkar sağlamak amacıyla kullanmamak,
- e) Tarihi, kültürel, doğal varlıkları ve çevreyi korumak,
- f) Görev ve yetkisi dışında beyanda bulunmamak, gerçek dışı beyanda bulunmamak, her türlü ayrımcılıktan kaçınmak,
- g) Mesleğin güven ve saygınlığını, mesleki dayanışmayı zedeleyici tutum ve davranışlardan özenle sakınmak,
- ğ) Meslektaşları arasında haksız rekabete yol açacak her türlü tutum ve davranışlardan kaçınmak,
- h) Kişisel politik, ekonomik ve sosyal görüşlerini genel görüş olarak açıklamamak,
- ı) Hediye alma ve menfaat sağlama yasağına uymak,

i) Meslekten geçici men veya meslekten çıkarma cezası almış olması durumunda çalışma kartını tebliğ belgesinde belirtilen süre içinde teslim etmek, zorundadır.

Kamu kurumlarında çalışan eylemsiz rehberler

MADDE 31 – (1) Kanunun 7 nci maddesinin birinci fıkrası uyarınca kamu kurum ve kuruluşlarının resmî faaliyetlerinde turist rehberliği hizmeti verecek ruhsatname sahibi bir kamu görevlisinin görevlendirilmiş olması hâlinde ayrıca turist rehberi bulundurulması zorunlu değildir. Ancak, bu durumdaki görevlinin yanında ruhsatnamesinin onaylı örneği ile görevlendirme belgesini bulundurarak denetimlerde göstermesi zorunludur.

Seyahat acentacılığı faaliyetinde bulunma yasağı

MADDE 32 – (1) Turist rehberleri; tur, paket tur, ulaşım, konaklama, transfer gibi seyahat acentacılığı faaliyeti kapsamına giren hizmetleri vermemek koşuluyla yalnızca turist rehberliği hizmeti sunabilir. Buna aykırı davranan turist rehberleri hakkında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

Odaya üye olma zorunluluğu

MADDE 33 – (1) Turist rehberlerinin, yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur. Hangi odaların hangi illerdeki turist rehberlerini üye olarak kaydedebilecekleri Bakanlıkça belirlenir. Ancak daha sonra oda olmayan ilde oda kurulduğu veya yerleşim yerleri değiştiği takdirde turist rehberleri yerleşim yerinin bulunduğu odaya nakil olmak zorundadırlar.

(2) Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamazlar.

(3) Oda üyeliği için yeni başvuruların, ruhsatnamenin teslim alındığı tarihten itibaren altı ay içinde yapılması gerekir.

(4) Sürekli olarak yurt dışında yaşayan ve yurt içinde yerleşim yeri bulunmayan turist rehberleri bu durumlarını belgelemeleri halinde; mevcut odalardan birine üye olabilir.

Oda üyeliğine kabul

MADDE 34 – (1) Turist rehberlerinin oda üyeliğine kabulü için mesleğe kabul edilerek ruhsatname almış ve mesleğe kabul koşullarını kaybetmemiş olmaları gerekir. Oda üyeliğine kabul için başvuruda bulunan turist rehberleri, ekinde aşağıdaki belgelerin bulunduğu ve T.C. kimlik numarasının yer aldığı dilekçe ile doğrudan veya posta yoluyla ilgili odaya müracaat eder:

a) Ruhsatnamenin aslı veya noter onaylı örneği,

b) Yerleşim yeri belgesi,

c) Müracaat tarihinden önceki son üç ay içerisinde alınmış adli sicil belgesinin aslı,

ç) Diplomanın, geçici mezuniyet belgesinin veya öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanlar için Yükseköğretim Kurumu Başkanlığından alınacak denklik belgesi ile sertifika programından mezun olanlar için sertifikanın aslı veya onaylı örneği,

- d) 5901 sayılı Kanun uyarınca düzenlenmiş mavi kartın onaylı örneği,
 - e) Son üç ay içinde çekilmiş en az dört adet renkli vesikalık fotoğraf,
 - f) Başka odadan nakil yaptırmak isteyenler için oda üyesi olduğuna dair ilgili odadan alınmış belge,
 - g) Oda üyeliği aidatını yatırdığına ilişkin dekont.
- (2) Başvuru için aranan belgelerin asıllarının ya da onaylı örneklerinin, başvuru tarihinden itibaren bir ay içerisinde ibraz edilmesi kaydıyla elektronik yolla başvuru da kabul edilebilir. Bu durumda istenilen belgelerin tamamlanması halinde, başvuru elektronik başvurunun yapıldığı tarihte yapılmış kabul edilir.
- (3) Başvuruyu teslim alan görevli, belgelerin asılları ibraz edilmek kaydıyla örneklerinin aslına uygunluğunu altına isim ve unvanını yazarak bila ücret tasdik eder.
- (4) Bizzat yapılan başvurular sırasında, anında giderilebilecek eksiklikler yazışmaya gerek kalmadan tamamlattırılır. Posta yoluyla gönderilen belgelerde tespit edilen eksiklikler ile bizzat yapılan başvurularda sonradan tespit edilen eksiklikler, eksikliklerin başvuru sahibine bildirildiği yazının tebliğinden itibaren otuz gün içinde tamamlattırılır. Eksikliklerin verilen süre içinde tamamlanmaması halinde başvuru reddedilir, ilgiliye yazılı olarak bildirilir.
- (5) Başvuru için gerekli belgelerin tamamlanması kaydıyla; altmış gün içinde gerekli incelemeler yapılarak başvuru oda yönetim kurulu tarafından karara bağlanır. Başvurusu kabul edilenler sicile kaydedilir. Başvurusu reddedilenlere ret kararı gerekçesi ile birlikte yazılı olarak bildirilir.
- (6) Oda üyeliğine kabul edilen turist rehberinin ad, soyad, sicil numarası, ülkesel veya bölgesel turist rehberliği, bölgesel turist rehberi ise çalışabileceği bölge veya bölgeler, yabancı dilleri, eylemli veya eylemsiz olduğuna ilişkin bilgiler Birliğin resmî internet sitesinde yayınlanır. İlk defa bir odaya üye olanlar için Birlik veri tabanına kaydedilmesi amacıyla tüm kişisel bilgileri ile adres ve iletişim bilgileri de Birliğe kayıt olunan oda tarafından ivedilikle Birliğe gönderilir.
- (7) Yerleşim yeri değişen turist rehberi, eski yerleşim yerine göre üyesi bulunduğu odaya yerleşim yerinin değiştiği tarihten itibaren üç ay içinde bir dilekçe ekinde gerekli belgeler ile birlikte başvurmak zorundadır. Oda, turist rehberinin sicil dosyasını, nakil başvurusu ve eklerinin onaylı birer örneğini de ekleyerek, başvurudan itibaren iki hafta içinde nakil yaptırılmak istenen odaya gönderir. Nakil işlemlerinde aidat iadesi yapılmaz.

Reklam ve tanıtım

MADDE 35 – (1) Turist rehberleri aşağıda belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde reklam ve tanıtım yapabilir:

- a) Reklam ve tanıtım mesleğe ilişkin nitelik ve özelliklerini göstermekle sınırlıdır.
- b) Eylemsiz turist rehberleri reklam ve tanıtım faaliyetinde bulunamaz.
- c) Turist rehberliği hizmetinin tur, paket tur, ulaşım veya konaklama gibi seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğine girecek şekilde reklam veya tanıtımı yapılamaz. Ancak turist rehberliği hizmeti sınırları içinde reklam ve tanıtım yapılabilir.

ç) Reklam ve tanıtım; görsel, yazılı veya elektronik yolla ilan vermek, kendine ait web sayfası kurmak, başkalarına ait web sayfalarında ilan vermek suretiyle yapılabilir. Ancak turist rehberliği hizmetinin sunulması sırasında reklam ve tanıtım yapılamaz.

d) Turist rehberleri her türlü reklam ve tanıtım faaliyetlerini, Bakanlığın kültür ve turizm politikalarına, mesleki etik ilkelerine, genel ahlak kurallarına uygun olarak ve gerçeğe aykırı olmayacak şekilde yapmak ve ilanda iletişim bilgilerini sade ve anlaşılır bir dille yazmak zorundadır. Reklam ve tanıtım faaliyetlerinde haksız rekabet yaratmak, başka bir turist rehberinin faaliyetlerinin reklamını yapmak veya kötülemek yasaktır.

(2) Turist rehberlerinin, meslekleriyle ilgili kitap, derleme, makale, köşe yazısı, haber gibi yayınlarda turist rehberi unvanını kullanması reklam ve tanıtım faaliyeti değildir.

Turist rehberi ücretleri

MADDE 36 – (1) Taban ücret tarifesi, birlikler ile TÜRSAB'ın görüşleri alınarak Bakanlık tarafından net ücret üzerinden belirlenir ve her yıl 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranından az olmamak kaydıyla artırılarak en geç Aralık ayında, izleyen takvim yılının başından itibaren yürürlüğe girmek üzere Bakanlık tarafından ilan edilir. Taban ücretleri tur, paket tur, gece turu ve transfer olarak günlük ve aylık taban ücreti üzerinden belirlenir.

(2) Taban ücret tarifesi, Bakanlık resmi internet sitesinde duyurulur.

Taban ücrete uyma zorunluluğu

MADDE 37 – (1) Turist rehberleri, taban ücret tarifesinde belirlenen ücretin altında turist rehberliği hizmeti sunamaz. Taban ücret altında çalışılabilecek sosyal ve kamusal nitelikli turist rehberliği hizmetleri şunlardır:

a) Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının protokol gereği ağırladıkları konuklar,

b) Kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, dernek ve vakıflar ile resmi ve özel öğretim kurumları tarafından veya engelliler için bedelsiz ve tam sponsor desteği olmadan düzenlenen ve gelir getirmeyen geziler.

(2) Taban ücret altında turist rehberliği hizmeti almak isteyen bu maddenin birinci fıkrası kapsamındaki kuruluşlar, taleplerini gezinin başlayacağı yerdeki yetkili odaya, taban ücret altında turist rehberliği hizmeti sunmayı kabul eden turist rehberi ise taban ücretin altında turist rehberliği hizmeti almak isteyen kamu kurum ve kuruluşunun talep yazısı ile birlikte durumu kayıtlı olduğu odaya bildirmek zorundadır.

Sözleşme yapma zorunluluğu

MADDE 38 – (1) Turist rehberlerinin tur için belirlenen ücreti ihtiva eden yazılı turist rehberliği sözleşmesi yapmaları zorunludur. Sözleşme seyahat acentası ile turist rehberi arasında veya doğrudan turist rehberi ile turist/turistler arasında hizmet vermeye başlamadan önce yapılır. Haklı nedenlerin bulunduğu hâllerde ve geçerli mazeretleri sona erdiği tarihten itibaren en geç yedi gün içinde yazılı olarak düzenlenmek kaydıyla e-posta, faks, telefon mesajı ve benzeri yollarla sözleşme yapılabilir.

(2) Sözleşmede, turist rehberinin ruhsatname ve oda sicil numaraları ile acentanın isim, acenta belge ve vergi numarasının, tebligat adreslerinin, sözleşme konusu turun çalışma dilinin, tur güzergâhının, grup milliyeti ve gruptaki turist sayısının; tur programı ile taban ücret tarifesinde ilan edilen ücrete uygun olarak hesap edilen toplam ücretin, düzenleme tarihinin ve tarafların ıslak imzalarının bulunması, kamu yararına yapılacak turlarda sözleşmenin acenta kısmına ilgili kamu kurumunun bilgilerinin yazılı ve yetkili imzasının olması zorunludur.

(3) 4857 sayılı İş Kanunu kapsamında yapılan belirli veya belirsiz süreli sözleşmelerde ise, turist rehberinin ruhsatname ve oda sicil numaraları ile acentanın isim, acenta belge ve vergi numarasının, tebligat adreslerinin ve taban ücret tarifesine uygun olarak belirlenen aylık ücretin ve çalışma saatlerinin gösterilmesi zorunludur.

(4) Yapılan sözleşme üç nüsha olarak düzenlenir ve birer nüshası taraflara verilir. Sözleşme örnekleri Birlik tarafından hazırlanır ve resmi internet sitesinde ilan edilir. İlgili kanunlarda belirtilen hükümler saklı kalmak koşuluyla sözleşmenin iki yıl süreyle saklanması ve herhangi bir denetleme/soruşturma durumunda turist rehberi tarafından ilgili makamlara sunulması zorunludur. Sunulmayan sözleşme yapılmamış sayılır.

(5) Tur için yazılı sözleşme yapmayan veya taban ücretin altında ücret ile çalışan turist rehberi, Birlik tarafından her bir fiil için ayrı ayrı olmak, Birlik bütçesine gelir kaydedilmek ve üç günlük taban ücreti tutarından az olmamak üzere turun toplam süresine karşılık gelen taban ücreti kadar idari para cezasıyla cezalandırılır. Birlik bütçesine aktarılabilecek bu gelirler, odaların ve Birliğin denetim giderlerinin karşılanabilmesi için kullanılır.

Rehberlikte uzmanlaşma eğitimi

MADDE 39 – (1) Turizm çeşitliliği dikkate alınarak, bölgelerine göre uzman turist rehberi yetiştirilmesi ve turist rehberlerinin çeşitli konularda eğitilmesi amacıyla, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında Birlik veya Birliğin uygun görüşü ile odalar tarafından ücretli veya ücretsiz uzmanlık eğitimi programları düzenlenebilir. Birlik ve odalar bu konuda eğitim vermeye yetkili kamu kurum ve kuruluşlarıyla, yükseköğretim kurumlarıyla, konusunda uzmanlaşmış özel şahıslarla, diğer meslek kuruluşları ve özel kuruluşlarla işbirliği yapabilir.

(2) Uzmanlaşma eğitim programına katılan ve eğitim sonucunda yapılan sınavlarda başarılı olan turist rehberlerine Birlik tarafından bir uzmanlık sertifikası verilir ve sicile işlenir.

(3) Uzmanlaşma eğitimi ve sınavlara ilişkin usul ve esaslar Birlik tarafından belirlenir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Mesleğin Korunması, Denetleme ve Disiplin İşlemleri

Mesleğin korunması

MADDE 40 – (1) Turist rehberliği hizmetleri sadece turist rehberleri tarafından sunulur.

(2) Kanun kapsamı dışında hangi ad altında olursa olsun turist rehberliği niteliğinde bir faaliyet yürütülmesine hak kazandıracak eğitim programları düzenlenemez veya belge verilemez. Bu hükme aykırı hareket edenler hakkında Bakanlık tarafından fiilin ağırlığı ile süresi dikkate alınarak beşbin Türk Lirasından onbeşbin Türk Lirasına kadar idari para cezası uygulanır. Bu fiillerin işlenmesi durumu mesleğe engel hâl oluşturur.

- (3) Ruhsatname sahibi olmadan turist rehberliği hizmeti sunanlar bu fiilin tekrarı hâlinde mesleğe kabul edilmez.
- (4) İkinci fıkrada yasaklanan fiilleri işleyenler ile ruhsatname sahibi olmadan veya meslekten geçici olarak men edilmiş veya çıkarılmış olmasına rağmen turist rehberliği hizmeti sunanlar, Birlik tarafından veya ilgili mülki idare amirlerince faaliyetten men edilir ve durum Cumhuriyet savcılığına bildirilir.
- (5) Eylemsiz turist rehberlerinden turist rehberliği hizmeti sunanlar hakkında, Kanunun 7 nci maddesinin beşinci fıkrası uyarınca Bakanlık tarafından idari para cezası uygulanır.
- (6) Kanuna göre verilen idari para cezaları tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde tahsil edilir. Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde idari para cezaları hakkında 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu hükümleri uygulanır.
- (7) Kanun hükümleri çerçevesinde Birlik tarafından verilen idari para cezaları Birlik yönetim kurulu tarafından verilerek ilgilisine tebliğ edilir.

Turist rehberliği hizmetlerinin denetimi

MADDE 41 – (1) Turist rehberliği hizmetleri ile ilgili olarak Kanunda öngörülen her türlü denetim, Bakanlıkça yetkili kılınacak personel veya Genel Müdürlüğün talimatı ile İl Müdürlüklerince yetkilendirilen personel veya meslek kuruluşları tarafından yapılır. Denetimlerde işbirliği yapılması amacıyla ihtiyaç duyulması veya TÜRİSAB'ın talebi halinde TÜRİSAB'dan temsilci alınabilir. Meslek kuruluşları ve/veya TÜRİSAB'ın katılımında bulunmadığı hallerde Bakanlık görevlendireceği yetkililer eliyle de doğrudan denetim yapılabilir. Meslek kuruluşları tarafından yapılan denetimlerde de iş birliği yapılması amacıyla ihtiyaç duyulması veya TÜRİSAB'ın talebi hâlinde TÜRİSAB ve İl Müdürlüklerinden temsilci alınabilir. Denetimlerin meslek kuruluşları ile işbirliği çerçevesinde yapılması esastır. İl Müdürlüğü veya TÜRİSAB'dan katılım olmadığı takdirde, Birlik tarafından yetkilendirilmiş iki denetmen marifetiyle turist rehberliği hizmetleri ile ilgili denetimler gerçekleştirilir. Bakanlık ve meslek kuruluşları gerek gördüğünde kolluk güçlerinden yardım alır.

(2) Meslek kuruluşlarının denetimleri yönetim kurullarınca konusunda uzman kişiler arasından görevlendirilen denetim elemanları tarafından yapılır. Denetime katılacak TÜRİSAB yetkilileri de TÜRİSAB Yönetim Kurulu tarafından konusunda uzman kişiler arasından görevlendirilir. Denetim elemanlarının tümü için, denetim elemanı olduklarına ilişkin kimlik bilgilerini içeren ve hangi meslek kuruluşunca görevlendirildiklerine ilişkin fotoğraflı tanıtım kartı düzenlenir. Denetim elemanları bu kartlarını denetim sırasında görünür şekilde taşımak zorundadır.

(3) Denetim elemanlarının eğitimi Birlik tarafından yapılır ve bağlı oldukları odalara bildirilir.

(4) Denetim sırasında geçerli çalışma kartı, tur programı, sözleşme örneği, çalışma kartında belirtilen dil veya dillerde, bölgesi dâhilinde hizmet verilir vermediği, turist rehberliği hizmetinin Kanuna, bu Yönetmeliğe, meslek etik ilkeleri ile Bakanlığın kültür ve turizm politikalarına uygun sunulup sunulmadığı incelenir. Denetimlerde tespit edilen konular düzenlenecek tutanak ile belirlenir ve denetim elemanları tarafından imzalanır.

(5) Bakanlık veya İl Müdürlükleri yetkililerinin katılımı ile gerçekleştirilen denetimlerde dördüncü fıkradaki hususlar ile birlikte tespit edilen ilgili diğer mevzuata aykırı durumlar da

Bakanlık veya İl Müdürlükleri yetkililerince ayrı bir tutanağa bağlanır. Turist rehberliği ile ilgili denetimlerde Bakanlık tarafından cezai işlem uygulanacak tutanaklar Bakanlık adına İl Müdürlükleri tarafından yürütülür. Bakanlık veya İl Müdürlüğü yetkilileri tarafından turist rehberlerinin denetimine ilişkin tutulan tutanağın bir örneği Birlik tarafından görevlendirilmiş denetim görevlisine verilir.

(6) Denetim sırasında denetim görevlilerine her türlü bilgi ve belgenin ibraz edilmesi zorunludur.

(7) Denetim faaliyetleri seyahat acentalığı faaliyetini, turist rehberliği hizmetini veya hizmeti alanları rahatsız edecek şekilde yapılamaz.

(8) Bakanlık veya İl Müdürlükleri yetkililerinin de katılımları ile gerçekleştirilen turist rehberliği hizmetlerine yönelik yapılan denetimlerde;

a) İşletme belgeli seyahat acentalarının, 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa aykırı fiillerinin tespiti halinde düzenlenecek tutanaklara, aynı Kanunun ilgili maddeleri uyarınca uygulanacak cezai işlemler hazırlanacak rapor ile birlikte denetimi gerçekleştirenler tarafından,

b) İşletme belgesi olmaksızın seyahat acentacılığı faaliyeti gösterdiği tespit edilen kişi ve kuruluşlar hakkında düzenlenen tutanaklara, 1618 sayılı Kanunun ilgili maddeleri uyarınca uygulanacak cezai işlemler denetimin yapıldığı yerin en büyük mülki amirince,

c) Diğer hususların tespit edildiği tutanaklara ilişkin işlemler ilgili kurum ve kuruluşlarca, yerine getirilir.

(9) 1618 sayılı Kanuna aykırı fiillerin tutanaklara işlenebilmesi için, denetimlerde Bakanlık veya İl Müdürlüğü temsilcisinin bulunması esastır.

(10) Meslek kuruluşu tarafından yapılan denetimlere, İl Müdürlüğü görevlilerinin katılımının sağlanması için her ayın son haftasında bir sonraki ayın denetim programı bildirilir; TÜR SAB denetmenlerinin de denetimlere katılımının sağlanması için en az iki gün öncesinden yazılı bilgi verilir.

(11) Tutanaklar otokopili ve seri numaralı olarak üç nüshadır.

(12) Hakkında tutanak tutulan şahsın imza atması şartı ile tutanağın bir örneği ilgiliye verilebilir.

(13) Tutanak eksiksiz ve okunaklı olarak doldurulur.

(14) Denetim görevlileri bölümüne denetimi yapan görevlilerin adı, soyadı, görevli olduğu kurum ile unvanı yazılır ve imzalanır.

(15) Tutanağın iptal edilmesi halinde denetim tutanağının üzerine “İPTAL” yazılır ve denetim tutanağı denetime katılan görevliler tarafından imzalanır ve koçandan koparılmaz.

(16) Denetim görevlileri denetim sonunda tespitlerini bir rapor ile en geç yedi gün içerisinde Oda başkanının onayına, Oda başkanı ise onbeş gün içinde resmi yazı ekinde Birliğe sunar.

(17) Bakanlıkça yapılan denetimlerde, turist rehberiyle ilgili disiplin cezası gerektiren hallerde tutulan tutanaklar işlem yapılmak üzere ilgili Birliğe gönderilir.

(18) Denetimlerde, Birlik tarafından hazırlanan ve Bakanlıkça onaylanan tutanak örnekleri kullanılır.

Disiplin kurulu

MADDE 42 – (1) Birlik disiplin kurulu, turist rehberlerinin disiplin işlemlerini Kanun, bu Yönetmelik ve ilgili diğer mevzuatta öngörülen usul ve esaslar çerçevesinde yürütür. Disiplin cezası verme yetkisi, disiplin kuruluna aittir. Disiplin kurulu ancak kendisine bağlı olan oda üyesi turist rehberleri hakkında karar alır. Birlik disiplin kurulu, aday olan veya genel kurul üyelerince aday gösterilen genel kurul üyeleri arasından üç asıl ve iki yedek, genel kurul üyelerince aday gösterilen avukat veya hukuk fakültesi öğretim üyeleri arasından iki asıl ve bir yedek olmak üzere Birlik genel kurulunca üç yıl için seçilen beş asıl ve üç yedek üyeden oluşur. Asıl üyelerin üyelik sıfatını yitirdiği hâllerde yedek üyeler seçilme usulüne göre seçilme sıraları esas alınarak asıl üye sıfatını kazanır. Disiplin kurulu üyeleri kendi aralarından bir başkan ve başkan yardımcısı seçer.

(2) Birlik disiplin kurulu iş yoğunluğuna göre ve her durumda en geç üç ayda bir toplanır. Başkanın bulunmadığı hallerde başkan yardımcısı disiplin kuruluna başkanlık eder. Disiplin kurulu, başkanın yazılı, faks veya elektronik posta yoluyla çağrısı üzerine olağanüstü de toplanabilir.

(3) Birlik disiplin kurulu gündemli veya gündemsiz toplanabilir. Gündemli toplantılarda, toplantı çağrısı gündem belirtilerek yapılır. Birlik disiplin kurulu toplantıya katılan üyelerin talep etmesi halinde, gündemde bulunmayan konuları da görüşüp karara bağlayabilir. Toplantıda görüşülen veya karara bağlanan hususlar, karar alınan hallerde kararın nisabı, karara katılmayan üyeler de belirtilerek tutanağa geçirilir ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır.

(4) Birlik disiplin kurulu, üye tam sayısının salt çoğunluğuyla karar alır.

(5) Birlik disiplin kurulu toplantıları, Birlik merkezinde veya disiplin kurulu başkanının daveti ile Birlik merkezinin bulunduğu il dışında da yapılabilir.

(6) Disiplin kurulunun sekretarya hizmetleri Birlik tarafından yürütülür ve disiplin kurulu karar defteri Birlik merkezinde muhafaza edilir.

Disiplin soruşturmasına ilişkin esas ve usuller

MADDE 43 – (1) Oda üyeleri ile ilgili uyarma ve kınama cezasını gerektiren hâllerde, üye olunan odanın yönetim kurulunun başvurusu üzerine; meslekten geçici men ve meslekten çıkarma cezasını gerektiren hâller ile oda ve Birlik organlarının üyelerinin fiillerinde ise Birlik yönetim kurulunun veya oda yönetim kurulunun başvurusu üzerine Birlik disiplin kurulu tarafından disiplin soruşturması başlatılır. Fiilin Birliğe bildirilmesinden itibaren en geç bir yıl içinde disiplin soruşturması sonuçlandırılır.

(2) Turist rehberleri hakkında yapılacak disiplin soruşturmasında aşağıda belirtilen usul ve esaslar uygulanır:

a) Disiplin soruşturması açılması amacıyla yapılan kişisel başvurularda posta bedeli başvuru sahibinden alınır. Bakanlık, Birlik ve Birlik mensubu odalardan gelen kendi namlarına başvurular ile denetim tutanakları bu bedelden muaftırlar.

b) Turist rehberliği faaliyetini icra ederken uyarma ve kınama cezasını gerektiren hallerde bulunduğu tespit edilen turist rehberine, Birlik disiplin kurulu tarafından, varsa delilleriyle birlikte yazılı savunmada bulunması için on beş gün süre verildiği, aksi takdirde savunma hakkından vazgeçmiş sayılacağı bildirilir. Savunma süresinin bittiğinin veya savunmanın verildiğinin tespitini takiben Birlik disiplin kurulu, denetleme raporunu, varsa diğer delilleri, ifade tutanaklarını, verilmişse savunmayı en geç altı ay içinde inceler ve karara bağlar.

c) Meslekten men ve çıkarma cezasını gerektiren bir fiil veya halin tespit edilmesi durumunda, Disiplin kurulu, ilk toplantısında durumu inceleyerek soruşturma gerekip gerekmediği konusunda karar alır. Soruşturma açılmasının reddine karar verilmesi halinde alınan karar müracaat makamı, kişi ve kuruluşlara bildirilir. Soruşturma açılmasına karar verildiği hallerde, Disiplin kurulu bir soruşturmacı belirleyebilir veya soruşturmayı kurul olarak gerçekleştirebilir.

ç) Meslekten men ve çıkarma cezasını gerektiren hallerde bulunduğu tespit edilen turist rehberine, disiplin kurulu veya soruşturmacı tarafından, varsa delilleriyle birlikte yazılı savunmada bulunması için onbeş gün süre verildiği, aksi takdirde savunma hakkından vazgeçmiş sayılacağı bildirilir. Disiplin kurulu veya soruşturmacı, savunma isteme yazısını, soruşturma açılmasına karar verildiği ya da kendisine görevin tebliğ edildiği tarihten itibaren onbeş gün içinde ilgiliye bildirir. Savunma talep yazısı ekinde, soruşturma konusu ile ilgili ve gizlilik kaydı taşımayan belge örnekleri de verilir.

(3) Disiplin kurulu veya soruşturmacı, hakkında soruşturma yaptığı kişiyi ve konuyla ilgili diğer kişileri sözlü olarak da dinleyebilir. Sözlü olarak alınan bilgiler bir tutanağa bağlanır ve ilgiliye bu tutanak imzalatılır.

(4) Soruşturmacı her türlü bilgi ve belgeyi topladıktan sonra, vardığı sonucu da belirten bir rapor hazırlayarak en geç iki ay içinde Disiplin kuruluna sunar.

(5) Disiplin Kurulu, soruşturmacının sunduğu rapor ve belgeleri inceleyerek suçu sabit görürse disiplin cezasını verir.

(6) Birlik disiplin kurulu veya görevlendirilen soruşturmacı tarafından ilgili kişi ve makamlardan istenen her türlü bilgi ve belgenin belirtilen süre içinde verilmesi zorunludur.

(7) Turist rehberleri hakkında disiplin soruşturması açılması ve sonuçlandırılması ceza yargılamasından bağımsızdır. Ceza yargılaması sonucunda verilecek hüküm disiplin cezası uygulanmasına mani değildir.

Uyarma ve kınama cezaları

MADDE 44 – (1) Turist rehberlerine Kanunun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde sayılan hallerde uyarma, aynı fıkranın (b) bendinde sayılan hallerde ise kınama cezası verilir ve sicillerine işlenir.

Meslekten geçici men cezası

MADDE 45 – (1) Turist rehberleri Kanunun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde belirtilen hallerde meslekten geçici olarak men edilir. Meslekten geçici men cezası alan turist rehberi ceza süresince mesleğini icra edemez. İlgili maddede sayılan hallerden,

- a) 1618 sayılı Kanunun 30 uncu maddesinin üçüncü fıkrası hükümleri saklı kalmak üzere haklı veya zorunlu bir neden olmaksızın turun süre ve güzergâhının değiştirilmesi halinde bir aydan üç aya kadar,
- b) Yetkililerce yapılan denetimlerde bilgi vermekten kaçınılması veya seyahat acentalığı niteliğinde faaliyette bulunulması halinde, bir aydan üç aya kadar,
- c) Turizm meslek kuruluşlarına, yöneticilerine, çalışanlarına veya mesleğe karşı güven ve itibarı zedeleyecek veya turizme zarar verecek nitelikte haksız söz ve davranışlarda bulunulması halinde, dört aydan altı aya kadar,
- ç) Kanuni istisnalar saklı olmak üzere mesleğin çalışma kartı alınmadan icra edilmesi halinde, dört aydan altı aya kadar,
- d) Gerçeğin gizlenmesi, yalan veya eksik bilgi verilmesi halinde, yedi aydan dokuz aya kadar,
- e) Çalışma kartında belirtilen dil veya diller dışında icra edilmesi halinde, yedi aydan dokuz aya kadar,
- f) Bölgesel turist rehberlerinin, bölgesi dışında turist rehberliği faaliyetinde bulunması halinde, yedi aydan dokuz aya kadar,
- g) Turist gruplarına veya turistik kuruluşlara kasıtlı olarak zarar verilmesi halinde, on aydan bir yıla kadar,
- ğ) Seçimlerin bu Kanuna ve bu Kanun uyarınca belirlenen kurallara uygun şekilde yapılmasının engellenmesi halinde, on aydan bir yıla kadar,
- h) Aynı yıl içinde iki kez kınama cezası alınması halinde, bir aydan üç aya kadar süreler ile meslekten geçici men cezası uygulanır.

(2) Meslekten geçici men cezası alan turist rehberleri, disiplin kurulu kararının kendilerine tebliğ tarihinden itibaren en geç on gün içerisinde çalışma kartlarını bağlı bulundukları odaya teslim ederler. İlgili oda tarafından çalışma kartı teslim belgesi hazırlanır ve neticesi gecikmeksizin Birliğe bildirilir. Turist rehberlerinin almış oldukları disiplin cezaları sicillerine işlenir.

(3) Meslekten geçici men cezası alanlara ilişkin bilgiler, Birlik tarafından gecikmeksizin Bakanlığa ve TÜRSAB'a bildirilir.

Meslekten çıkarma

MADDE 46 – (1) Turist rehberleri, Kanunun 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde belirtilen hallerde Birlik disiplin kurulunca meslekten çıkarılır.

(2) Meslekten çıkarma cezası alanlara ilişkin bilgiler Birlik tarafından gecikmeksizin Bakanlığa, TÜRSAB'a ve turist rehberinin kayıtlı olduğu odaya bildirilir. Oda, disiplin kurulu kararını yedi gün içerisinde meslekten çıkarılan turist rehberlerine tebliğ eder. Meslekten çıkarılan turist rehberi de en geç on gün içinde çalışma kartını odaya iade etmek zorundadır. Çalışma kartı iptal edilenler Birliğin resmi internet sitesinde ilan edilir.

(3) Meslekten çıkarılan turist rehberlerinin ruhsatnamelerinin Bakanlığa iadesi hakkında 24 üncü maddenin üçüncü fıkrası hükümleri uygulanır.

Disiplin kurulu kararlarının tebliği

MADDE 47 – (1) Disiplin kurulu kararları turist rehberinin kayıtlı bulunduğu odaya gönderilir. Kararın ilgili odaya ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde oda tarafından turist rehberine tebliğ edilir ve hazırlanan tebliğ belgesi Birliğe gönderilir.

Disiplin cezalarına itiraz

MADDE 48 – (1) Turist rehberleri, uyarma ve kınama cezalarına karşı kararın tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde disiplin kurulu başkanlığına itiraz edebilir. Turist rehberleri, disiplin kuruluna itiraz edilmeyen uyarma ve kınama cezaları ile itiraz üzerine alınan kararlar, meslekten geçici men cezaları ve meslekten çıkarma cezalarına karşı altmış gün içinde idari yargı yoluna başvurabilirler.

Tebliğat ve ceza zamanaşımı

MADDE 49 – (1) Savunma vermeye ve tanıklık yapmaya davet yazıları ile ceza kararları, ilgili kişilere iadeli taahhütlü olarak yapılır.

(2) Her ne sebeple olursa olsun fiilin işlendiği tarihten itibaren iki yıl içinde işlem yapılmaması halinde, ceza verme yetkisi zaman aşımına uğrar. Ancak, aynı fiil görülmekte olan bir davaya konu ise iki yıllık süre yargı kararının kesinleşmesinden itibaren başlar.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Meslek Kuruluşları

Meslek kuruluşlarının teşekkülü

MADDE 50 – (1) Odalar ve odaların üst kuruluşu olan Birlik, Kanunda ve bu Yönetmelikte belirtilen görevleri yapmak ve yetkileri kullanmak üzere kurulan tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur.

(2) Kanun hükümleri dışında ve bu Yönetmelikte belirlenen esas ve usuller dışında meslek kuruluşu kurulamaz.

(3) Meslek kuruluşları yetkili oldukları il veya coğrafi bölge dışında faaliyette bulunamaz.

Odaların yetki çevreleri

MADDE 51 – (1) Turist rehberlerinin, yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur. Ancak daha sonra oda olmayan ilde oda kurulduğu veya yerleşim yerleri değişmesi halinde turist rehberlerinin yerleşim yerlerinin bulunduğu odaya nakil olmaları gerekir.

(2) Hangi odaların hangi illerdeki turist rehberlerini üye olarak kaydedebilecekleri Bakanlıkça belirlenerek meslek kuruluşlarına bildirilir ve resmi internet sitesinde ilan edilir.

(3) Turist rehberleri birden fazla odaya üye olamazlar.

(4) Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri gereğince ruhsatname almaya hak kazananların, ruhsatnameyi aldıkları tarihten itibaren en geç yüz seksen gün içinde odaya üye olmaları zorunludur.

(5) Odaların yetki çevresi coğrafi olarak yakın iller ve çalışma bölgesi dikkate alınarak Bakanlık tarafından belirlenir ve resmi internet sitesinden ilan edilir.

Odaların kurulması ve kapatılması

MADDE 52 – (1) Kanunun 8 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca tüzel kişiliğe sahip ve kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan oda kurulabilir.

(2) Odaların merkezleri kuruldukları ildir. Aynı ilde birden fazla oda kurulabilir.

(3) Kanunun 8 inci maddesinin ikinci fıkrası gereğince oda kuruluş başvurusu, oda kurulmasını talep eden turist rehberlerinin, odanın kurulacağı ili belirten imzalı dilekçesiyle valiliğe yapılır. Dilekçeye, başvuran turist rehberlerinin T.C. kimlik numaraları ve ruhsatnamelerin onaylı birer örneği ile adli sicil kayıt beyanları eklenir. Valilik, başvuruyu ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde inceleyerek, görüşü ile birlikte Bakanlığa gönderir. Bakanlık, valiliğin talebi üzerine oda kurulduğuna dair bir belge düzenleyerek, kurulan odaya teslim edilmek üzere valiliğe gönderir. Oda kuruluşu tamamlandığında üye olunmak istenen birliğe müracaat edilir. Oda kuruluş koşullarını taşımayan başvurular reddedilir.

(4) Kanunun geçici 2 nci maddesinin birinci fıkrası hükümleri saklı olmak üzere; kuruluş belgesi alınmadan oda faaliyete geçirilemez. Oda kuruluşu, Bakanlığın ve bağlı olunan Birliğin resmi internet sitelerinde ilan edilir.

(5) Bir ilde oda kurulması halinde, varsa o ilde kurulu başka bir odaya kayıtlı olup kuruluş başvurusu yapmış olanlar ile o ilin yetki çevresinde bulunduğu odaya kayıtlı olanların meslek sicilleri, yerleşim yeri koşulunun yerine gelmiş olması kaydıyla yeni odaya ve bağlı olduğu birliğe devredilir. Devredilen sicillerin birer nüshası devreden odanın arşivinde saklanır.

(6) Üye sayısı ellinin veya il bazında kayıtlı olan toplam turist rehberi sayısının en az yüzde yirmisinin altına düşen odalar, bu durumun tespit edildiği tarihten itibaren altı aylık süre sonunda da devam etmesi hâlinde; iki mali yıl üst üste bilançosu menfi bakiye veren odalar ise ikinci bilançonun açıklanmasını müteakiben ilgili Birlik yönetim kurulunun kararıyla kapatılarak tasfiye edilir ve tasfiye sonucunda kalan malvarlığı ilgili birliğe devredilir.

(7) Kanun hükümleri uyarınca odaların kapatılması halinde, ilgili oda en geç onbeş gün içinde Bakanlığa ve Birliğe bildirimde bulunmak zorundadır. Bakanlık kapatılan odaya üye turist rehberlerinin durumlarını değerlendirir ve üye olacakları odayı belirler.

Bölgesel odaların kurulması

MADDE 53 – (1) Oda olmayan illerde, yerleşim yeri bölgesel odanın yetki çevresindeki illerde olan en az elli turist rehberinin oda merkezinin bulunacağı ili belirten başvurusu üzerine Bakanlık tarafından tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olan bölgesel odalar kurulabilir.

(2) Bölgesel oda kuruluş başvurusu, oda olmayan illerde yerleşim yeri bölgesel odanın yetki çevresindeki illerde olan en az elli turist rehberinin odanın kurulacağı veya merkezinin bulunacağı ili belirten imzalı dilekçesiyle Bakanlığa yapılır. Başvuruda bulunan turist rehberlerinin T.C. kimlik numaraları ve ruhsatnamelerinin onaylı birer örnekleri ile adli sicil belgeleri eklenir. Bakanlık başvuruyu inceler ve uygun gördüğü takdirde bölgesel oda

kurulduğuna dair bir belge düzenleyerek, kurulan odaya teslim edilmek üzere bölgesel oda merkezinin bulunduğu valiliğe gönderir.

(3) Bölgesel odalar, odalar hakkındaki hükümlere tabidir.

Temsilcilikler

MADDE 54 – (1) Birlik yönetim kurulu, oda bulunmayan illerde temsilcilik açabilir veya talepleri hâlinde odalara temsilcilik açma yetkisi verebilir.

(2) Temsilciliklerin yürüteceği iş ve hizmetler ile temsil yetkileri Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenir.

Meslek kuruluşlarının görev ve yetkileri ile genel faaliyet esasları

MADDE 55 – (1) Meslek kuruluşları, Kanunun 8 inci maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen görevleri yerine getirir ve yetkileri kullanır.

Birlik organlarının işleyişine ilişkin Bakanlıkça yapılan işlemler

MADDE 56 – (1) Olağan genel kurul toplantısını zamanında yapmayan birliğin genel kurul işlemleri, Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen iki ay içerisinde olağan genel kurul yapılır.

(2) Kanunun 10 uncu maddesinin dördüncü fıkrası çerçevesinde Birlik yönetim kurulunun Birlik genel kurulunu olağanüstü toplantıya çağırması veya haklı nedenlerle çağırması halinde, Birlik yönetim kurulu bu durumu en geç on gün içinde Bakanlığa yazılı olarak bildirir. Bu halde olağanüstü toplantıya ilişkin işlem ve faaliyetler, Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen bir ay içinde olağanüstü genel kurul yapılır.

(3) Kanunun 10 uncu maddesinin altıncı fıkrasının (d) bendi kapsamında Birlik yönetim kurulu asıl veya yedek üyelerinin, kurulun karar sayısının altına düşmesi sonucunu doğuracak şekilde istifası halinde; durum Birlik tarafından en geç on gün içinde Bakanlığa yazılı olarak bildirilir. Bu halde üç ay içinde yapılacak seçimlere kadar Birlik, Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yönetilir.

(4) Kanunun 10 uncu maddesinin dokuzuncu fıkrasının (a) bendi kapsamında Birlik denetim kurulu asıl veya yedek üyelerinin, kurulun karar yeter sayısının altına düşmesi sonucunu doğuracak şekilde istifası halinde; durum Birlik tarafından en geç on gün içinde Bakanlığa yazılı olarak bildirilir. Bu halde ilk genel kurul toplantısına kadar Bakanlık tarafından bir denetçi görevlendirilir.

Meslek kuruluşlarının gelir ve giderleri

MADDE 57 – (1) Meslek kuruluşları gelir ve giderlerini Kanunun 11 inci maddesi çerçevesinde uygular.

Aidatlar

MADDE 58 – (1) Yıllık aidat miktarları ile aidat alınmayacak hâller Birlik yönetim kurulu tarafından belirlenir.

(2) Eylemli turist rehberlerinin ödeyecekleri yıllık aidat, aylık asgari ücretin brüt tutarının yüzde yirmisinden fazla olamaz.

(3) Eylemsiz turist rehberleri, eylemli turist rehberlerinin ödediği aidatın beşte biri oranında aidat öder.

(4) Oda aidatının ilki Ocak ayı sonuna kadar, ikincisi Haziran ayı sonuna kadar iki eşit taksit olmak üzere kayıtlı olunan odaya ödenir. İsteyen üyeler oda aidatlarını herhangi bir indirim talep etmeksizin tek seferde de Ocak ayı sonuna kadar ödeyebilir.

(5) Birliğin, üye odaların gelirlerinden elde edeceği Birlik payı, elde edildikleri takvim yılını takip eden yıl içinde iki eşit taksitte ödenir. İlk taksit Mart ayı sonu, ikinci taksit ise Eylül ayı sonuna kadar ödenmek zorundadır. İsteyen üye odalar Birlik paylarını herhangi bir indirim talep etmeksizin tek seferde de Mart ayı sonuna kadar ödeyebilir.

(6) Süresi içinde ödenmeyen aidatlar kanuni faizi ile birlikte genel hükümlere göre tahsil edilir.

(7) Nakil yaptıran turist rehberlerinin, nakil oldukları odaya ilgili dönem aidatlarını ödediklerini belgelemeleri halinde, aynı döneme ilişkin mükerrer aidat talep edilmeksizin oda kayıtları yapılır.

Odaların organları ve oluşumu

MADDE 59 – (1) Odaların organları ve oluşumu Kanunun 10 uncu maddesi uyarınca belirlenir.

Birliğin organları ve oluşumu

MADDE 60 – (1) Birliğin organları ve oluşumu Kanunun 10 uncu maddesi uyarınca belirlenir.

Organ üyeliklerine ilişkin ortak hükümler

MADDE 61 – (1) Meslek kuruluşu organlarına seçilenlerin organ üyeliği, oda üyeliğinin veya turist rehberi sıfatının kaybedilmesi hâlinde sona erer.

(2) Turist rehberleri, odaların yönetim ve denetim; Birliğin ise yönetim, denetim ve disiplin kurullarından sadece birinde görev alabilirler.

(3) Organ üyeleri; organ üyeliklerine seçim dışında, kendilerini, eşlerini veya üçüncü dereceye kadar kan ve kayın hısımlarını ilgilendiren konuların görüşüldüğü toplantılara katılamaz ve oy kullanamazlar. Bu hâllerde toplantı çoğunluğu sağlanamazsa yedek üyeler sırasıyla davet edilerek toplantı çoğunluğu sağlanır.

(4) Birlik başkanı seçilen oda başkanı, oda başkanlığı sıfatını yitirir.

Seçimler

MADDE 62 – (1) Organ üyelerinin seçimleri gizli oyla ve yargı gözetimi altında yapılır.

(2) Genel kurullarca yapılan seçimler Kanunun 10 uncu maddesinin on ikinci fıkrası uyarınca aşağıdaki usul ve esaslara yürütülür:

a) Genel kurullar tarafından seçim yapılan hâllerde, genel kurula katılma hakkına sahip olanları gösteren liste, toplantının gündemi, yeri, günü, saati ile çoğunluk olmadığı takdirde yapılacak ikinci toplantıya ilişkin hususları belirten bir yazı, yönetim kurulu kararı, genel kurula katılacak üyeleri gösterir (sıra no, oda sicil no, T.C. kimlik numarası, adı soyadı, baba

adı, doğum yeri ve tarihi bilgilerini içeren) liste ilgili yönetim kurulu tarafından üç nüsha olarak ve toplantı tarihinden en az otuz gün önce, ilgili meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu yer ilçe seçim kurulu başkanlığına sunulur. Bir yerde birden fazla ilçe seçim kurulu bulunduğu takdirde görevli ilçe seçim kurulu, il seçim kurulunca belirlenir. İlçe seçim kurulu başkanlığı, gerektiğinde ilgili kayıt ve belgeleri de getirtip incelemek suretiyle varsa noksanları tamamlattırdıktan sonra genel kurula katılma hakkına sahip olanları belirleyen listeyi başvuru tarihini izleyen on gün içinde onaylar. Bu süre içinde onay verilmemesi hâlinde sunulan liste kesinleşmiş sayılır. Onaylanan veya kesinleşmiş sayılan liste, ilgisine göre Birlik veya odanın merkezindeki ilan tahtasında ve elektronik ortamda yedi gün süreyle ilan edilir. Birlik genel kurulları tarafından seçim yapıldığı takdirde aynı süre içinde odalara yazılı bildirim yapılır. İlan süresini veya yazılı bildirim hâlinde bildirimi izleyen üç gün içinde ilçe seçim kuruluna itiraz edilebilir. İtirazlar ilçe seçim kurulu tarafından incelenir ve en geç yedi gün içinde kesin olarak karara bağlanır. Bu suretle kesinleşen listeler seçimin yapılacağı meslek kuruluşuna gönderilir. İlçe seçim kurulu, kesinleşen listelerle Birlikte, yüzden fazla üyenin bulunduğu hallerde en az yüz en fazla yedi yüz elli üye için bir sandık olmak üzere belirlediği sandık sayısı ile her bir sandıkta oy kullanacak üyeleri meslek kuruluşuna bildirir.

b) Seçimler, ilçe seçim kurulu başkanı veya ilçe seçim kurulunun hakim üyeleri arasında belirleyeceği seçim yöneticisinin yönetim ve denetimi altında yapılır.

c) İlçe Seçim Kurulu Başkanı hakim, kamu görevlileri arasından bir başkan ile iki üyeden oluşan bir seçim sandık kurulu atar. Aynı şekilde ayrıca üç yedek üye de belirlenir. Seçim sandık kurulu başkanının yokluğunda kurula en yaşlı üye başkanlık eder. Seçim sandık kurulu, seçimlerin kanunun öngördüğü esaslara göre yürütülmesi, yönetimi ve oyların tasnifi ile görevli olup, bu görevleri seçim ve tasnif işleri bitinceye kadar aralıksız devam eder.

ç) Sandık Kurulu başkan ve üyeleri görevlerine başlamadan önce 26/4/1961 tarihli ve 298 sayılı Seçimlerin Temel Hükümleri ve Seçmen Kütükleri Hakkında Kanun uyarınca and içirler.

d) Oy sandıkları ve sandık mühürleri seçim kurulu başkanlığı tarafından karşılanır. Seçim Kurulu Başkanının gerekli gördüğü diğer seçim araç ve gereçleri ilgili meslek kuruluşu tarafından temin edilir. Oy sandıkları Sandık Kurulu başkanı tarafından denetlenerek, mühür bozulmadan açılmayacak şekilde mühürlenir.

e) Seçilme yeterliliği olan her üyenin seçimlerde aday olma hakkı vardır. Adaylık başvurusu yazılı olarak yapılır.

f) Genel Kurullarda adaylık başvurusu, bir başkan, bir başkan yardımcısı ve iki katip üyeden ibaret divan oluştuktan sonra divan kurulunun belirlediği süre içerisinde kabul edilir. Divan başkanlığı, gündemin 'seçimler' maddesine gelmeden veya daha önce aday başvurularının en son ne zamana kadar yapılabileceğini ilan eder ve ilan edilmiş saat gelince aday başvuruları için sürenin dolduğunu, varsa bu başvuruların derhal yapılması gerektiğini tekrar duyurur ve daha sonra yapılacak aday başvurularını işleme koyamayacağını ilan eder. Divan kurulu, adayların seçilme yeterliliğine sahip olup olmadıklarını denetler, seçilme yeterliliğine sahip olmayanlar var ise işleme almaz, işleme alamama gerekçesini ilgili adaylara veya genel kurula açıklar. Divan, aday başvurularını veriliş sırasına göre ayrı ayrı okumak suretiyle kongre genel kurulunun bilgisine sunar. Seçilme yeterliliğine sahip olanlar alfabetik olarak sıralanır.

Adaylıktan çekilme ve itirazlar varsa, karara bağlayarak adaylıkları kesinleştirir. Kesinleşmiş ve alfabetik olarak sıralanan adaylar, okunmak suretiyle duyurulur. Divan tarafından onaylı kesinleşmiş aday listesi ise, hazır bulunan seçim kuruluna verilir. Aday listelerinin kesinleşmesi için belirlenen süre içinde yapılacak yazılı çekilme beyanları, divanca kimlik tespiti ile tutanağa geçirilir ve hazırlanacak kesinleşmiş aday listesi tutanağında belirtilir. Adaylıkların kesinleşmesinin ilanından sonra ve seçim süresince yapılacak yazılı çekilme beyanları, sayım dökümde nazara alınmaz. Ancak bunlardan seçilen olursa, istifa etmiş sayılır. Oy pusulalarında aday olanların adları alfabetik sıraya göre sıralanır. Oy pusulaları adayların adlarının sol yanına işaret konacak kare şeklindeki kutulara yer verilmek suretiyle çoğaltılır, bir örneği divanca onaylanır ve seçim kurulu görevlilerine verilir. Üye sayısınca çoğaltılan oy pusulaları ilçe seçim kurulu mührü ile mühürlendikten sonra kullanılır. Oylar, pusulada yer alan adaylardan seçilecek üye veya temsilcilik sayısınca adayın ismi yanındaki kutu işaretlenmek suretiyle kullanılır. Oy verme işlemi gizli oy, açık tasnif esaslarına göre yapılır. Üye listesinde adı yazılı bulunmayan meslek mensupları oy kullanamaz. Oylar, oy verenin kimliğini resmî kuruluşlarca verilen resimli ve resmi nitelikteki belgeyle/kimlikle ispat etmesinden ve listedeki isminin karşısındaki yeri imzalamasından sonra kullanılır. Oylar, üzerinde ilçe seçim kurulu mührü bulunan ve oy verme sırasında sandık kurulu başkanı tarafından verilen zarflara konulmak suretiyle kullanılır. Seçilecek kişi sayısından fazla adayın işaretlendiği veya mühürsüz oy pusulası ve zarfla kullanılan oylar geçersiz sayılır. Seçilecek kişi sayısından az işaretlenen oylar geçerli sayılır. Oyun kimin tarafından kullanıldığı belli olacak imza, şekil ve işaret taşıyan oy pusulaları tümünden geçersiz sayılır. Seçilecek kişi sayısından fazla işaretlenen oy pusulalarında hangi organda fazla işaretlenmiş ise sadece o organa verilmiş oy geçersiz, diğer organlar geçerli sayılır.

g) Divan kurulunca, talep eden başkan adaylarının otuz dakikadan fazla olmamak üzere genel kurulda konuşma yapmalarına izin verilir.

ğ) (f) bendinde belirtilen işlemler ile (g) bendinde belirtilen konuşmalar tamamlandıktan sonra oylamaya geçilir.

h) Oylamalar tamamlandıktan sonra sandıklar açılarak oylar sandık kurullarınca sayılır, ardından her bir sandık için ayrı ayrı tasnif yapılarak, seçim sonuçları belirlenir. Sayım sırasında, seçime katılan adayların adları alt alta ve aldıkları geçerli oy adlarının hizalarına yazılır. Adayların aldıkları oylar en büyüktен en küçüğe doğru sıralanır. Asıl ve yedek üyelikler, adayların aldıkları oy sayısına göre tahsis olunur. Sona kalan üye veya temsilcilik için oyların eşit olması hâlinde, bunların arasında ad çekilmek suretiyle tahsis yapılır.

ı) Seçime ilişkin olarak yapılan iş ve işlemler sandık kurulu görevlileri tarafından tutanağa bağlanarak tutanak sandık kurulu üyeleri tarafından imzalanır. Birden fazla sandık bulunması halinde tutanaklar ile oylar ilçe seçim kurulu başkanı tarafından birleştirilir. İlçe Seçim Kurulu Başkanı olmadığı takdirde, birleştirme işlemi seçim müdürü veya sandık kurulunca da yapılabilir.

i) Oy tasnif ve sayımı bitiminde seçim sonuçları sandık kurulunca açıklanır. Seçim sonuçları, seçimi izleyen iki iş günü içinde seçim kurulu başkanı tarafından yazılı olarak ve seçim tutanakları eklenerek meslek kuruluşuna bildirilir ve bildirim izleyen gün içinde meslek kuruluşunun merkezindeki ilan tahtasında ve resmi internet sitesinde iki gün süreyle ilan edilir. İlan süresini izleyen iki gün içinde ilçe seçim kurulu başkanına itiraz edilebilir. İtirazlar

ilçe seçim kurulu başkanı tarafından incelenir ve en geç yedi gün içinde kesin olarak karara bağlanır.

(3) Yönetim kurulunca seçim yapılan hâllerde, toplantıdan yedi gün önce seçimi yapan meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu ilçe seçim kurulu başkanlığına başvurulur. Yönetim kurulu, seçimlerini, ilçe seçim kurulunca görevlendirilecek hakim gözetiminde yapar. Seçimler, başkan seçiminde aday olanlar; başkan yardımcısı seçiminde ise başkanın yazılı olarak gösterdiği adaylar arasından gizli oy, açık tasnif usulüyle yapılır. Seçim sonuçları tutanak ile tespit edilir ve birliğin resmi internet sitesinde ilan edilir.

(4) Seçimde görevli İlçe Seçim Kurulu başkanı hakim, sandık kurulu başkan ve üyeleri ile seçim büro personeline 298 sayılı Kanuna göre Yüksek Seçim Kurulunca belirlenen ücretler ödenir. Bu ücret ve diğer seçim giderleri, ilgili meslek kuruluşu tarafından karşılanır.

(5) Seçimler sırasında görevli hâkime, sandık kurulu başkanı ve üyeleri ile diğer seçim personeline karşı işlenen suçlar kamu görevlisine karşı işlenmiş suçlardan sayılır.

(6) Kanunda ve bu Yönetmelikte açıklık bulunmayan hallerde 298 sayılı Kanundaki, 6326 sayılı Kanuna aykırı olmayan hükümler uygulanır.

Genel kurulların görev ve yetkileri ile çalışma esas ve usulleri

MADDE 63 – (1) Meslek kuruluşları genel kurullarının görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Yönetim kurulunun geçmiş dönem faaliyetleri ile bilançosunu gösteren raporun, bilanço gelir ve gider hesaplarının okunup müzakere edilerek kabulü veya reddine, yönetim kurulunun ibra edilip edilmemesine ve denetim kurulu raporunun okunarak kabul edilip edilmemesine ve denetim kurulu üyelerinin ibra edilip edilmemesine karar vermek.
- b) Yeni dönem çalışma programının ve yönetim kurulu tarafından hazırlanan tahmini bütçenin görüşülerek kabulüne veya reddine karar vermek.
- c) İhtiyaç duyulan taşınmazların satın alınması veya mevcut taşınmazların satılması veya üzerinde ipotek dâhil ayni hak tesis edilmesi hususunda yönetim kuruluna yetki vermek.
- ç) Sermaye şirketi, kooperatif veya vakıf kurma ya da kurulu bulunanlara katılma kararı almak.
- d) İş, işlem veya faaliyetleri nedeniyle hukuki veya cezai sorumluluğu tespit edilen organ üyeleri hakkında dava açılmasına ve bunların görevde kalıp kalmamasına karar vermek.
- e) Yönetim Kurulu tarafından sunulan hususları görüşüp karara bağlamak.
- f) Olağan toplantılarda, katılanların beşte biri tarafından görüşülmesi, gündemden çıkarılması veya gündeme alınması önerilen konuları gündeme almak, gündemden çıkarmak veya görüşerek karara bağlamak.
- g) Kanun, bu Yönetmelik ve diğer mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek.

(2) Yeni kurulan odalar ile Birliğin ilk olağan genel kurul toplantıları hariç olmak üzere, olağan genel kurul toplantıları yönetim kurulu tarafından yapılacak çağrı üzerine üç yılda bir yapılır. Oda genel kurullarının olağan toplantıları Kasım veya Aralık ayında, Birlik genel kurulunun olağan toplantıları ise Şubat veya Mart ayında yapılır. Olağan toplantı çağrısı, toplantı tarihinden en az on beş gün önce meslek kuruluşunun resmi internet sitesinde, odalar

için ayrıca bağlı bulundukları Birliğin resmi internet sitesinde ve meslek kuruluşunun merkezindeki ilan tahtasında ilk toplantının yer, tarih, saat ve gündemi ile ilk toplantıda toplantı çoğunluğu sağlanamazsa en az bir hafta sonra olmak üzere ikinci toplantının yapılacağı yer, tarih ve saat belirtilerek duyurulur. Birlik, oda genel kurul toplantılarından en az yirmi bir gün önce bilgilendirilir.

(3) Yeni kurulan odaların ve Birliğin ilk olağan genel kurul toplantıları, kuruluş tarihlerini izleyen üç ay içinde ve odalar için merkezin bulunduğu ilde, Birlikler için ise kuruluş başvurusunda belirtilen ilde yapılır. Odaların ilk olağan genel kurul toplantısı ilgili Birlik tarafından belirlenecek olan üç oda üyesi, Birliğin ilk olağan genel kurul toplantısına ilişkin iş ve işlemler ise kurucu odaların başkanlarından oluşan bir kurul tarafından yürütülür.

(4) Olağan genel kurul toplantısını zamanında yapmayan meslek kuruluşlarının genel kurul işlemleri; odalarda bağlı olduğu Birlik, Birlikte ise Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen iki ay içinde olağan genel kurul yapılır.

(5) Genel kurullar üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır ve toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla karar alır. Olağan genel kurul çağrılarında ilk toplantıda salt çoğunluk sağlanamazsa ayrıca çağrı yapılmaksızın ve çoğunluk aranmaksızın, önceden belirlenen tarihte ikinci toplantı yapılır.

(6) Genel kurul, genel kurul üyelerinin dörtte birinin noter onaylı yazılı başvurusu üzerine yönetim kurulu tarafından olağanüstü toplantıya çağrılır. Olağanüstü toplantıda çağrıda belirlenen gündem dışında görüşme yapılamaz ve karar alınamaz. Olağanüstü toplantıyla ilgili her türlü işlem ve faaliyetler yönetim kurulunca yürütülür. Yönetim kurulunun bu görevi yerine getirmemesi veya haklı nedenlerle yerine getirememesi hâlinde bu işlem ve faaliyetler odalarda Birlik yönetim kurulu tarafından, Birlikte ise Bakanlık tarafından görevlendirilecek üç kişilik kurul tarafından yürütülür ve görevlendirmeyi izleyen bir ay içinde olağanüstü genel kurul yapılır. Mevzuat uyarınca seçim yapılmasının gerektiği haller hariç olmak üzere, olağanüstü genel kurul toplantıları için ikinci toplantı tarihi belirlenmez ve toplantıda üye sayısının salt çoğunluğu sağlanamazsa olağanüstü genel kurul toplantısı yapılamaz.

(7) Genel kurul toplantıları meslek kuruluşunun merkezinin bulunduğu ilde yapılır.

(8) Oda genel kurul toplantılarında bağlı olunan birliğin yönetim kurulu tarafından bir gözlemci görevlendirilir.

(9) Genel kurulun açılışı, meslek kuruluşunun başkanı veya belirlediği başkan yardımcısı veya yönetim kurulu üyesi tarafından yapılır. Ardından hazır bulunan genel kurul üyeleri divan kurulu seçimini yapar. Hazır bulunan genel kurul üyeleri divan kurulu için aday olabilirler veya hazır bulunan genel kurul üyeleri arasından aday gösterebilirler. Divan kurulu seçimine ilişkin iş ve işlemler meslek kuruluşunun başkanı veya belirlediği başkan yardımcısı veya yönetim kurulu üyesi tarafından yürütülür ve tutanağa geçirilir. Seçimlere ilişkin hükümler saklı olmak üzere; toplantının yönetimi divan kurulu tarafından yürütülür ve yapılan iş ve işlemler tutanağa geçirilerek imzalanır. Divan kurulu toplantı için toplantıya katılan genel kurul üyelerini kimlik denetimi yaparak ve üye listesine imza alarak tespit eder. Olağan genel kurul ilk toplantısında üye tamsayısının çoğunluğunun bulunduğu tespit edildiği

hallerde, gündemdeki diğer maddelere geçilir, üye tamsayısının çoğunluğunun bulunmadığı hallerde toplantı yapılamaz.

(10) Genel kurul toplantılarına ilgili meslek kuruluşunun organlarını üyeleri ile seçimlerde görevli kişiler dışında sadece devlet protokolü listesinde bulunanlar ile ilgili meslek kuruluşunun yönetim kurulu tarafından davet edilenler katılabilir. Genel kurul üyeleri dışındakiler konuk olarak kabul edilirler ve görevlerinin gerektirdiği haller ile yönetim kurulu tarafından önceden karara bağlanan açılış konuşmaları dışında söz alamaz ve konuşma yapamazlar.

Yönetim kurullarının görev ve yetkileri ile çalışma esas ve usulleri

MADDE 64 – (1) Meslek kuruluşlarının yönetim kurullarının görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Genel kurul kararlarının gereğini yerine getirmek.
 - b) Genel kurul gündemini hazırlamak ve genel kurulu toplantıya çağırarak.
 - c) Yıllık bilanço, faaliyet raporu ve tahmini bütçeyi hazırlayıp genel kurula sunmak.
 - ç) Bütçe içinde ödenek aktarmak.
 - d) Gerekli hâllerde başkanın teklifi üzerine sınırları açıkça belirtilmek kaydıyla meslek kuruluşunu münferit olarak temsil edecek üyeleri yetkilendirmek.
 - e) Genel kurulun verdiği yetki dâhilinde taşınmazlara ilişkin alım, satım, ipotek dâhil aynı hak tesisi ve mülkiyete ilişkin benzeri işlemleri yapmak.
 - f) Faaliyetler için gereksinim duyulan taşınmazları kiralamak ve gerekli hâllerde kira sözleşmesini feshetmek.
 - g) Faaliyetler için gereksinim duyulan taşınırları satın almak veya kiralamak, mevcutları satmak veya kiralamak.
 - ğ) Üyelik işlemlerini denetlemek.
 - h) Üyelerin mesleki faaliyetlerini denetlemek ve tüketici şikayetlerini değerlendirmek.
 - ı) Sosyal tesisler kurmak ve işletmek.
 - i) Kanun, bu Yönetmelik ve diğer mevzuatla verilen görevleri yerine getirmek.
 - j) Kanun, bu Yönetmelik ve diğer mevzuatta verilen görevleri zamanında yerine getirmeyen veya bu görevleri yerine getirirken meslek kuruluşunu zarara uğratan meslek kuruluşlarının başkanları ile yönetim kurulu üyeleri hakkında görevini kötüye kullanmaktan dolayı adli merciler nezdinde suç duyurusunda bulunmak ve zararın sorumlulukları ölçüsünde bu kişilerden tahsil edilmesini sağlamak.
- (2) Yönetim kurulları en az ayda bir kez toplanır. Olağan toplantılar yönetim kurulunca belirlenen tarihlerde yapılır. Bunun dışında yönetim kurulu başkanın çağrısı üzerine toplanır. Başkan toplantı çağrısını yazılı, faks veya elektronik posta yoluyla yapabilir.
- (3) Yönetim kurulları üye tam sayısının salt çoğunluğuyla karar alır.
- (4) Yönetim kurulları gündemli veya gündemsiz toplanabilir. Gündemli toplantılarda toplantı gündemi yazılı, faks veya elektronik postayla bildirilir. Yönetim kurulu gündemde

bulunmayan konuları da görüşüp karara bağlayabilir. Karara bağlanan hususlar ile kararın oybirliğiyle mi, salt çoğunlukla mı alındığı karara katılmayan üyeler de belirtilerek tutanağa geçirilir ve tutanak toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır.

(5) Yönetim kurulu toplantıları ilgili meslek kuruluşunun merkezinde veya başkanın önerisiyle başka bir yerde de yapılabilir.

(6) Yönetim kurulu tutanakları, her yıl Ocak ayından itibaren başlamak üzere sayı, tarih, toplantı yeri, toplantıya katılanlar ile katılmayanların mazeretleri belirtilerek her bir toplantı için ayrı ayrı düzenlenir.

Denetim kurullarının görev ve yetkileri ile çalışma esas ve usulleri

MADDE 65 – (1) Kanunun 10 uncu maddesinin dokuzuncu fıkrası uyarınca denetim kurulları en az ayda bir toplanır ve yaptıkları denetim sonuçlarını üç ayda bir yönetim kuruluna ve dönem sonunda da genel kurula rapor hâlinde sunar. Aylık olağan toplantılar denetim kurulunca belirlenen tarihlerde yapılır. Bunun dışında denetim kurulu başkanın çağrısı üzerine toplanabilir. Başkan toplantı çağrısını yazılı, faks veya elektronik posta yoluyla yapabilir.

(2) Denetim kurulları gündemli veya gündemsiz toplanabilir. Gündemli toplantılarda toplantı gündemi belirtilerek yazılı, faks veya elektronik postayla yapılır. Denetim kurulu, gündemde bulunmayan konuları da görüşüp karara bağlayabilir. Toplantıda görüşülen veya karara bağlanan hususlar, karar alınan hallerde kararın oybirliğiyle mi, oyçokluğuyla mı alındığı karara katılmayan üyeler de belirtilerek tutanağa geçirilir ve tutanak toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır.

(3) Oda denetim kurulu toplantıları oda merkezinde yapılır. Birlik denetim kurulu toplantıları ise Birlik merkezinde veya Denetim Kurulu başkanının önerisiyle gerekli bilgi ve belgelerin kendisine ulaştırılması neticesinde uygun göreceği başka bir yerde de yapılabilir.

(4) Denetim kurulları, olağan genel kurul toplantısından en az bir ay öncesinde ve başkanın uygun göreceği diğer tarihlerde denetim yapar.

(5) Yapılan her denetim sonucunda bir denetim raporu düzenlenir. Denetim raporu sadece hukuka ve mali kurallara uygunluk hususlarında oy çokluğuyla düzenlenir, muhalif üyeler gerekçelerini rapora eklemek zorundadır. Denetim raporları genel kurul toplantısından en az bir hafta önce genel kurul üyelerinin incelemesine sunulur ve genel kurulda okunur.

(6) Beşinci fıkra hükümleri saklı kalmak kaydıyla denetim kurulları oy çokluğuyla alacakları kararlarla, hukuka ve mali kurallara uygunluğuna dair tereddüt duydukları hususları yönetim kuruluna bildirir.

(7) Denetim kurullarının sekretarya hizmetleri ilgili meslek kuruluşu tarafından yürütülür.

Aylık ücretler ve huzur hakları

MADDE 66 – (1) Meslek kuruluşlarının yönetim ve denetim kurulu üyeleri ile Birlik disiplin kurulu üyelerine ve oda ve Birlik başkanı ile başkan yardımcılara ödenecek aylık ücretler ve huzur hakları aşağıda belirtilen sınırları geçmemek ve bu sınırların yüzde ellisinin altına düşmemek üzere ilgili meslek kuruluşunun genel kurulu tarafından belirlenir:

a) Yönetim Kurulu üyeleri için, odalarda aylık veya toplantı başına brüt asgari ücretin 1/3'ü, Birlikte aylık brüt asgari ücretin 1/2'si.

b) Oda ve Birlik başkanı için aylık ücret olarak, üye sayısı 500'ün altında olan odalarda bir asgari ücret, 500 ilâ 1000 arasında olan odalarda asgari ücretin iki katı, 1000 ilâ 1500 arasında olan odalarda asgari ücretin üç katı, 1500 ve üzerinde olan odalarda ise asgari ücretin dört katı, Birlikte asgari ücretin altı katı.

c) Oda ve Birlik başkan yardımcıları için, birden fazla meslek kuruluşundan ücret alınan hallerde toplam ücretin asgari ücretin üç katını aşmaması kaydıyla, başkan için belirlenen ücretin 1/3'ü.

ç) Denetim Kurulu üyeleri için, odalarda asgari ücretin 1/3'ü kadar aylık ücret veya toplantı başına huzur hakkı, Birlikte asgari ücretin 1/2'si kadar aylık ücret veya toplantı başına huzur hakkı.

d) Birlik disiplin kurulu üyelerine asgari ücretin 1/2'si kadar aylık ücret veya toplantı başına huzur hakkı.

(2) Birinci fıkrada belirtilen ücretler ve huzur hakları, brüt asgari ücret üzerinden net olarak ödenir. Aylık ücret alanlara ayrıca huzur hakkı ödenmez.

(3) Meslek kuruluşlarında çalışacak personelin ücretlerinin tespitinde meslek kuruluşunun yönetim kurulu yetkilidir.

(4) Birliğin yönetim, denetim ve disiplin kurulu toplantılarına katılacak kurul üyelerinin ulaşım, konaklama ve diğer zaruri giderleri Birlik tarafından, genel kurula katılacak delegelerin ulaşım giderleri odalar, konaklama ve diğer zaruri giderleri ise Birlik tarafından karşılanır.

Denetim ve gözetim

MADDE 67 – (1) Bakanlık görevlendirilecek yetkili personel eliyle meslek kuruluşlarının her türlü iş, işlem, faaliyet ve hesaplarını denetleme yetkisini haizdir.

(2) Meslek kuruluşları, Bakanlık denetim görevlilerine denetim esnasında her türlü bilgiyi vermek, belgeyi ibraz etmek ve talep edilen belgelerin birer örneğini vermekle yükümlüdür.

(3) Kanunun 10 uncu maddesinin onaltıncı fıkrası uyarınca, meslek kuruluşları amaçları dışında herhangi bir faaliyette bulunamazlar. Kuruluş amaçları dışında faaliyet gösteren veya bu kanunda belirtilen asli görevlerini Bakanlığın uyarısına rağmen yerine getirmeyen meslek kuruluşlarının sorumlu organlarının görevlerine son verilmesine Bakanlığın veya bu kuruluşların bulundukları yer Cumhuriyet Savcılığının istemi üzerine o yerdeki asliye hukuk mahkemesince karar verilir. Görevlerine son verilen organların yerine Kanun ve bu Yönetmelikteki usul ve esaslara göre en geç üç ay içinde yapılacak genel kurul toplantısına kadar odalar Birlik tarafından, Birlik ise Bakanlık tarafından görevlendirilen üç kişilik kurul tarafından yönetilir. Görevlerine son verilen organ üyelerinin her türlü hukuki ve cezai sorumlulukları saklıdır. Organların bu fıkra hükümleri gereğince görevlerine son verilmesine neden olan ve mahkeme kararında belirtilen tasarrufları hükümsüzdür.

(4) Birlik, görevlendirilecek yetkili personel eliyle, kendisine üye odaların her türlü iş, işlem, faaliyet ve hesaplarını denetleme yetkisini haizdir. Birlikçe görevlendirilen yetkili personele denetim esnasında istenilen her türlü belge, bilginin sunulması, talep edilmesi halinde birer örneğinin verilmesi zorunludur.

(5) Denetimlerde gerekli kolaylığın sağlanmaması halinde Kanun hükümleri uyarınca işlem yapılır.

İşbirliği

MADDE 68 – (1) Bakanlık turist rehberliği hizmetleri ile ilgili her türlü faaliyetin Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde icra edilmesini sağlamak ve mevzuata aykırı şekilde icra edilmesini önlemek amacıyla meslek kuruluşları ile işbirliği yaparak gerekli tedbirleri alır.

Sicillerin tutulması

MADDE 69 – (1) Meslek sicilleri odalar tarafından tutulur ve sicil işlemleri gecikmeksizin Birliğe bildirilir. Birlik veri tabanı oluşturur, bu veri tabanını güncel tutar ve Bakanlığın kullanımına sunar. Turist rehberlerine ait bütün kayıtlara esas teşkil eden belgeler, tarih sırası ile tasnif edilerek, üzerine ilgilinin sicil numarası yazılmış bir dosyaya konulur ve sicil numarasına göre arşivlenerek muhafaza edilir. Sicil işlemlerinden sorumlu meslek kuruluşu personeli sicil kayıtlarını mevzuat ve gerçeklere uygun olarak tutar ve takibini yapar. Sicil bilgileri Bakanlık ve turist rehberleri ile kanuni zorunluluk dışında hiçbir kurum, kuruluş ya da kişilere verilemez ve kullandırılmaz.

ALTINCI BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Sınav ve uygulama gezisi

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden önce Bakanlıkça yapılan seçme sınavlarında başarılı olan, ancak 25/11/2005 tarihli ve 26004 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan mülga Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 6 ncı maddesi gereğince kurslara, uygulama gezilerine, bitirme ve bütünleme sınavlarına katılamayan kursiyerlerin hakları ilk açılacak sertifika programı için bir defaya mahsus olmak üzere saklıdır.

(2) Bu Yönetmeliğin yayım tarihinden önce, gerekli koşulları yerine getirerek, Birlik tarafından düzenlenen uygulama gezilerine katılarak bölge ekletmeye hak kazanan turist rehberleri ile bu şekilde tüm bölgeleri tamamlayan ve bölgesel turist rehberliğinden ülkesel turist rehberliğine geçmek isteyen turist rehberlerinin hakları, 17 nci maddenin birinci fıkrasında belirtilen her bir bölgede en az iki yıl çalışmış olmak koşulu aranmaksızın bir defaya mahsus olmak üzere saklı olup, ülkesel turist rehberliğine geçmek isteyen turist rehberleri yapılacak bitirme veya bütünleme sınavlarında başarılı olmaları halinde ülkesel turist rehberi olmaya hak kazanırlar.

Taban ücret tarifiesi

GEÇİCİ MADDE 2 – (1) 6326 sayılı Kanun hükümlerine göre yeni taban ücret tarifiesi belirlenene kadar mevcut taban ücret tarifesinin uygulanmasına devam olunur.

Tutanak

GEÇİCİ MADDE 3 – (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren yeni tutanaklar hazırlanıncaya dek daha önce Birlik tarafından hazırlanmış ve Bakanlıkça onaylanmış tutanaklar kullanılır.

Yürürlük

MADDE 70 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 71 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Turist Rehberleri Birliği Yönetim Kurulu yürütür.

_(1) 12/1/2019 tarihli ve 30653 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan değişiklik ile bu maddeye ikinci fıkra eklenmiş, mevcut ikinci fıkra üçüncü fıkra olarak teselsül ettirilmiş ve sonuna dördüncü fıkra eklenmiştir.

(2) 12/1/2019 tarihli ve 30653 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan değişiklik ile bu bu maddeye ikinci fıkra eklenmiş, mevcut ikinci fıkra üçüncü fıkra olarak teselsül ettirilmiş ve sonuna dördüncü fıkra eklenmiştir.



EK 7- Profesyonel Turist Rehberinin Mesleki Görevleri, İşlemleri ve Başarı Ölçütleri

KOD	GÖREVLER	İŞLEMLER	BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) eylemlerini gerçekleştirmek	*Eğitimlerde ve tatbikatlarda bulunmak	-İSG ile ilgili hizmet içi ve hizmet dışı eğitimleri alır ve öğrenilenleri meslekte kullanır. -İSG hakkında bilgi ve yeteneklerini tazeler, yenilikleri izler. -Risk etkeninin belirlenmesi ve düşürülmesine ilişkin çaba gösterir. -İSG materyallerinin kontrol ve denetimini yapar vb.
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	*Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek *Çevresel risklerin azaltılmasını sağlamak	-Çevre koruma konusunda hizmet içi ve hizmet dışı eğitimlere yer alır. -Eğitimlerde öğrendiklerini mesleğinde uygular, bilgi ve becerilerini tazeler. -Doğal kaynakların verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanılmasını sağlar. -Çalışırken yapılan faaliyetlerin çevresel etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarında bulunur vb.
C	Kalite yönetim sistemini uygulamak	*Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek	-Acentesinin ve tur süresince etkileşimde bulunduğu tüm işletmelerin hizmet kalite standartlarına uygun şekilde hizmet vermelerine katkı sağlar. -Kalite yönetimi eğitim uygulamalarına katılır. -Eğitimde öğrendiklerini mesleğinde gerçekleştirir, bilgi ve becerilerini tazeler vb.
D	İş organizasyonu yapmak	*Kişisel hazırlık yapmak *İşi ile ilgili hazırlık yapmak *Tur öncesi hazırlık yapmak	-Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular. -Kullandığı materyallerin programına uygun olacak şekilde hazırlığını yapar. -Rehberlik kimlik kartını görülecek şekilde takar. -Tur programının hazırlık aşamasında seyahat acentesi ile işbirliği yapar. -Misafirlerle acentenin istediği şekilde ilgilenir ve çalışma arkadaşlarının da bu talimatlar doğrultusunda ilgilenip ilgilenmediğini denetler vb.
E	Tur operasyonunu yürütmek	*Çalışanları denetlemek *Tur araç ve gereçlerini denetlemek *Operasyonu denetlemek	-Tur için otobüs şoförü, yardımcı personel gibi yeterli personelin bulunup bulunmadığını ve bu personellerin çalışma kurallarına uyup uymadığını denetler. -Tur esnasında çalışan personellerin tutum ve davranışlarını gözlemler, olumsuz bir durumda olaya müdahale eder, acenteye bilgi verir. -Tur aracının ve donanımlarının acente tarafından istenilen niteliklere uyup uymadığını kontrol eder vb.
F	Tur sonu işlemlerini yürütmek	*Tur sonu işlemlerini denetlemek *Acente ile bağlantı kurmak	-Anket formlarını dağıtır ve doldurulmasını sağlar. -Tur sonunda teşekkür ve veda konuşması yapar. -Tur aracında misafirler tarafından unutulmuş eşya olup olmadığını veya kullanılan malzemelerin hasar görüp görmediğini denetler. -Varsa unutulmuş eşyaları ve turla ilgili raporu acenteye teslim eder vb.
G	Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek	*Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek *Kurs ve seminerlere katılmak	-Her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri izler. -İşi ile ilgili görsel materyalleri takip eder. -Öğrendiği bilgileri mesleğinde uygular ve meslektaşlarıyla paylaşır. -Acentenin ya da kendisinin istediği ve önerdiği kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, fuar, kurs, yönetmelikle belirlenen hizmet içi eğitim seminerleri) katılım sağlar vb.

EK 8- Turist Rehberliği Birliği' ne Kayıtlı Olan Rehber Odaları ve Yetkili Olduğu İller

Turist Rehberliği Birliği'ne Kayıtlı Rehber Odaları	Yetkili Olduğu İller
1. Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ADRO)	Adana, Osmaniye, Mersin
2. Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO)	Ankara, Bartın, Çankırı, Çorum, Eskişehir, Karabük, Karaman, Kastamonu, Kırıkkale, Konya, Zonguldak, Afyonkarahisar
3. Antalya Turist Rehberleri Odası (ARO)	Antalya, Burdur, Isparta
4. Aydın Turist Rehberleri Odası (ATRO)	Aydın, Denizli
5. Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (BURO)	Bursa, Kütahya
6. Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ÇARO)	Balıkesir, Çanakkale, Tekirdağ
7. Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası (GARO)	Gaziantep, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya,
8. İstanbul Turist Rehberleri Odası (İRO)	Bolu, Düzce, Edirne, İstanbul, Kocaeli, Sakarya, Yalova, Kırklareli
9. İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO)	İzmir, Manisa, Uşak
10. Muğla Turist Rehberleri Odası (MUTRO)	Muğla
11. Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO)	Aksaray, Kayseri, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Sivas, Yozgat
12. Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ŞURO)	Adıyaman, Ağrı, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Elazığ, Hakkari, Mardin, Muş, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak, Tunceli, Van
13. Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası (TRO)	Amasya, Ardahan, Artvin, Bayburt, Erzincan, Erzurum, Giresun, Gümüşhane, Iğdır, Kars, Ordu, Rize, Samsun, Sinop, Tokat, Trabzon

Kaynak: tureb.org.tr/tr/Oda, 01.12.2020

EK 9- Ön Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksekokulları

Üniversite	Meslek Yüksekokulu	Bölüm	Kontenjan
Akdeniz Üniversitesi	Demre Dr. Hasan Ünal MYO	Turist Rehberliği	55
Ankara Üniversitesi	Beypazarı MYO	Turist Rehberliği	65; KKTC: 2
Antalya Akev Üniversitesi	Antalya Akev MYO	Turist Rehberliği	Burslu: 5 %50 indirim: 25
Bingöl Üniversitesi	Bingöl Sosyal Bilimler MYO	Turist Rehberliği	20
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Yeşilova İsmail Akın MYO	Turist Rehberliği	35
Bursa Uludağ Üniversitesi	İznik MYO	Turist Rehberliği	50
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Ayvacak MYO	Turist Rehberliği	60; İ.Ö*.: 40
Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi	Turizm ve Otelcilik MYO	Turist Rehberliği	30
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Yalvaç MYO	Turist Rehberliği	40
İstanbul Arel Üniversitesi	İstanbul Arel MYO	Turist Rehberliği	Burslu: 6 %50 indirim: 34 İ.Ö. Burslu: 6 İ.Ö.%50 indirim: 34
İstanbul Aydın Üniversitesi	Anadolu Bil MYO	Turist Rehberliği (İngilizce)	Burslu: 7 %50 indirim: 38
İstanbul Ayvansaray Üniversitesi	Plato MYO	Turist Rehberliği (Uzaktan Öğretim)	Burslu: 9 %50 indirim: 51
İstanbul Gelişim Üniversitesi	İstanbul Gelişim MYO	Turist Rehberliği	Burslu: 9 %50 indirim: 51
Kapadokya Üniversitesi	Kapadokya MYO	Turist Rehberliği	Burslu: 8 %50 indirim: 47 Uzaktan Öğretim Burslu: 24 Uzaktan Öğretim %25 Burs: 136
Karabük Üniversitesi	Safranbolu MYO	Turist Rehberliği	30
Kocaeli Üniversitesi	Kartepe Turizm MYO	Turist Rehberliği	60
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi	Çavdarhisar MYO	Turist Rehberliği	30
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi	Kütahya Sosyal Bilimler MYO	Turist Rehberliği	60
Malatya Turgut Özal Üniversitesi	Kale Turizm ve Otel İşletmeciliği MYO	Turist Rehberliği	35
Marmara Üniversitesi	Marmara Sosyal Bilimler MYO	Turist Rehberliği	55
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Marmaris Turizm MYO	Turist Rehberliği	60; İ.Ö.: 55
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Ortaca MYO	Turist Rehberliği	50
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz MYO	Turist Rehberliği	80; İ.Ö.: 60
Selçuk Üniversitesi	Akşehir MYO	Turist Rehberliği	40
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat MYO	Turist Rehberliği	40
Selçuk Üniversitesi	Silifke Taşucu MYO	Turist Rehberliği	50
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van MYO	Turist Rehberliği	45
Kıbrıs İlim Üniversitesi (KKTC-Gime)	Uygulamalı Bilimler MYO	Turist Rehberliği (İngilizce)	Burslu: 5 %50 indirim: 25

Kaynak: 2020 YÖK Atlas ve Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Klavuzu. *: ikinci öğretim

EK 10- Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakülteler/Yüksekokullar

Üniversite	Fakülte	Bölüm	Kontenjan
Adıyaman Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	40
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	50; İÖ: 40
Akdeniz Üniversitesi	Manavgat Turizm	Turizm Rehberliği	60; İÖ: 50
Akdeniz Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	50
Aksaray Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	40
Anadolu Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	40; KKTC: 2
Atatürk Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	30
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	50; İÖ: 40
Balıkesir Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	60; İÖ: 40
Batman Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	30
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	40
Çanakkale 18 Mart Üniversitesi	Turizm	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	50
Ege Üniversitesi	Çeşme Turizm	Turizm Rehberliği	55
Erciyes Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	60
Gümüşhane Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	50
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	40
İskenderun Teknik Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	20
İstanbul Üniversitesi	Gelişim İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler	Turizm Rehberliği	Burslu: 8; %50 indirimli: 42
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	60
Karabük Üniversitesi	Safranbolu Turizm	Turizm Rehberliği	30
Kastamonu Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	50
Kırklareli Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	40
Mardin Artuklu Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	30
Mersin Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	60
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	60
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	50
Niğantaşı Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Ücretli: 1; Burslu: 6; %50 indirimli: 36
Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	50
Pamukkale Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	60
Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	60; İÖ: 40
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat Turizm	Turizm Rehberliği	40
Selçuk Üniversitesi	Turizm	Turizm Rehberliği	30
Sinop Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	40; İÖ: 35
Yaşar Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Ücretli: 3; Burslu: 4; %50 indirimli: 23
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	Karadeniz Ereğli	Turizm Rehberliği	40

Kaynak: 2020 YÖK Atlas ve Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Klavuzu'ndan derlenmiştir.

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI	Dilara BAHTİYAR SARI
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Ertuğrul Gazi Anadolu Lisesi
Lisans Diploması	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi
Yüksek Lisans Diploması	Akdeniz Üniversitesi
Tez Konusu	Ekolojik oteller kapsamında ekoturistlerin kişilik özellikleri, motivasyonları ve memnuniyetleri arasındaki ilişki: Ege - Akdeniz bölgesi alan araştırması
Yabancı Dil / Diller	İngilizce
BİLİMSEL FAALİYETLER	
Ulusal/Uluslararası Kitaplarda Bölümler Bahtiyar Sarı, D. (2021). <i>Ecological Farm (Hotel) Tourism, Sample Practices And Eco-Certifications To Protect The Environment</i>. (ed., Azad Kumar vd.), Environmental Pollution and its Remediation, ISBN: 978-93-92929-10-6, Blue Hill Publication, India, Patna Bihar Bahtiyar Sarı, D. (2017). <i>Hüzün Turizmi Bağlamında Xanthos Antik Kenti</i>.(ed., Bedia Koçakoğlu vd.), Antalya Kitabı Selçuklu'dan Cumhuriyet'e Sosyal Bilimlerde Antalya 1, ISBN: 978-605-2338-71-1, Palet Yayınları, Türkiye, Antalya Ulusal / Uluslararası Dergilerde Yayınlanan Makaleler Bahtiyar Sarı, D., Akıncı, Z. (2020). “ Kadın ve Turizm Konulu Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi”, <i>Türk Turizm Araştırmaları Dergisi</i>, 4(1): 557-566. Kasalak M.A., Bahtiyar D., Bahar M. (2019). “Türkiye’de Ege-Akdeniz Bölgelerindeki Ekolojik Otelleri Ziyaret Eden Ekoturistlerin Memnuniyetlerinin Ölçülmesine Yönelik Alan Araştırması”, <i>International Rural Tourism and Development Journal (Uluslararası Kırsal Turizm ve Kalkınma Dergisi)</i>, 3(1): 11-18. Bahtiyar Sarı, D.,Gülmez, M., Şahin, İ. (2019). “Küreselleşmenin Ekonomik Ve Sosyolojik Etkileri:1997’den Günümüze Bibliyografi Tabanlı Sistemik Derleme Çalışması”<i>Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi</i>, 20 (1): 241-259. Bahtiyar Sarı, D., Tetik, G. N. (2019). “Gastronomi Turizmi Kapsamında Bulgaristan Göçmenlerinin Yemek Kültürü” <i>ANASAY Dergisi</i>, 8: 73-88. Kasalak, M. A., Yurcu, G., Akıncı, Z., Bahtiyar Sarı, D. (2018). “ Ekolojik Çiftliklerin Ekoturizm Girişimciliği Kapsamında Değerlendirilmesi: Antalya İli Alan Araştırması”. <i>Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi</i>, 10(18): 221-240. Bahtiyar Sarı, D. (2017). “Yeşil Konaklamanın Yeni Adresi Eko-localar”. <i>TourismToday Dergisi</i>, Eylül-Ekim Sayısı, s. 96-97. Bahtiyar Sarı, D. (2017). “Dünya’ya Açılan Çin Pazarında Kırmızı Turizm”. <i>General Management Turizm&Yönetim Dergisi</i>, 109.Sayı, s. 113. Kasalak, M. A., Bahtiyar Sarı, D. (2017). “Ekoturistlerin Özellikleri ve Seyahat Etme	

Motivasyonları” *Researcher: Social Science Studies*, 5(4): 503-512.

Bahtiyar, D., Kasalak, M. A. (2017). “Ekolojik Otellerin Etkilerinin Değerlendirilmesi: Dünya ve Türkiye’deki Örnek Ekolojik Oteller”. *The Journal Of Kesit Academy*, 10: 362-381.

Kasalak, M. A., Bahtiyar, D. (2017). “ Ege ve Akdeniz Bölgelerini Seyahat Eden Ekoturistlerin Sosyo Demografik Özellikleri ve Motivasyonları Üzerine Bir Araştırma”. *The Journal of International Social Research*, 10(52): 1088-1096.

Aksu A.A., Bahtiyar D., Deveci İ. (2017).”The Role And Importance of Turkish Convention Bureaus”, *Journal of Research in Business and Management*, vol.5, pp.46-56.

Aksu, A. A., Bahtiyar, D., Deveci, İ. ve Koç, Y. (2016). “Calculating the Cost of Turnover at 5-Star Hotels in Turkey between 2000 and 2016”. *Turizam*, 20(4): 168–179.

Hakemli Kongre / Sempozyumların Bildiri Kitaplarında Yer Alan Yayınlar

Yüzbaşıoğlu, N., Bahtiyar Sarı, D., Topsakal, Y. (2021). “Turizm Bilgi Teknolojisi Araştırmalarının Eğilimi”, *Turizmde Geleceği Anlamak: Akıllı Turizm, Hazırlıklar ve Çözümler Kongresi*, Nevşehir, 23-25 Haziran 2021, pp.261.

Bahtiyar Sarı, D., Yüzbaşıoğlu, N. (2021). “Slovakya’da Ekoturizm: İlgili Literatür Kapsamında Bir Derleme Çalışması”, *5.Uluslararası Mardin Artuklu Bilimsel Araştırmalar Konferansı*, Mardin, 12-15 Ocak 2021, pp.80.

Bahtiyar Sarı, D., Tetik G. N. (2021). “Dış Kaynak Kullanımı: Antalya İlinde Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri Üzerine Nitel Bir Araştırma”, *5.Uluslararası Mardin Artuklu Bilimsel Araştırmalar Konferansı*, Mardin, 12-15 Ocak 2021, pp.82.

Bahtiyar Sarı, D., Yıldızay, M., Giritlioğlu, İ. (2021). “Covid-19 Pandemisinin Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisi: Şanlıurfa İli Örneği”, *14.Uluslararası Güncel Araştırmalarla Sosyal Bilimler Kongresi*, Antalya, 27-29 Ekim 2021, pp.60

Akıncı Z., Bahtiyar D., Kasalak M.A. (2019). “Erişilebilir Turizm Bağlamında Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerini Değerlendirilmesi ile İlgili Yapılan Çalışmaların Analizi”, *11th International Conference of Strategic Research on Scientific Studies and Education(ICoSReSSE)*, Antalya, 8-10 Kasım 2019, pp.337-359

Akıncı, Z., Bahtiyar Sarı, D., Kasalak, M. A. (2019). “Bibliometric Analysis of Studies Related to Perspectives of The Managersworking In Accommodation Enterprises On Accessible Tourism:2006-2019 Period ”, *4. International Tourism Congress*, Eskişehir, 16-19 Ekim 2019, vol.1, no.1, pp.17-24

Bahtiyar Sarı, D., Kasalak M. A., Akıncı Z. (2019). “Türkiye’de Ege-Akdeniz Bölgelerindeki Ekolojik Otelleri Ziyaret Eden Ekoturistlerin Memnuniyetlerinin Ölçülmesine Yönelik Alan Araştırması”. *III. International Rural Tourism and Development Congress*: 13-16 Haziran 2019 Muğla, pp. 78.

Bahtiyar Sarı, D., Şahin, İ., Gülmez, M. (2018). “Küreselleşmenin Ekonomik ve Sosyolojik Etkileri: 1997’den Günümüze Bibliyografi Tabanlı Sistemik Derleme Çalışması”. *4. SCF International Conference on "Economic and Social Impacts of Globalization" and "Future of Turkey-EU Relations*, Nevşehir Kapadokya, 26-28 Nisan 2018.

Bahtiyar Sarı, D. (2017). “Hüzün Turizmi Bağlamında Xanthos Antik Kenti”. *Uluslararası Antalya Kongresi*: 1-3 Mart 2018 Antalya, s. 1293-1306.

Bahtiyar, D. (2016). “Rize’nin Çamlıhemşin İlçesinin Alternatif Turizm Çeşitleri

Yönünden Değerlendirilmesi''. *II. Rize Sempozyumu*. 4-6.11.2016 Rize, s. 575-591.

Bahtiyar, D., Sarı, U. ve Kasalak, M. A. (2016). ''Botanik Turizmi ve Rize Örneği''. *II. Rize Sempozyumu*. 4-6.11.2016 Rize, s. 561-574.

Bahtiyar, D., Kasalak, M. A. ve Akıncı, Z. (2016). ''Yerel Halkın Bakış Açısıyla Kırsal Turizm: Geyikbayır Örneği''. *17. Ulusal Turizm Kongresi*: 20-23.10.2016 Muğla, s. 1180-1189.

Kasalak, M. A., Akıncı, Z., Bahtiyar, D. ve Kasalak, Ç. (2016). ''Ekolojik Çiftliklerde Rekreatif Aktivitelerin İncelenmesi: Muğla Örneği''. *17. Ulusal Turizm Kongresi*: 20-23.10.2016 Muğla, s. 1416-1424.

Akıncı, Z., Kasalak, M. A. ve Bahtiyar, D. (2016). ''Sakin Şehir Politikaları: Dünya'dan ve Türkiye'den Örnekler''. *3. International Congress Of Tourism Management Researches*: 20-22.05.2016 Antalya, s. 866-880.

Kasalak, M. A. ve Bahtiyar, D. (2016). ''Yerel Halkın Bakış Açısına Göre Kırsal Turizm ve Sürdürülebilirlik: Antalya-Konyaaltı İlçesi Örneği''. *5. Ulusal Kırsal Turizm Kongresi*: Marmaris-Muğla:18-22.05.2016

Demirdiken, G., İsayeva, Sevinç ve Bahtiyar, D. (2016). ''Terrorism and Its Impacts On Turkish Tourism Industry''. *I. International Conference On Tourism Dynamics And Trends*, 4-7.05.2016 Antalya, s. 356-360.

Güzel, Ö., Gülmez, M. ve Bahtiyar, D. (2016). ''Sürdürülebilir Turizm Literatür İncelemesi: Prensipler ve Teknikler Kapsamında Ele Alınan Konular (1990-2016)''. *II. Ulusal Sürdürülebilir Turizm Kongresi*, 28-30.04.2016 Antalya, s. 43.

İŞ DENEYİMİ

Stajlar	Travel 4u (Rezervasyon & Operasyon)
İş Deneyimi	HMBRGR Homemade Burger 2019 – 2020
	Tourismtoday, Turizmhaberleri Köşeyazarlığı 2017 – 2019
	53. International Antalya Film Festivali (Mystaff) 2016
	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI Ücretli Öğretmenlik 2014 – 2016
	Bambino Jewelry Yaz sezonu 2011 - 2011
	Grand Özçelik Hotel Yaz sezonu 2010 - 2010

Projeler	1.Engelli Dostu Otel İşletmeleri Standartlarının Belirlenmesi ve Düzenlenmesi BAP GÜDÜMLÜ PROJE, AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI TARAFINDAN DESTEKLİ BİLİMSSEL ARAŞTIRMA PROJESİ, ARAŞTIRMACI 2.Unesco Yaratıcı Şehirler Ağındaki Gaziantep Gastronomi Turizminde Yükseliyor Diğer kamu kuruluşları (Yükseköğretim Kurumları hariç), EĞİTMEN
Çalıştığı Kurum	Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik MYO

