

Seyahat Acentası Temsilcilerinin Çalışma Sürecinde Yaşadıkları Sorunların İncelenmesi: Kuşadası Örneği (Investigation of the Problems Experienced by Travel Agency Representatives in the Working Process: The Case of Kusadası)

* Berkant KIYKAÇ^a , Ülker ÇOLAKOĞLU^b

^a Hakkari University, Çölemerik Vocational School, Department of Tourism and Hotel Management, Hakkari/Türkiye

^b Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Aydın/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 10.11.2023

Kabul Tarihi: 27.12.2023

Anahtar Kelimeler

Turizm sektörü

Çalışma

Seyahat acentası

temsilcileri

Öz

Bu araştırmanın amacı, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma sürecinde yaşadıkları sorunları incelemektir. Literatürde temsilcilerin çalışmalarını inceleyen yeterli sayıda araştırma olmadığı görülmektedir. Mevcut araştırmalar, daha çok profesyonel turist rehberlerinin çalışmalarına odaklanmakta ve temsilcilerin çalışmaları göz ardı edilmektedir. Bu bağlamda, araştırma keşifsel bir nitelik taşımaktadır. Araştırma kapsamında, toplamda iç ve dış turizm pazarlarında çalışan 24 seyahat acentası temsilcisiyle yarı-yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme verileri, araştırma sahasında alınan kısa notlar ile desteklenmiştir. Elde edilen veriler, içerik analizi tekniğiyle çözümlenmiştir. Temsilcilerin çalışma sürecinde karşılaştıkları sorunlar, hizmet sağladıkları üç alan (otel-havalimanı transferleri ve günübirlik turlar) üzerinden incelenmiştir. Böylece, temsilcilerin çalışmakta oldukları seyahat acentası, çalışma sürecinde sorumlu oldukları oteller ve çalışma paydaşlarından kaynaklı yaşadıkları sorunlar detaylı bir şekilde incelenmiştir. Örneğin, Post-Fordist dönemdeki esnek üretim biçiminin bir sonucu olan esnek çalışma saatlerinin, temsilcilerin tüm hayatlarını işe bağımlı hale getirmesi önemli sorunlardan biri olarak saptanmıştır. Temsilcilerin COVID-19 salgını sürecinde yaşadığı çalışma sorunları da bu araştırma kapsamında ele alınmıştır. Araştırma sonuçları, temsilcilerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerektiğini açıkça ortaya koymuştur. Araştırma, seyahat acentası yöneticilerine ve gelecek araştırmalara getirilen önerilerle son bulmuştur.

Keywords

Tourism sector

Work

Travel agency representatives

Abstract

The purpose of this research is to determine the working problems of travel agency representatives. It is seen that there are not enough studies in the literature examining the work of the representatives. Existing research focuses more on the work of professional tourist guides and the work of representatives is ignored. In this context, the research is exploratory in nature. In the research, semi-structured interviews were conducted with 24 travel agency representatives working in domestic and foreign tourism markets. Interview data were supported by short notes taken in the field of research. The obtained data were analyzed by content analysis technique. The problems faced by the representatives during the working process were investigated over the three areas they provide service (hotel-airport transfers and daily tours). Thus, the problems experienced by the representatives due to the travel agency they work for, the hotels they are responsible for during the work process, and their work stakeholders were investigated in detail. For example, it has been identified as one of the important problems that flexible working hours, which are a result of the flexible production style in the Post-Fordist period, make representatives dependent on work for their entire lives. The working problems experienced by the representatives during the COVID-19 outbreak are also investigated within the scope of this research. The research results clearly demonstrated that the working conditions of representatives need to be improved. The research ended with suggestions for travel agency managers and future research.

* Sorumlu Yazar

E-posta: berkantkiyak@hakkari.edu.tr (B. Kıykaç)

GİRİŞ

Seyahat acentası temsilcileri, destinasyonlarda turistlere refakat hizmeti sağlayan, tatilleri sürecinde turistlerin istek ve ihtiyaçları ile ilgilenen ve aynı zamanda turistlere; jeep safari, rafting, hamam turu, gece turu, tekne turu gibi günlük tur satışları yapmakla sorumlu olan karşılayıcı acenta personelleridir. Görev tanımları gereği turistler ile sürekli etkileşim halinde bulunmaktadır (Türker, 2016). Temsilcinin çalışma sürecinde yaşadığı herhangi bir sorunu veya olumsuzluğu turiste yansıtması turist üzerinde memnuniyetsizlik yaratma potansiyeline sahiptir. Söz konusu memnuniyetsizliğin Türkiye turizm sektörü için olumsuz etkileri olacaktır (Yılmaz & Oktay, 2018: s.107). Bu yönde, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma süreçlerinin incelenmesi ve yaşadıkları “gerçek” sorunların belirlenmesi önem taşımaktadır.

Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda “seyahat acentası temsilcileri” özelinde yeterli sayıda araştırma olmadığı belirlenmiştir. Acenta temsilcilerine ilişkin literatürdeki araştırmalarda, acenta temsilcilerinin çalışmalarının hizmet etkileşimleri (Adib & Guerrier, 2001), cinsiyet yapısı (Guerrier & Adib, 2004), duygusal emek (Guerrier & Adib, 2003), satış işi (Efendi, 2008; Türker vd., 2015; Türker, 2016), kültürel adaptasyon (Ergün, 2012) ve ilişkisel iş (Aslan vd., 2019) gibi konular özelinde incelendiği tespit edilmiştir. Bazı araştırmalarda ise göçmen ve yabancı işçilerin çalışma sorunları (Lordoğlu, 2007; Lordoğlu, 2009; Ekiz Gökmen, 2011; Ekiz Gökmen; 2018; Deniz & Özgür, 2010; Benli vd., 2019) ile ilişkili olarak acenta temsilcilerinin çalışma sorunlarına da dikkat çekilmiştir.

Literatürde direkt olarak acenta temsilcilerinin çalışma sorunlarını inceleyen çok az sayıda araştırma mevcuttur (Şenol & Aliyev, 2015; Yılmaz & Oktay, 2018). Söz konusu araştırmalar ise, temsilcilerinin çalışma sorunlarını nicel desenli tümdengelsel yöntem ve Rus acenta temsilcileri örnekleme ile sınırlı olarak incelemiştir. Ancak, farklı pazarlarda (Alman, Türk, İngiliz ve Fransız gibi) çalışan temsilcilerin çalışma sorunları, çalışma sürecinin hizmet sunulan pazarın niteliğine göre nasıl şekillendiği, temsilcilerin çalışma sürecinde diğer paydaşlar ile ilişkileri (otel çalışanları, acenta operasyon çalışanları, iş arkadaşları ve turistler gibi) ve yaşadıkları sorunlara ilişkin bilinenler sınırlıdır. Bu araştırma çalışma kavramının çok disiplinli yaklaşımı ile temsilcilerin çalışma süreçlerinde bilinmeyen noktaları açıklayarak derinlemesine inceleme amacıyla tümevarımsal bir yaklaşımla nitel desende planlanmıştır. Bu yönde, araştırmanın keşfedici niteliğiyle ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Çalışma Kavramı

Çalışma kelimesi, eski Hint-Avrupa dilinde “yapmak” anlamını içeren “werg” kelimesine dayanmaktadır. Kökenbilim olarak ise enerji (iş başında olmak), uyusukluk (işin olmaması), alerji (çalışmaya karşı olmak), sinerji (birlikte çalışmak), ayin (kamusal iş) ve organ (bir araç) kelimeleri ile ilişkilidir (Budd, 2016: s.14). Latince “ceza” anlamını taşıyan “labor” Fransızcada “labour”, emek, çaba, zahmetli iş anlamına gelmektedir. Bu durum, İngilizcedeki “labour” kelimesi için de geçerli olmaktadır (Lafargue, 2019: s.17). Budd (2016), çalışmanın ne olduğu üzerine düşünülürken oldukça kapsamlı bir yaklaşıma ihtiyaç olduğuna dikkat çekmektedir. Literatürde farklı düşünürler çalışma kavramı üzerine farklı tanımlamalar ortaya koymaktadır. Giddens (2008) çalışmayı, “zihinsel ve fiziksel çabanın harcanmasını gerektiren, insan gereksinimlerini karşılayan mal ve hizmetlerin üretimini hedef alan ödevlerin yerine getirilmesi” olarak ifade etmektedir. Lafargue (2019) genel olarak çalışmayı istihdam edilme, diğer

bir deyişle ücretli emek şeklinde açıklamaktadır. Budd'a (2016) göre ise çalışma; nasıl geçindiğimiz, nasıl maddi bir dünya kurduğumuz, öz-saygımızı ve sosyal kimliğimizi nasıl geliştirdiğimiz veya yitirdiğimiz, en azından kendimiz gibi başkalarıyla nasıl etkileşimde bulunduğumuz ve toplumun güç dengesizliğini nasıl tecrübe ettiğimizi göstermektedir. Bu sebeple, Budd (2016) çalışmayı tamamen insani bir aktivite olarak nitelemektedir.

Gorz (2019: s.279), her faaliyetin bir çalışma olmadığını ve her çalışmanın ödeme karşılığında gerçekleştirilmediğini ifade etmektedir. Bu yönde, Gorz (2019) çalışmayı "iktisadi amaçlı çalışma", "ev içi çalışma ve kendi için çalışma" ve "özerk faaliyetler" olmak üzere üç farklı türde incelemektedir. İktisadi amaçlı çalışma, bir gelir sağlama amacıyla gerçekleştirilen çalışmayı nitelemektedir. Ev içi çalışma veya kendi için çalışma, gelir sağlama amacıyla değil, temel hedefi ve yararlanıcısı doğrudan insanın kendisi olan bir sonuç amacıyla gerçekleştirilen çalışmayı ifade etmektedir. Örneğin, yiyecek hazırlamak veya dünyaya çocuk getirmek ve yetiştirmek gibi (Gorz, 2019: s.280). Özerk faaliyetler ise, kendi kendilerinin amacı olan faaliyetlerdir. Bu faaliyetlerde özneler kendi egemenliklerini yaşamakta ve kişi olarak kendilerini gerçekleştirmektedir (Gorz, 2019: s.217). Özerk faaliyetler, geliştirici, zenginleştirici, anlam ve sevinci ifade eden bütün faaliyetleri (sanatsal, felsefi, bilimsel vb.) içermektedir (Gorz, 2019: s.281). Budd (2016) çalışmayı, "Bir Lanet, Özgürlük, Bir Meta, Mesleki Vatandaşlık, İzdırap, Kişisel Tatmin, Bir Sosyal İlişki, Başkalarına Bakma, Kimlik, Hizmet" olmak üzere on farklı şekilde kavramsallaştırarak, çalışma ile ilgili alternatif bakış açılarını da tanımlamıştır.

Çalışma, içerisinde hayatımızı sürdürdüğümüz dünyayı şekillendirir. Çalışma, dünya ile ilişkimizin yanı sıra toplumsal ilişkilerimizi de yapılandırır. Sosyal yapıları, kültürü ve eşitsizlikleri hem yaratır hem de onlar tarafından yaratılır. Çalışma, temel toplumsal ilişkidir (Budd, 2016: s.360; Méda, 2018: s.27). Budd (2016) çalışmanın dinamik ve tek bir kavramlaştırmaya indirgenmeyecek kadar karmaşık bir yapıya sahip olduğunu ve çok disiplinli yaklaşımın takip edilerek çalışmanın derin önemini yansıtan zengin bir kavrayış oluşturulması gerektiğine dikkat çekmektedir.

Tarihsel Süreçte Çalışma

Yunan toplumunda çalışma, alçaltıcı görevlerle ilişkilendirildiği için değerli görülmemiştir. Yunan çağı, başka faaliyetlerin gelişimi adına çalışmanın yüceltilmediği toplumların bir idealini temsil etmiştir (Méda, 2018: s.38). Çağdaş anlamda çalışma fikri imalat kapitalizmi ile ortaya çıkmıştır. 18. yüzyıla kadar çalışma kavramı, tüketim maddeleri veya yaşamak için ihtiyaç duyulan ve ertesi güne bir şey bırakmadan günbegün yenilenmesi gereken hizmetleri üreten serflerle gündelikçi işçilerin yaptıkları işi ifade etmiştir (Gorz, 2019: s.31). Sanayi Devrimi öncesi dönem Avrupa açısından incelendiğinde tam bir çatışma dönemi olduğu görülmektedir. İngiltere'de 18. yüzyılın son dönemleri tarımın ön plana çıktığı, kırsal kesimde yaşayan insanlar için düşük yaşam standartlarının ve gelir eşitsizliklerinin olduğu yıllar olarak nitelendirilmektedir (Ören & Yüksel, 2012: s.47).

İnsan gücünün yerini buhar gücünün almasıyla birlikte küçük zanaat ve atölye üretiminin yerini kitle üretiminin gerçekleştirildiği fabrika üretimi almıştır (Ören & Yüksel, 2012: s.51). Fabrika sistemine geçiş ile kapitalizm esas kimliğine sahip olmuştur. Kapitalizmin gelişimiyle işçiler, zorunlu olarak belirli bir ücret düzeyi üzerinden fabrikalarda çalışmaya başlamışlardır. Üretimde fabrika sistemine geçilmesi, işçilerin bir arada çalıştırılması ve belirli bir disiplin altına alınarak denetlenmeyle başlamasına bağlı olarak "özgür" emeği ücretli üretim araçları sahiplerine bağımlı hale getirmiştir. Üretim araçlarında gerçekleştirilen teknolojik yenilikler, işçilerin üretim araçları üzerindeki denetimini ortadan kaldırmıştır. Ayrıca, işçilerin üretim araçları ve sahiplerine olan bağımlılığını arttıran bir rol üstlenmiştir (Aydoğanoglu, 2011: s.14- 15; Koçak, 2015: s.195; Castel, 2017: s.299).

Sanayi Devrimi sonrası dönemde, ağır sanayi, fabrikasyon ve üretime dayalı ekonomiden hizmet ve bilgiye dayalı ekonomiye geçilmiştir (Ören & Yüksel, 2012: s.53). Bu yönde sanayi sonrası toplum, imalat sanayisine azalan bir şekilde bağımlı; hizmet sektörü istihdamına daha fazla dayalı ve özellikle enformasyon teknolojisiyle ilişkili bir toplum modelini ortaya koymaktadır. Bu geçiş, kapitalist sürecin doğal bir gelişimi ve kapitalizmin bir aşamasının bileşeni olarak görülmektedir (Strangleman & Warren, 2015: s.127). Bu dönemin en çarpıcı özelliği sanayi devrimi döneminde ortaya çıkan kas gücünden zihin gücüne doğru yaşanan dönüşümdür (Ören & Yüksel, 2012: s.53; Giddens, 2008: s.815). Sanayi sonrası toplumun diğer bir özelliği ise Fordist üretimden Post-Fordist üretim sürecine geçişin olduğuna ilişkin varsayımdır. Bazı yönetim kuramcıları, örgütlerin değişen piyasa koşullarına karşı uyum sağlayacak birtakım stratejileri benimsemeleriyle daha esnek olduklarını ve giderek bu esnek yapıya bürünmeleri gerektiğini belirtmiştir (Strangleman & Warren, 2015: s.128). Değinen gelişmeler, çalışmanın geleneksel anlamından ayrılarak tele çalışma ve evde çalışma gibi alternatif çalışma modellerinin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. Alternatif çalışma modelleri, emek piyasasına katılımının kısıtlı olan engelliler ve kadınlar için fırsatlar sağlamıştır. Post-Fordist üretim mantığına sahip esnek örgütler, çalışma saati kavramını yok etmiştir. Böylece, ev hayatının iş hayatına dönüşümü de gerçekleşmiştir (Ören & Yüksel, 2012: s.54; Fleming, 2020: s.134).

Sanayi devrimi sonrasında fiziksel gücün yerini zihinsel güç almıştır. Böylece, zihinsel çalışma fiziksel çalışmanın ikamesi konuma gelmiş ve bilgiye dayalı olan bilgi teknolojisi ön plana çıkmıştır. Bilgi çağı olarak nitelendirilen bu gelişim süreci, “Üç Sektör Kanunu” şeklinde isimlendirilen kalkınma dönemlerine bir yenisi olarak eklenmiştir. Böylece, kalkınmada tarım sektöründen sanayi, hizmet ve “bilgi” sektörüne doğru dönüşüm süreci söz konusu olmuştur (Ören & Yüksel, 2012: s.55). Küreselleşmenin etkisiyle özellikle gelişmekte olan ülkelere yayılan ve hizmete dayalı turizm sektöründe (Aykaç, 2009: s.43) “çalışma” konusu bir sonraki başlık altında ele alınmıştır.

Turizm Sektöründe Çalışma

Turizm sektörünün kendine özgü yapısal özellikleri mevcuttur. Örneğin, Dünyada ve Türkiye’de turizmi niteleyen en önemli unsurlardan biri turizmin mevsimsel bir yapıya sahip olmasıdır (Aykaç, 2009: s.29; Kozak vd., 2015: s.66). Söz konusu yapısal özellik turizm sektöründe çalışanlar için sorunlu bir durumu ortaya çıkarmaktadır. Nitekim özellikle deniz mevsiminin kısa olduğu turistik bölgelerde (örneğin Kuşadası) çalışanlar ortalama altı ay turizm sektöründe çalışırken kalan zamanlarında ise başka bir iş yapmak zorunda kalmaktadırlar. Bu durum, kayıt dışı istihdamın artmasına sebep olmaktadır. Çalışma sezonunun nispeten daha uzun olduğu bölgelerde çalışanların çalışma sürelerinin daha uzun olmasına karşın kısa süreli işten çıkarmalar ve ücretsiz izinler gibi durumlarda çalışanların başka bir iş bulma imkânları olmadığı için söz konusu kişilerin durumu farklı bir şekilde zorluk içermektedir (Aykaç, 2009: s.30).

Turizm sektörü mevsimsel yapısı, kayıt dışı istihdam ve özgün hizmetlerin sunumu için gerekli özel emek koşullarıyla kendine özgü bir emek yapısı oluşturmaktadır. Böylece, kapitalist üretim sürecinin sömürü ilişkilerini ve yarattığı eşitsizlikleri de somut bir biçimde göstermektedir. Turizmde çalışma ilişkileri ve emek yapısı iş ve eğlence arasındaki sınırların belirsizliğinden dolayı basite indirgenmekte ve turizm işi genellikle gerçek bir iş olarak görülmemektedir. Bu yönde, literatürde turizm emeği/çalışması hak ettiği değere sahip olamamaktadır. Turizm literatüründe genel eğilim, insan kaynakları yönetimi altında emeğin üretkenliği ve piyasa ekonomisi içerisindeki etkinliğini üzerinedir. Ancak, emeğin basit bir biçimde üretim sürecinde bir girdi olarak ele alınması ve sosyal

boyutunun göz ardı edilmesi, genel olarak hizmet sektörü ve özelde turizm sektörü için sorun arz etmektedir (Aykaç, 2009: s.32-33).

Seyahat Acentası Temsilcilerinin Çalışma Süreçleri

Acenta temsilcisi (representative/rep), paket tur kapsamında destinasyona gelen turistleri ağırlayan, tatil süreçlerinin iyi geçmesi için çaba gösteren ve bağlı olduğu acentayı/operatörü temsil eden kişidir. Bu kişiler, genellikle turistin geldiği yabancı ülke vatandaşları olmaktadır (Çolakoğlu vd., 2017: s.38). Bununla birlikte, yurtiçi pazarında yerli turistlere hizmet sağlayan Türk acenta temsilcileri de turizm sektöründe çalışmaktadır (Türker vd., 2015; Aslan vd., 2019). Türker vd. (2015: s.109), acenta temsilcilerini, “bir karşılayıcı acenta personeli olup, turistlere tatil süresince destinasyonda eşlik eden, turistlerin tatillerinde yaşayabilecekleri problemleri çözme sorumluluğu olan ve bunların yanı sıra karşılayıcı acentanın düzenlemiş olduğu günlük turları turistlere satmakla yükümlü olan personeller” şeklinde tanımlamıştır. Acenta temsilcisi ile rehber kelimesinin birbiri yerine kullanımı doğru değildir. Turist rehberi, Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan kokartını almış nitelikli ve donanımlı kişidir. Turist rehberleri, sorumlu oldukları tur grubuna tarih, mitoloji ve benzeri konularda detaylı bilgiler aktaran kültür elçileridir (Mısırlı, 2002: s.46). Temsilci ise belirtildiği üzere destinasyona gelen turist gruplarına ağırlama hizmetlerini sağlayan kişidir (Mısırlı, 2018: s.13).

Temsilciler, paket tur kapsamında tatile çıkan turistler için seyahat acentasının kendilerine dönük yüzlerini ifade etmektedir. Turistler, tatile gittikleri destinasyonda acenta veya tur operatörünün yönetim kademelerinde yer alan pazarlama müdürü ve benzeri çalışanlarından ziyade temsilcileri görmekte ve onlar ile sıkı ilişkiler kurmaktadır. Turistler, temsilcilerin destinasyona ilişkin tüm bilgilere ve sorunlarını çözebilecek yeterli becerilere sahip olmalarını beklemektedirler (Çolakoğlu vd., 2017: s.38-39). Bununla birlikte, acenta temsilcilerinin sahip olması gerektiği bazı karakteristik özelliklerin ise, “iyi bir mizah anlayışı, güçlü bir kişilik, olumlu bir hayat görüşü, etkili iletişim becerisi” olduğu ifade edilmektedir (Guerrier & Adib, 2003: s.1407). Temsilciler, bir çalışma sezonu boyunca destinasyonda kalmaktadır. Temsilcilerin, barınma giderleri seyahat acentası tarafından karşılanmaktadır (Çolakoğlu vd., 2017: s.38). Ayrıca, genellikle çalıştıkları otelde ücretsiz yeme-içme hakkına sahiptirler (Guerrier ve Adib, 2003: 1406). Ancak, temsilcilere sağlanan ağırlama olanaklarının sağlığa uygunluk açısından yetersiz kaldığı ve bu konuda sorunların yaşandığı bilinmektedir (Yılmaz & Oktay, 2018: s.122).

Temsilciler, seyahat acentası örgüt yapısı içerisinde çeşitli hizmetlerin sağlanmasında rol almaktadır. Örneğin, havalimanı transferlerini gerçekleştirme, hoş geldiniz toplantıları esnasında otel ve destinasyon hakkında bilgiler aktarma ve turistlerin şikâyet ve sorunlarına ilişkin çözümler üretme gibi hizmetler bunlardan bazılarıdır (Mısırlı, 2018: s.133). Acenta temsilcileri, ifade edilen hizmetlerin yanı sıra turistlerin “kirli işleri” (Hughes, 1951) ile de uğraşmaktadırlar. Örneğin temsilciler, çalışma sürecinde turistlerin kaza sonucu yaralanma, ölüm, hastalık, sarhoş olma, asosyal davranışlar vb. sorunları ile karşılaşmaktadırlar. “Kirli işler” olarak ifade edilen bu sorunlar, temsilcilerin mesleğinin gizli bir yönünü içermektedir (Guerrier & Adib, 2003: s.1409). Temsilcilerin haftanın yedi günü ve günün yirmi dört saati acil durumlara karşı ulaşılabilir olması gerekmektedir (İçöz, 2011: s.268). Çalışma süreçleri, acenta tarafından net bir çizgi dâhilinde belirlenmemiştir. Acenta, genel çerçeveyi belirterek koşullara göre çalışma sürecini şekillendirmektedir. Kısaca, temsilciler esnek çalışma pratiklerine sahiptir. Temsilcilerin çalışma saatleri uzun ve düzensiz, işleri yorucu, sorumlulukları ise ağır olmaktadır (Çolakoğlu vd., 2017: s.39). Örneğin,

genellikle gece geç veya sabahın erken saatlerinde gerçekleştirilen havalimanı transferleri bu kapsamdadır (Guerrier & Adib, 2003: s.1405).

Temsilcilerin çalışmaları için genellikle otelin lobisinde bir masa ayrılmaktadır. Temsilcilerin en yoğun zamanları, turist gruplarının otele giriş ve çıkış yaptığı günler olmaktadır (İçöz, 2011: s.268). Bu yönde, temsilcilerin çalışma süreçlerindeki görevlerinden biri turist gruplarının otele giriş yaptıkları günün ertesinde düzenledikleri hoş geldiniz toplantısıdır. Temsilciler, hoş geldiniz toplantılarında turistlere otel, gününbirlik turlar, yerel halkın örf ve adetleri, alışveriş olanakları, özen gösterilmesi gereken davranış şekilleri, araç kiralama ve döviz bozdurma hizmetleri gibi konularda detaylı bilgiler aktarmaktadırlar. Temsilciler, hoş geldiniz toplantıları haricinde de belirli zaman aralıklarında turistlerin olası sorunlarına çözüm üretmek için otellere ziyaretlerde bulunmaktadırlar (Mısırlı, 2018: s.133; Çolakoğlu vd., 2017: s.40). Nitekim temsilciler birden fazla otelden sorumlu oldukları durumlarda gün içerisinde diğer otelleri de ziyaret etmektedirler (İçöz, 2011: s.268).

Temsilciler, tur satış işini düzenledikleri hoş geldiniz toplantılarında gerçekleştirmektedir. Ancak bunun yanı sıra temsilciler, tur satışı yapmaları için turistlerin kapılarını çalma veya onlara havuz kenarında yaklaşmaları için teşvik edilmektedir (Guerrier & Adib, 2003: s.1406). Özellikle, gününbirlik tur satışları bir seyahat acentası için önemli bir ek gelir kaynağıdır. Temsilciler, gerçekleştirdikleri tur satışları ile kendi gelirlerini ve seyahat acentalarının gelirlerini arttırmada önemli rol üstlenmektedirler (Caber & Albayrak, 2018: s.19). Acentalar, temsilcilere gerçekleştirdikleri tur satışları için maaşlarına ek olarak belirli düzeylerde satış komisyonu (genellikle yaklaşık %5 civarı) sağlamaktadırlar. Acenta yönetimi, temsilcilerin tur satışları için belirli ölçütlere göre (haftalık gelen turist sayısı gibi) tur satış hedefleri belirlemektedir. Tur satış hedeflerine ulaşamayan temsilcilere belirgin bir ceza verilmemektedir. Ancak, temsilci yönetim tarafından azarlanabilmektedir. Bununla birlikte, ilave eğitim programları almaları ve diğer iyi satış yapan temsilcilerin çalışmalarını gözlemlemeleri teşvik edilmektedir (Guerrier ve Adib, 2003: 1406). Temsilciler, çalışma sürecinde turistler ile farklı etkileşimleri içeren çeşitli roller üstlenmektedir. Nitekim daha önce belirtilen havalimanı transferinin gerçekleştirilmesi, hoş geldiniz toplantısı, tur satışı ve sorunların çözümüne ilişkin süreçler, turist ile temsilci arasında sıkı etkileşimler içermektedir (Guerrier & Adib, 2003: s.1405). Turist-temsilci arasındaki sıkı etkileşim, çalışma süreçlerinin incelenmesi açısından ayrıca önem taşımaktadır.

Yöntem

Araştırmanın Örnekleme

Nitel araştırmalarda küçük gruplarla ve derinlemesine yapılan bir araştırma modeli olduğu için olasılığa dayalı olmayan (amaçlı) örneklem seçim yöntemi uygun olmaktadır (Kümbetoğlu, 2015: s.96). Amaçlı örnekleme yöntemleri, zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların derinlemesine incelenmesine ve pek çok durumda olgu ve olayların keşfedilmesine olanak sağlamaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2013: s.135). Derinlemesine bir araştırma yürütebilmek için zengin bilgiye sahip örneklerin seçimini (Layder, 2015: s.85) amaçlayan bu araştırma kapsamında kolay ulaşılabilir durum ve kartopu örneklemlerinden yararlanılmıştır.

Kolay ulaşılabilir durum örneklemesinde araştırmacı kendisine yakın ve erişilmesi kolay olan bir durumu seçmektedir. Nitel araştırmada, maliyet ve ulaşılabilirlik dikkate alınması gereken etkenlerdir. Bu noktada, araştırmacı kolay ulaşabildiği bir grubu araştırmaya dâhil ettiği için hız ve maliyet gibi konularda fayda sağlamaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2013: s.141; Neuman, 2000: s.248). Bu bağlamda, araştırma alanı olarak araştırmacının sektör

ilişkilerinin bulunduğu Kuşadası destinasyonun seçilmesi katılımcılara ulaşma sürecini hızlandırmıştır. Ayrıca, veri toplama sürecinde doğabilecek olan maliyetler (ulaşım, konaklama vb. giderler) de en aza indirgenmiştir. Böylece, ilk olarak kolay ulaşılabilir durum örnekleme kullanılmıştır.

Kartopu örnekleme, araştırmacının problemine ilişkin olarak zengin bilgi kaynağı olabilecek bireylerin seçiminde etkin olmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2013: s.139). İlk ulaşılan bireyin verdiği bilgi ışığında bir diğer bireye ulaşarak veri sağlanmaktadır. Kartopu yönteminde ilk başta çoğu kimseyi tanımayan araştırmacı, bir kişiye ulaşmasının ardından bir başka bireye yönlendirilmektedir. Yeterli bilgi sağlanana kadar (doyum noktası) devam eden bu süreç (Kozak, 2015: s.119), küçük başlayan ancak ıslak karda yuvarlandıkça daha büyük hale gelen ve ek kar toplayan bir kartopuna benzetilmektedir (Neuman, 2000: s.275).

Bu araştırma kapsamında A grubu seyahat acentalarında iç ve dış turizm pazarında faaliyet gösteren 24 seyahat acentası temsilcisiyle yarı-yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Araştırmacının uzun yıllar farklı seyahat acentalarında çalışma tecrübesinin bulunması katılımcılara ulaşılmasında önemli katkı sağlamıştır. Araştırmacının iş ilişkileri aracılığıyla araştırma konusuna katkı sağlayabilecek katılımcıların bir kısmına direkt olarak ulaşma fırsatı sağlanmış ve görüşme isteğini kabul eden katılımcılar ile görüşülmüştür. İlerleyen süreçte, görüşülen katılımcılardan konu hakkında bilgi sahibi olan ve katkı sağlayabilecek diğer kişiler konusunda tavsiyelerde bulunmaları istenmiştir. Katılımcı tavsiyeleri doğrultusunda diğer katılımcılara ulaşılmıştır.

Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Süreci

Araştırma örnekleminde bulunan katılımcıların, araştırma konusuna yönelik bilgi, duygu ve düşüncelerinin ifade süreci olan görüşme, nitel araştırmalarda yaygın kullanılan bir veri toplama tekniğidir (Baltacı, 2019: s.374; Yüksel, 2020: s.547). Araştırmacı, görüşmenin gerçekleşeceği mekânın seçiminde rahatsız edici durumlardan arındırılmış sessiz bir ortamın tercih edilmesine özen göstermelidir (Creswell, 2016: s.165). Bu araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmelerin bazıları kafe ve benzeri mekânlarda, bazıları ise katılımcıların kendi çalışma ortamları olan otellerde gerçekleştirilmiştir. Söz konusu görüşmeler için genellikle temsilcilerin çalışmaları için ayrılan özel kısımların veya lobi bar gibi mekânların seçimine dikkat edilmiştir. Böylece, katılımcıların kendilerini daha rahat hissedebilecekleri, samimi bir ortam oluşturulması amaçlanmıştır (Kümbetoğlu, 2015: s.108; Aslan, 2011: s.133).

Yarı-yapılandırılmış görüşme süreci, 2019 yılında başlamış ve 2021 yılında sona ermiştir. İlgili görüşmeler, ortalama 28 dakika sürmüştür. Görüşme, genellikle yüz yüze yapılmasına karşın telefon veya benzeri anında ses ve görüntü aktarıcılar ile de yapılabilmektedir (Karasar, 2016: 210). Telefon ile görüşme, araştırmacı için katılımcılara doğrudan ulaşamadığı durumlarda en iyi bilgi kaynağını sağlamaktadır (Creswell, 2016: 164). Bu kapsamda, söz konusu görüşmelerden 16 tanesi yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Ancak, araştırma verilerinin toplandığı süreç COVID-19 pandemisi ile paralel ilerlemiştir. İlerleyen süreçte yüz yüze görüşmelerin yapılması giderek zor bir hal almıştır. Örneğin, bazı katılımcılar ağırlaşan pandemi koşulları nedeniyle yüz yüze görüşme sürecine katılmaya çekinmiştir. Bu durum, veri toplama sürecinde farklı bir yol izlenmesini gerekli kılmıştır. Böylece, son 8 görüşme telefon aracılığıyla yapılmıştır.

Tablo 1’de görüleceği üzere, katılımcılara yönelik yaş, cinsiyet, çalıştıkları seyahat acentası grubu, sektör tecrübeleri, hizmet sundukları pazar, eğitim seviyesi ve medeni durumlarına ilişkin bilgiler açıklanmıştır. Özellikle temsilcilerin hizmet sundukları pazar açısından iç ve dış pazarda çalışmaları veya çalışmış olmaları dikkate alınmıştır.

Bu bağlamda, araştırmaya katılan temsilciler en çok Alman (7) ve Türk (7) turistlere hizmet sunmaktadır. Diğerleri ise sırasıyla Fransız (3), Rus (3), İngiliz (2), Hollandalı (1) ve Bulgar (1) turistlere yönelik hizmet sağlamaktadır.

Tablo 1. Katılımcılara Yönelik Tanımlayıcı Bilgiler

Katılımcı Numarası	Yaş	Cinsiyet	Seyahat Acentası Grubu	Sektör Tecrübesi	Çalıştığı Pazar	Eğitim Seviyesi	Medeni Durum
1.Katılımcı	27	Erkek	A Grubu	7 Yıl	Türkiye	Doktora	Bekâr
2.Katılımcı	60	Erkek	A Grubu	20 Yıl	Almanya	Lisans	Evli
3.Katılımcı	30	Erkek	A Grubu	5 Yıl	İngiltere	Doktora	Bekâr
4.Katılımcı	24	Kadın	A Grubu	3 Yıl	Türkiye	Lisans	Bekâr
5.Katılımcı	21	Kadın	A Grubu	5 Yıl	Türkiye	Lise	Bekâr
6.Katılımcı	35	Erkek	A Grubu	5 Yıl	Hollanda	Lisans	Evli
7.Katılımcı	32	Erkek	A Grubu	18 Yıl	Almanya	Lisans	Bekâr
8.Katılımcı	40	Erkek	A Grubu	8 Yıl	Rusya	Lisans	Bekâr
9.Katılımcı	50	Kadın	A Grubu	10 Yıl	Almanya	Lise	Bekâr
10.Katılımcı	37	Erkek	A Grubu	3 Yıl	İngiltere	Ön Lisans	Evli
11.Katılımcı	42	Erkek	A Grubu	14 Yıl	Fransa	Lisans	Bekâr
12.Katılımcı	60	Kadın	A Grubu	15 Yıl	Almanya	Lise	Evli
13.Katılımcı	32	Kadın	A Grubu	8 Yıl	Rusya	Lise	Evli
14.Katılımcı	29	Erkek	A Grubu	8 Yıl	Türkiye	Lisans	Evli
15.Katılımcı	55	Erkek	A Grubu	25 Yıl	Almanya	Lisans	Evli
16.Katılımcı	25	Erkek	A Grubu	7 Yıl	Rusya	Lisans	Bekâr
17.Katılımcı	24	Erkek	A Grubu	1 Yıl	Türkiye	Lisans	Bekâr
18.Katılımcı	24	Kadın	A Grubu	1 Yıl	Türkiye	Lisans	Bekâr
19.Katılımcı	55	Kadın	A Grubu	4 Yıl	Almanya	Lisans	Evli
20.Katılımcı	28	Erkek	A Grubu	2 Yıl	Almanya	Lisans	Evli
21.Katılımcı	40	Erkek	A Grubu	17 Yıl	Fransa	Lisans	Bekâr
22.Katılımcı	21	Kadın	A Grubu	1 Yıl	Türkiye	Lisans	Bekâr
23.Katılımcı	40	Kadın	A Grubu	10 Yıl	Fransa	Lisans	Bekâr
24.Katılımcı	37	Erkek	A Grubu	5 Yıl	Bulgaristan	Lisans	Bekâr

Gerçekleştirilen görüşmelerin hepsi katılımcıların onayı doğrultusunda ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. Kayıt edilen görüşmeler, aynı gün içerisinde word programı kullanılarak tam metin haline dönüştürülmüştür (Kozak, 2015: s.92). Bununla birlikte, bazı katılımcılar ses kayıt cihazı kapatıldıktan sonra akla gelen farklı görüşleri dile getirmiştir. Bu görüşler de o an içerisinde not tutularak kayıt altına alınmıştır. Araştırmanın ana kavram tema ve sorunlarına yönelik ayrıntılı verilere ulaştığını düşünen araştırmacı bir doyum noktasına vardığına karar verebilmektedir. Katılımcılardan elde edilen cevapların tekrara girdiği aşamada (24. Görüşme) veri toplama süreci sona erdirilmiştir (Kasapoğlu, 2015: s.35).

Bu araştırmanın temel veri toplama yöntemi, yarı-yapılandırılmış görüşmelerdir. Bunun yanı sıra yarı-yapılandırılmış görüşmeler, alanda tutulan kısa notlar ile desteklenmiştir. Emerson vd. (2008: 6) alan notlarını, “araştırmacının yoğun bir biçimde, müdahil olarak katılması esnasında yaşadığı tecrübeler ile yaptığı gözlemlerin betimlemesiyle oluşan anlatılar” şeklinde aktarmaktadır. Bu araştırmadaki alan notları, yarı-yapılandırılmış görüşmeler sürecinde tanık olunan olayları ve enformel sohbetler ışığında ortaya çıkan konuları içermektedir. Alan notları, yarı-yapılandırılmış görüşmelere ek bir veri kaynağı olarak kullanılmış ve analiz sürecine dahil edilmiştir.

Veri Analizi

Bu araştırmada, elde edilen verilerin çözümlenmesinde içerik analizinden yararlanılmıştır. İçerik analizi aracılığıyla verilerin tanımlanması ve verilerin içerisinde saklı olabilecek gerçeklerin ortaya çıkartılması için çaba gösterilmektedir. Kodlama, verilere içerik analizinin uygulanması, veriler arasında yer alan anlamlı kısımların

isimlendirilmesi ve analitik kategorilerin oluşturulması sürecini içermektedir (Yıldırım & Şimşek, 2013: s.259; Kümbetoğlu, 2015: s.154). Nitel bir araştırmada tüm veriler kullanılabilir olmamaktadır (Creswell, 2016: s.184). Bu yönde, elde edilen tüm verilerin kodlanması bir zorunluluk değildir. Araştırma sorularının dışında yer alan veriler, kodlama sürecinde kapsam dışında bırakılabilmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2013: s.265). Bu araştırma kapsamında da bahsedilen nitelikteki veriler, göz ardı edilerek kodlama sürecine dâhil edilmemiştir.

Elde edilen veriler, açık ve eksenel olmak üzere iki aşamada kodlanmıştır. Açık kodlamada, her cümle kodlanabilmektedir (Kasapoğlu, 2015: s.35). Araştırmadaki tüm veriler, öncelikle word programı aracılığıyla yakından incelenilerek kategorize edilmiştir (açık kodlama). Kodların oluşturulması aşamasında ne, nasıl, nerede, ne kadar ve ne zaman sorularından yararlanılmıştır (Bal, 2015: s.233). Neuman (2000: s.482) eksenel kodlamayı, “araştırmacının kodları organize etmesi, aralarındaki bağları ilişkilendirmesi ve temel analitik kategorileri keşfetmesi” şeklinde ifade etmektedir. Kodlamanın bu ikinci aşamasında, “merkezi” ya da “çekirdek” kategori ve varsa onun alt kategorileri belirlenmektedir (Kasapoğlu, 2015: s.24). Bu yönde, açık kodlama ile elde edilen kodlar daha sonra eksenel kodlama işlemine tabi tutulmuştur. Eksenel kodlama aşamasında, kodların birbiriyle tutarlığına ve araştırma açısından önemli noktalarla ilişkilendirilmesine dikkat edilmiştir (Neuman, 2000: s.483). Böylece, temel kategoriler ve onların alt kategorileri geliştirilmiştir (Uğuz, 2015: s.149; Bal, 2015: s.249). Kodlama süreci ana araştırma soruları, ilgili literatürdeki kavramlar ve verilerin etkileşimi ile gerçekleşmiştir (Neuman, 2000: s.481). Bu bağlamda, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma süreçleri hem literatürdeki bilgilerden hem de alandaki verilerden faydalanılarak incelenmiştir (Aslan, 2011: s.151).

Geçerlik ve Güvenirlilik

Geçerlik ve güvenirlilik, sosyal gerçekliği olduğu gibi yansıtmaya ve gerçeği araştırma verileri ile ilişkili bir biçimde gösterme hedefinde olan araştırmacılar için önem taşıyan ölçütlerdir (Kümbetoğlu, 2015: s.49). Geçerlik ölçütü, “doğruluk” anlamına gelmektedir. Nitel araştırmalarda, gerçeğin tek bir modelini gerçekleştirmekten çok “özgünlüğe” ulaşmaya çalışılmaktadır. Özgünlük, her gün onu yaşayan insanların bakış açısından sosyal yaşamın adil, dürüst ve dengeli bir biçimde anlatılmasını ifade etmektedir (Neuman, 2000: s.218). Nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenirlilik sabit tekniklere bağlı değildir. Geçerlik ve güvenirlilik verilerin toplanması, analizi ve sunumu gibi tüm araştırma süreci içerisinde şekillenmektedir (Pratt, 2008). Araştırma niteliğinin sağlanması, tüm araştırma sürecinin açık ve detaylı anlatımıyla mümkün olabilmektedir (Aslan, 2011: s.113).

Bu kapsamda öncelikle, tüm araştırma süreci (veri toplama süreci, analiz ve sunumu gibi) olduğunca detaylı bir şekilde aktarılmıştır. Araştırmacı, veri toplama sürecinde aynı zamanda bir seyahat acentasında operasyon elemanı olarak görev almıştır. Böylece, araştırma sahasına yakınlık sağlanmış ve katılımcılar ile sıkı bir etkileşim kurulmuştur. Yarı-yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla, araştırma konusu derinlemesine incelenmiştir. Araştırma sahasında geçirilen zaman sürecinde, alan notları tutulmuştur. Bu notlar, görüşme verilerine ek bir veri kaynağı olarak kullanılmış ve analiz sürecine dâhil edilmiştir. Bu şekilde, veri kaynaklarında çeşitlilik sağlanmış ve farklı bakış açıları yansıtılmıştır. Bunun yanı sıra, araştırma sonuçların doğruluğunu kontrol etmek amacıyla elde edilen bulgular, iki katılımcıyla paylaşılmış (katılımcı onayı) ve bunların geçerliğine yönelik düşüncelerini belirtmeleri istenmiştir. Söz konusu onay görüşmeleri de ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmış ve sonrasında word programına yazılı olarak aktarılmıştır. Araştırmada, süreç içerisinde ek örnekleme yapma esnekliğini sağlayan “amaçlı örnekleme” yönteminden faydalanılmıştır. Bu esneklik, araştırmacıya olay ve olguları doğasına uygun bir şekilde sunma fırsatı

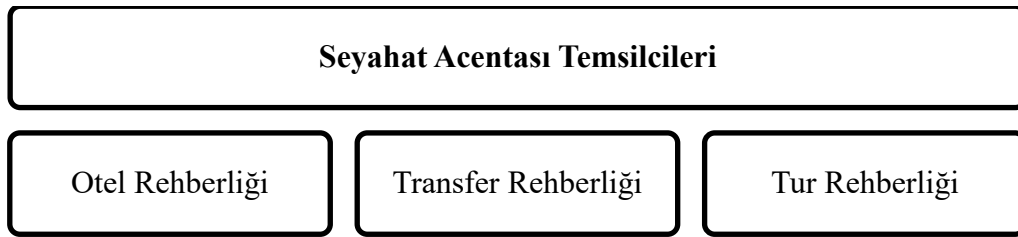
sağlamaktadır. Araştırmada veri kaynağı olarak yer alan katılımcılara ilişkin tanımlayıcı bilgiler açık bir şekilde ifade edilmiştir. Verilerin analizi, ilgili literatür ve verilerin etkileşimiyle gerçekleşmiştir. Bulguların sunumunda ise, katılımcıların “doğrudan” ifadelerine yer verilmiştir. Sonuç olarak bahsedilen süreç, doğru bilgiye erişme noktasında gerekli önlemlerin alınmasını (geçerlik) ve araştırma sürecini ve verileri bir diğer araştırmacının değerlendirmesine olanak sağlayacak şekilde (güvenirlik) aktarılmasını sağlamıştır (Lincoln & Guba, 1985; Yıldırım & Şimşek, 2013: s.289-305; Kümbetoğlu, 2015: s.51; Creswell, 2016: s.250-254).

Bulgular

Seyahat Acentası Temsilcilerinin Çalışma Alanları

Yılmaz ve Oktay (2018: s.114) Antalya ilinde tur şirketlerinin istihdam ettiği yabancı personellere yönelik gerçekleştirdikleri çalışmada, katılımcıların çalıştıkları acentada “otel rehberi, transfer rehberi ve tur rehberi” gibi ünvanlarla çalıştıklarını belirlemiştir. Benzer şekilde, bu araştırmada kapsamında elde edilen bulgular da seyahat acentası temsilcilerinin çalışmalarının üç hizmet alanına ayrıldığına işaret etmektedir:

“Şimdi bizim çalıştığımız firmada transfer rehberi ayrıydı, otel rehberi ayrıydı ve tur rehberi de ayrıydı. Üçe ayrılıyordu yani. Üçünün de farklı farklı çalışma faaliyetleri vardı, öyle söyleyeyim.” (K1)

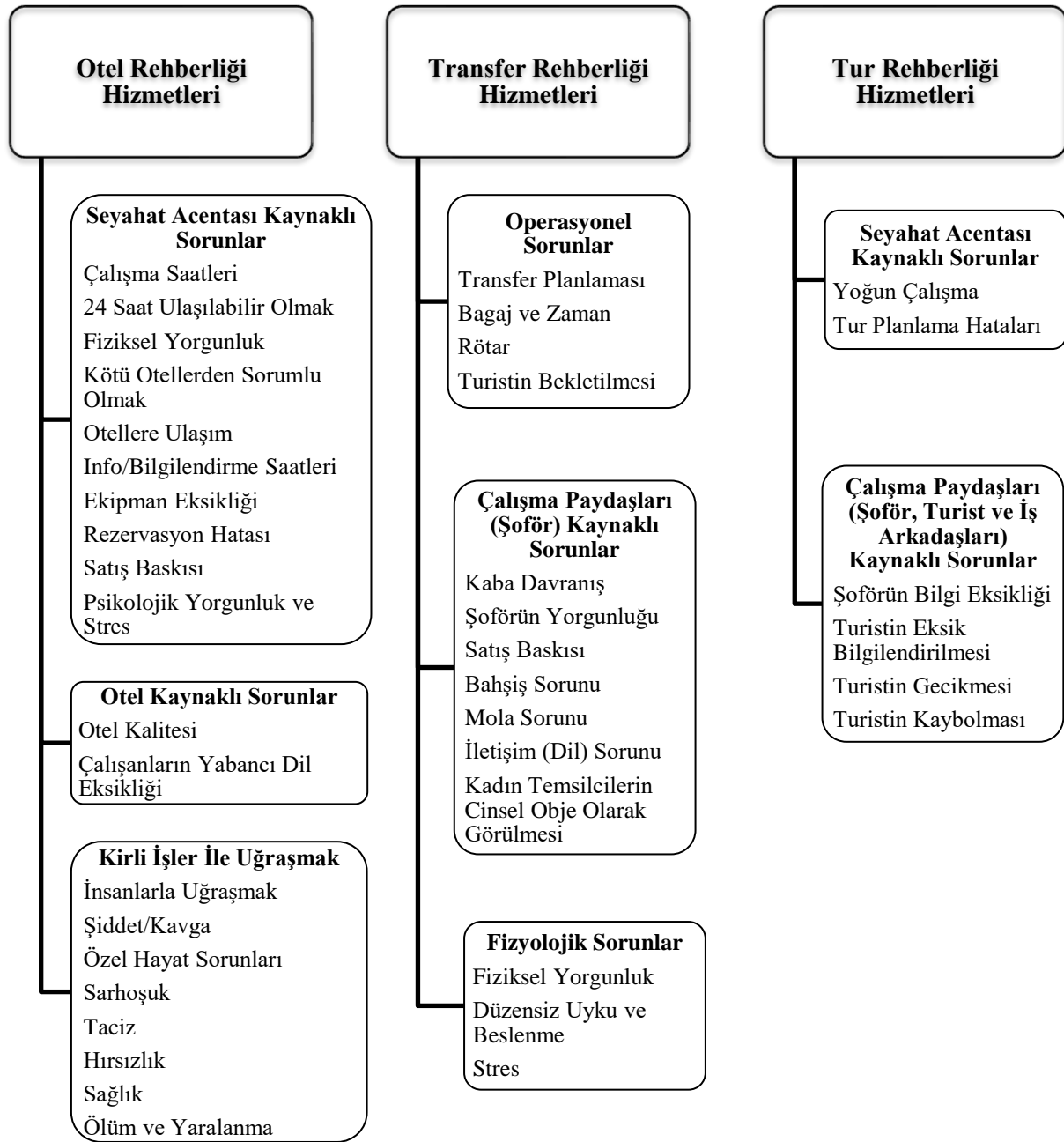


Şekil 1. Seyahat Acentası Temsilcilerinin Çalışma Alanları

Şekil 1’de görüleceği üzere, bir seyahat acentası temsilcisi “otel, transfer ve tur” rehberliği ünvanlarıyla üç farklı alanda hizmet sunmaktadır. Temsilciler, her üç alanda farklı çalışma süreçleri içerisinde yer almaktadır. Örneğin üstlendikleri görev ve sorumluklar, çalışma paydaşları ve karşılaştıkları sorunlar, hizmet sağladıkları alana göre farklılaşabilmektedir. Bu bağlamda, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma sorunlarının derinlemesine incelenmesi için çalışma süreçlerinin anlaşılması da önem taşımaktadır.

Seyahat Acentası Temsilcilerinin Çalışma Sorunları

Bu araştırmanın ana araştırma konusu, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma süreçlerinin anlaşılması ve bu süreçte yaşadıkları sorunların saptanmasıdır. Bu araştırmada temsilcilerin çalışma sorunları, mevcut literatürden faydalanılarak incelenmiştir. Şekil 2’de konuya ilişkin gerçekleştirilen içerik analizi sonucu elde edilen temalar ve alt temalara yer verilmiştir.



Şekil 2. Seyahat Acentası Temsilcilerinin Çalışma Sürecindeki Sorunları

Seyahat acentası temsilcilerinin çalışma sorunları, “otel rehberliği hizmetleri”, “transfer rehberliği hizmetleri” ve “tur rehberliği hizmetleri” olmak üzere 3 tema altında incelenmektedir.

Otel Rehberliği Hizmetlerinde Yaşanan Sorunlar

Otel rehberliği hizmetleri alanında yaşanan sorunlar da kendi içerisinde “seyahat acentası kaynaklı sorunlar”, “otel kaynaklı sorunlar” ve “kirli işler ile uğraşmak” olmak üzere 3 alt temaya ayrılmaktadır.

Seyahat Acentası Kaynaklı Sorunlar

Temsilcilerin çalışma sürecinde yaşadıkları acenta kaynaklı sorunlara ilişkin 10 alt tema ortaya çıkmıştır. Bunlar; çalışma saatleri, 24 saat ulaşılabilir olmak, fiziksel yorgunluk, kötü otellerden sorumlu olmak, otellere ulaşım, info/bilgilendirme saatleri, ekipman eksikliği, rezervasyon hatası, satış baskısı, psikolojik yorgunluk ve strestir. Otel rehberliği hizmetlerinde bir temsilcinin standart çalışma saatleri 09.00-18.30 arasını kapsamaktadır. Ancak, birçok

katılımcı normal bir mesai kavramlarının olmadığını, “çalışma saatlerinin düzensiz ve belirsiz” olduğunu dile getirmiştir. Çalışma saatlerinin düzensiz ve belirsiz olmasının yanı sıra temsilcilerin açısından bir başka sorun “24 saat ulaşılabilir” olmaktır. Nitekim bu durum, sanayileşme sonrası dönemde esnek örgütlerin ortaya çıkması sonucu çalışma saati kavramının yok olmasıyla (Ören & Yüksel, 2012: s.54; Kıran, 2019: s.76) ilişkilidir. Bu süreçte birçok meslek giderek çalışanların bütün kişiliklerini, diğer bir deyişle neleri var neleri yoksa çalışma için kullanmalarını gerektirmiştir. Sonuç olarak, sabit ve belirgin 09.00-17.00 çalışma düzeni yerini teknolojinin de desteğiyle birlikte işlerin alışılmadık zamanlar ve yerlerde halledilebildiği esnek zamanlı çalışmaya bırakmıştır (Fleming, 2020: s.134):

“Rehberlik hizmeti olarak bizde saat sınırı yoktur, 7/24 bizi arayabilirler gece arıyorlar da nitekim. Otellerden arıyorlar, misafirin bir problemi oluyor arıyor, valizini kaybetmiş oluyor arıyor. Ondan sonra sarhoş olmuş oluyor, kavga etmiş oluyor arıyor yani bunların hepsi üst üste geliyor bazen bizim için zaman kavramı yok.” (K10)

Temsilciler, uzun çalışma saatlerinden dolayı “fiziksel yorgunluk “hissetmektedir. Nitekim yoğun çalışma temposu kimi zaman haftalık izinlerini de kullanmalarına engel olmaktadır. Temsilciler, otel rehberliği hizmetlerinde çalışmakta oldukları seyahat acentaları tarafından kendilerinin sorumluluğuna verilen otellerde görev almaktadır. Bu süreçte temsilciler, acentanın oteldeki müşteri yoğunluğuna bağlı olarak tek bir otelden sorumlu olabildiği gibi birden fazla otelden de sorumlu olabilmektedir. 7. katılımcı yaz aylarında birden fazla “otele ulaşmanın” yorucu olduğunu dile getirmiştir. Bununla birlikte tesis olanakları kısıtlı, diğer bir deyişle “kötü otellerden sorumlu olmak” ise temsilcilerin çalışma sürecinde karşılaştıkları bir başka sorundur. Nitekim bu durum, temsilcilerin tur satışlarına da olumsuz yansımaktadır. 3. Katılımcı ise, “bilgilendirme (info) saatlerinin” sabah erken saatlerde ayarlanmasının bir önceki gece otele geç saatlerde giriş yapan turistlerin toplantıya katılmamalarına yol açtığını ifade etmiştir. Otel rehberliği hizmetlerinde, temsilcilerin çalışmalarını etkileyen bir diğer sorun ise kendilerine verilmesi gereken “ekipmanların eksik” olmasıdır. Bu ekipmanlar, tur satışı sürecinde turların anlatılmasında kullanılan görsel materyallerdir. Söz konusu ekipmanların eksik olması tur satışını olumsuz etkileyen bir diğer sorundur.

Temsilcilerin, karşı karşıya kaldıkları bir başka sorun da gönderici acenta tarafından yapılan “rezervasyon hataları”dır. Rezervasyon hatalarında turistler otel değişikliği talebinde bulunabilmektedir. Bu aşamada temsilci, gerekli işlemlerin yapılmasında rol almaktadır. Ancak, 1. Katılımcı bu süreçte turist-temsilci arasında fiziksel saldırıya varan ciddi olayların yaşanabildiğini ifade etmiştir. Daha önce de belirtildiği üzere, tur satışı hem seyahat acentasının hem de temsilcilerin gelirlerini arttırmaları için önemli bir ek gelir kaynağıdır (Caber & Albayrak, 2018: s.19). Nitekim tur satışının müşteri memnuniyetinin önüne geçebildiği de görülmüştür. Temsilcilerin tur satış oranlarının azalması durumunda yöneticiler, düzenledikleri toplantılarla temsilciler üzerinde “tur satış baskısı” yaratabilmektedir:

“Baskı oluyor, acenta bugün ne oldu? Neden satış yapamadın? Gittin işte 100 misafir geldi hiçbiri mi almadı? Niye almadılar? Hani sen mi beceremiyorsun? -Beceremiyorsan söyle gibi seni baskılayıcı cümleleri kullanıyorlar. Kullanmak zorundalar çünkü onlar da yönetici. Onların da üstü var onlar da satış bekliyor.” (K3)

Otel rehberliği hizmetinde sorumlu olunan otelin büyüklüğü ve kalitesi tur satış sürecinde rol oynamaktadır. Nitekim bazı katılımcılar, genellikle daha az yıldızlı otellerde imkânların kısıtlılığı nedeniyle tur satışının daha fazla olduğunu, çok yıldızlı otellerde ise turistin yüksek tatil ücreti ödemesinden dolayı otelden çıkmak istemediklerini dile getirmiştir. 7. katılımcı, tur satışı konusunda düzenlenen toplantılarda satışları düşük olan temsilcilerin isimlerinin de vurgulandığını şöyle açıklamıştır:

“Baskı geliyor, evet. E-posta gelir, baskı gelir, toplantılar yapılır ve toplantıda isimler bile söylenir. Sen satış yapamıyorsun, neden? Senin oranların düşük, neden? Ben bunu pek yaşamadığım için yani rahatım aslında.” (K7).

11. katılımcı, acenta yönetiminden gelen satış baskısına karşın tur satış sürecinde turistlere yönelik baskıcı satış tekniklerinden kaçındığını dile getirmiştir. Temsilciler, genellikle çalışma süreçlerinin “stresli” olduğunu ifade etmektedir. Stresli çalışma süreci, temsilcilerde fiziksel yorgunluğun yanı sıra “psikolojik yorgunluk” yaratmaktadır. Bu durum, kapitalist üretim sisteminin insanların fiziksel ve zihinsel durumları üzerindeki yıkıcı etkilerini (Budd, 2016: 115) ve bezginliği göstermektedir:

“Bu tabii ki yorucu bir iş, bir kere beynin yoruluyor vücudundan çok, yorucu bir iş evet insanlarla uğraşıyoruz sonuçta.” (K23)

Otel Kaynaklı Sorunlar

Temsilcilerin otel kaynaklı yaşadıkları sorunlara ilişkin olarak 2 alt tema belirlenmiştir. Bunlar; otel kalitesi ve çalışanların yabancı dil eksikliğidir. Temsilcilerin sorumlu oldukları otellerin koşullarından (oda temizliği, konumu, yeme-içme olanakları gibi) doğan sorunlar, turistlerin memnuniyetsizliğine yol açabilmektedir. Bu durumda temsilciler, turistlerin söz konusu şikâyetlerinin çözümü için çaba göstermektedir:

“Otelini değiştirmek isteyen var, yok otelin herhangi bir unsurlarından şikâyetçi olan var, yok bir sürü sıkıntı. Farklı bir sıkıntıları olanlar onlarla da ilgileniyoruz. Dün mesela çok info (bilgilendirme toplantısı) vardı her otelde de sıkıntı çıktığı için dün baya bir yoruldum yani.” (K8)

Buradaki temel sorun ise, temsilcilerin otel koşulları veya turistlerin rezervasyonlarına ilişkin herhangi bir sorumluluğu olmamasına karşın turistler tarafından sorumlu görülmesidir:

“Bazen insan yol yorgunu oluyor geliyor odasını beğenmiyor sana patlıyor mesela, örnek. Ben bunu almadım da siz beni kandırdınız böyle böyle ithamlarda da bulunuyor. Hâlbuki benim suçum yok. Acenta ile otel arasındaki diyalog bu, örnek mesela.” (K11)

Temsilcilerin karşılaştığı bir diğer sorun ise, “otel çalışanlarının yabancı dil” eksikliğidir. Otellerdeki çalışanlar, yaygın olarak İngilizce konuşabilmektedir. Ancak, farklı ülkelerden gelen turistlerle (örneğin, Fransız, Alman ve Rus turistler gibi) iletişim sağlama noktasında sorun yaşanabilmektedir. Bu noktada temsilciler, turistlerle daha yoğun etkileşim sağlamak ve çeşitli sorunlarla ilgilenmektedir:

“Bilmiyor, bizim sektörde Ruslar İngilizce bilmediği için bize çok danışıyorlar. En basit konuda danışıyorlar.” (K8)

Kirli İşler ile Uğraşmak

Kirli iş (dirty work) kavramı, Hughes tarafından 1951 yılında tanımlanmıştır. Hughes (1951) kirli işi şöyle ifade etmektedir:

“Sadece fiziksel olarak iğrenç olabilir. İndirgemenin/alçalmanın sembolü olabilir, bireyin saygınlığını yaralayabilir. Son olarak, ahlaki kavramlarımızdan daha cesur olanına bir şekilde ters düşmesiyle sebebiyle kirli bir iş olabilir.” (Hughes, 1951: s.319).

Kirli iş; fiziksel, haysiyet/saygınlık ve ahlaki açıdan insanı etkileyen durumları kapsamaktadır (Hughes, 1951). Guerrier ve Adib'e göre (2003: s.1409) turistlerin tatil sürecindeki "kirli işleri" ile uğraşmak seyahat acentası temsilcilerinin işlerinin gizli bir yönünü içermektedir. Buradan hareketle, araştırma kapsamındaki katılımcılara "çalışma sürecinde uğraştığınız en önemli sorun nedir?" sorusu yöneltilmiştir. Elde edilen cevaplar sonucunda, 8 alt tema belirlenmiştir. Bunlar; insanlarla uğraşmak, şiddet/kavga, özel hayat sorunları, sarhoşluk, taciz, hırsızlık, sağlık sorunları, 'ölüm ve yaralanma'dır. Bu bulgular, Guerrier ve Adib'in (2003) seyahat acentası temsilcilerinin duygusal emeği üzerine yürüttüğü araştırmanın sonuçları ile de örtüşmektedir. Birçok katılımcı, söz konusu olayların kendi işleri olmamasına karşın bunlarla uğraşmak zorunda kaldıklarını ifade etmektedir. Örneğin, 12. Katılımcı turistlerin her sorunuyla ilgilendiklerini dile getirmektedir:

"Kaza olabilir. Müşteri düşmüş olabilir otelde. Taciz olabilir. Baya başka ne vardı bir hırsızlık olabilir. Mesela bu olaylar ile biz fazla bir şey yapamayız polis çağırılıyor. Mesela bazen ya safede (güvenlik kasası) ya odasında çantamdan bir şey çalınmış para çalınmış diye tabii otel tarafından polis çağırılıyor. Ya böyle zor durumlar olabilir. Ya da hasta olabilir hastalanmış olabilir. Vefat eden müşterimiz de vardı. Her şey. Bununla ilgilenmemiz lazım tabii burada kalan akraba varsa arkadaş varsa tabii bununla ilgilenmemiz lazım. İlgili konsolosluga bilgi vermemiz lazım." (K12)

Transfer Rehberliği Hizmetlerinde Yaşanan Sorunlar

Temsilciler, turistlerin havalimanından otele gelişinin veya tatil bitiminde otelden havalimanına dönüşünün sağlanmasında görev almaktadır. Bu süreçte temsilcilerin karşılaştıkları sorunlar "operasyonel", "çalışma paydaşları (şoför) kaynaklı" ve "fizyolojik" olmak üzere 3 alt temaya ayrılmıştır.

Operasyonel Sorunlar

Temsilcilerin, transfer sürecinde karşılaştıkları operasyonel sorunlar ise kendi içerisinde 4 alt temaya ayrılmıştır. Bunlar; transfer planlaması, bagaj ve zaman, rötar, turistin bekletilmesidir. Örneğin, temsilcilerin transfer planlamasına ilişkin yaşadığı sorunlar, acentanın operasyon departmanı tarafından uçakların iniş bilgisinin yeterli şekilde sağlanmaması ve temsilcinin bir sonraki iş programının dikkate alınmamasına yöneliktir. 7. katılımcı, geliş transferlerinde yolcuların "fazla bagajla" gelmesinin, dönüş transferlerinde ise turistlerin normal saatlerinden "daha erken gitmek" istemelerinin sorun yarattığını ifade etmiştir:

"Fazla bagaj muhabbeti olabilir transferlerde. Müşteriler 4 bagajla geliyor 30 kişi midiye (orta boy otobüs) sığmıyor artık bagajlar o problemler oluyor. Dönüş transferlerinde erken gitme muhabbeti var misafirin havalimanına. Bu tarz şeyler." (K7)

Bunun yanı sıra, uçakların "rötar (gecikme)" yapması temsilcilerin havalimanında uzun saatler beklemesine yol açabilmektedir. Temsilcilerin transfer hizmetinde karşılaştıkları bir başka sorun ise, "turistin havalimanında bekletilmesi" dir. Turistin bekletilmesi, aynı araçta seyahat edecek bir başka yolcunun valizini kaybetmesi gibi sebeplerden olabildiği gibi, aynı araçta seyahat edecek farklı uçaktaki bir başka yolcunun beklenmesi gibi operasyonel sebeplerden de kaynaklanmaktadır. Söz konusu durum, turist açısından sorun olmaktadır. Nitekim turist bu sorunu temsilciye yansıtmakta ve çözüm beklemektedir:

“Transferde müşteri mesela katalogda havalimanı-otel arası 1 saat deniyor ama sen Özdere üzerinden getiriyorsun müşteriyi 1,5 saate çıkıyor. Ya da havalimanında bir müşteri geliyor 1 saat valizi bekleyen müşteri olduğu için 1 saat bekliyor bunların problemleri oluyor. Müşteri açısından söylüyorum, müşteri de sana yansıtıyor tabii bunu.” (K7)

Çalışma Paydaşları Kaynaklı Sorunlar

Temsilciler, transfer sürecinde araç şoförleriyle sıkı ve yoğun ilişkiler içerisinde bulunmaktadır. Söz konusu süreçte, temsilciler ve şoförler arasında bazı sorunlar ortaya çıkmaktadır. Temsilci-şoför arasındaki sorunlara ilişkin 7 alt tema saptanmıştır. Bunlar; kaba davranış, şoförün yorgunluğu, satış baskısı, bahşış sorunu, mola sorunu, iletişim (dil) sorunu ve kadın temsilcilerin cinsel obje olarak görülmesidir. Örneğin, bir temsilci transfer sürecinde şoförlerin araçtaki yolcuları dikkate almadan “kaba davranışlarda” bulunabildiğini şöyle açıklamıştır:

“Bazen davranmasını bilmeyen kaba kaptanlar var onların hatalarını müşteriye yansıtmamaya çalışıyorsun. Küfürlü konuşur, arabada Türk misafir olur mesela.” (K7)

Şoförlerin uzun çalışma saatleri sonucunda “yorgun olmaları” da temsilciler açısından sorun arz etmektedir. Ancak, buradaki esas sorunun taşıma şirketlerinin tur ve transferlerde şoförleri yoğun çalıştırması olduğunu vurgulamak gerekmektedir. Aslan ve Aslan (2018), tur şoförlerinin çalışmalarını inceledikleri araştırmada şoförlerin ağır ve düzensiz çalışma koşullarını ortaya koymuştur. Transfer sürecindeki bir diğer sorun ise, “satış” konusudur. Katılımcılar, araçta satılan içecek fiyatlarının çok yüksek olduğuna, şoförlerin zaman zaman satış konusunda turiste ve temsilciye baskı yaptığına dikkat çekmektedir. Temsilcilerin transfer sürecinde şoför ile yaşadıkları bir diğer sorun ise “bahşış” konusudur. Şoförler, turistten bahşış istenmesi konusunda temsilciye baskı yapabilmektedir. Normal şartlar altında her iki taraf transferde elde edilen bahşışı paylaşmaktadır. Ancak şoförler, temsilcileri verilen bahşışı saklamakla itham etmektedir. Kısacası “bahşış”, temsilci-şoför çalışma ilişkilerini zedeleyen bir sorun olmaktadır:

“Bunların (temsilciler) arasında bahşış çalan bile varmış. Mesela sen yolcu indirirken tip-box (bahşış kutusu) dan hemen alıyormuş. Bana denk gelmedi ama yapanlar varmış öyle duydum. Bir de yolcu indirdiğimizde içeriye resepsiyona kadar eşlik ediyorlar turiste. Normalde info (bilgilendirme) yaparken bahşışten hiç bahsetmeyip içeriye gittikleri zaman kaptan adına bahşış isteyip kendileri alıyorlarmış.” (Alan notu: Transfer Şoförü, 30.09.2020)

Transfer şoförleri ve temsilciler arasında sorun yaratan bir diğer konu ise “mola” verilmesidir. Özellikle uzun mesafeli havalimanı transferlerinde şoförler yorgun oldukları için mola vermek istemektedir. Belirli zamanlarda temsilciler ise çeşitli sebeplerden (turistin istememesi veya temsilcilerin kişisel isteği gibi) dolayı şoförlerin mola vermesine karşı çıkmaktadır. Bu durum, temsilci-şoför arasında anlaşmazlığa sebep olmaktadır. Dış turizm pazarında çalışan temsilciler, transfer sürecinde şoförlerle “iletişim” kurma noktasında da sorun yaşamaktadır:

“Belki biliyor musun ne için zor “dil” için. Sadece bu kadar zor çünkü başka özellikle bizim bölge çok iyi çok açık. Bence sadece dil. Anlaşmak evet.” (K13)

1. Katılımcı ise kadın temsilcilerin genellikle transfer şoförleri tarafından “cinsel obje olarak görüldüklerine” dikkat çekmiştir:

“Onun haricinde genel olarak karşılaştığım sorunlar bir tanesi de kaptanların rehberlere cinsel tacize varan sözler sarf etmeleriydi. Hatta şöyle bir sözleri vardı hep genel olarak bunu duyardık işte “önce orman sonra lojman” tarzı

bir sözleri vardı. Bu tarz problemler yaşıyordu yani onlar açısından büyük problem tabii bunlar. Özellikle rehberlerin büyük bir çoğunluğu da zaten kadındı zaten ondan dolayı.” (K1)

Fizyolojik Sorunlar

Temsilcilerin, transfer sürecinde fizyolojik açıdan bazı sorunlar yaşadığı saptanmıştır. Bu sorunlar; fiziksel yorgunluk, düzensiz uyku ve beslenme, stres olarak 3 alt temaya ayrılmıştır. Katılımcılar, transfer işinin yorucu olduğunu dile getirmiştir:

“Transferman yoruluyor evet ayaküstünde bazen aksaklıklar oluyor bazen misafirin valizi kayboluyor onunla uğraşıyor, doğru. Operasyonu var bu işin yani kaptanları yönlendiriyorsun. Misafirleri yönlendiriyorsun. Bazısı geç çıkıyor, alışveriş yapıyor bu hep transfermanları yorar. Bunlar yorucu şeyler.” (K11)

Bunun yanı sıra temsilciler, transfer işinde düzenli “uykudan ve beslenmeden” yoksun kalmaktadır. Bu durum, temsilcilerin sağlığına olumsuz yansımaktadır:

“Transferlerde uykusuzluk yaşıyorsunuz. Ayrıca, işte oteldeyken düzenli yiyebiliyorduk yemeklerimizi ama transferdeyken özellikle transferdeyken turda da yine bir nebze yiyebiliyorduk transferdeyken düzenli yemek yiyemiyorsun. Bu da sağlığını olumsuz etkiliyor yine.” (K1)

9. katılımcı ise transfer sürecinin “stresli” yönünü ise şöyle açıklamaktadır:

“Havalimanı biliyorsun o da stresli bir iş yani. Stresli şimdi müşteri uçaktan çıkmadı nerede? No-show (gelmeyen rezervasyon) verdin mi? Baya bir stresli yani. Sayacaksın herkesi doğru otobüse bindi mi yani. Ya da bazen şey havalimanı da stresli, problem yaratıyorlar.” (K9)

Tur Rehberliği Hizmetlerinde Yaşanan Sorunlar

Temsilciler, daha önce de açıklandığı üzere seyahat acentasının organize ettiği günübirlik turlarda görev almaktadır. Bu süreçte, temsilciler bazı sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunlar; “seyahat acentası kaynaklı” ve “çalışma paydaşları (şoför, turist ve iş arkadaşları) kaynaklı” olmak üzere 2 alt temada incelenmektedir.

Seyahat Acentası Kaynaklı Sorunlar

Tur rehberliği hizmetlerinde seyahat acentası kaynaklı yaşanan sorunların “yoğun çalışma” ve “tur planlama hataları” olduğu görülmektedir. Özellikle Türk pazarında çalışan temsilciler otel rehberliği hizmeti verdikleri süreçte gece eğlence turlarında da görev almaktadır. Böylece, temsilcilerde yoğun çalışmaya bağlı olarak yorgunluk ortaya çıkmaktadır:

“Yani sabah 08.00’de kalkıp 08.45’te otelde olup, 09.00’da iş başı yapıyorsun. Akşam da 20.00’de çıkıp, gece 23.30’da alınıp oluyor otellerden gece disko için. Gece 03.00’te de dönüşün oluyor. Sabah tekrar işe gelme zorunluluğu var.” (K5)

Seyahat acentası tur operasyon departmanı, tura katılacak turistlerin “planlamasına” yönelik hatalar yapabilmektedir:

“Örnek veriyorum mesela bir müşterim Efes turuna gidecek, alınmamıştır mesela operasyonun hatasıdır. Unutmuştur ismini yazmayı. Arıyorum arkadaşım niye almadınız? - Aa! unuttum.” (K11)

Bunun yanı sıra, tur satışını gerçekleştiren temsilciler (otel rehberi) de turun planlanmasına ilişkin hatalar yapabilmektedir. Nitekim bu hatalar, tur rehberliği hizmeti veren temsilcinin çalışmasına yansımaktadır:

“Bazen bizim hatamız (otel rehberliği hizmeti veren temsilciler) da olabiliyor mesela. Efes turunun çıkış saatini yanlış vermiş oluyoruz mesela. Atıyorum müşteri saat 08.00’de gidecektir ben 08.30 demişimdir. Şoför bekliyor kapıda rehberle. Arıyor beni müşterin nerede? Bir dakika arayayım. Ee saat 08.00 daha. Ben 8.30 dedim. Nasıl 08.30 dersin saati bilmiyor musun falan öyle sürtüşmeler oluyor mesela operasyonda aksaklıklar olur.” (K11)

Çalışma Paydaşları Kaynaklı Sorunlar

Temsilciler, tur rehberliği hizmetlerinde çalışma paydaşları kaynaklı sorunlar yaşamaktadır. Bahsedilen çalışma paydaşları, temsilcinin tur sürecinde beraber olduğu şoför, turistler ve turun satışını gerçekleştiren diğer temsilcilerdir. Sorunlar ise; şoförün bilgi (yol) eksikliği, turistin eksik bilgilendirilmesi, turistin gecikmesi, turistin kaybolması olmak üzere 4 alt temada incelenmektedir. Örneğin 1. Katılımcı şoförün yol konusunda “bilgi eksikliği” olmasının kendileri açısından sorun yarattığını şöyle ifade etmiştir:

“Günübirlik turlarda en fazla yaşadığım sıkıntı şey oluyordu yine kaptanın yol bilmemesi çünkü orada çalışmaya gelenler bölgeden gelmiyorlar yani doğudan geliyordu çoğu kaptanların. Bölgeyi de bilmeden sahaya atıyordu birçoğu kendini. O işle ilgili de açık olduğundan dolayı kaptan olarak hemen bölgeye atıyorlardı adamı. Onun problemini yaşıyorduk.” (K1)

Tur satış aşamasında, satış işlemini gerçekleştiren temsilcinin tur programı hakkında “yeterli bilgiyi turistlere sağlamaması (eksik bilgilendirme)” tur sürecinde aksamalara yol açmaktadır:

“Teleferik turumuz vardı mesela teleferik turunda da baya bir yükseğe çıkıyorsunuz. Tahtalı Dağı orada da hava çok soğuk olabiliyor mevsimin tam zıddı bir soğuk hava olabiliyor orada. Orada işte uzun kollu kıyafetler işte o soğukun işlemeyeceği kıyafetler giymemeleri bazen sorun yaratabiliyordu. Bunun tabii rehber tarafından bilgisinin verilmesi gerekiyordu.” (K1)

Tur programına başlarken turistlerin otellerden toplanma esnasında kendilerine daha “önceden belirtilen saatlerde gelmemesi” tur programını aksatan ve temsilcilere sorun yaşatan diğer bir noktadır. Tur başlangıcında ve tur sürecinde yaşanan gecikmelere ek olarak, 11. Katılımcı turistlerin “tur sürecinde kaybolduklarına” da dikkat çekmektedir:

“Mesela müşterinin kaybolması. Ya ben tur yaptım şöyle söyleyeyim sana turda ne gibi sıkıntılar yaşar? Rehber ile müşterinin arasındaki diyalog? Turda gecikmeler.” (K11)

Seyahat Acentası Temsilcilerinin COVID-19 Sürecindeki Çalışma Sorunları

Seyahat acentası temsilcilerinin çalışma süreçlerinde yaşadıkları sorunların incelendiği bu araştırmanın verileri, pandemi sürecinde elde edilmiştir. Bu yönde katılımcılar, pandemiden kaynaklı yaşadıkları belirli sorunları dile getirmiştir. Görüşmelerden sağlanan verilerin analizi sonucunda temsilcilerin COVID-19 döneminde yaşadıkları sorunlar; sağlık riski, iş ve gelir kaybı, tur satış sorunu, iş yükü, materyallerin kullanımı (maske vb.), otellerin pandemi kurallarını ihlal etmesi, turistler arasında gerginlik, psikolojik yıpranma ve endişe olmak üzere 8 alt temada incelenmiştir. Örneğin 7. katılımcı, özellikle yurt dışından gelen yabancı turistler ile etkileşim içerisinde olmalarından dolayı “sağlıklarının risk altında” olduğunu şöyle açıklamıştır:

“Mesela şu dönemde etkilenebilir (sağlık) çok sağlam etkilenebilir hatta pandemi döneminde misafirde varsa sana da bulaşır yani rahat bulaşır çünkü pos makinesini veriyorsun kalemi veriyorsun dosya veriyorsun al ver yapıyorsun.” (K7)

Temsilciler, COVID-19 döneminde önceki dönemlere kıyasla daha az süre çalışmalarından dolayı “maddi gelir kaybına” uğramıştır. Bunun yanı sıra, seyahat acentaları istihdam ettikleri çalışan sayısını kısıtladığı için bazı temsilciler hiç işe başlayamamıştır. Temsilcilerin, COVID-19 döneminde karşılaştıkları bir diğer sorun ise “tur satışı” dır. Nitekim katılımcılar, turistlerin gününbirlik turlara katılma konusunda tedirgin davrandığını vurgulamıştır:

“Çok etkiledi yani şu anda infoya (bilgilendirme toplantısı) katılan test için yani korona test için sadece soruyorlar. Yani tur satışları az bu sene sıfır sayılır. Yani giderse belki bir tekne turu verebilirsin. Şimdi görüyoruz bazen infoya geliyorlar ama sadece PCR testi için ya da bir problem için.” (K9)

Seyahat acentaları pandemi döneminde çalışan sayısını kısıtladığı için diğer temsilcilerin “iş yükü” artmaktadır. Örneğin, normal şartlarda Alman turistlerden sorumlu olan 7. katılımcı, yeterli çalışan olmamasından dolayı Fransız turistlerle ilgilenmek zorunda kaldığını ifade etmiştir. Pandemi döneminde; sosyal mesafe, maske, eldiven ve dezenfektan kullanımı gibi birçok kural insanların yaşamına girmiştir. Nitekim bu durum, çalışma hayatına da yansımıştır. Temsilciler, özellikle hava sıcaklığının 40 dereceye yaklaştığı yaz aylarında maske ve eldiven gibi “materyallerin kullanılmasının” ekstra bir yorgunluğa yol açtığını dile getirmiştir. Bunun yanı sıra katılımcılar, çalışma sürecinde görevli oldukları bazı “otel işletmelerinin ve turistlerin pandemi kurallarını” göz ardı ettiğini şöyle açıklamaktadır:

“Birçok otelde kapasitenin üzerinde turist kabul ediliyor. Pandemi kurallarına dikkat edilmiyor. Çoğu turist, maske ve mesafe kurallarını ihlal ediyor. Ben kendim yanımda maske taşıyorum elimden geldiğince yanında olmayan turistlere veriyorum ve o şekilde işimi yapıyorum.” (K10)

5. katılımcı ise, pandemi kurallarına uyulmamasının turistler arasında “gerginliğe” yol açmasını şöyle ifade etmiştir:

“Bir de çalışırken vs. misafirlere hani diyoruz maske takın genel kullanım alanlarında. Bu sefer diğer aileler ile kavga çıkarmaya çalışıyorlar birbirileri ile diğer misafirler. Sen neden maske takmadın? O neden maske takmadı? Geliyorlar bize şikâyet ediyorlar hani. Misafirler maske takmadı vs. Aslında bu çok güzel bir şey gerçekten. Ama bu sefer kavgaya yol açıyor virüs nedeniyle.” (K5)

Temsilciler, ekonomik sorunların ve hastalığa yakalanma korkusunun “psikolojik açıdan yıpratıcı ve endişe verici” olduğunu vurgulamıştır.

“Hani moralman, psikolojik olarak, iş olarak, nakit olarak, maddi olarak her türlü etkiledi yani.” (K3)

“Yani endişe taşıdık tüm çalışanlar, müşteriler keza öyle yani zor bir süreçti her gittiğiniz otelden geri döndüğünüz de ben kendimi hep sorguladım, nereye dokundum, ne yaptım, kiminle yakın görüştim, yok görüşmedim bugün. Hep böyle kendimi sorgular şekilde buldum, bu da uzun vadede insanı yoruyor.” (K19)

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırmanın amacı, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma süreçlerinde yaşadıkları sorunları incelemektir. Yürütülen nitel araştırma kapsamında, toplamda farklı turist pazarlarında çalışan 24 seyahat acentası temsilcisiyle yarı-yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Ana veriler, yarı-yapılandırılmış görüşme sonuçlarına dayanmaktadır. Yarı-yapılandırılmış görüşmeler, veri toplama sürecinde alanda tutulan kısa notlar ile desteklenmiştir. Seyahat acentası temsilcilerinin çalışma sürecinde yaşadıkları sorunların anlaşılabilmesi amacıyla öncelikle temsilcilerin sağladıkları hizmetler incelenmiştir. Bu yönde, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma süreci içerisinde “otel rehberliği, transfer rehberliği ve tur rehberliği” olmak üzere 3 farklı alanda hizmet sağladıkları belirlenmiştir.

Seyahat acentası temsilcilerinin çalışma sorunları; otel rehberliği hizmetleri, transfer rehberliği hizmetleri ve tur rehberliği hizmetleri olmak üzere 3 boyut altında incelenmiştir. Otel rehberliği hizmetlerinde yaşanan sorunlar; seyahat acentası kaynaklı, otel kaynaklı ve kirli işler (dirty works) olmak üzere 3 alt temaya ayrılmıştır. Otel rehberliği hizmetlerinde seyahat acentası kaynaklı yaşanan çalışma sorunları kapsamında; çalışma saatleri, 24 saat ulaşılabilir olmak, fiziksel yorgunluk, kötü otellerden sorumlu olmak, otellere ulaşım, info/bilgilendirme saatleri, ekipman eksikliği, rezervasyon hatası, satış baskısı, psikolojik yorgunluk ve stres olmak üzere 10 alt tema saptanmıştır. Otel kaynaklı sorunlara ilişkin, otel kalitesi ve çalışanların yabancı dil eksikliği olmak üzere 2 alt tema ortaya çıkmıştır. Temsilcilerin çalışma sürecinde uğraştıkları kirli işler (dirty works) kapsamında ise; insanlarla uğraşmak, şiddet/kavga, özel hayat sorunları, sarhoşluk, taciz, hırsızlık, sağlık, ölüm ve yaralanma olmak üzere 8 alt tema ortaya konmuştur.

Transfer rehberliği hizmetlerinde yaşanan sorunlar; operasyonel, çalışma paydaşları kaynaklı (şoför) ve fizyolojik sorunlar olmak üzere 3 alt temada incelenmiştir. Operasyonel sorunlar kapsamında; transfer planlaması, bagaj ve zaman, rötör, turistin bekletilmesi olmak üzere 4 alt tema bulgulanmıştır. Şoförlerle ilişkilerde; kaba davranış, şoförün yorgunluğu, satış baskısı, bahşiş sorunu, mola sorunu, iletişim (dil) sorunu, kadın temsilcilerin cinsel obje olarak görülmesi olmak üzere 7 alt tema ortaya çıkmıştır. Fizyolojik sorunlara ilişkin; fiziksel yorgunluk, düzensiz uyku ve beslenme, stres olmak üzere 3 alt tema bulgulanmıştır. Tur rehberliği hizmetlerinde yaşanan sorunlar; seyahat acentası kaynaklı ve çalışma paydaşları kaynaklı olmak üzere 2 temada incelenmiştir. Seyahat acentasından kaynaklı sorunlar, yoğun çalışma ve tur planlama hataları olmak üzere 2 alt temaya ayrılmıştır. Çalışma paydaşları kaynaklı sorunlara yönelik; şoförün bilgi (yol) eksikliği, turistin eksik bilgilendirilmesi, turistin gecikmesi, turistin kaybolması olmak üzere 4 alt tema ortaya çıkmıştır. Bu araştırma verilerinin çoğunluğu, COVID-19 pandemisinin yaşandığı süreçte elde edilmiştir. Temsilcilerin COVID-19 sürecinde yaşadıkları çalışma sorunlarına ilişkin; sağlık riski, iş ve gelir kaybı, tur satış sorunu, iş yükü, materyallerin kullanımı (maske, eldiven vb.), otellerin pandemi kurallarına uymaması, turistler arasında gerginlik, psikolojik yıpranma ve endişe olmak üzere 8 alt tema saptanmıştır.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar, literatürdeki önceki araştırmalar tarafından desteklenmekte ve literatüre bazı yeni çıkarımlar sunmaktadır. Örneğin, bu araştırmada seyahat acentası temsilcilerinin otel, transfer ve tur rehberliği olmak üzere üç alanda hizmet sağladığı bulgulanmıştır. Bu bulgular, Şenol ve Aliyev (2015) ile Yılmaz ve Oktay'ın (2018) Rus pazarında çalışan seyahat acentası temsilcileri üzerine yürüttükleri araştırmanın sonuçları ile örtüşmektedir. Temsilcilerin çalışma sorunlarına odaklanan bazı araştırmalarda ise (bkz. Yılmaz ve Oktay, 2018), uzun ve düzensiz çalışma saatlerine dikkat çekilmiştir. Ancak temsilcilerin “24 saat ulaşılabilir olma” durumu, sanayi

sonrası dönemde esnek örgütlerin çalışma saati kavramını yok etmesini (Ören ve Yüksel, 2012) göstermesi açısından bu çalışmada ortaya çıkan önemli bir bulgudur. Bunun yanı sıra, acenta yönetiminin temsilcilere üzerinde uyguladığı “satış baskısı” da bu çalışma kapsamında ortaya çıkan yeni bir bulgudur.

Kirli işlere yönelik bulgular, Guerrier ve Adib’in (2003) temsilciler üzerine gerçekleştirdiği araştırmanın sonuçları ile örtüşmektedir. Ancak, özellikle hırsızlık, ölüm, taciz ve özel hayat sorunlarına ilişkin yeni bulgular bu araştırma kapsamında belirlenmiştir. Literatürdeki bazı araştırmalarda (bkz. Lordoğlu, 2009), temsilcilerin çalışma sürecinde turistler tarafından tacize uğradıkları bulgulanmıştır. Bu araştırma kapsamında ise önceki araştırmalardan farklı olarak, kadın acenta temsilcilerinin transfer şoförleri tarafından cinsel obje olarak görülebildiği belirlenmiştir. Otel rehberliği hizmetlerinde, temsilcilerin ve seyahat acentalarının en önemli ek gelir kaynağı tur satışlarıdır (Caber ve Albayrak, 2018). Nitekim çoğu zaman tur satışlarının acentanın hizmet odaklı anlayışının önüne geçtiği bulgulanmıştır. Buna karşın temsilciler, baskıcı bir tur satış yaklaşımından kaçınmaktadır. Bu sonuçlar, Aslan ve Aslan’ın (2019) seyahat acentası temsilcilerinin çalışmalarını ilişkisel iş bağlamında ele aldıkları araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir. Temsilcilerin çalışma sürecinde sorumlu oldukları otellerin kalitesi ve büyüklüğünün tur satış sürecinde etkili olduğu ise bu çalışmada ortaya konmuştur. Son olarak, literatürde temsilcilerin COVID-19 sürecindeki sorunlarını ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda, söz konusu bulgular ilgili literatür açısından önem taşımaktadır.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar ışığında, seyahat acentası yöneticilerine de bazı öneriler geliştirilmiştir. İlk olarak, temsilcilerin çalışma sürecinde karşılaştıkları ana sorunlardan biri satış baskısıdır. Seyahat acentası yönetimleri tur satış konusunda baskıcı bir yaklaşım yerine motive edici olumlu yaklaşımlar benimseyerek satış çabalarının arttırılmasını sağlayabilir. İkinci olarak seyahat acentası yöneticileri, temsilcilerin çalışma sürecinde turistlerin kirli işleri (dirty works) uğraştığını (sarhoşluk, taciz, hırsızlık, ölüm ve yaralanma, turistin özel hayat sorunları gibi) göz önüne almalıdır. Bu yönde, temsilcilerin görev ve sorumlulukları belirgin şekilde tanımlanmalıdır. Üçüncü olarak, temsilcilerin transfer rehberliği hizmetlerinde şoförlerle olan ilişkileri seyahat acentası yönetimi tarafından kontrol edilebilir. Temsilci-şoför ilişkilerine hâkim olunması, ortaya koyulan sorunların (mola-iletişim-bahşiş gibi) çözümüne katkı sağlayacaktır. Dördüncü olarak, günübirlik turlara ilişkin planlamaların daha özenli gerçekleştirilmesi ve tur öncesinde tura gidecek olan araç şoförünün bilgi ve becerisinin kontrol edilmesi temsilcilerin çalışmalarını kolaylaştıracaktır. Son olarak, COVID-19 salgını vb. süreçlerde faaliyetlerini sürdüren seyahat acentaları, temsilcilerin yaşadığı sağlık riskini göz önüne alarak özel sağlık sigortası uygulamaları geliştirebilir. Bunun yanı sıra acentaların, çalışma ortağı oldukları otel işletmelerinin pandemi ve benzeri dönemlerde kurallara ne derece uydukları noktasında hassasiyet göstermeleri, temsilcilere daha güvenli çalışma ortamı sağlayacak, turistler için de daha güvenli bir tatil ortamı yaratacaktır.

Gelecekteki benzer araştırmalarda temsilcilerin çalışmaları, paydaşların (yöneticiler, otel çalışanları, turistler gibi) bakış açısıyla ele alınabilir. Örneğin, temsilcilerin çalışmalarının turist memnuniyetini nasıl etkilediği incelenebilir. Bunun yanı sıra, teknolojik gelişmelerin temsilcilerin çalışmalarına yönelik olası etkileri detaylı olarak araştırılabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Adib, A. and Guerrier, Y. (2001). The experience of tour reps in maintaining and losing control of holidaymakers. *International Journal of Hospitality Management*, 20, 339-352.
- Aslan, A. (2011). *Turist-Çalışan Cinsel İlişkilerinin Eleştirel Gerçeklikle İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Aslan, A., Aslan, S. ve Avcı, U. (2019). An Investigation on the Relational Work of Tour Representatives within Customer Orientation and Sales Work. *İş ve İnsan Dergisi*, 6(2), 107-119.
- Aslan, S. ve Aslan, A. (2018). Uzun İnce Bir Yoldayım, Sürüyorum Gündüz Gece. Tur Şoförlerinin Çalışma Pratikleri. *Çalışma ve Toplum*, 3, 1509-1530.
- Aykaç, A. (2009). *Yeni işler, Yeni İşçiler*. Turizm Sektöründe Emek. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Aydoğanoglu, E. (2011). *Emek Sürecinin Dönüşümü*. Ankara: Sen Yayınları.
- Bal, N. (2015). Kadınların “İstemsiz Çocuksuzluk” Sorunuyla Baş Etme Stratejileri. Kasapoğlu, A. (Ed.), Özne Hayatı Konuşunca, (ss. 227-259). İstanbul: Ayrıntı.
- Benli, A., İslamoğlu, E. ve Ateş Torun, M. (2019). Turizm Sektöründe Çalışan Yabancılar. Antalya İli Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 320-342.
- Budd, J. W. (2016). *Çalışma Düşüncesi*. (Çev. F. Man). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci. Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.
- Caber M. ve Albayrak T. (2018). Assessing Daily Tour Service Quality. A Proposal for a DAILYSERV Scale, *Journal of Destination Marketing&Management*, 7, 18-25.
- Castel, R. (2017). *Ücretli Çalışmanın Tarihçesi. Sosyal Sorunun Dönüşümü*. (Çev. I. Ergüden). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Creswell, J. (2016). *Nitel Araştırma Yöntemleri. Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. (çeviri editörleri. M. Bütün ve S. B. Demir), 3. Ankara: Siyasal.
- Çolakoğlu, O.E., Efendi, E. ve Epik, F. (2017). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Deniz, A. ve Özgür, E.M. (2010). Rusya’dan Türkiye’ye Ulusaşırı Göç. Antalya’daki Rus Göçmenler. *Ege Coğrafya Dergisi*, 19(1), 13-30.
- Efendi, E. (2008). *Replerin Ekstra Hizmet Satış Performansını Etkileyen Bireysel Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.
- Ekiz Gökmen, Ç. (2011). Türk Turizminin Yabancı Gelinleri. Marmaris Yöresinde Turizm Sektöründe Çalışan Göçmen Kadınlar. *Çalışma ve Toplum*, 1, 201-232.
- Ekiz Gökmen, Ç. (2018). Turizm Sektöründe Göçmen Emegi. Nitelikli Emek Mi? Ucuz Emek Mi? *Çalışma ve Toplum*, 1, 139-166.

- Emerson, R.M., Fretz, R.I. ve Shaw, L.L. (2008). *Bütün Yönleriyle Alan Çalışması. Etnografik Alan Notları Yazımı*. (Çev. A.E. Koca), Ankara: Birleşik Dağıtım Kitabevi.
- Ergün, E. (2012). Türk Turizm Sektöründe Yabancı İşgören Profili ve Sosyo-Kültürel Uyum Durumları Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(1),131-147.
- Fleming, P. (2020). *Çalışma Mitolojisi. Kapitalizm Kendine Rağmen Nasıl Ayakta Kalıyor?* (Çev. E. Kılıç). İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Gorz, A. (2019). *İktisadi Aklın Eleştirisi. Çalışmanın Dönüşümleri/Anlam Arayışı* (Çev. I. Ergüden). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Guerrier, Y. and Adib, A. (2003). Work at leisure and leisure at work. a study of the emotional labour of tour reps. *Human Relations*, 56 (11), 1399-1417.
- Guerrier, Y. and Adib, A. (2004). Gendered identities in the work of overseas tour reps. *Gender, Work and Organization*, 11 (3), 334-350.
- Giddens, A. (2008). *Sosyoloji*. İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Hughes, E. C. (1951). *Work and The Self*. In J.H. Rohrer & M. Sherif (Eds.), *Social Psychology At The Crossroads* (pp. 313-323). New York. Harper & Brothers.
- İçöz, O. (2011). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kasapoğlu, A. (2015). *Sosyolojide Temellendirilmiş Kuram Geliştirme*. Kasapoğlu, A. (Ed.), *Özne Hayatı* Konuşunca, (ss. 15-39). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Koçak, H. (2015). *Neo-Liberal Dönemde Çalışmanın Geçirdiği Dönüşüm*. *Toplum ve Hekim*, 3, 192-196.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma. Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. 2. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Kozak, M. A. & Kozak, M. (2015). *Genel Turizm. İlkeler-Kavramlar*. 18. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kümbetoğlu, B. (2015). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam.
- Kıran, A. (2019). *Türkiye'deki Sinema Emekçileri ve Sine-Sen*. Buğra, A. (Der.), *Sınıftan Sınıfa. Fabrika Dışında Çalışma Manzaraları* (ss.69-88). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Lafargue, P. (2019). *Tembellik Hakkı*. 1848 “Çalışma Hakkı”nın Çürütülmesi. (Çev. İ. Kahraman). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Layder, D. (2015). *Sosyolojik Araştırma Pratiği. Teori ve Sosyal Araştırmanın İlişkilendirilmesi* (Çev. S. Ünal) 2. Ankara: Heretik.
- Lincoln, Y. S. ve Guba, E. G., (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage, California.
- Lordoğlu, K. (2007). Türkiye'deki Çalışma Hayatının Bir Parçası Olarak Yabancı Çalışanlar, *Çalışma ve Toplum*, 3, 11-32.

- Lordoğlu, K. (2009). Türkiye’de Turizmde Çalışan Göçmenler ve İşgücü Piyasasında Oluşan Yeni Sorunlar. *II. Uluslararası Eğitim ve Uyum Bağlamında Avrupalı Türkler Kongresi*, 14-16 Mayıs, Belçika. Anvers.
- Méda, D. (2018). *Emek. Kaybolma Yolunda Bir Değer Mi?* (Çev. I. Ergüden). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Mısırlı, İ. (2002). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mısırlı, İ. (2018). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Neuman, W. L. (2000). *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches* (4th ed.). Boston. Allyn & Bacon.
- Ören, D. ve Yüksel, H. (2012). Geçmişten Günümüze Çalışma Hayatı. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1), 35-59.
- Pratt, M.G. (2008). Fitting Oval Pegs Into Round Holes. Tensions In Evaluating and Publishing Qualitative Research In Top-Tier North American journals. *Organizational Research Methods*, 11(3), 481–509.
- Strangleman, T. ve Warren, T. (2015). *Çalışma ve Toplum. Sosyolojik Yaklaşımlar, Temalar ve Yöntemler*. Ankara: Nobel.
- Şenol, F. ve Aliyev, İ. (2015). Türkiye’de Rus Turist Pazarına Hâkim Tur Acentalarında Turist Rehberi Olarak İstihdam Edilen İşgücü. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 167-181.
- Türker, A., İşçi, C. ve Özeltin Türker, G. (2015). Biliş İhtiyacının Satış Performansı Üzerine Etkisi. Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 47, 108-125.
- Türker, Ö. (2016). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emegin Satış Performansına Etkisi. Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 18 (1), 72-96.
- Uğuz, B. (2015). *Yaratıcı Dramanın Birey Üzerine Etkileri*. Kasapoğlu, A. (Ed.), Özne Hayatı Konuşunca, (ss. 117-159). İstanbul: Ayrıntı.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (9. Ed). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, Ş. ve Oktay, K. (2018). Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Personel Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 105-123.
- Yüksel, A.N., (2020). Nitel Bir Araştırma Tekniği Olarak. Görüşme. *Social Sciences Studies Journal (SSSJJournal)*, 56, 547-552.

Investigation of the Problems Experienced by Travel Agency Representatives in the Working Process: The Case of Kusadasi

Berkant KIYKAÇ

Hakkâri University, Çölemerik Vocational School, Hakkâri/Türkiye

Ülker ÇOLAKOĞLU

Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Aydın/Turkey

Extended Summary

The agency representative is the person who hosts the tourists coming to the destination within the scope of the package tour, strives to ensure that their holiday goes well, and represents the agency/operator to which he/she is affiliated (Çolakoğlu et al., 2017). As a result of the literature review, it was determined that there were not enough studies on travel agency representatives. As a matter of fact, it has been determined that the literature generally focuses on the field of tourist guidance and the work of agency representatives is ignored. The work of travel agency representatives is important as it involves intense interaction between the representative and the tourist. The purpose of this research is to understand the working processes of travel agency representatives and to examine the problems they experience in this process. Some studies in the literature have investigated the work of travel agency representatives.

These studies have focused on issues such as representatives' service interactions (Adib & Guerrier, 2001), gender structure (Guerrier & Adib, 2004), emotional labor (Guerrier & Adib, 2003), sales work (Efendi, 2008; Türker et al., 2015; Türker, 2016), cultural adaptation (Ergün, 2012) and relational work (Aslan et al., 2019). In certain studies (Lordoğlu, 2007; Lordoğlu, 2009; Ekiz Gökmen, 2011; Ekiz Gökmen, 2018; Deniz & Özgür, 2010; Benli et al., 2019), a partial examination of the working difficulties encountered by agency representatives has been conducted in relation to the challenges experienced by immigrant or foreign laborers.

In existing research on representatives, working problems have been investigated limited to quantitative research methods and a sample of Russian agency representatives (see Şenol & Aliyev, 2015; Yılmaz & Oktay, 2018). Yılmaz and Oktay (2018) conducted a research in the Antalya region to determine the profile of foreign laborers employed in the travel industry in Turkey and the problems they experience in their working lives. Within the scope of this study, survey forms were obtained from 387 foreign laborers providing services in travel agencies. According to the results of the research, it was seen that Russian citizens took the first place in the list of foreigners working in the sector with a rate of 35.2%, and foreign laborers employed in the sector were predominantly (40.3%) in the 26-30 age group. Additionally, it was determined that 31.8% of these laborers had problems with the agency they worked for. It has been observed that the main problems faced are excessive workload and lack of respect for social rights. However, the most positive finding was that they believed that they made good money.

In this research, it is aimed to contribute to the literature by examining in depth the working problems of representatives providing services in different tourist markets (such as Turkish, German, Russian, French, British) with qualitative research methods. Within the scope of the qualitative research conducted, semi-structured interviews were conducted with a total of 24 travel agency representatives working in different tourist markets. In this study,

which aims to select samples with rich information to conduct in-depth research (Layder, 2015: p.85), easily accessible case and snowball sampling were used. The main data are based on semi-structured interviews. However, semi-structured interviews were supported by short notes taken in the field during the data collection process. Thus, diversity in data sources was ensured. In semi-structured interviews, issues such as the working processes of the representatives, the relationships of the representatives with their stakeholders (colleagues, operation employees, hotel employees and tourists) with whom they interact frequently and intensively during the working process, the problems they experienced during the working process and the working problems encountered during the COVID-19 period were emphasized.

In order to understand the problems experienced by travel agency representatives during their work process, the services provided by the representatives were first examined. In this regard, it has been determined that travel agency representatives provide services in three different areas during the working process: "Hotel Guidance, Transfer Guidance and Tour Guidance". These findings coincide with the results of the research conducted by Şenol and Aliyev (2015) and Yılmaz and Oktay (2018) on travel agency representatives working in the Russian market. The roles that representatives assume during the work process, the people they interact with and the problems they encounter may differ depending on the area they provide service (hotel-transfer-tour). For example, representatives provide hotel guide services; It undertakes duties such as providing tourists with the information they need during the holiday (about hotels, destinations, and tours), dealing with tourists' problems and selling daily tours. In hotel guide services, the most important source of additional income for representatives and travel agencies is tour sales (Caber & Albayrak, 2016).

In transfer guidance services, representatives meet tourists at the airport and provide transportation to the hotels where they will stay. Similarly, at the end of the holiday, they are on duty when the tourists return to the airport from the hotels where they stayed. At this point, tourists are basically provided with transportation services. Representatives take part in daily tours (boat tours, cultural tours such as Ephesus and Pamukkale) organized by the travel agency. In this process, they provide services such as assisting with operational activities such as picking up tourists from hotels within the scope of the tour program, dealing with problems that may arise during the realization of the tour, and providing information to tourists about the tour. In these tours, travel agency representatives are generally in the "assistant" position. Especially in cultural tours, professional tourist guides are legally required to take part.

Working problems of travel agency representatives; It was investigated under 3 dimensions: hotel guide services, transfer guide services and tour guide services. Problems experienced in hotel guide services; It is divided into 3 sub-themes: travel agency-related, hotel-related, and dirty works. Within the scope of working problems arising from travel agencies in hotel guide services; Ten subthemes were identified: working hours, being available 24 hours a day, being responsible for bad hotels, transportation to hotels, info hours, lack of equipment, reservation failure, sales pressure, physical fatigue, psychological fatigue, and stress. In some studies focusing on the working problems of representatives (see Yılmaz & Oktay, 2018), attention has been drawn to long and irregular working hours. However, the situation of representatives being "available 24 hours a day" is an important finding in this study as it shows that flexible organizations have destroyed the concept of working hours in the post-industrial period (Ören & Yüksel, 2012).

Problems experienced in transfer guidance services; It was investigated in 3 sub-themes: operational, relations with drivers and physiological problems. Within the scope of operational problems, Four sub-themes were found: transfer planning, delay, 'baggage and time', and keeping tourists waiting. In relations with drivers; Seven sub-themes emerged: rude behavior, driver fatigue, sales pressure, tipping problem, representative being seen as a sexual object, communication (language) problem and break problem. Regarding physiological problems, Three sub-themes were found: stress, physical fatigue, 'irregular sleep and nutrition'. Problems experienced in tour guide services; It was investigated in two themes: originating from the travel agency and originating from the work stakeholders. Problems caused by the travel agency are divided into 2 sub-themes: hard working and tour planning failure. Addressing problems arising from work stakeholders (drivers, tourists, and colleagues); four sub-themes were revealed: the driver's lack of knowledge (road), the tourist's delay, the tourist's loss, and the tourist's incomplete information.

Most of this research data was obtained during the COVID-19 pandemic. Regarding the working problems experienced by representatives during the COVID-19 period; eight sub-themes were identified: health risk, job and income loss, tour sales problem, workload, use of materials (mask, gloves, etc.), hotels' non-compliance with pandemic rules, tension among tourists, psychological wear and anxiety. There is no study in the literature that addresses the problems of representatives during the COVID-19 process. In this context, these findings are important for the relevant literature and the sector. The results of the research clearly showed the need to improve the working conditions of travel agency representatives. Regulations need to be made regarding working hours. In addition, one of the main problems that representatives face is the tour sales pressure encountered in hotel guide services. Travel agency managements can increase their sales efforts by adopting motivating and positive approaches instead of a repressive approach to tour sales. In similar future studies, the work of representatives can be examined from the perspective of stakeholders (such as managers, hotel employees, tourists). For example, it can be investigated how the work of representatives affects tourist satisfaction.