



Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği (A Study on Problems of Tour Guides: The Case of Cappadocia)

*Sıla KARACAOĞLU^a , Ayşe Nevin SERT^b 

^a Bilecik Şeyh Edebali University, School of Applied Sciences, Department of Tourism and Hospitality Management, Bilecik/Turkey

^b Selçuk University, Beyşehir Ali Akkanat Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Konya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:06.07.2018

Kabul Tarihi:14.09.2018

Anahtar Kelimeler

Turist rehberliği

Mesleki sorunlar

Kapadokya

Betimsel analiz

Öz

Turist rehberliği, özellikle kitle turizminin artış göstermesine bağlı olarak turizm endüstrisinin kilit rolü oynayan bir unsuru haline gelmiştir. Ülkelerin, bölgelerin ve işletmelerin tanıtımında stratejik rol oynayan rehberlik mesleği, aynı zamanda birçok zorluğu da bünyesinde barındırmaktadır. Buradan yola çıkarak araştırmada, Kapadokya destinasyonunda faaliyet gösteren turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek, bu sorunlara çözüm önerileri geliştirmek ve mevcut literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda yarı-yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanan 17 turist rehberinden telefon ve e-mail aracılığıyla veri toplanmıştır. Sonuç olarak turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları sorunlar dört başlık altında toplanmıştır. En önemli üç sorunun yasal yetersizliklere ilişkin olduğu bulgulanmıştır. Diğer sorunların ise Kapadokya bölgesinin coğrafi, fiziksel ve işgücü özelliklerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca turist rehberlerinin, söz konusu sorunlara ilişkin çözüm önerilerine yer verilmiştir.

Keywords

Tourist guide

Professional problems

Cappadocia

Descriptive analysis

Abstract

Due to the increase in mass tourism, tourist guides has become one of the key front-line players in the tourism industry. However the tourist guides who play a strategic role in promoting countries, regions and businesses, face with many difficulties when performing their job. From this point of view, the study aims to identify professional problems of tourist guides operating in Cappadocia destinations, to develop solutions for these problems and to contribute to the current literature. For this purpose, a semi-structured interview technique was used and data were collected via telephone and e-mail from 17 professional tourist guides. As a result, the problems that perceived by guides are gathered under four headings. The three most important problems are related to legal inadequacies and the fourth one is related to the geographical, physical and labour characteristics of the Cappadocia Region. The study also included the tourist guides' suggestions to these issues.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: sila.karacaoğlu@bilecik.edu.tr (S. Karacaoğlu)

Makale Künyesi: Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 6(3), 81-99

DOI: [10.21325/jotags.2018.273](https://doi.org/10.21325/jotags.2018.273)

GİRİŞ

Çeşitli nedenlerle yer değiştirme ve seyahat etme eylemlerinin insanlık tarihi kadar eski olduğu bilinmektedir. Bu doğrultuda, binlerce yıldır varlığı bilinen turist rehberlerinin modern anlamda turist rehberine dönüşüm sürecinin ilkçağlarda başladığı söylenebilir (Hu, 2007; Black, 2010; Yenipınar, Bak ve Çapar, 2014; Weiler ve Black, 2014). Anadolu’da doğup büyüyen tarihin babası kabul edilen Herodot, coğrafyacı Strabon ve lirik şair Homeros, eserlerinde hem dönemleri hem de gezdikleri yerler hakkında ayrıntılı şekilde bilgi vermiştir. Bu açıdan, ilk tercüman rehber ve kültür turizminin öncüleri sayılabilirler (Çolakoğlu, 2009).

Romalılar döneminde seyahat etmek soylular arasında önemli bir etkinlik ve prestijli bir faaliyet olarak görülmekteydi. Bu sebeple rehberlikle ilgili ilk kaynaklara Roma İmparatorluğu dönemlerinde rastlanmaktadır (Tetik, 2006). MS. 130 yılında Roma İmparatoru Hadrian ve eşi Kraliçe Sebena Mısırlı Rahipler eşliğinde Nil Nehri boyunca ilerleyerek dönemin ünlü eserlerinden olan Konuşan Heykel’i görmeye gitmiştir (Ahipaşaoğlu, 2001). Orta Çağ’da Müslümanların Mekke’yi, Hıristiyanların Kudüs’ü ziyaret etmeleri grup seyahatleri anlamında rehberliğin ilk örnekleri olarak kabul edilebilir (Batman, Yıldırğan ve Demirtaş, 2001). 17. ve 18. yüzyıllarda İngiliz aristokrat aileler çocuklarını eğitimlerinin bir parçası olarak görgü ve bilgilerini artırmak amacıyla seyahate göndermekteydiler. Grand Tour ile Fransa, İsviçre, İtalya, Almanya, Avusturya gibi Avrupa’nın önemli kültür merkezlerini gezen soylu gençlere, iki veya üç yıl süren uzun seyahatleri boyunca, kişisel gelişimlerine katkıda bulunacak ve bilgilerini artıracak öğretmenler veya rehberler eşlik etmekteydi. 19. yüzyıla gelindiğinde ilk paket tur Thomas Cook tarafından bir kongre için yaklaşık 500 kişinin demiryolu ile bir şehirden diğerine götürülmesi amacıyla düzenlenmiştir (Weiler ve Black, 2014). Modern anlamda turizmin ve seyahat acentacılığının ilk adımları olarak görülen söz konusu turları Thomas Cook kendisi yöneterek aynı zamanda çağdaş rehberliği başlatmıştır. Bu anlamda Thomas Cook, günümüz rehberlerinin öncüsü olarak kabul edilmektedir (Hu, 2007). 20. yüzyıl başlarında İngiltere’de Londra Kulesi ve Windsor Şatosu rehberli gezilere açılmış, bazı seyahat acentaları rehber istihdam etmeye başlamışlardır. Turizmin gelişmesi ve kitle turizminin başlaması ile turist rehberliği hizmeti zorunluluğu doğmuştur (İstanbul Turist Rehberleri Odası [İRO], 2018).

LİTERATÜR TARAMASI

Tarihsel süreç içerisinde grup seyahatlerinin başlamasıyla turist rehberliği kavramının ortaya çıktığı görülmektedir (Batman vd., 2001). Turist rehberliği, turistik alanların doğru ve etkin tanıtımı açısından kritik öneme sahip turizm endüstrisinin en eski meslek gruplarından biridir. Sözlük anlamı olarak rehber; yol gösteren, kılavuzluk eden anlamlarına gelen bir kavramdır (Rabotić, 2010). Rehber, turistleri mutlu etmeyi, gezilen yerlerle ilgili olarak olumlu izlenim edinmelerini sağlamayı, turistlerin beklentilerini karşılayacak doğru ve yararlı hizmetleri sunmayı ve gelecekteki turlara katılma isteği uyandırmayı amaçlamaktadır (Ap ve Wong, 2001). Bunun yanı sıra rehberler, turistler ile yabancı bir çevre olan destinasyon arasında bağlantı görevi üstlenirken aynı zamanda halkla ilişkiler uzmanı, yol gösterici, şovmen ve danışman rollerine sahiptirler (Luoh ve Tsaur, 2014).

Birçok araştırmacı rehberlerin “büyükelçi” olduğu konusunda ortak görüşe sahiptirler (Pond, 1993; Ap ve Wong, 2001; Rabotic, 2010; Weiler ve Black, 2014). Turist rehberleri tıpkı “büyükelçi” gibi bir destinasyonun

yaşayan kültürünü, yerel kültürel mirasını ve kültürel kimliğini misafirlere tanıtmakta ve yorumlamaktadır. Bunu yaparken de hem tanıttığı kültüre hem de misafirlerin kültürüne saygı göstermektedir (Rabotic, 2010). Dünya Turist Rehberleri Federasyonu turist rehberliğini; “bir destinasyonun kültürel ve doğal mirasını ziyaretçilere, ziyaretçilerin seçmiş oldukları dilde aktaran ve genellikle yetkin bir kuruluş tarafından verilmiş veya tanınmış, belli bir alanda uzmanlığa sahip kişi” olarak tanımlamaktadır (World Federation of Tourist Guide Associations, [WFTGA], 2018). 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda 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 yönetilmesi” olarak tanımlanmaktadır. Turist rehberi ise; “söz konusu kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi” yi ifade etmektedir. Bir diğer ifadeyle turist rehberi; “belirli bir program dahilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal, ekonomik ve kültürel izler edinmesine yardımcı olan kişi” olarak tanımlanabilir (Ahişapoğlu, 2001).

Turist rehberleri, yalnızca rehberlik ettikleri bölgenin coğrafyasını ve tarihini bilen değil, aynı zamanda grup dinamiği, motivasyon, kültürel/etnik köken gibi konularda bilgisi olan, sosyolojik ve psikolojik alanlarda eğitilmiş olmalıdırlar (Cohen, Ifergan ve Cohen, 2002). Çünkü turistler, yerel turistik çekicilikleri sadece bir tur otobüsünün penceresinden görerek değil aynı zamanda, tur rehberinin yorumlarıyla değerlendirirler ve anlamlandırırılar. Ayrıca, rehberlerin tur gruplarıyla iletişiminin grubun moralini ve sosyal etkileşimini artıracakları ileri sürülmektedir. Turistlere bir sonraki turu satan yine rehber olacağı için turist rehberinin her bakımından donanımlı olması gerekmektedir (Zhang ve Chow, 2004).

Turist rehberliği, gezmek, görmek, eğlenmek, yeni yerler ve insanlar tanımak gibi olanaklar sunan, dışarıdan bakıldığında zevkli ve kolay bir meslek olarak algılanmaktadır; fakat gerçekte birçok zorluğu ve sorunları bünyesinde taşıyan bir iş koludur (Batman vd., 2001; Tsaur ve Lin, 2014). WFTGA, 2011 yılında turist rehberi birlikleri, üyeleri ve dernekleri ile görüşerek hazırladığı raporda 61 ülkeyi incelemiş ve bu ülkelerden 32'sinde rehberlik mesleğine yönelik olumsuz durumları tespit etmiştir. Raporda, Türkiye’de rehberlerin karşılaştığı mesleki sorunlar; kaçak rehberlik faaliyeti, düşük ücret, ödemenin gecikmesi ve sosyal güvenlik sorunu olarak ifade edilmiştir. Batman (2003) çalışmasında turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları; rehberlik kurslarının durumu, rehberlikle ilgili yasal mevzuatın yeniden düzenlenmesi, seyahat acentası ile yaşanan sorunlar, turist gruplarıyla yaşanan sorunlar, otellerde karşılaşılan sorunlar, müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar, ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar ve mesleğin özelliğinden kaynaklanan sorunlar olarak sekiz başlıkta tespit etmiştir. Akbulut (2006) da Ege Bölgesi’nde faaliyet gösteren turist rehberlerinin mesleki sorunlarını sekiz başlık altında sınıflandırmıştır. Bunlar; rehberlik eğitimi sorunu, meslekle ilgili yasal düzenlemelere ilişkin sorunlar, kaçak rehberlik sorunu, mesleğin özelliklerinden ve çalışma koşullarından kaynaklanan sorunlar, turist rehberinin

yönettiği gruplarla karşılaştığı sorunlar, seyahat, konaklama ve ulaştırma işletmeleri ile yaşanan sorunlar, meslek odaları ve derneklerle yaşanan sorunlar ile müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlardır. Yarcan (2007) ise başlıca sorunları; iş güvencesinin olmayışı, haksız rekabet ve turist rehberliği mesleğinin nitelik sorunları olmak üzere üç başlık altında ele almıştır. Yazar, turist rehberlerini ilgilendiren temel sorunların daha çok seyahat işletmeleriyle bağlantılı olduğunu belirtmiştir. Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun (2008) en önemli sorunun seyahat acentaları ile yaşanan ücret sorunu olduğunu tespit etmiştir. Söz konusu sorunu sırasıyla; sosyal haklar ve mesleğin ciddiye alınmaması takip etmektedir. Rehberlerin, genellikle seyahat acentalarının eksik tur programı düzenlemesi ve satıcıların turist gruplarına rahatsızlık vermesi konularında da sorunlar yaşadıkları belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca, turist rehberlerinin otel işletmeleri ile yaşadıkları sorunlar arasında otel personelinin niteliksiz ve yeterli olmamasının ön plana çıktığı ifade edilmektedir. Devamlı iş garantisinin olmaması, sosyal hakların eksikliği ve turist rehberliğinin yorucu bir meslek olması da diğer sorunlar olarak bulgulanmıştır. Çetin ve Kızılırmak (2012) turist rehberlerinin, rehber sayısının fazlalığından ve kaçak rehberlik faaliyetlerinden dolayı taban ücretin altında bir ücretle çalıştıklarına ve ancak % 45'inin belirlenen taban ücretini alabildiğine dikkat çekmiştir. Tsaur ve Lin (2014) turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları; tur sırasında, seyahat acentalarında ve özel hayatlarında karşılaştıkları sorunlar olmak üzere üç başlık altında ele almıştır. Yazarlar, mesleğin doğal yapısı gereği uzun süreli seyahatlerin özel yaşamı sınırlamasını ve bu durumun da ailevi ilişkileri genelde olumsuz etkilemesini, devamlı iş garantisinin olmayışını, sosyal hakların eksikliğini, seyahatlerden dolayı hastalık ve kaza riskinin yüksekliğini mesleğin önemli dezavantajları olarak belirtmişlerdir. Güzel, Türker ve Şahin (2014) sorunları yasalara, gelire, mesleğe, sektöre, turist rehberine ve turiste ilişkin olmak üzere altı boyutta incelemiştir. Araştırmada en önemli sorunun kaçak rehberlik olduğu ifade edilmiştir. Bunu sırasıyla; acentaların taban ücret altında rehber çalıştırmak istemeleri, turist rehberliği mesleğine devlet desteğinin yetersizliği, genç turist rehberlerine düşük ücret teklif edilmesi ile turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması takip etmiştir. Bu doğrultuda turist rehberlerinin mesleğin önünde engel olarak gördükleri en önemli unsurun yasal engeller olduğu da vurgulanmıştır. Yenipınar vd., (2014) çalışmalarında 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile ilgili sorunlara dikkat çekmiştir. Kanundaki eksiklikleri; yetkilerin bakanlıkta toplanmasıyla Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) çoğu durumda dışarıda bırakılması, yasa ile beraber TUREB'e devredilen fakat bakanlığın gözetim ve denetiminde bulunan sertifika programlarının yetersizliği, rehberlik uygulama gezisi ücretlerinin rehber adaylarını mağdur edecek seviyede yüksek olması ve meslek odalarının gelirlerinin iyi düzenlenmemesi olarak belirtmişlerdir. Ayrıca, kanunun mevcut haliyle yetersiz olduğu savunularak akademisyenlerin ve meslek örgütlerinin kanun düzenlenmesinde söz sahibi olamamaları ile üniversitelerin turist rehberliği bölümünden mezun olanların diploma haklarının korunmamış olması konusundaki adaletsizlikler de eleştirilmiştir. Eker ve Zengin (2016) ise meslek kanununda yapılan birçok değişikliğin rehberler tarafından olumlu karşılandığını; ancak yasanın uygulanması ve yaptırımların denetlenmesi konusundaki eksikliklerin, rehberler üzerinde yasal haklarının korunmadığı algısını oluşturduğunu ifade etmiştir.

Yönetmeliklerle düzenlenmeye çalışılan rehberlik mesleği için 2012 yılına gelindiğinde yeni bir kapı açılmış ve 22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan 6326 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" yürürlüğe

girmiştir. Kanunu takiben 2013 yılında ve en son 26 Aralık 2014’de bir yönetmelik yayınlanmıştır. 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” turist rehberliği mesleğine kabulü, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişini, T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine ilişkin usul ve esasları düzenlemeyi amaçlamaktadır. Kanunda yer alan mesleğin icrası ve korunmasıyla ilgili maddelerde mesleğin serbest meslek şeklinde veya 22/05/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak sadece eylemli turist rehberleri tarafından icra edilebileceği belirtilmiştir. Eylemli turist rehberi; “çalışma kartı (kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesi) sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberi” olarak tanımlanmıştır.

Kanunda ayrıca, turist rehberlerinin, taban ücret tarifesinde belirlenen ücretin altında turist rehberliği hizmeti sunamayacakları belirtilmiştir. Buna ek olarak turist rehberlerinin tur için belirlenen ücreti ihtiva eden yazılı turist rehberliği sözleşmesi yapmaları zorunluluğu getirilmiştir. Sözleşme seyahat acentası ile turist rehberi arasında veya doğrudan turist rehberi ile turist/turistler arasında hizmet vermeye başlamadan önce yapılabilmektedir. Tur için yazılı sözleşme yapmayan veya taban ücretin altında ücret ile çalışan turist rehberinin, ilgili birlik tarafından idari para cezasıyla cezalandırılacağı kanunda yer almaktadır. Aynı şekilde tur için yazılı rehberlik sözleşmesi yapmayan veya taban ücretin altında ücret ile turist rehberi çalıştıran seyahat acentalarına da para cezası verileceği belirtilmiştir. Taban ücret tarifesinin, birlikler ile Türkiye Seyahat Acentaları Birliği’nin (TÜRSAB) görüşleri alınarak Bakanlık tarafından net ücret üzerinden belirleneceği ifade edilmiştir. 2018 yılı için taban ücretler; günlük tur 387 TL, transfer 195 TL, gece turu 195 TL ve paket tur 467 TL olup aylık ücret ise 3870 TL olarak belirlenmiştir (TUREB, 2018).

6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” nun rehberlik mesleğiyle ilgili kaçak rehberlik, taban ücretlerin altında rehber çalıştırılması ve denetimlerdeki yetersizlik gibi sorunları gidermediği öne sürülmüştür (Temizkan, Temizkan ve Tokay, 2013; Yenipınar, vd., 2014; Eker ve Zengin, 2016). Ancak bu kanun ile turist rehberliği mesleğinin çerçevesi çizilerek yasal statüye kavuşturulmuş, mesleğin uzman kişilerce yapılmasını sağlamaya yönelik bazı önlemler alınmış, yasal hakların kazandırılması konusunda önemli adımlar atılmış olduğu söylenebilir. Bazı eksiklerine rağmen bu adımların mesleğe itibar kazandırdığı görülmektedir.

Rehberler ülkenin temsilcisi veya gönüllü bir elçisi şeklinde algılanmaktadır. Bu önemli elçilerin tanıtımda daha aktif olabilmeleri, her şeyden önce kendi mesleki sorunlarının çözümüne bağlıdır (Batman, vd., 2001). Buradan hareketle bu çalışma, Kapadokya destinasyonunda faaliyet gösteren turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmeyi, bu sorunlara çözüm önerileri geliştirmeyi ve mevcut literatüre katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

YÖNTEM

Çalışmada, Kapadokya destinasyonunda çalışan turist rehberlerinin mesleklerini gerçekleştirirken karşılaştıkları sorunların tespit edilmesi ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda, veri toplama amacıyla yarı-yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılmıştır. Açık uçlu görüşme soruları hazırlanırken ilgili literatürden yararlanılmıştır (Batman, 2003; Yarcın, 2007; Tsaur ve Lin, 2014; Güzel vd., 2014). Yarı-

yapılandırılmış görüşmeler nitel araştırmalar için önemli bir veri toplama aracı olup genellikle önceden belirlenmiş açık uçlu sorulardan ve görüşmeci ile görüşülen kişi arasındaki diyalog sırasında ortaya çıkabilecek sorulardan oluşmaktadır (DiCicco-Bloom ve Crabtree, 2006). Yarı yapılandırılmış görüşmeden yararlanan nitel bir yaklaşım ilgi konusu olan olguya ilişkin tarafsız ve bütüncül bir görüş elde edilmesini kolaylaştırmaktadır (Tsaur ve Lin, 2014).

Nitel veri toplama çalışmalarında genel olarak örnek büyüklüğünün en az 15 olması önerilmektedir (Mason, 2010). Bu doğrultuda, 29.12.2017-05.02.2018 tarihlerinde kartopu örnekleme yöntemi ile araştırmaya katılmayı kabul eden 17 turist rehberinden telefon görüşmesi ve e-posta ile alınan cevaplar araştırmacılar tarafından bilgisayar ortamına aktarılmış, düzenlenmiş ve betimsel analize tabi tutulmuştur. Görüşmelerin başında katılımcılardan, görüşmede elde edilen bilgilerin akademik bir çalışmada kullanılmasına ilişkin izin alınmıştır. Patton'a (2002) göre nitel çalışmalarda örneklem sayısı konusunda bir kural bulunmamaktadır. Nicel verinin doygunluğa ulaştığı anlaşıldığında araştırma sona ermektedir. Görüşmelerin incelenmesi sonrası 17 katılımcının yanıtlarının tekrar ettiği görüldüğünden ve veri doygunluğuna ulaşıldığı düşünüldüğünden görüşmelere son verilmiştir. Bu görüşmelerde aşağıdaki araştırma sorularının yanıtları aranmıştır:

1) Kapadokya bölgesinde turist rehberliği yaparken karşılaştığınız sorunlar nelerdir?

2) Kapadokya bölgesinde turist rehberliği yaparken karşılaştığınız sorunlara yönelik hangi çözümleri önerirsiniz?

BULGULAR

Turist Rehberlerinin Sosyo-demografik ve Sosyo-ekonomik Durumları

Araştırma bulguları kapsamında öncelikle turist rehberlerinin sosyo-demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerine ilişkin veriler derlenmiştir. Katılımcılardan 12'si erkek, 5'i kadındır. Medeni durum açısından incelendiğinde çoğunluğun bekar olduğu (11 kişi) anlaşılmaktadır. Katılımcıların yaş ortalamalarına bakıldığında, yaş aralıklarındaki oranların birbirine oldukça yakın ve yaş dağılımının genel olarak dengeli olduğu görülmektedir. Buna göre, 17 katılımcının yaş ortalaması 31,7'dir. Sosyal güvenlik verileri incelendiğinde rehberlerin yarısından fazlasının (13 kişi) sosyal güvencesinin olduğu (SGK, özel sigorta vb.) olduğu, geriye kalanların ise (4 kişi) herhangi bir sosyal güvencesinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleki veriler incelendiğinde, araştırmaya katılan rehberlerden 12'sinin lisans, 3'ünün ön lisans ve 2'sinin yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Aktif olarak turist rehberliği hizmeti gerçekleştirenlerin sayısının 14 olduğu, söz konusu rehberlerin 5 yıl ve üzeri süredir çalıştıkları saptanmıştır. Tüm katılımcıların meslek deneyimi ortalaması ise 8,4'tür. Rehberlerin yarısından fazlası (13 kişi) bağımsız olarak (herhangi bir seyahat acentasına bağlı olmayan) çalışmaktadır. Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında yazan çalışma hak ve yetkilerine ilişkin çalışma alanı incelendiğinde 14'ünün ülkesel turist rehberi, 3'nün ise bölgesel turist rehberi olduğu görülmektedir. Katılımcıların yarıdan fazlasının lisans diploması ile (12 kişi) ruhsatnamelerini aldığı tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla ön lisans mezunu olanlar (3 kişi) ve bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından

düzenlenen sertifika programını alanlar (2 kişi) izlemektedir. Katılımcılara çalışma kartlarında yazılı olan yabancı dil ve/veya dilleri ile genel olarak hizmet verdikleri turist grupları da sorulmuştur. Turist Rehberliği Meslek Yasası'na göre turist rehberlerinin en az bir dili iyi derecede bilmeleri ve çalışma kartlarında yazılı olan dil dışında rehberlik hizmeti vermemeleri gerekmektedir. Turist rehberlerinin çalışma kartlarında birden fazla dil yazılı olabilmektedir. Buna göre; katılımcıların çalışma kartının tamamında İngilizce dilinde hizmet verdiği yazdığı belirlenmiştir. İkinci dil olarak ise 3 rehberin Almanca, 2 rehberin Japonca, 1 rehberin de İtalyanca dillerinde de hizmet verdiği tespit edilmiştir. En çok hizmet verilen turist grubunda da katılımcılar birden fazla milliyeti belirtebilmişlerdir. Bu soruya verilen yanıtlar en çok hizmet verilen milliyetten en az hizmet verilen milliyete doğru incelendiğinde rehberler sırasıyla; Amerikalı (12 kişi), Türk (10 kişi), Alman (8 kişi), Avusturyalı (8 kişi), İsviçreli (7 kişi), Japon (6 kişi), Koreli (5 kişi), Çinli (4 kişi), Hintli (4 kişi), İtalyan (3 kişi) ve Kanadalı (3 kişi) turistlerle çalıştıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-demografik ve Sosyo-ekonomik Durumları

Katılımcı	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim	Çalışma Durumu	Çalışma Kartı Alma Şekli	Sosyal Güvence	Çalışma Alanı	Çalışma Kartında Yazan Dil	Hizmet Verilen Milliyet
R1	Kadın	Bekar	Lisans	Evet	Lisans	SGK	Ülkesel	İngilizce İtalyanca	Amerikalı, İtalyan, Japon, Türk
R2	Erkek	Evli	Önlisans	Evet	Önlisans	SGK	Bölgesel	İngilizce Japonca	Amerikalı, Japon, Koreli, Çinli, Hintli
R3	Erkek	Bekar	Lisans	Evet	Bakanlık	Özel Sig.	Bölgesel	İngilizce Almanca	Amerikalı, Alman, Avusturyalı, İsviçreli
R4	Erkek	Evli	Lisans	Evet	Lisans	SGK	Bölgesel	İngilizce	Amerikalı, Alman, Avusturyalı, İsviçreli
R5	Erkek	Bekar	Lisans	Evet	Lisans	SGK	Ülkesel	İngilizce	Amerikalı, Alman, Avusturyalı, İsviçreli, Türk
R6	Erkek	Bekar	Lisans	Evet	Lisans	SGK	Ülkesel	İngilizce	Amerikalı, Avusturyalı, İsviçreli
R7	Erkek	Evli	Lisans	Evet	Lisans	Özel Sig.	Ülkesel	İngilizce	Alman, Avusturyalı, İsviçreli, Japon, Türk
R8	Kadın	Bekar	Y.lisans	Hayır	Lisans	-	Ülkesel	İngilizce Almanca	Amerikalı, Alman, Avusturyalı, İsviçreli
R9	Kadın	Bekar	Önlisans	Evet	Önlisans	SGK	Ülkesel	İngilizce Almanca	Alman, Avusturyalı, İsviçreli, Türk
R10	Kadın	Evli	Lisans	Evet	Lisans	Özel Sig.	Ülkesel	İngilizce	Kanadalı, İtalyan, Türk
R11	Erkek	Bekar	Önlisans	Hayır	Önlisans	-	Ülkesel	İngilizce	Amerikalı, Japon, Hintli, Türk
R12	Erkek	Bekar	Lisans	Evet	Lisans	Özel Sig.	Ülkesel	İngilizce	Amerikalı, Koreli, Çinli, Türk

R13	Erkek	Evli	Lisans	Hayır	Lisans	-	Ülkesel	İngilizce	Kanadalı, Koreli, Hintli, Türk
R14	Erkek	Bekar	Y.lisans	Evet	Bakanlık	-	Ülkesel	İngilizce Japonca	Amerikalı, Japon, Koreli, Çinli
R15	Erkek	Bekar	Lisans	Evet	Lisans	SGK	Ülkesel	İngilizce	Amerikalı Alman, Avusturyalı
R16	Erkek	Bekar	Lisans	Evet	Lisans	SGK	Ülkesel	İngilizce	Kanadalı, İtalyan, Türk
R17	Kadın	Evli	Lisans	Evet	Lisans	SGK	Ülkesel	İngilizce	Amerikalı, Alman, Japon, Koreli, Çinli, Hintli, Türk

Katılımcılara ayrıca, turist rehberliği dışında başka bir meslekleri bulunup bulunmadığı sorusu yöneltilmiştir. Buna göre 14 kişinin tek gelir kaynağının turist rehberliği olduğu, 3 kişinin ise ek iş yaptığı belirlenmiştir. Ek iş yapan 3 kişi; üniversitede sözleşmeli öğretim görevliliği, yolcu taşımacılığı, otomobil alım-satımı ile tarım ve hayvancılık işleriyle uğraştıklarını ifade etmişlerdir.

Kapadokya’da Hizmet Veren Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunlar

“Kapadokya bölgesinde turist rehberliği yaparken karşılaştığınız sorunlar nedir?” sorusuna katılımcıların tamamı, mesleklerini gerçekleştirmelerinin önündeki en önemli sorunun “kaçak rehberlik faaliyetleri” (17 kişi) olduğunu ifade etmiştir. Diğer sorunlar ise sırasıyla; acentaların taban ücretin altında turist rehberi çalıştırmak istemeleri (15 kişi), turist rehberliği meslek yarasının rehberlerin haklarını koruma konusunda yetersiz ve eksik kalması (14 kişi), sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması (12 kişi), kalabalık gruplar için yöresel ürünlerin bulunduğu restoran sıkıntısı (12 kişi) ören yerlerinde tuvaletlerin yetersizliği (10 kişi), otopark alanlarının yetersizliği (7 kişi), turizm sektöründe kalifiye eleman sayısının azlığı (6 kişi), otellerin bakımsız oluşu (5 kişi), vadilerdeki çevre kirliliği (5 kişi), vadilerdeki güvenlik sorunu (4 kişi), müzelerdeki yoğunluk ve bekleme sürelerinin fazlalığı (4 kişi), eserlere yeterli bakım ve koruma yapılmaması (3 kişi), yerel işletmelerin daha fazla harcama yapacağına inandığı tur gruplarına öncelik vermesi (2 kişi), kaçak balon turları düzenlenmesi (2 kişi) ve alt yapı eksikliği (2 kişi) olarak tespit edilmiştir.

Mesleki denetimin yeterince yapılmamasından kaynaklanan kaçak rehberlik sorunu ülkemizde sık karşılaşılan bir sorundur. Söz konusu sorunu dile getiren turist rehberlerinden biri yabancı uyruklu kişilerin bölgede yoğun olarak kaçak rehberlik yaptığını, bu durumun sonucu olarak rehberlik taban ücretlerinin düştüğünü ve çalışma kartı olan turist rehberlerinin hem maddi olarak hem de iş anlamında kayıp yaşadığını ifade etmektedir:

“Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nda turlarda turist rehberinin bulunma zorunluluğu belirtilmektedir. Seyahat acentasız ve turist rehbersiz tur düzenlemek suçtur. Buna rağmen, kaçak acenta ve kaçak rehber sorunu Kapadokya bölgesi için en önemli sorundur. Öyle ki, Kapadokya’da yaşayan ama çalışma ve oturma izni olmadan kaçak olarak çalışan yabancılar bile mevcut. Başka ülkelerden gelen bu yabancılar yüzünden bölgedeki yetişmiş, nitelikli turist rehberleri hem iş bulmakta

zorlanıyorlar hem de daha düşük ücretle çalışmak zorunda kalıyorlar..” (R8, kadın, 48, ülkesel turist rehberi)

Ayrıca rehberlerden bazıları, bakanlığın görevlendirdiği ilgili mercilerin denetimlerini artırıp yaptırımlarını ağırlaştırarak seyahat acentalarının yabancı uyruklu kaçak rehber çalıştırmalarına son vermelerinin sağlanması gerektiğine işaret etmektedir. Bunun yanı sıra kaçak yabancı rehberlerin ülke imajına verdiği zarara da dikkat çekilmektedir.

“Kaçak rehberlik faaliyetleri, sadece Kapadokya bölgesinin değil Türk turizminin acil çözüm isteyen sorunları arasında yer alıyor. Yabancı kaçak rehberlik hizmeti veren kişiler, sadece rehberlik ücretlerini düşürmekle kalmıyor, bunun yanı sıra bu kişiler ülke tarihi ve kültürüyle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı için eksik, yanlış bazen de yanlış bilgiler aktararak, olumsuz propaganda yaparak ülke imajını zedeliyorlar..” (R3, erkek, 32, bölgesel turist rehberi)

“Bölgedeki yetkisiz ve bilgisiz kaçak rehberler, bu konuda eğitim almış ve emek vermiş çalışanların haklarını gasp ediyorlar. Turist rehberliği turiste sadece tarihi ve kültürel yerleri gezdirmekten ibaret değildir. Turist rehberi, aynı zamanda turiste doğru bilgi vermekten, turistin memnuniyetini ve güvenliğini sağlamaktan da sorumludur..” (R13, 35, erkek, ülkesel turist rehberi)

Güvenliğin ve temizliğin bir destinasyondaki turist memnuniyetine etki eden en önemli unsurlar arasında olması gerektiğine vurgu yapan turist rehberlerinin Kapadokya bölgesinde yaşanan sorunlara ilişkin düşünceleri ise şöyledir:

“Vadiler tur rotaları olarak kullanılıyor. Ne yazık ki, turistler yürüyüşler sırasında yanlarında getirdikleri yiyecek ve içeceklerin çöplerini, sigara izmaritlerini doğaya atıyorlar. Kapadokya bölgesi bir dünya mirası. Bu yüzden vadiler hem son derece temiz hem de turistlerin güvenle dolaşacağı alanlar olmalı..” (R15, erkek, 31, ülkesel turist rehberi)

“Kapadokya büyük bir alana sahip ve coğrafi yapısı nedeniyle güvenliğin sağlanması diğer yerlere göre daha zor olan bir bölge. Bundan 3-4 sene önce vadilerde güvenlik sistemi yoktu ve maalesef yalnız başına gezen turistlerin başlarına üzücü olaylar geldi. Bu olaylardan sonra hem kamera sistemi yapıldı hem de güvenlik elemanları arttırıldı. Araçların giremeyeceği yerlerin asayişi için atlı jandarma ekipleri oluşturuldu. Alınan önlemler geç kalınmış olmakla birlikte güzel fakat daha fazla güvenlik elemanı olması gerektiğini düşünüyorum..” (R6, erkek, 30, ülkesel turist rehberi)

Kapadokya’da Hizmet Veren Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri

“Kapadokya bölgesinde turist rehberliği yaparken karşılaştığınız sorunlara hangi çözümleri önerirsiniz?” sorusuna katılımcılar sırasıyla; kaçak rehberlik faaliyetlerine ilişkin denetimlerin arttırılması (17 kişi), ruhsatnamesiz ve çalışma kartı olmayan bu kişilere ilişkin yaptırımların caydırıcı hale gelmesi (15 kişi), taban ücretin altında ücret teklif eden seyahat acentalarına ilişkin caydırıcı cezaların getirilmesi (15 kişi), turist rehberleri arasındaki dayanışmanın artması (14 kişi), turist rehberlerine Kapadokya’daki turizm potansiyeline ilişkin özel

eğitimler verilmesi (12 kişi), turizmin her alanında eğitilmiş ve nitelikli çalışanlara öncelik verilmesi (11 kişi), Kapadokya bölgesi için daha fazla kültürel tanıtım ve reklamın yapılması (10 kişi), alternatif tur rotalarının oluşturulması (9 kişi), alan kılavuzlarına rehberlik yaptırılmaması, bu kişilerin vadilerdeki güvenliğinin sağlanmasına destek olması (8 kişi), müzelerdeki gişe sayılarının artırılması (5 kişi) ve kalabalık gruplar için rehberlere özel bir kart tasarlanması (2 kişi) cevaplarını vermiştir.

Ulusal literatür incelendiğinde gelir unsurunun turist rehberlerinin önemli bir mesleki sorunu olduğu görülmektedir (Ap ve Wong, 2001; Yarcan, 2007; Güzel, 2007; Köroğlu, Şahin ve Tetik 2007; Yazıcıoğlu vd., 2008; Köroğlu ve Merter, 2012; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Güzel vd., 2014). Bir önceki başlık altında da turist rehberlerinin ifade ettiği üzere kaçak rehberlik faaliyetleri haksız rekabete sebep olmaktadır. Bu konuya ilişkin turist rehberlerinin çeşitli çözüm önerileri bulunmaktadır.

“Acentalar turist rehberlerini çoğunlukla T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen ücret yerine kendi belirledikleri günlük yevmiyeleri almaya zorlamaktalar. Bu durum, ücretlerde bir standart olmamasına ve gelir adaletsizliğine yol açıyor. Bunun en önemli sebebi kaçak rehberlik faaliyetleri. Sorunun çözümü için etkin ve caydırıcı bir denetleme mekanizması olması gerekiyor. Para cezasının şu haliyle caydırıcı miktarda olduğu söylenemez, ciddi oranda artırılması lazım. Ayrıca bazı nadir dillerdeki rehber açığının giderilmesiyle kaçak rehberlik faaliyetlerinin büyük ölçüde önüne geçileceğini düşünüyorum. Örneğin, Kapadokya bölgesinde Korece bilen rehber sayısı yeterli değil. Bu yüzden Koreliler acentalarla anlaşarak kaçak olarak rehberlik yapıyorlar..” (R8, kadın, 48, ülkesel turist rehberi).

Katılımcılar, kaçak rehberlik faaliyetlerine ilişkin çözüm olarak turist rehberlerinin gönüllü denetmen olmaları ve gönüllü denetmen rehber sayısının artması gerekliliği konusuna da dikkat çekmektedir. Söz konusu duruma ilişkin bir turist rehberinin düşünceleri aşağıdaki gibidir.

“Kapadokya bölgesini yılda yaklaşık 2,5 milyon turist ziyaret ediyor. Özellikle ilkbahar ile yaz aylarında yoğunluk artıyor ve kaçak rehberlik bu dönemde daha çok yapılıyor. TUREB ve Nevşehir Rehberler Odası (NERO) işbirliği yaparak isteyen rehberlere denetmenlik yetkisi verdi. Bu, kaçak rehberlik yapanları tespit etmek ve rehberlik standartlarının yükseltilmesi için güzel bir girişim. Fakat, Kapadokya bölgesi oldukça geniş ve dağınık olduğu için daha fazla gönüllü denetmene ihtiyaç var..” (R4, erkek, bölgesel turist rehberi).

Özellikle yoğun sezonda müzelerdeki yoğunluğun neden olduğu uzun bekleme sürelerinin de azaltılması gerekliliğini ifade eden turist rehberlerinden birinin önerisi aşağıda yer almaktadır.

“Göreme Açık hava Müzesi, Kaymaklı Yeraltı Şehri, Derinkuyu Yeraltı Şehri ve Zelve Açık hava Müzesi bölgenin en çok turist ağırlayan müzeleri. Dolayısıyla buradaki bekleme süreleri çok uzun oluyor. Sorunun çözümü için müze girişindeki gişe sayısı artırılabilir. Bir başka önerim de rehberlere özel bir kart çıkartılarak bu kartla turist rehberinin gruptaki kişi sayısına göre yükleme yapması ve böylece geçişlerin hızlı şekilde sağlanmasıdır..” (R10, kadın, ülkesel turist rehberi).

Nevşehir, Aksaray, Niğde, Kayseri ve Kırşehir illerinin kapladığı alan Kapadokya bölgesi olarak adlandırılmaktadır. Daha dar bir alan olan kayalık Kapadokya bölgesi ise Uçhisar, Ürgüp, Avanos, Göreme, Derinkuyu, Kaymaklı, Ihlara ve çevresinden ibarettir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018). Bölgenin genişliğinin ve coğrafi şartların zorluğunun güvenlik, kültürel ve doğal mirasın korunması açısından bir dezavantaj oluşturduğunu belirten turist rehberlerinin, bu konulardaki sorunların çözümünde alan kılavuzlarını işaret ettikleri görülmektedir. Bununla birlikte alan kılavuzlarının rehberlik hizmeti içinde yer alan herhangi bir faaliyette bulunmamaları gerektiğinin altını çizmişlerdir.

“Göreme ve Zelve Açık Hava Müzeleri ile Kaymaklı ve Derinkuyu Yeraltı Şehirlerinin korunması için yeterli sayıda görevli mevcut. Fakat Karain, Karlık, Yeşilöz ve Soğanlı köylerinde alanın güvenliğinden sorumlu hiçbir görevli bulunmuyor. Dolayısıyla buradaki kiliseler ve freskler tehdit altında. Aynı zamanda turist açısından da bu vadiler ve köyler çok güvenli değil. Bu noktada alan kılavuzları turist rehberliği hizmeti vermek yerine güvenliği sağlayabilir..” (R6, erkek, ülkesel turist rehberi).

“Bir ülkenin, bölgenin tanıtımı ancak T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan ruhsatnameli ve çalışma kartını almış turist rehberleri eşliğinde gerçekleşebilir. Alan kılavuzları rehber değildir. Bu sebeple bölgenin doğasının korunması ve güvenliğinin sağlanması konularında bu kişilerin yetkilendirilmesini istiyoruz..” (R17, kadın, ülkesel turist rehberi).

Turizmde gelişen eğilimler çerçevesinde turist rehberlerinin bilgilerini güncellemeleri ve belirli alanlarda uzmanlaşmaları önem kazanmıştır. Özel ilgi turizminin geliştiği dikkate alınacak olursa, farklı dallarda uzmanlaşmış turist rehberlerinin sayısının çoğalması gerekmektedir (Çetin ve Kızılırmak, 2012). Bölgede turizmin daha nitelikli hale gelmesinde uzmanlaşmanın önemine dikkat çeken turist rehberlerinden birinin görüşü şu şekildedir:

“Kapadokya'yı ziyaret eden turistlerin beklentilerinin karşılanması ve memnuniyetlerinin sağlanması için bölgelere ve turizm çeşitliliğine göre uzman turist rehberleri yetiştirilmesi faydalı olacaktır. Daha önce TUREB onaylı Kapadokya yürüyüş uzmanlığı eğitimi verildi. Kapadokya'da Hristiyanlık tarihi turu, sanat tarihi turu, gastronomi ve şarap turu, at turu, bisiklet turu gibi özel ilgiye dayanan konularda eğitimler verilmeli ve turist rehberleri uzmanlık sertifikası alabilmelidir..” (R9, kadın, ülkesel turist rehberi).

SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmada doğal ve kültürel değerler bakımından UNESCO Dünya Miras Listesi'ne girmiş olan Kapadokya bölgesi araştırma alanı olarak seçilmiştir ve bölgede hizmet veren turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları sorunları tespit etmek ile bu sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda, Kapadokya bölgesinde çalışan turist rehberlerinin mesleklerine yönelik algıladıkları temel sorunların dört başlık altında toplandığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, en önemli üç sorunun yasal düzenlemelerin yetersizliğinden kaynaklandığı bulgulanmıştır. Bir diğer sorun ise Kapadokya bölgesinin coğrafi koşulları, alt ve

üst yapı sorunları ile işgücü niteliğiyle ilgilidir. Turist rehberleri sorunları; (1) kaçak rehberlik faaliyetleri, (2) acentaların taban ücret altında rehber çalıştırmak istemeleri (3) turist rehberliği meslek yasasının rehberlerin haklarını koruma konusunda yetersiz ve eksik kalması ile (4) Kapadokya bölgesinin coğrafi, fiziksel ve işgücü özelliklerinden kaynaklandığını ifade etmiştir. Turist Rehberliği Meslek Yasası'nın 22 Haziran 2012 tarihinde yürürlüğe girmesinden sonra meslek odalarının turlara ilişkin denetimlerini yaygınlaştırmış olmasına rağmen, çalışmaya katılan rehberlerin bölgede kaçak rehberlik faaliyetlerinin olduğunu ifade etmesinin son derece çarpıcı bir bulgu olduğu düşünülmektedir.

Söz konusu bulgu, kaçak rehberlik sorununun halen mesleğin önündeki en önemli engel olarak görüldüğüne işaret etmesi açısından oldukça önemlidir. Yenipınar vd., (2014) de araştırmalarında yeni meslek yasası ile kaçak rehberliğin tam anlamıyla önüne geçilememiş olmasını eleştirilmektedir. Benzer şekilde Zengin, Eker ve Bayram'ın (2017) İstanbul ilinde aktif olarak çalışan turist rehberleri üzerinde yürüttüğü araştırmaları sonucunda da meslek kanununun turist rehberliği mesleğini yasal bir statüye kavuşturduğu, ancak turist rehberlerinin sorunlarını gidermede yetersiz kaldığı bulgulanmıştır.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan iki temel sorun olan kaçak rehberlik faaliyetleri ve seyahat acentalarının taban ücretin altında turist rehberi çalıştırmak istemeleri birbiriyle ilişkili konulardır. Kaçak rehberlik faaliyetleri sonucunda ücretler düşmekte ve turist rehberliği mesleği toplum tarafından yanlış algılanmaktadır (Yarcan, 2007; Wang, Jao, Chan, ve Chung, 2010; Mak, Wong ve Chang, 2011). Bazı turist rehberleri sezon boyunca sürekli iş aldıkları acentalar ile bağlantılarını koparmamak ve düşük sezonda da tur alabilmek amacıyla taban ücretin altında çalışmayı kabul etmektedir. Taban ücretlerin yazılı olduğu sözleşmelere rağmen düşük yevmiye almayı kabul eden turist rehberleri, suça ortak oldukları gibi kendi meslektaşlarını da zor durumda bırakmaktadır (Güzel vd., 2014). Bu noktada, yetkili mercilerin (bakanlıkça yetkili kılınacak personel veya genel müdürlüğün talimatı ile il müdürlüklerince yetkilendirilen personel veya meslek kuruluşlar) taban ücret altında ücret veren ve kaçak rehber çalıştıran seyahat acentalarına yönelik denetimlerinin artırılması, suç işleyenlere ilişkin cezai yaptırımların ağırlaştırılması önerilmektedir (Wang vd., 2010). Bunun yanı sıra, turist rehberlerinin de kendi aralarında dayanışma içerisinde, haklarını korumaları ve mesleklerine sahip çıkmaları gerekmektedir. Sorunun çözümüne yönelik bir başka öneri de turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak nadir dillerde (Japonca, Çince, Korece vb.) hizmet verebilecek turist rehberi sayısının artırılmasıdır. Böylece, bu dilleri bilen turist rehberi sayısının artırılması ile Kapadokya'daki kaçak rehberlik faaliyetlerinin ve düşük ücret sorununun büyük ölçüde azalacağı öngörülmektedir. Literatür incelendiğinde benzer şekilde yasal konuların turist rehberleri tarafından başlıca sorunlar olarak ifade edildiği görülmektedir (Batman, 2003; Güzel vd., 2014; Eker ve Zengin, 2016; Zengin vd., 2017).

Turist rehberleri tarafından ifade edilen diğer sorunların ise ağırlıklı olarak Kapadokya bölgesinde yer alan kültürel ve tarihi yerler ile turistik işletmelerin alt yapı ve üst yapı eksikliğinden kaynaklı olduğu görülmektedir. Yerel yönetimlerin ören yerlerindeki tuvalet sayısını artırması, alt yapıyı iyileştirmesi ve otopark sorununu çözmesi gerekmektedir. Göreme Milli Parkı ve Kapadokya Kayalık Sitleri Dünya Mirası Alanı, milli park ve sit alanı olması nedeniyle yasal bakımdan güçlü bir koruma şemsiyesi altında olup alanın korunması konusunda çeşitli çalışmalar

ve yatırımlar ilgili kurum ve kuruluşlarca öteden beri yapılmaktadır (Somuncu ve Yiğit, 2007). Ancak doğal ve kültürel çevrenin korunması konusunda olumlu gelişmelerin varlığının yanı sıra farklı sorunlar da mevcuttur. Karain, Karlık, Yeşilöz ve Soğanlı köylerinde alanın güvenliğinden sorumlu hiçbir görevlinin bulunmaması nedeniyle özellikle buradaki kiliseler ile freskler risk altındadır ve bir kısmında da bozulmalar meydana gelmiştir (Somuncu ve Yiğit, 2009). Dolayısıyla yerel yönetimler tarafından vadilerdeki çevre kirliliğine ilişkin önlemlerin alınması ile buralardaki güvenlik önlemlerinin geliştirilmesine yönelik iyileştirmeler yapılması önerilebilir. Özel sektör tarafından, özellikle kalabalık turlarda yöresel yemeklerin deneyimlenebileceği ve turistlerin dinlenme, tuvalet vb. kişisel ihtiyaçlarının giderilebileceği nitelikli tesislerin açılması gerekmektedir. Otel, pansiyon, restoran gibi turistik işletmelerin fiziksel olarak yenilenmesi, temizlik ve hijyen kuralları açısından daha hassas olması ve işletmelerde turizm eğitimi almış kişileri çalıştırmaları önerilmektedir. Son olarak T.C Kültür Turizm Bakanlığı ve TUREB'in işbirliğiyle meslek odaları tarafından turist rehberlerine gastronomi, mimari, sanat tarihi, bisiklet, at binme, doğa yürüyüşü vb. konularda uzmanlık eğitimi verilmesinin, bölgedeki hizmet kalitesinin ve turist memnuniyetinin artırılması açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Meslek odalarının turist rehberlerini uzmanlaşma konusunda teşvik etmesi ve eğitim programlarına gönüllü katılım için bir özendirme yöntemi geliştirmesi beklenebilir.

Yapılan araştırmanın bir dizi kısıtı bulunmaktadır. Bunlardan ilki araştırmanın sadece belirli bir dönemi ve o dönemin koşullarını kapsamasıdır. Gelecek çalışmalarda, örneklem sayısının artırılması ile farklı bakış açılarının ve sorunların tartışılması sağlanabilir. Araştırmada, nitel yöntemlerden olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bununla beraber, nicel yöntemlerle de konu araştırılabilir. Benzer şekilde farklı destinasyonlar da hizmet veren turist rehberlerinin sorunlarının tespit edilmesinin mevcut literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. H. (2001). *Turizmde rehberlik* (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesi'ndeki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunları ve çözüm önerilerine yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Ap, J., & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2001). *Turizm rehberliği*. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 117-134.
- Black, J. (2010). *The British and the Grand Tour (Routledge Revivals)*, Routledge.

- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Çetin, G. ve Kızıllırmak, İ. (2012). Türk turizmde kokartlı turist rehberlerinin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Cohen, E., Ifergan, M., & Cohen, E. (2002). A new paradigm in guiding: The madrich as a role model. *Annals of Tourism Research*, 29(4), 919-932.
- Çolakoğlu, O.E. (2009). *Türkiye’de eğitimin rehberliğin gelişimi*. Türk Turizm Tarihi Yapısal ve Sektörel Gelişim (İçinde: 163-184). Editör: Ş. Çavuş, Z. Ege ve O.E. Çolakoğlu. Ankara: Detay Yayıncılık.
- DiCicco Bloom, B. & Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical education*, 40(4), 314-321.
- Eker, A. G. N. ve Zengin, B. (2016). 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği. *3 rd International Congress of Tourism & Management Researches*, 1692-1710, 20-22 Mayıs 2016, Antalya.
- Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü (Alman turistler üzerine bir araştırma)*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Güzel, Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Hu, W. (2007). *Tour guides and sustainable development: The case of Hainan, China*. Yayımlanmamış Doktora tezi, University of Waterloo: Waterloo, Ontario, Canada.
- İstanbul Turist Rehberleri Odası [İRO], (2018). *Rehberliğin tarihçesi*. 14.04.2018 tarihinde <http://iro.org.tr/tr/53-page-rehberligin-tarihcesi.aspx> adresinden erişilmiştir.
- Köroğlu, Ö. Şahin, S. ve Tetik, N. (2007). Turizm sektöründe bayan çalışanların sorunları: Bayan profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik sınırlı bir örneklem üzerinde araştırma. *I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi, Bildiriler Kitabı*, 719-739, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. ve Merter, B. (2012). Seyahat acentelerinin turist rehberlerini seçme ve işe alma sürecindeki eğilimlerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 213-238.
- Luoh, H. F., & Tsaur, S. H. (2014). The effects of age stereotypes on tour leader roles. *Journal of Travel Research*, 53(1), 111-123.
- Mak, A. H., Wong, K. K., & Chang, R. C. (2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*, 32(6), 1442-1452.

- Mason, M. (2010). Sample size and saturation in phd studies using qualitative interviews, *Forum: Qualitative Social Research*, 11(3), 1-19.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Pond, K. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Rabotić, B. (2010). Tourist Guides In Contemporary Tourism, International Conference On Tourism And Environment, Philip Noel-Baker University, Sarajevo, Bosnia & Herzegovina, 4-5 March, 2010, pp. 353-364.
- Somuncu, M. ve Yiğit, T. (2007). *Türkiye'deki dünya mirası alanlarının güncel durumlarının saptanması (Göreme Milli Parkı ve Kapadokya Kayalık Sitleri)*, UNESCO Türkiye Milli Komisyonu Kültürel Miras İhtisas Komitesi, Ankara (Yayımlanmamış Rapor).
- Somuncu, M. ve Yiğit, T. (2009). Göreme Milli Parkı ve Kapadokya Kayalık Sitleri Dünya Mirası Alanı'ndaki turizmin sürdürülebilirlik perspektifinden değerlendirilmesi. *Ankara: V. Ulusal Coğrafya Sempozyumu*, 16-17.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2018). Kapadokya. 22.04.2018 tarihinde <http://www.tanitma.gov.tr/TR,22783/kapadokya.html> adresinden erişilmiştir.
- Temizkan, S.P., Temizkan, R. ve Tokay, S. (2013). Turist rehberliği meslek kanunu ve turist rehberi eğitiminde yeni bir paradoks, *14.Ulusal Turizm Kongresi*, 474-486, 5-8 Aralık 2013, Kayseri.
- 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.
- Tsaur, S. H. & Lin, W. R. (2014). Hassles of tour leaders. *Tourism Management*, 45, 28-38.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (23 Şubat 2013 tarih ve 28568 sayılı Resmî Gazete)
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (26 Aralık 2014 tarih ve 29217 sayılı Resmi Gazete)
- Turist Rehberleri Birliği [TUREB], (2018). *2018 Yılı Rehber Taban Ücretleri*. 16.04.2018 tarihinde <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/64> adresinden erişilmiştir.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yazıcıoğlu, İ. Tokmak, C. ve Uzun, S. (2008). Turist rehberlerinin rehberlik mesleğine bakışı, *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2), 1-19.
- Yenipınar, U. ve Zorkirişçi, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10(2), 111-136.

- Yenipinar, U., Bak, E. ve Çapar, G. (2014). Turist rehberliği meslek kanununun, meslek örgütleri ve öğretim elemanlarının bakış açısı ile değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 86-114.
- Zengin, B., Eker N. ve Bayram G. E. (2017). Turist rehberliği meslek kanununun profesyonel turist rehberlerince değerlendirilmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 142-156.
- Zhang, H. Q. & 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.
- Wang, K. C., Jao, P. C., Chan, H. C., & Chung, C. H. (2010). Group package tour leader's intrinsic risks. *Annals of Tourism Research*, 37(1), 154-179.
- Weiler, B. & Black, R. (2014). Tour guiding research: Insights, issues and implications (Vol. 62). Channel View Publications: UK.
- World Federation of Tourist Guide Associations, [WFTGA], (2018). *What is a tour guide?* 03.03.2018 tarihinde <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> adresinden erişilmiştir.
- World Federation of Tourist Guide Associations [WFTGA], (2011). *Jane Orde Guiding Document Worldwide*. 12.05.2018 tarihinde <http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/documents/Jane%20Orde%20Document%202011.pdf> adresinden erişilmiştir.
- 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu (22 Haziran 2012 Tarih ve 28331 sayılı Resmi Gazete). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> adresinden erişilmiştir.

A Study on Problems of Tour Guides: The Case of Cappadocia

Sıla KARACAOĞLU

Bilecik Şeyh Edebali University, School of Applied Sciences, Department of Tourism and Hospitality Management

Ayşe Nevin SERT

Selçuk University, Beyşehir Ali Akkanat Faculty of Tourism, Department of Tourism Management

Extensive Summary

It can be stated that transformation process of tourist guiding that exist for thousand years to professional tourist guiding in modern sense started in ancient times by historian Herodotus, geographer Strabon and poet Homeros sharing detailed information about both their era and places they visited. Travelling was deemed to be an important and prestigious activity among nobles in Roman era and first findings of guiding belong to that era. In 17th and 18th centuries, during two or three years long Grand Tour which British nobles send their children to, their kids would acquire knowledge for their self-improvement from the guides and teachers. First steps of travel agencies in modern sense were preparation of first package tour for a congress by Thomas Cook. Efforts of organization and education of guides continues from 1930's. It can be clearly seen, if historical period is analysed, that guiding is one of the most important field of tourism industry which is critically important for active and accurate promotion of touristic fields. Guides aim to make tourists happy, let them have a positive impression of places they travel, provide useful and right services that meet the expectation of the tourist and build an interest for the future tours. Guides are the connection between tourists and destinations that they do not know before. Therefore, guides become ambassadors, public relation specialists, pathfinders, showmen and mentors while they fulfil above-mentioned purposes. Hence, guides should be more professional and educated in sociology and psychology that let them master subjects such as group dynamic, motivation, cultural and ethnic origin, they should not be someone who only knows culture and geography of where they guide. Tourist guiding provides opportunities such as travelling, having fun, exploring new places and meeting new people, it is perceived as an easy and enjoyable line of work from external perspective but actually it contains many difficulties and problems. World Federation of Tourist Guide Association (WFTGA) in 2011 examined 61 countries by consulting with tourist guide associations, their members and guiding institutions and determined negation in the tourist guiding field in 32 of the countries. Illegal tourist guiding, underpayment, delayed payment and social security problems were indicated in report as the problems of guides in Turkey. Starting from this point of view, this study aims to determine problems of tourist guides who work in Cappadocia destination, find solutions to these problems and contribute to the literature. For this purpose, between the dates 19.12.2017-05.02.2018 by using snowball sampling method following questions were asked to 17 tourist guides who accepted to cooperate (1) what are the problems you faced when you tourist guide in Cappadocia? (2) what kind of solutions do you suggest to the problems you faced? Data were collected via telephone and e-mail from 17 professional tourist guides and evaluated by using descriptive analysis. There is no

rule for number of samples in qualitative studies. Study ends when quantitative data reaches saturation. After examination of 17 interviews, it was seen that responses started to repeat and quantitative data reached saturation so interviews ended. Within the scope of the research, initially data of features of professional tourist guides regarding their socio-demography and socio-economy has compiled. According to this, 12 participants are male, 5 are female and more than half of the guides (13 persons) are seen to work independently. When examining the study area regarding the rights and authorities of work written in the license card and on the worksheet, it is understood that 14 of the guides are national and 3 are regional guides. It has been determined that 14 of them actively work as tourist guides, that these guides have been working 5 years and over. It was determined that more than half of the participants (12 people) had obtained their license certificates with a bachelor's degree.

This is respectively followed by those who have undergraduate degree (3 persons) respectively, and those who receive the certificate program (2 persons) organized by the unions under the supervision of the ministry. The nationalities the tourist guides served the most are American (12), Turkish (10), German (8), Austrian (8), Swiss (7), Japanese (6), Korean (5), Chinese (4), Indian (4), Italian (3) and Canadian (3) tourists. Three of the guides who have other professions besides tourist guiding stated that they work as contracted lecturer in the university, passenger transporter, automobile buyer, and agricultural labourer. Within the scope of the research findings, the main problems perceived by professional tourist guides who work in the Cappadocia region were gathered under four headings. According to this, it is detected that the three of the most important problems are caused by the inadequacy of legal regulations. Another problem is related to the geographical conditions of the Cappadocia region, sub-superstructure problems and the quality of the labour force. Guides stated that the problems are caused by; (1) illegal guidance activities, (2) the need for agencies to operate guides under the base rate, (3) the tourist guide occupational law is inadequate and inadequate to protect the rights of guides and (4) the geographical, physical and labour characteristics of the Cappadocia Region. As a result of illegal guiding activities and the travel agencies' desire to operate guides under the base rates; fees are falling and the guiding profession is misperceived by the community. At this point, it is recommended that occupational chambers should increase their inspections on travel agencies who pay their guides under the base rate and run illegal guides, and aggravate the criminal sanctions for criminal offenders. In this context, it is necessary for travel agencies to cooperate with tour guides and both sides should draft contracts to observe each other's rights and protect the rights and the profession by solidarity among the guides.

Another proposal for resolving the problem is to increase the number of rare language courses such as Japanese, Chinese, and Korean in the Cappadocia region and the number of guides who know these languages. Thus, it is envisaged that illegal guiding activities and low wage problems will be greatly reduced. It is another striking finding that illegal guidance activities are still regarded as the most important obstacle in front of the profession, even though the occupational chambers have extended the supervision of the tours after the guiding law entered into force on 22 June 2012. This result can be interpreted as the fact that the law gave the guiding profession a statutory status, but it was inadequate to solve their problems. Other problems expressed by the guides are mainly due to the lack of infrastructure and superstructure of the cultural and historical places and tourist facilities in the

Cappadocia Region. Local governments need to increase the number of toilets in the ruins, improve underdevelopment and solve parking problems. It is necessary for the private sector to open up qualified facilities, especially for crowded tours, where local food can be enjoyed and tourists can relax. Tourist businesses such as hotels, pensions and restaurants are recommended to be physically refurbished, more sensitive in terms of hygiene and hygiene regulations, and tourism-educated people working there. Lastly, it is thought that the special trainings in gastronomy, architecture, art history, bicycle, horse riding and hiking etc. to guides by occupational chambers is important in terms of increasing service quality and tourist satisfaction in the region. It may be expected that professional chambers encourage tourist guides to specialize and voluntary participation in training seminars.