



Profesyonel Turist Rehberlerinin Yurtdışı Turlarında Yaşadıkları Sorunlar*

Problems of Professional Tourist Guides in International Tours

Duran CANKÜL¹, Ferdi Tayfur GÜZELOĞLU²

¹Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Eskişehir, Türkiye
²Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, Türkiye

ORCID:

D.C.: 0000-0001-5067-6904

F.T.G.: 0000-0002-6678-4114

Corresponding Author:

Duran CANKÜL

Email:

durancankul@hotmail.com

Citation: Cankül, D. ve Güzeloğlu, F. T. (2021). Profesyonel turist rehberlerinin yurtdışı turlarında yaşadıkları sorunlar. *Journal of Humanities and Tourism Research*, 11 (4): 844-862.

Submitted: 08.09.2021

Accepted: 24.11.2021

Özet

Turizmin elçileri olarak bilinen ve turizm sektörünün önemli aktörlerinden olan turist rehberleri ülke tanıtımında ve turistlerin memnuniyetinin sağlanmasında kilit role sahiptir. Ancak turist rehberleri çıktıkları turlarda farklı şekillerde birçok sorunla karşılaşabilmektedir. Turistlerin memnuniyeti ve ülke imajı açısından turist rehberlerinin yaşadıkları sorunların belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu doğrultuda araştırmada, profesyonel turist rehberlerinin yurtdışı turlarda yaşadıkları sorunları ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik araştırma türü kullanılmıştır. Araştırmanın katılımcılarını Türkiye’de profesyonel turist rehberi kokartına sahip ve aktif olarak çalışmaya devam eden 25 turist rehberi oluşturmaktadır. Katılımcıların belirlenmesinde olasılıklı olmayan örnekleme türlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Veriler yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla çevrimiçi platformda elde edilmiştir. Elde edilen verilere betimsel ve içerik analizi uygulanmıştır. Araştırma sonucunda turist rehberleri sorunlarının konaklama, ulaşım, restoran, iletişim, yaşanan rahatsızlıklar, bölgesel rehberler, yönetilen turist grupları, bağlı olan seyahat acentesi, müze ve ören yerleri, sosyal ve ailevi, yapılan tur programları ve yaşanan ek sorunlar olmak üzere 12 tema altında toplandığı görülmektedir. Araştırmada oluşturulan kodlar ise konaklama yapılan otel ve personelinin, yeme içme ihtiyacının karşılandığı restoran ve personelinin ve turda görevli personellerin, turda alınan bölgesel rehberlerin nitelik açısından oldukça zayıf olduğunu göstermektedir. Ayrıca, yurtdışı turlarda görev yapan rehberlerin sosyal ve ailevi yaşantısının derinden etkilendiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Profesyonel Turist Rehberi, Paket Tur, Yurtdışı Turlar, Turizm

Abstract

Tourist guides, known as the ambassadors of tourism and one of the important actors of the tourism sector, have a key role in promoting the country and ensuring the satisfaction of tourists. However, tourist guides may face with many problems in different ways in their tours. It is important to determine the problems experienced by tourist guides in terms of tourist satisfaction and country image. Therefore, it is aimed to reveal the problems experienced by professional tourist guides in foreign tours. In this research, phenomenological research type, one of the qualitative research methods, was used. The participants of the research consist of 25 tourist guides who have a professional tourist guide certificate and continue to work actively in Turkey. Snowball sampling method, which is one of the non-probabilistic sampling types, was used to determine the participants. The data were obtained on the online platform through a semi-structured interview form. Descriptive and content analysis was applied to the obtained data. As a result of the research, the problems of tourist guides are gathered

* Bu araştırma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında tamamlanmış olan yüksek lisan tezinden üretilmiştir.

and seen under 12 themes; accommodation, transportation, restaurant, communication, inconveniences, regional guides, managed tourist groups, affiliated travel agency, museums and ruins, social and family, tour programs and additional problems experienced. The codes created in the research show that the hotel and its staff, the restaurant and its staff where the food and beverage needs are met, the staff in charge of the tour, and the regional guides taken on the tour are quite weak in terms of quality. In addition, it has been observed that the social and family life of the guides working on tours abroad is deeply affected.

Keywords: Professional Tourist Guide, Package Tour, International Tours, Tourism

1. GİRİŞ

Çeşitli sebeplerle sürekli ikameti olan yerden bir başka yere seyahat etme eyleminin insanlık kadar eski olduğu bilinmektedir (Karacaoğlu ve Sert, 2018). Turizm, turisti gönderici ve turisti kabul eden mekânlar arasındaki hareketlilik (Kervankıran ve Bağmacı, 2019). Turizm hareketliliği yurtiçinden yurtdışına, yurtdışından yurtiçine veya yurtiçinden yurtdışına olabilmektedir. Bu hareketlilik özellikle sanayi devrimiyle birlikte gelişme göstermiş ve toplumda bir ihtiyaç haline gelmiştir (Solmaz, Erdoğan ve Sönmez, 2014). Bu ihtiyaç zamanla daha da önem kazanmıştır. Öyle ki, Dünya Turizm Örgütü'nün verilerine göre: Sosyo-ekonomik faaliyet içerisinde turizm çok hızlı büyüyen bir endüstri olmuştur. 2019 verilerine göre bir buçuk milyara yakın insan uluslararası seyahate katılmış ve bir önceki yıla göre turizm hareketliliği %4 büyümüştür. Toplam harcama ise bir önceki yıla göre %3 büyüyerek 1.73 Trilyon dolar olmuştur. 2030 yılında ise 1,8 milyar insanın uluslararası seyahate katılacağı tahmin edilmektedir (UNWTO, 2011; UNWTO, 2020).

Dünyada hızla büyüyen bu endüstriden Türkiye'de payını almıştır. Her geçen yıl ağırladığı turist sayısında artış yaşayan Türkiye aynı zamanda yurtdışına da turist göndermektedir ve aynı orandan olmasa da gönderdiği turist sayısı bakımından da artış yaşamaktadır. Son 10 yıl içerisinde yurtdışına gönderdiği turist sayısında sürekli yukarı doğru hareket gözlenmektedir. 2015 yılında toplam 5,8 milyon Türk vatandaş yurtdışına giderken 2019 yılında yurtdışına giden Türk turist sayısında ise bir önceki yıla oranla %15 artarak 9,65 milyon olmuştur. 2019 Verilerine göre Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısı bir önceki yıla göre % 14.62 artışla 52,5 milyon olmuş ve Türkiye bu hareketlilikten 34,5 milyar dolar turizm geliri elde etmiştir (TÜİK, 2020; UNWTO, 2020; KTB, 2020).

Türkiye'den 2019 yılında yurtdışına giden turistlerin toplam harcamaları 4.403.670.000 dolardır. Paket tur ile yurt dışına çıkan Türk turistlerin toplam harcamaları ise, 734.791.000 dolardır. 2019 yılında paket tur ile yurtdışına giden turist sayısı 1.222.594 kişidir. Bunların 662'si alışveriş, 373.360'ı dini (hac ve umre), 814.973'ü gezi, eğlence, sportif ve kültürel faaliyetler, 33.559'u iş amaçlı (eğitim, toplantı, görev vb.) ve 702'si diğer amaçlı paket tur ile yurt dışına çıkmıştır (TÜİK, 2020).

Yurtdışı turların arzı talebi doğurmuştur ve seyahat acenteleri çeşitli yurtdışı tur paketleri üretmektedir. Yurt dışı paket tur harcamalarının son yıllarda artması yurtdışına giden turistler ve turist rehberlerinin bu tur boyunca yaşadıklarıyla ilgili çalışmalar yapılması gereğini doğurmuştur. Bu alanda turistlerle ilgili çalışmalar yapılmıştır (Ceylan ve Güven, 2017; Güven, 2018; Kemalkıran ve Bağmacı, 2019; Erol, 2020). Turist rehberlerinin yaşadığı sorunlarla ilgili çalışmalar da vardır (Polat, 2001; Batman, 2003; Akbulut, 2006; Güzel vd, 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş, 2018; Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz, 2019). Fakat yurt dışı paket turlara katılan turist rehberlerinin yaşadıkları sorunlarla ilgili literatürde bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu araştırmanın amacı paket turlarla yurt dışına giden turist rehberlerinin sorunlarını tespit etmektir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Paket Tur

İngiliz İngilizcesinde “*inclusive tour*”, Fransızca “*voyage a forfait*” Amerikan İngilizcesinde “*package tour*” kelimeleriyle ifade edilmektedir (Hacıoğlu, 2005). Seyahat acentelerinden havayolu firmalarına, konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinden transfer işletmelerine kadar çok fazla hizmet grubunun bağlantısıyla paket tur oluşmaktadır (Wang, vd., 2000). Paket tur, ulaşım, konaklama, gezi ve satılan yemekler ve tatil gibi birçok gibi bileşenin müşteriler tarafından tek bir fiyata bir seyahat acentesi veya tur operatöründen alınmasıdır (Sheldon ve Mak, 1987).

Turistik ürün ve hizmetleri bir talep olmadan oluşturan tur operatörleridir. Tek tek veya birleştirilerek bir paket oluşturan ve bu paketleri turistlere sunan ise seyahat acenteleridir (Ahipaşaoğlu, 2001). Daha önceden ulaşım, konaklama ve diğer turistik hizmetlerin hazırlanmış olmasıyla oluşan tek bir fiyattan sunulan birleşimdir (European Commission, 2013).

Paket tur birçok turistik aktiviteyi ve rekreasyonel faaliyeti içerir. En genel anlamı ise, turist rehberliği hizmeti dahil konaklama ve ulaşımı kapmaktadır. Her şey dahil olarak turistlerce satın alınan paketler olarak tanımlanır (Bilgimöz, 2019). Paket turda, tur güzergahı, yemekler, ulaşım ve konaklama Seyahat acenteleri ve tur operatörleri tarafından önceden düzenlenmiştir ve her şey dahil fiyattır (Lo ve Lam, 2004). Paket tur destinasyonun çekicilikleri, turistlere sunulan ürün ve hizmetleri, ulaşılabilirliği, imajı, ürünlerin ve hizmetlerin fiyatları şeklinde beş ana unsurun bileşiminden oluştuğu bilinmektedir (Karamustafa ve Erbaş, 2011).

Paket turun tüketiciler ve seyahat acenteler için avantajları vardır. Turistlere ekonomik olması, güvenli bir seyahat imkânı ve kolaylık sağlaması, temiz olması ve uzak kültürler tanınması açısından çeşitli avantajları vardır. Acenteler için ise mali teşvik, uçuş, konaklama ve tur paketleri satmayı son derece avantajlı bulduğu anlamına gelmektedir (ACS, 2020).

İki çeşit paket tur vardır. Bunlar paket tur ve her şey dahil paket tur olarak adlandırılır. Paket tur, basitçe hazırlanmış konaklama ve ulaşımı içeren bir paket iken her şey dahil paket tur ise, ulaşımdan konaklamaya yeme-içmeden gezi ve gezi boyunca eşlik eden bir rehber kadar kapsayan geniş bir pakettir (Mok ve Armstrong, 1995; Sheldon ve Mak, 1987). Rehberlerin dahil olduğu her şey dahil paket turlar eşlikli turlar olarak adlandırılmaktadır.

2.2. Eşlikli Turlar

Outgoing turlar eşlikli turlar adı altında incelenmektedir. Bir turda seyahat acentesi veya tur operatörü tarafından başlangıç anından itibaren turun bitişine kadar görevli bir yetkilinin eşlik etmesiyle oluşmaktadır. Bu görevli “tur yöneticisi” (tour manager) veya “tur lideri” (tour leader) olarak anılmaktadır. Eşlikli turlar bütün tur çeşitleri arasında en fazla ayrıntılı olanıdır. Katılımcılara birçok turistik yerde konaklama, yeme-içme, transfer ve organize faaliyetlerinin bir olduğu programdır (Ahipaşaoğlu, 2001).

Genellikle yurtdışına gidilen (Outgoing) turlarda görülür. Kendi ülkelerinden kişilerin tura katılıyor olması ve yaşanılacak en küçük aksaklıkta bile acente yetkilisinin haklarını en iyi şekilde savunacağı en büyük avantajlarıdır. Bu sebeple turistlerle huzur ve güven içinde daha keyifli yolculuklar yapmaktadır (Efendi, 2018). Bazı ülkeler mevcut yasalarından dolayı tur boyunca bir tur rehberinin bulunmasını ister. Bu yasaların olduğu ülkelerde grubun yanında eskort olmadığından rehber aynı zamanda eskortluk görevini de üstlenir (Çolakoğlu vd., 2010).

2.3. Turistlerin Rehberli Turları Tercih Etme Nedenleri

Özellikle günümüzde turistler bireysel tur yapmaktan çok seyahat acentelerinin veya tur operatörlerinin hazırladıkları rehberli turlara katılmaktadır. Bunun birçok sebebi olduğu anlaşılmıştır. Bu sebepler gidilen yerle ilgi bilgi aktarımı, yabancı bir destinasyonda kendini güvende hissetmesi, kendilerini rahat hissetmesi, bireysel ve yalnız seyahat etmek istememeleri,

tüm ayrıntılarla bir ilgilenenin olması, rezervasyon konusunda sıkıntı yaşamaması olarak ifade edilmektedir (Çimrin, 1995; Büyükişler ve Güzel, 2014; Albuz, 2018).

2.4. Turist Rehberleri ve Sektör İçin Önemi

Turizm, birçok etkileşime sebep olduğu için kendine has bir tarihi ve dili olan milyarlarca insanın katılımıyla bir kitle hareketi kazanmıştır. Ulaştırma şirketlerinden konaklama işletmelerine, seyahat pazarlamacılarından yiyecek içecek işletmelerine kadar toplantı ve kongre merkezleri gibi farklı nitelikte iş bölümlerinden oluşmuş fazlaca alt sektör ile ilişkili bir o kadar yan kuruluşu sahip bir şemsiye görevindedir (Çımat ve Bahar, 2003). Turist rehberleri de bu sektör kollarından birisidir. Turist rehberlerinin hal ve hareketleri toplumu ve ülkesi hakkında bilgi vermektedir. Ülkesini ve halkını yabancılara karşı temsil eden en büyük sorumluluk sahibidir. Bilhassa Türkiye özelinde ülkeler düşünüldüğünde olumsuz imajını iyileştirmede ve düzeltmede etkili pozisyonların başında" Turist Rehberleri" gelmektedir. Türkiye'de 1980'lerden itibaren bir hayli önemli olan turizm olgusu, daha sonra da gelişmeye devam etmiştir. Turist rehberleri bu gelişim sürecinin en önemli parçaların olmuştur (Tosun ve Temizkan, 2004).

Yeni yerler görmek, yeni insanlarla ve kültürlerle tanışmak, sağlık veya eğlence amaçlı turistik ziyaretlerde bulunma isteği insanların seyahat etme nedenleri arasındadır. Genelde insanlar gittikleri yerler hakkında pek fazla bilgiye sahip değildir. Aynı zamanda turistlerin seyahatleri sırasında kaybolma riskini asgari düzeyde tutarak, can ve mal güvenliklerini sağlamak, zamanı ve parayı en iyi şekilde kullanarak en iyi hizmeti almak ve gittikleri yerde ayrıntılı bilgi sahibi olmak için turist rehberine ihtiyaç duyarlar. Bu sebeple turist rehberleri, turistlerin memnuniyeti, olumsuz yargılarının olmaması gibi birçok önemli konuda önemli misyon üstlenmişlerdir (MEB, 2013).

Bu sebeple turist rehberleri ülkelerinin aynasıdır. Bilim insanları da turizmin gelişmesinde turistlerin turların amacıyla deneyimlemesinde turist rehberlerinin en önemli bir unsur olduğunu ortaya koymuşlardır (Cohen, 1985; Tosun ve Temizkan, 2004).

2.5. İlgili Alan Yazın

Turizmin elçileri olarak adlandırılan emek yoğun sektörün en önemli paydaşlarından olan turist rehberleri, turizm endüstrisindeki en önemli oyuncularından biridir (Ap ve Wong, 2001). Turist rehberlerin yaşadıkları sorunların belirlenmesi ve o sorunlara çözümler getirilmesi ülke imajı ve misafir memnuniyeti açısından önem arz etmektedir. İlgili alan yazında yurtdışı ve yurtdışında yapılan araştırmalar incelendiğinde turist rehberlerinin özellikle mesleki anlamda yaşadığı sorunlar daha net görülebilmektedir.

Ap ve Wong (2001) Hong Kong'da turist rehberlerinin mesleki sorunları ve zorlukları ile ilgili nitel bir çalışma yapmış ve profesyonellik, turist şikâyetleri, eğitim sebepli, sektörden kaynaklı, ücret, meslek algısı, sertifikasyon ve lisanslandırma kaynaklı olmak üzere sekiz farklı sorun belirlemiştir.

Batman (2003) turist rehberlerinin mesleki sorunlarını seyahat acenteleri, turistler, konaklama işletmeleri ve müze-ören yerleri ile ilgili yaşanan sorunlar olmak üzere dört başlıkta incelemiştir. Yaşanan sorunları, seyahat acenteleri ile ilgili maddi ve turist rehberlerinin sosyal hakları, turistler ile tur programının uyumsuzluğu, konaklama işletmeleri ile ilgili konaklama işletmelerinin ve personellerinin nitelik ve nicelik eksikliği, müze-ören yerleri ile ilgili temizlik, açılış kapanış saatleri, bilet fiyatlarının yüksekliği ve bilgisiz personeller olarak tespit etmiştir.

Akbulut (2006) tarafından turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirlemeye yönelik yapılan çalışmada belirlenen sorunlar rehberlik eğitimi, meslekle ilgili yasal düzenlemeler, kaçak rehberlik, mesleğin özellikleri ve çalışma koşulları, turist rehberlerinin yönettiği gruplar, seyahat

işletmeleri, konaklama işletmeleri, meslek odaları ve dernekler, ulaştırma işletmeleri, müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanan sorunlar olmak üzere on başlık altında toplanmıştır.

Karamustafa ve Çeşmeci (2006) turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunları, acenteler tarafından rehberlere bilgilendirmenin doğru yapılmaması, rehberlerin tur planlama sürecine dahil edilmemesi, rehberlerin hediyelik eşya satıcıları ve şoförlerle yaşadıkları sorunlar olarak belirlemiştir.

Mak, Wong ve Chang (2011) tarafından Hong Kong ve Makao bölgesinde çalışan rehberlerin sorunları üzerine yapılan çalışmada, seyahat acentelerinin sağlıksız uygulamaları, Çin'in henüz olgunlaşmamış turizm pazarı, tur operatörlerinin iç turizm faaliyetlerinde sömürgeci yaklaşımı, insan kaynakları, rol çatışması ve hizmet kalitesi ile ilgili sigorta işleyişleri olmak üzere altı farklı boyutta sorunlar tespit edilmiştir.

Tsaur ve Lin (2014) turist rehberlerinin sorunlarını tur üyelerinin can sıkıcı davranışları, tur boyunca yaşanan sıkıntılar, tur rehberi ve turistler arasındaki algısal farklılıklar, sektör çalışanları tarafından yaşanan sıkıntılar olarak belirlemiştir.

Ababneh (2017) Ürdünlü turist rehberleriyle mesleğe ilişkin problemleri belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, turist rehberliğinin kurumsal bir meslek olarak görülmemesi, mevsimlik çalışma zorunluluğu, fiziksel ve sosyal problemler olarak üç farklı sorun ortaya çıkmıştır.

Karacaoğlu ve Sert (2018) Kapadokya bölgesinde gerçekleştirdikleri çalışmada, turist rehberlerinin kaçak rehberlik faaliyetleri, acentelerin taban ücretin altında rehber çalıştırmak istemesi, turist rehberliği meslek yasasının rehberlerin haklarını koruma konusunda yetersiz ve eksik kalması ve Kapadokya bölgesinin coğrafi, fiziksel ve işgücü özelliklerinden kaynaklanan sorunlar yaşadığını tespit etmişlerdir.

Pelit ve Katırcıoğlu (2018) turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunları turist rehberleri, bağlı buldukları oda, birlik ve federasyon, eğitim kurumları ve değişen turist profili olarak belirlemişlerdir.

Hacıoğlu, Saylan ve Sümbül (2018) tarafından yapılan çalışmada turist rehberlerinin yaşadıkları sorunlar meslek kanununun sorunları karşı çözüm noktasında yetersizliği, seyahat acenteleriyle yaşanan sorunlar ve personelle ilgili sorunlar olarak ortaya çıkarılmıştır.

Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz (2019) çalışmalarında turist rehberlerinin sorunları araştırılmıştır. Araştırma sonucunda bölgedeki rehberlerin en çok kaçak rehberlik, alan kılavuzluğu, taban ücret ve denetimlerin eksikliği ile bölgede lavabo ve tuvalet, otopark, dinlenme tesisi imkânlarının eksikliği, yoğunluk kontrolünün sağlanamaması gibi sorunlarla karşılaştıklarını belirtmişlerdir.

Köroğlu, Yıldırım ve Balıkoğlu (2020) çalışmalarında kadın turist rehberlerin meslekte karşılaştıkları sorunları araştırılmış ve kadın turist rehberlerinin mesleki sorunları turistler, seyahat acenteleri, sektör çalışanları, turun gerçekleşmesinde görev alan elemanlar, mesleğin yapısı ve kadının doğası gereği yaşadığı sorunlar olarak altı grupta toplanmıştır.

3. YÖNTEM

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik araştırma türü kullanılmıştır. Nitel araştırma, bir olayı, durumu veya konuyu katılımcıların bakış açısı ile derinlemesine anlamlandıran, detaylandıran ve bütüncül olarak incelenmesine imkân tanıyan bir araştırma yöntemidir (Creswell, 2014). Bu yöntem içerisinde kullanılan fenomenolojik araştırma türünde ise araştırılan konuyu veya olguyu katılımcıların daha önce deneyimlemiş olması gerekmektedir

(Rolfe, 2006; Creswell, 2014). Bu araştırmada da turist rehberlerinin yurtdışı turlarda yaşadıkları sorunları belirlemek amaçlandığından fenomolojik araştırma türü tercih edilmiştir.

3.1. Çalışma Grubu

Fenomolojik araştırma türünde çalışmanın örneklemini oluşturan gruplar genellikle belli bir özelliğe sahiptir ve örnekleme oluşturan kişi sayısının literatürde konunun özelliğine göre genellikle beş ile yirmi beş kişi arasında değişebileceği belirtilmektedir (Patton, 1990; Creswell, 2014; Neuman, 2014). Bu araştırmanın da katılımcılarını Türkiye’de turist rehberliği ruhsatnamesine sahip, aktif olarak çalışmaya devam eden ve yurtdışında tur yönetmiş 25 turist rehberi oluşturmaktadır. Katılımcıların belirlenmesinde olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada Patton’un (1990) *“Bu konu hakkında kim daha çok şey bilir? Kiminle görüşme yapmalıyım”* sorusundan hareketle ilgili konuda konuşabilecek turist rehberlerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Turist rehberleri ile iletişim kurmak için TUREB’in veri tabanından yararlanılmıştır. Bu kapsamda ilk ulaşılan turist rehberi İstanbul Rehberler Odasından (İRO) 14 yıl mesleki tecrübe sahibi rehber olmuştur. Bu kişinin yönlendirmesi ve yardımları ile diğer rehberler odalarından turist rehberlerine ulaşılmış ve çalışma grubu oluşturulmuştur. Çalışma kapsamında katılımcılara K1, K2, K3...K25 şeklinde kod numaraları kullanılmıştır. Katılımcılar ve görüşmelerle ilgili detaylı bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Görüşme Bilgileri ve Demografik Özellikler

Katılımcı	Tarih	Süre	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum
K 1	01.03.2021	23 Dakika 53 Saniye	38	Erkek	Bekâr
K 2	02.03.2021	23 Dakika 31 Saniye	34	Kadın	Bekâr
K 3	03.03.2021	26 Dakika 15 Saniye	33	Erkek	Evlî
K 4	04.03.2021	24 Dakika 56 Saniye	40	Kadın	Evlî
K 5	06.03.2021	22 Dakika 17 Saniye	46	Erkek	Evlî
K 6	07.03.2021	30 Dakika 7 Saniye	30	Kadın	Evlî
K 7	09.03.2021	22 Dakika 46 Saniye	40	Erkek	Evlî
K 8	10.03.2021	23 Dakika 36 Saniye	48	Erkek	Evlî
K 9	11.03.2021	24 Dakika 2 Saniye	53	Erkek	Evlî
K 10	12.03.2021	20 Dakika 37 Saniye	32	Erkek	Evlî
K 11	13.03.2021	21 Dakika 1 Saniye	54	Erkek	Evlî
K 12	15.03.2021	20 Dakika 28 Saniye	51	Erkek	Bekâr
K 13	16.03.2021	20 Dakika 3 Saniye	35	Erkek	Evlî
K 14	20.03.2021	21 Dakika 22 Saniye	53	Kadın	Evlî
K 15	21.03.2021	27 Dakika 26 Saniye	43	Erkek	Evlî
K 16	21.03.2021	22 Dakika 3 Saniye	50	Kadın	Evlî
K 17	23.03.2021	21 Dakika 2 Saniye	41	Erkek	Bekâr
K 18	24.03.2021	22 Dakika 24 Saniye	52	Kadın	Evlî
K 19	25.03.2021	23 Dakika 50 Saniye	37	Erkek	Evlî
K 20	27.03.2021	24 Dakika 51 Saniye	33	Kadın	Bekâr
K 21	29.03.2021	22 Dakika 15 Saniye	44	Kadın	Evlî
K 22	01.04.2021	29 Dakika 58 Saniye	29	Erkek	Bekâr
K 23	03.04.2021	20 Dakika 25 Saniye	40	Kadın	Bekâr
K 24	05.04.2021	23 Dakika 42 Saniye	50	Kadın	Bekâr
K 25	08.04.2021	24 Dakika 56 Saniye	40	Erkek	Evlî

3.2. Verilerin Toplanması

Nitel veri karmaşık durumları ortaya koymaya yönelik güçlü bir potansiyelle birlikte zengin ve bütüncül bir içerik sunmaktadır. Bu tür veriler, gerçeğe ilişkin ilk elden ve etkili betimlemeler sağlamaktadır (Miles, vd., 2014). Bu kapsamda veri toplamak amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmede amaç; bütünsel ve derinlemesine görüşülerek bireylerin verdikleri bilgiler arasındaki benzerlikleri, paralellikleri, birbirinden ayrılan özellikleri ortaya koymak, karşılaştırmalar yapmak ve kişileri anlamaktır (Patton, 1990). Görüşme soruları ilgili literatürde daha önce konu ile ilgili yapılmış çalışmalardan faydalanılarak oluşturulmuştur (Ap ve Wong, 2001; Mak, vd., 2011; Ababneh, 2017; Polat, 2001; Batman, 2003; Akbulut, 2006; Güzel, vd., 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş, 2018; Büyüktepe, vd., 2019; Kılıçhan, 2019). Görüşme soruları hazırlanırken konu alanında uzman 1 akademisyenin, nitel araştırma konusunda uzman bir kişinin ve turist rehberliği alanında çalışmaları olan uzman 1 kişinin görüşüne başvurulmuştur. Uzman görüşleri sonucunda bazı sorular düzeltilerek ve bazı sorular birbiri ile birleştirilerek görüşme soruları oluşturulmuştur.

Görüşmeler 01.03.2021-08.04.2021 tarihleri arasında yapılmıştır. Covid-19 Pandemisi dolayısıyla yüz yüze görüşme olmamıştır. Telefon görüşmeleri, e-posta ve Whatsapp uygulaması üzerinden ses kayıt yöntemi ve görüntülü arama yollarıyla alınan cevaplar kayıt altına alınmıştır. Görüşmeler 20 dakika ile 30 dakika arasında sürmüş olup, görüşmelerin akademik çalışmalarda kullanılacağına ilişkin katılımcılara bilgi sunulmuş ve görüşmeler kayıt altına alınmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen verilerin çözümlenmesi betimsel ve içerik analiz ile gerçekleştirilmiştir. Betimsel analiz de görüşülen kişilerin görüşlerini dikkat çekici bir şekilde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilebilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). İçerik analizinde ise amaç verilerin okuyucular tarafından kolayca anlaşılabilmesini sağlamaktır. Bu durumu sağlamanın yolu da temalar ve kodlar oluşturup okuyucuya sunmaktır. Temalar verilerle ilgili temel anlamları içermektedir (Patton, 1990). Merriam ve Elizabeth (2015)'e göre içerik analizinde süreç verilerin kodlanması, kategorilerin oluşturulması ve temaların oluşturulması aşamalarından oluşmaktadır. Bu çalışmada bu sürece uygun şekilde gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmelerdeki ses kayıtları deşifre edilmiş, çözümlenmelerde anlamlı ve sık tekrar eden ifadeler belirlenmiştir. Belirlenen ifadeler kodlanmıştır. Verilerin kodlanmasından sonra ortak ve farklı ifadeler belirlenmiştir. Bu ifadelerin birbiri ile ilişkisi incelendikten sonra benzer ifadeler, aynı temalar altında toplanmıştır. Ortaya çıkan ortak ve benzer ifadeler için temalar, kategoriler ve kodlar oluşturulmuştur.

3.4. Verilerin İnanırcılığı

Araştırmanın geçerliliğini sağlamak amacıyla kullanılan yöntemlerden birisi uzman incelemesi ve ayrıntılı betimlemedir (Creswell, 2014). Bu kapsamda araştırılan konuya uygun yöntem seçilmiş olup, görüşme soruları hazırlandıktan sonra ilgili konuda ve yöntemde uzman kişilerden uzman görüşü alınmış, gerekli düzenlemeler yapılmış ve verilerin incelenmesi, kontrol edilebilmesi için görüşme metinlerine ilişkin alıntılar sonuçlara nasıl ulaşıldığını göstermesi bakımından metin içerisinde verilmiştir.

Çalışmanın güvenilirliği açısından Gibbs (2009) önerdiği süreçlere göre hareket edilmiş ve veriler düzenli olarak kontrol edilmiş, oluşturulan kodların karşılaştırmaları yapılmıştır. Ayrıca çalışmada kodlayıcılar arası güvenilirlik hesaplaması yapılmıştır. Miles vd. (2014) önerdiği formüle göre; Güvenirlik = Görüş Birliği / (Görüş Birliği + Görüş Ayrılığı) hesaplanmıştır. Verilerinin analizinde araştırmacılar arasındaki ortalama güvenilirlik %97 olarak bulunmuştur.

Güvenirlilik hesaplarının %70'in üzerinde olması durumunda kodlama güvenilir olarak kabul edilmektedir (Miles, vd., 2014). Ortaya çıkan çok küçük farklılıklar üzerine bir araya gelinerek tekrar tartışılmış ve sonrasında araştırmacılar arasında %100 uyuma ulaşılmıştır. Böylece araştırmanın güvenilirliği de sağlanmıştır.

4. BULGULAR

Katılımcıların rehberlik mesleğine ilişkin bilgileri ile, bulguların analiz edilmesine yönelik oluşturulmuş olan temalar ve elde edilen kodlar aşağıdaki gibidir. Bu temalar katılımcıların anlatılarından doğrudan alıntılarla desteklenmiştir.

4.1. Katılımcıların Mesleki Özellikleri

Katılımcıların mesleki özelliklerine ait bulgular Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Rehberlik Mesleğine İlişkin Bilgileri

Katılımcı	Rehberlik Eğitimi Alınan Kurum	Mesleki Tecrübe	Tura Katıla Grupların Büyüklüğü	Rehberlik Asıl-Ek İş	Uzmanlık Alanı	Ruhsatname Yabancı Dili	Yurtdışı Rehberliği Tavsiye
K 1	Bakanlık Kursu	14	30-35	Asıl	İnanç ve Mitoloji	İngilizce ve Yunanca	Evet
K 2	Lisans	13	25-35	Asıl	Gastronomi	İngilizce	Evet
K 3	Lisans	7	25-40	Asıl	Kültür ve Uzak Doğu	İngilizce	Evet
K 4	Bakanlık Kursu	19	25-45	Asıl	Kültür	Japonca	Evet
K 5	Bakanlık Kursu	25	25-30	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 6	Lisans	7	30-35	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 7	Bakanlık Kursu	19	20-30	Asıl	Botanik, Dağcılık ve Kültür	Almanca, Felemenkçe ve İngilizce	Evet
K 8	Bakanlık Kursu	8	30-35	Ek	Sanat ve Müzik	İngilizce	Evet
K 9	Bakanlık Kursu	27	25-40	Asıl	Gastronomi	Almanca	Evet
K 10	Ön lisans	3	30	Asıl	İnanç ve Kültür	Arapça	Evet
K 11	Bakanlık Kursu	23	35-40	Asıl	Kültür ve Tarih	İngilizce	Evet
K 12	Bakanlık Kursu	25	40+	Asıl	Savaş, Mısır ve Yunan Tarihi	İngilizce	Evet
K 13	Lisans	15	40-45	Asıl	Savaş ve Tarih	İngilizce	Evet
K 14	Bakanlık Kursu	29	30-35	Asıl	Gastronomi	İtalyanca	Evet
K 15	Ön lisans	6	15-30	Ek	Sanat ve Klasik Müzik	İtalyanca ve İngilizce	Evet
K 16	Yüksek Lisans	1	20-45	Asıl	Gemi Turları	İngilizce	Evet
K 17	Yüksek Lisans	10	35+	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 18	Bakanlık Kursu	25	10-25	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 19	Ön lisans	15	30+	Asıl	Kurvaziyer	İngilizce	Evet
K 20	Ön lisans	12	40+	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 21	Bakanlık Kursu	15	30	Asıl	Kurvaziyer, Antik Yunan Tarihi	İngilizce	Evet
K 22	Lisans	4	30-40	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 23	Bakanlık Kursu	18	20+	Asıl	Müze ve Kurvaziyer	İtalyanca ve İngilizce	Evet
K 24	Bakanlık Kursu	23	20-30	Asıl	İnanç ve Gastronomi	İspanyolca ve İngilizce	Evet
K 25	Ön lisans	18	25-44	Asıl	Öğrenci ve Kültür Turları	İngilizce	Evet

Görüşme yapılan katılımcıların rehberlik mesleğine ilişkin bilgiler Tablo 17’de yer almaktadır. Katılımcılar 1-25’ e kadar görüşme tarihine göre kodlanmış ve tablo oluşturulmuştur. 25 Katılımcı ile yapılan görüşme sonucunda katılımcıların ortalama 31 yolcu ile tura çıktıkları sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların %72’sinin 10 yıl ve daha fazla tecrübe sahibi %28’inin 10 yıl ve altı tecrübesinin olduğu görülmüştür. Katılımcıların %52’sinin bakanlık kursu, %20’sinin lisans, %20’sinin ön lisans ve %8’inin yüksek lisans eğitimi ile rehber oldukları görülmektedir. Tabloya göre, katılımcıların %8’inin ek iş, %92’sinin rehberlik mesleğinin asıl iş olduğu, %48’inin kültür turu uzmanlık alanı olduğu, %72’sinin ruhsatname dilinin İngilizce olduğu İngilizcenin yanında Almanca, İtalyanca ve İspanyolca dillerinin de en fazla ruhsatname dili olduğu ve 25 katılımcının tamamı yurtdışı turları tavsiye ettiği görülmektedir.

Bulguların analiz edilmesine yönelik oluşturulmuş olan temalar ve elde edilen kodlar aşağıdaki gibidir. Bu temalar katılımcıların anlatılarından doğrudan alıntılarla desteklenmiştir

4.2. Yurtdışı Paket Turlarda Konaklama ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda konaklama ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “konaklama ile ilgili yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “konaklamanın konumu”, “işletmelerin personelleri” ve “işletmelerin durumu” olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 3). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 3. Yurtdışı Paket Turlarda Konaklama ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 1	Alt Temalar	Kodlar	İfade Edilme Sıklığı
Konaklama	Konaklamanın Konumu	Maliyet sebebiyle merkeze uzak	13
		Profesyonellikten uzak	10
	Personellerinin durumu	İlgisiz, soğuk	11
		Anlayışsız	4
	İşletmelerin durumu	Vaat edilen nitelikte değil	10
		Kaliteli değil	13
	Yıpranmış ve Eski	8	

Yurtdışı paket turlarda konaklama ile ilgili yaşanılan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“Konaklamada en büyük sıkıntının şehir dışında olmasından dolayı yaşıyoruz. Müşteriler bu konuda şikâyetçi oluyor otele geldiklerinde akşam yürüyüşe çıkamadıklarını söylüyorlar” (K12).

4.3. Yurtdışı Paket Turlarda Ulaşım ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “Yurtdışı paket turlarda ulaşım ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “ulaşım ile ilgili yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “ulaşımda gecikme ve aksamalar”, “şoförler” ve “Gezi otobüsü” olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 4). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 4. Yurtdışı Paket Turlarda Ulaşım ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 2	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Ulaşım	Ulaşımında gecikme ve aksamalar	Şoför Kaynaklı	10
		Otobüs Kaynaklı	3
		Diğer (Trafik vs.)	2
	Şoförler	Saat ve ücret sıkıntısı yaşatan	5
		Niteliksiz veya Dikkatsiz	12
		Programa uymamak	5
		Profesyonel davranmaması	8
	Gezi otobüsü	Niteliksiz veya Vasıfsız	11
		Konforsuz	12

Yurtdışı paket turlarda ulaşım ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“Ulaşımında en büyük sorun bakımsız otobüs yani Türkiye’deki gibi alışık olmadığımız klimasında, mikrofonunda veya koltuklarında sıkıntı yaşatan otobüsler oluyor. Sadece bu sorun bile turda yaşanan en büyük sorun olabilir” (K5).

4.4. Yurtdışı Paket Turlarda Restoranlar ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda restoranlar ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “restoran ile ilgili yaşanan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Restoranların durumu”, “menülerin yeterliliği”, “hizmet” ve “personeller” olmak üzere 4 alt tema belirlenmiştir (Tablo 5). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 5. Yurtdışı Paket Turlarda Restoranlar ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 3	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Restoranlar	Restoranların durumu	Misafir Sayısından kaldıramaması	9
		Hijyen ve sanitasyonu eksik	6
		Wc ve lavabo sıkıntısı	5
	Menülerin Yeterliliği	Çeşitli veya yeterli değil	8
		Helallik problemi	16
	Hizmet	Kaliteli değil	8
	Personeller	Yavaş servis	9
		İlgisiz	8

Yurtdışı paket turlarda restoranlar ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“Hijyen konusu zaman zaman iyi olmasa da bu sorun değil de en büyük sorun domuz eti olup olmaması. Misafirlere bu konuda oldukça yardımcı oluyoruz. Asya’da seçenek bulamasak da Avrupa’da bir seçenek bularak yemek konusunu halledebiliyoruz” (K14).

4.5. Yurtdışı Paket Turlarda İletişim ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda iletişim ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “iletişim ile ilgili yaşanan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Şoförler ile”, “Turistler ile”, “Konaklama yapılan otellerin personeli ile” ve “Bölgesel Rehberler ile” olmak üzere 4 alt tema belirlenmiştir (Tablo 6). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 6. Yurtdışı Paket Turlarda İletişim ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 4	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
İletişim	Şoförler ile	Yabancı dil	15
		Anlaşmazlık	6
		Tura müdahil olma	4
	Turistler ile	Hoşnutsuzluk	3
		Grup ile uyumsuzluk	7
	Konaklama yapılan otellerin personeli ile	Yabancı dil	8
		Anlayışsız	5
	Bölgesel Rehberler ile	Telaffuz sorunu	4
		Tura müdahil olma	3
		Detaylı anlatım yapmama	3

Yurtdışı paket turlarda iletişim ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“Gittiğiniz ülkede rehber alma zorunluluğu yoksa şoför alıyorsanız sıkıntı çünkü dil problemi oluyor. Örnek olarak Portekiz’de rehber almadınız ve şoför İngilizce bilmiyor siz Portekizce bilmiyorsunuz nasıl anlaşacaksınız. Bu durumlarda iletişim problemi oluyor. Genellikle iletişim kurmayı seçmeyen turistler her türlü sorunlar oluyor. Otel personelleriyle olabiliyor. Müşteri ile kavga eden personel oluyor daha çok İtalya’da 3 yıldızlı otellerde yaşadım bu durumu. Çok fazla müşteri memnun kalmış ona saygı göstereyim olayı yok” (K1).

4.6. Yurtdışı Paket Turlarda Yaşanılan Sıkıntılar ile İlgili Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda sıkıntılar ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “Rehber veya turist rahatsızlığı ile ilgili yaşanan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Rehberler ile” ve “Turistler ile” olmak üzere 2 alt tema belirlenmiştir (Tablo 7). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 7. Yurtdışı Paket Turlarda Yaşanılan Sıkıntılar ile İlgili Sorunlar

Tema 5	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Rehber veya Turist Rahatsızlığı	Rehberler ile	Tur Motivasyonunun Düşmesi	5
		Turun Aksaması	8
	Turistler ile	Yaşına, Durumuna Göre Sıkıntılar	4
		Tur Motivasyonunun Azalması	9
		Hastane ve Yetkilileri Bilgilendirme	10
		Prosedürleri ile Uğraşmak	
		Turun Akışının Bozulması	8

Yurtdışı paket turlarda yaşanan sıkıntılar ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“Rehber hastalandığında bir şekilde kendini tolere edebiliyorsun modunu düşürmemeye çalışıyorsun ama Turistler rahatsızlanınca grubu ve kişiyi idare etmen gerekiyor. Hasta kişiyi sağlık kuruluşuna ulaştırma, oranın sigortasının olmaması ve oldukça fazla prosedürlerle uğraşmak sorunda kalıyorsun bu gibi sorunlar bayağı sıkıntı yaşatabiliyor” (K2).

4.7. Yurtdışı Paket Turlarda Alınan Bölgesel Rehberler ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda alınan bölgesel rehberler ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “Bölgesel rehberlerle ilgili

yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Bilgi Kirliliği kaynaklı sorunlar”, “Tura Müdahil Olma ile ilgili sorunlar” ve “yabancı Dil ile ilgili sorunlar” olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 8). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 8. Yurtdışı Paket Turlarda Alınan Bölgesel Rehberler ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 6	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Bölgesel Rehberler	Bilgi Kirliliği kaynaklı sorunlar	Yanlış veya bilgi vermesi	12
	Tura Müdahil Olma ile ilgili sorunlar	Tur Satışı Yapmaya çalışması	8
	Dil ile ilgili sorunlar	Telaffuz	5

Yurtdışı paket turlarda bölgesel rehberler ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“Tüm programa ayak uyduramamaları ve bu sebeple tura müdahil olup erkenden gidilen yerde ayrılmaya çalışmaları” (K20).

4.8. Yurtdışı Paket Turlarda Yönetilen Turist Grubu ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda yönetilen turist grubu ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “Yönetilen Turist Grup ile ilgili yaşanan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Boş zaman sonrası toplanamama sorunu”, “Tur Programına uyulmaması” ve “Rehberlerin Bilgilendirmemesini Dinlememesi” olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 9). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 9. Yurtdışı Paket Turlarda Yönetilen Turist Grubu ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 7	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Yönetilen turist grubu	Boş zaman sorunlar	Geri toplanamama	21
	Tur Programına uyulmaması sorunlar	Gidilen bölgede fazla vakit geçirme	9
	Rehberlerin Bilgilendirmemesini Dinlememesi sorunlar	Turistin kaybolması	4
		Yediklerinden Rahatsızlanması	4

Yurtdışı paket turlarda yönetilen turist grubu ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“En büyük sorunun toplanma sorunu olduğunu turistte çok iyi biliyor rehberde. İki saat olarak bilgi veriyoruz telefonu olan telefona kol saati olan kol saatine göre hareket etin diye ama hiçbir zaman istediğiniz saatte toplanma olmuyor maalesef” (K5).

4.9. Yurtdışı Paket Turlarda Acente ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda acente ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “Acenteler ile ilgili yaşanan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Parasal sorunlar”, “Tur ile ilgilenmeme” olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir (Tablo 10). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 10. Yurtdışı Paket Turlarda Acente ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 8	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Acenteler	Parasal sorunlar	Rehber Ücreti	11
		Turun maliyeti konusu	7
	Tur ile ilgilenmeme sorunu	Herhangi bir sorunda rehberi yalnız bırakma	8
	Zorunlu ekstra tur satışı sorunu	Rehber tur satışı yaptırması	5
	Tur Programını şişirmesi	Uygulanmayacak derece hazırlanan tur programı	5

Yurtdışı paket turlarda acenteler ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“Acenteler bazen ödemeleri geç yapıyorlar. Tur süresince ödenmesi gereken ücretleri cebimizden ödemek zorunda kalıyoruz. Bize verilen avansın dışına çıkıyoruz” (K14).

4.10. Yurtdışı Paket Turlarda Müze ve Ören Yerleri ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerleri ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “zaman sorunu”, “ücret sorunu”, “bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu” olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 11). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 11. Yurtdışı Paket Turlarda Müze ve Ören Yerleri ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 9	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Müze	Zaman sorunu	Müze açılış kapanış saatleri	7
		Tur süresi	6
Ve Ören Yerleri	Ücret sorunu	Döviz kuru etkisi	9
		Bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu	Turistlerin izinsiz hareket etmesi

Yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

“İnsanlar genelde müze ve benzeri yapılara girmeyi pek istemiyorlar. Şehirde gezmeyi tercih ediyorlar. Müzelere gittiğimizde Euro ile olduğundan hemen Türk parasına çeviriyorlar fahiş fiyat ortaya çıkıyor bu açıdan kaynaklı bir sıkıntı oluyor” (K13).

4.11. Yurtdışı Paket Turlarda Sosyal İlişkiler ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan “yurtdışı paket turlarda sosyal ilişkileri ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “sosyal ilişkileri etkilemesi ile ilgili yaşanan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Ailevi sorunlar” ve “Çevresel Sorunlar” olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir (Tablo 12). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 12. Yurtdışı Paket Turlarda Sosyal İlişkiler ile İlgili Yaşanılan Sorunlar

Tema 10	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Sosyal İlişkiler	Ailevi sorunlar	Olumsuz Etkiler	16
		Çevresel sorunlar	Olumsuz Etkiler

Yurtdışı paket turlarda sosyal ilişkiler ile ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

"Rehberler çok uzak destinasyonlara gidebiliyor. Uzun uçuşlar, aktarmalı uçuşlar sonucu havaalanlarında uzun beklemler, çok uzun saat farkları, jetlag gibi durumlar sağlığını uzun vadede olumsuz etkilemekte. Bazı yurtdışı turlar çok uzun, aileden de uzun süre uzak kalıyorsunuz" (K18)

4.12. Yurtdışı Paket Turlarda Tur Yapılan Paketlerle İlgili Yaşanılan Sorunlar

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda tur yapılan paketlerle ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "Sorunların yaşandığı turlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "maksimum düzeyde olduğu turlar" ve "minimum düzeyde olduğu turlar" olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir (Tablo 13). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 13. Yurtdışı Paket Turlarda Sorunların Yaşandığı Tur Paketleri

Tema 11	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Sorunların Yaşandığı Turlar	Maksimum düzeyde olduğu turlar	Balkan Turları	8
		Asya Turları	5
		Afrika Turları	2
	Minimum düzeyde olduğu turlar	İtalya Turu	10
		Yunanistan Turu	5
		Benelüks Turları	2

Yurtdışı paket turlarda tur yapılan paketlerle ilgili yaşanan sorunlarda öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

"Çok fazla ülkeye ve bölgeye tur yapıyorum. En sıkıntılı ülke Balkan Arnavutluk Tiranda bile yaya geçidinde yol vermiyorlar turisti araçların arasından geçirmeye çalışıyorum. Minimum sıkıntıyı yaşadığım ülke Avrupa Yunanistan her ne kadar devletler sıkıntılı olsa da orada halk veya esnaf yardımcı oluyor yemekler tanıdık bilindik. Grupla hem konaklama hem yemek konusunda sıkıntı yaşanmıyor" (K4).

4.13. Yurtdışı Paket Turlarda Yaşadığınız Sorunlar ile İlgili Ek Sorunlar

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda yaşadığınız sorunlar ile ilgili ekleyebileceğiniz ek sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "yaşanılan ek sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "hırsızlık sorunları" adı altında alt tema belirlenmiştir (Tablo 14). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 14. Yurtdışı Paket Turlarda Yaşanılan Ek Sorunlar

Tema 12	Alt Temalar	Kod	İfade Edilme Sıklığı
Yaşanılan Ek Sorunlar	Hırsızlık Olayı	Pasaport, cüzdan veya Telefon kaybedilmesi	6

Yurtdışı paket turlarda yaşanan ek sorunlar ile ilgili öne çıkan/dikkat çeken ifade şu şekildedir;

"İnsanların pasaport kaybı hırsızlık gibi olaylar çok fazla yaşanabiliyor. Geziyorlar sana tabiler ama bu anlamda hırsızlık durumu oldukça fazla yaşanır" (K23).

SONUÇ VE ÖNERİLER

İlgili alan yazında daha önce farklı ülkelerde ve Türkiye’de turist rehberlerinin sorunları farklı açılardan ele alınmış ve araştırmalar yapılmıştır. Araştırmaların büyük bir kısmı özellikle turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine (Ap ve Wong, 2001; Batman, 2003; Akbulut, 2006;

Mak, vd., 2011; Tsaur ve Lin, 2014; Ababneh, 2017; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Hacıoğlu, vd., 2018; Büyüktepe, vd., 2019; Köroğlu, Yıldırım ve Balıkoğlu, 2020) odaklanırken, turist rehberlerinin yönetsel sorunları (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006) ve taraflar açısından yaşanan sorunlar (Pelit ve Katırcıoğlu, 2018) üzerine de çalışmalar mevcuttur. Ancak turist rehberlerinin yurt dışına yönelik turlarda yaşadıkları sorunlar üzerine yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda, bu araştırmanın da özellikle yurtdışı turlarda turist rehberlerinin yaşadıkları sorunların belirlenmesi açısından ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki tecrübeleri ortalamalarının ve eğitim düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılsa da henüz meslekte 10 yılını doldurmayan katılımcıların olduğu da görülmüştür. Katılımcıların rehberlik ruhsatnamelerini Turizm Rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans ve yüksek lisans eğitiminin yanı sıra Kültür ve Turizm Bakanlığının açtığı programla aldığını belirtmişlerdir. Temizkan'ın *"eğitim almamış bir rehberin profesyonellikten uzak olacağına"* değinmesi ve Ap ve Wong'un *"rehberlik eğitime önem vermesi bir ülkelerin kendi imajına yatırım yapması anlamına gelmektedir"* sözleri rehberlerin mesleğe ve ülke imajına katkı sağlaması iyi bir eğitim alması ve sürekli kendini geliştirmesi sonucunu destekler niteliktedir.

Araştırma sonucunda turist rehberleri sorunlarının "konaklama, ulaşım, restoran, iletişim, yaşanan rahatsızlıklar, bölgesel rehberler, yönetilen turist grupları, bağlı olan seyahat acentesi, müze ve ören yerleri, sosyal ve ailevi, yapılan tur programları ve yaşanan ek sorunlar olmak üzere 12 tema altında toplandığı görülmektedir. Araştırmada oluşturulan kodlar ise konaklama yapılan otel ve personelinin, yeme içme ihtiyacının karşılandığı restoran ve personelinin ve turda görevli personellerin, turda alınan bölgesel rehberlerin nitelik açısından oldukça zayıf olduğunu göstermektedir. Ayrıca, yurtdışı turlarda görev yapan rehberlerin sosyal ve ailevi yaşantısının derinden etkilendiği görülmüştür.

Araştırma sonuçlarından hareketle geliştirilen öneriler şu şekildedir;

- Hem turist hem de rehber memnuniyeti açısından konaklamanın gidilen bölgede merkezde yapılması tur programının daha verimli geçmesine ve turistlerin gidilen bölgede daha fazla zaman geçirmelerine imkân tanıyabilir.
- Acenteler turları düzenlemeden önce konaklama yaptırılacak otelleri hem donanım hem de personel açısından değerlendirmeli ve daha kaliteli ve güvenli otelleri konaklama için tercih etmelidir. Bu durum turist memnuniyeti sağlanması ve rehberlere yönelik şikâyetlerin en aza inmesi açısından önemlidir ve rehberin daha verimli, performansı yüksek bir tur geçirmesini sağlayabilir. Böylelikle hem gerçeği yansıtmış ve müşterilere doğru bilgi verilmiş olur.
- Turda en fazla zaman ulaşım aracı ile bir yerden diğer yere giderken geçirilmektedir. Dolayısı ile acentelerin bünyelerinde yurtdışı izni olan otobüs ve şoförler barındırmalıdır. Bu durum; ulaşımında tura çıkılan ilk andan itibaren tur bitimine kadar aynı kalitede otobüsle seyahat imkânı sağlayabilir. Gidilen bölgeden konforsuz ve vasat otobüs kiralamanın önüne geçilebilir ve şoför problemlerini en aza indirebilir. Tur boyunca tur güzergâhını ve programını iyi bilen şoförlerle turun daha keyifli geçmesi, acentelere olumlu geri bildirimlerin yapılması ve rehberlerin de bu konuda yaşamış oldukları sorunların ve üzerindeki yüklerin hafifletilmesi sağlanabilir. Turda memnuniyetin sağlanmasıyla turistler tarafından turist rehberlerine ve tur sonrası seyahat acentelerine yapılan şikâyetlerin minimum seviyede tutulabilir.
- Ulaşım ile ilgili olarak olabilecek herhangi bir durum için müşterilere ve rehberlere sorun yansımaması adına acente oluşabilecek ekstra tur süresi için önceden anlaşma yapılabilir. Ulaşım aracının, nicel ve nitel eksikliği olup olmadığını sorup ona göre hareket edebilir ve otobüs için belirli bir standart veya yıl belirtebilir.

- Acenteler tur programı öncesi restoranlar hakkında yerinde görerek bilgi almalı ve tur programını buna göre oluşturmalıdır. Restoranları büyüklüğü, menü çeşitliliği, personel ve helal ürün açısından da incelemelidir ve iletişime geçilerek grup ile ilgili bilgi verilebilir. Restoranların tur grubunun büyüklüğüne uygun kaliteli ürün ve hizmete sahip olması rehberlerin zamanı daha verimli kullanabilmeleri ve turu yönetimi açısından süreci kolaylaştırabilir.
- Acenteler otobüs kiraladığında şoförlerin de yabancı dil konusunda bilgi alabilir ve ona göre programa katkı sağlayabilir. Oteller de personellerinin profesyonel olanları seçilebilir.
- Tur öncesi olası kronik rahatsızlığı olan misafirler için tur programı yaklaştığında kullandıkları ilaçları unutmaması ve ek ilaç almaları konusunda bilgilendirme mesajı atabilir. Turlara çıkılmadan önce ihtiyaç halinde neler yapması ve ilk önce nereleri bilgilendirmesi gerektiği konusunda rehberlere gidilecek bölge ile ilgili aranacak, ulaşılabilecek iletişim bilgileri verilebilir. Bu sebeple en kısa sürede en verimli hizmeti almak amaçlanabilir. Uzak destinasyonlar için her ihtimale karşı acente temsilcisi bulundurulabilir.
- Bölgesel rehberlerin tura müdahil olmaması için onların yapması gereken asıl görev konusunda bilgi verilebilir ve sınırı çizilebilir.
- Yönetilen gruba tur öncesi gidilecek bölgenin haftalık olabileceği hava durumu bilgisi verilmeli ve turistlerin gidilecek bölgeye göre yanlarına kıyafet almaları istenebilir. Ayrıca Türk mutfağından uzak destinasyonlar için turistlere acente bu durumu hatırlatma yaparak yanlarına atıştırmalık bir şeyler de alabileceğini söyleyebilir.
- Turist grubunun turlarda dağılmaması adına onlara tur programında yurtdışında karşılaşacakları zorlukların olması gerektiğini geciktirildiğinde turun beklemeyeceği geç gelen turistlerinin konaklama yerine taksit tutup döneceği bildirilmelidir. Sıkı kuralın muhtemel daha düzenli bir tur yapılmasına sebep olacaktır.
- Müze ve ören yerleri ziyareti öncesi turist grubuna detaylıca bilgiler verilebilir. Gerekirse acente bu durumda bir el broşürü hazırlayabilir.
- Acenteler rehberlerin önemli günleri hakkında bilgi edinebilir. Evli veya bekar olup olmamasına göre de tur programlarında rehberlik yapmasını sağlayabilir.
- Tur paketleri oluşturulurken yaşanılacak sorunları göz önüne alarak program hazırlanabilir. Sorunların fazla olduğu bölge veya kıtalara farklı bir prosedür anlayışıyla paket tur düzenlenebilir.
- Acenteler misafirlerini turlarda yaşanacak olumsuzluk, hırsızlık olayına göre detaylıca bir uyarı ve bilgilendirme paketi hazırlayabilir. Bu sebeple olası bir hırsızlık olayında turu da misafiri de oyalamayacak bir durum sonucu olabilir.
- Acenteler gidilen ülke ile Türkiye arasındaki saat farkını, sınır kapısı yoğunluğunu ve telefon hatlarının çekmemesi gibi iletişim problemlerine yönelik alternatif çözüm sunabilirler.
- Bulunan sonuçlar daha derinlemesine ayrı ayrı ele alınabilir.

Bu araştırma UNWTO ve TÜİK tarafından elde edilen veriler ışığında Türk turistler tarafından sürekli bir artış içinde olan yurtdışı paket turlarda görevli profesyonel turist rehberlerin yaşadıkları sorunu belirlemeyi amaçlamıştır. İleride hazırlanacak çalışmalar en fazla Türk turistlerin yurtdışında seyahat ettiği ilk 10 ülke veya gezi programlarında belirlenen ve literatüre geçmiş ve çok fazla tercih edilen Benelüks (Belçika, Hollanda ve Lüksemburg) turları, Balkan Turları, İskandinav turları, İtalya ve Orta Avrupa turları, Kudüs turları ve İspanya'nın Endülüs bölgesine yapılan oldukça rağbet gören dini ve kültür turları, deniz aşırı ülkelere yapılan paket turlar özelinde turist rehberlerinin yurt dışı turlarda yaşadıkları problemler araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Ababneh, A. (2017). Tourist Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence From Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(2), 200-217.
- ACS, (Çevrimiçi), <https://www.acs.edu.au/info/default.aspx>, 06.01.2020
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akbulut, O. (2006). Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Albuz, N. (2018). Turist Rehberliğine Giriş, Detay Yayıncılık, Ankara
- Ap, J., and Wong, K. K. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Batman, O. (2003). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 115-132.
- Bilgimöz, S. (2019). Rekreasyonel Turizm Faaliyetlerinde Turist Rehberliği Hizmetlerine İlişkin Bir Değerlendirme: Paket Tur Örneği Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Büyükişler, D. Güzel, F.Ö. (2014). Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. C: 19 S:1, ss.128-138.
- Büyüktepe, H.S., Gökdemir, S. & Korkmaz, H. (2019). Turist Rehberlerinin Sorunları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Çanakkale Örneği, *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role, *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Creswell, W. J. (2014). *Research Design*, (Çeviri Ed. Demir, B. Ş.), Eğiten Kitap, Ankara.
- Çımat, A. ve Bahar, O. (2003). Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, S: 6, ss. 1-18.
- Çimrin, H. (1995). Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC’si. Antalya: Akdeniz Kitabevi
- Çolakoğlu, O. Epik, E. ve Efendi, E. (2010). Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Efendi, M. (2018). Yerli Turistlerin Paket Turlarda Yapmış Oldukları Etik Dışı Davranışların Belirlenmesi ve Bu Davranışlara Yönelik Etik Kodlar, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Erol, G. (2020). Türk Turistlerin Profili: Yurtdışını Ziyaret Eden Türk Vatandaşlara Yönelik Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2) , 837-855.
- European Commission, (Çevrimiçi),<https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2013/EN/1-2013-512-EN-F1-1.Pdf>, 26 Nisan 2020.
- Gibbs, G. (2009). *Analyzing Qualitative Data*, Sage, London.
- Güzel, Ö. Türker, A. & Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Güzel, Ö. & Köroğlu, Ö. (2015). Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi ile Belirlenmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1, 155-174.
- Hacıoğlu, N. (2005). Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Vipaş, Bursa.

- Hacıoğlu, N., Saylan, U. ve Sümbül, G. (2018). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliğinin Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma, İçinde: N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H.U. Yıldırım (Ed.). *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, 446-467, Ankara: Detay Yayıncılık
- GEOSTAT (2020). Turizm İstatistiği, <https://www.geostat.ge/ka/modules/categories/100/turizmis-statistika> (Erişim Tarihi: 15.06.2020).
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2020). Turizm İstatistikleri, <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> (Erişim Tarihi: 10.06. 2020).
- İlhan, Y. & Soybalı, H.H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23.
- Karacaoğlu, S. & Sert, A. N. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99.
- Karakaş, B. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki sorunları ve Çözüm Önerileri İstanbul Örneği , (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karamustafa, K. & Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (17), 70-86.
- Karamustafa, K. & Erbaş, E. (2011). Satın Alma Karar Sürecinde Algılanan Risk: Paket Turlara Yönelik Bir Araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 103-144.
- Kervankıran, İ. & Bağmancı, M.F. (2019) Türkiye’nin Dış Pasif Turizmi: Değişen Turizm Hareketliliği ve Turist Profili, 20. *Ulusal 4. Uluslararası Turizm Kongresi Bildirileri Kitabı*, Eskişehir, 580-586.
- Kılıçhan, B. (2019). Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köroğlu, Ö. Yıldırım, U.H. & Balıkoğlu, A. (2020) Kadın Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarının Belirlenmesi, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 26-40.
- Lo, A. ve Lam, T. (2004). Long-haul and Short-haul Outbound All-inclusive Package Tours. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 9(2), 161-176.
- 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.
- Merriam, S. B. (2015). Nitel araştırma: Desen ve uygulama için bir rehber. (3. Baskı). (Çev. Edt. S. Turan). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Merriam, S.B. ve Elizabeth, J.T. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. (4. Edition), Jossey-Bass, San Francisco.
- Miles, M. B. ve Huberman A. M. (1994). *An expanded source book: qualitative data analysis* (2. baskı). London: Sage Publications.
- Millî Eğitim Bakanlığı, Ankara, 2013, (Çevrimiçi) Konaklama ve Seyahat Hizmetleri turizm ve Rehberlik, http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf, 18 Nisan 2020.
- Mok, C. Armstrong, R.W. (1995). Leisure Travel Destination Choice Criteria of Hong Kong Residents, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 4(1).
- Ng, S. I., Lee, J. A. & Soutar, G. N. (2007). Tourists’ Intention to Visit a Country: The Impact of Cultural Distance, *Tourism Management*, 28(6), 1497–1506.
- Neuman, L. W. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Seventh Ed.). Essex: Pearson Education Limited.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative research and evaluation methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.

- Rolfe, G. (2006). Validity, Trustworthiness And Rigour: Quality and the Idea of Qualitative Research. *Journal of Advanced Nursing*, 53(3), 304-310.
- Pelit, E. & Katırcıoğlu, E. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 74-94.
- Polat, T. (2001), Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sheldon, P.J. Mak J. (1987). The Demand For Package Tours: a mode Choice Model. *Journal of Travel Research*, 25(3), 13-17.
- Solmaz, S. A. Erdoğan, Ç. & Sönmez, Ö.A.(2014). Sosyal Dışlanma ve Turizm İlişkisi: Türkiye’de Pasif Dış Turizm Bağlamında Bir İnceleme, *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 95-107.
- Tsaur, S. H. Lin, & W. R. (2014). Hassles of Tour Leaders. *Tourism Management*, 45, 28-38.
- Tosun, C. Temizkan, R. (2004). Türkiye’nin Dış Tanıtım ve ülke imajında Turist Rehberlerinin Rolü, 1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, Balıkesir ss. 353-355.
- TUİK (2020). Yurtiçi Turizm Rakamları, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1072 (Erişim Tarihi: 10.06.2020).
- TUREB (2020). Üye Odalar, <http://www.tureb.org.tr/tr/Oda>, (Erişim Tarihi: 13.06.2020).
- UNWTO (2020). Pazar Araştırması, <https://www.unwto.org/market-intelligence> (Erişim Tarihi: 10.06.2020).
- UNWTO (2011). International Tourists To Hit 1.8 Billion By 2030, <https://www.unwto.org/archive/global/press-release/2011-10-11/international-tourists-hit-18-billion-2030> (Erişim: 10.06.2020).
- Wang, K. C. Hsieh, A. T. ve Huan, T. C. (2000). Critical Service Features in Group Package Tour: An Exploratory Research. *Tourism Management*, C: 21 S:2, ss.177-189.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. & Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı, *Üniversite ve Toplum*, 8(2), 1-19
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, (10.Baskı), Seçkin Yayıncılık, Ankara.