



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(2): 1344-1355.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.399](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.399)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Turist Rehberliği Mesleğinde Yaşanan Güncel Sorunlar Üzerine Bir İnceleme

Dr. Öğr. Üyesi Seçkin ESER, Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kırklareli, e-posta: [seckineser@outlook.com](mailto:seckineser@outlook.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9972-5818>

Doç. Dr. Seda ŞAHİN, Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Balıkesir, e-posta: [ssen@balikesir.edu.tr](mailto:ssen@balikesir.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5977-1561>

#### Öz

Çalışmanın amacı; turist rehberliği mesleğinin güncel sorunlarını ve turist rehberlerinin turizm sektörünün mevcut durumuna yönelik bakış açılarını belirlemektir. Veriler, 2018 yılı Kasım ve Aralık aylarında 28 turist rehberinden görüşme tekniği ile toplanmıştır. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. Görüşmeyi kabul eden turist rehberleri turizm sektörünün güncel sorunlarını: güçlü imaj eksikliği, tanıtım yetersizliği, sektörün mevsimsellik özelliği, yurtdışı tanıtım eksikliği, her şey dahil sisteminin varlığı, turizm çeşitlendirilmesindeki eksiklikler olarak ifade etmişlerdir. Rehberlerin mesleki sorunları olarak; seyahat acentalarının taban rehberlik ücretlerini ödemekten kaçınması, kaçak rehberlik faaliyetleri, meslek etiği yoksunluğu, üniversite ve belediyelerin rehbersiz tur düzenleme faaliyetleri öne çıkan sorunlar olarak tespit edilmiştir. Ayrıca rehberlerin, alan kılavuzluğu ile kaçak rehberliği mesleğe dönük bir tehlike olarak gördükleri ve olumsuz bir bakış açısına sahip oldukları belirlenmiştir. Çalışma, turist rehberliği hizmetinin daha etkili ve verimli hale getirilmesinde meslek yasasının eksiklerinin giderilmesi, sektör paydaşlarının daha aktif rol üstlenmeleri gerektiği, TUREB (Türkiye Turist Rehberleri Birliği) ve meslek odalarının faaliyetlerini yeniden düzenlemeleri gerektiği şeklinde öneriler ile son bulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Rehberi, Turizm Sektörü, Mesleki Engeller, Mesleki Sorunlar.

**Makale Gönderme Tarihi:** 08.01.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 11.04.2020

#### Önerilen Atıf:

Eser, S. ve Şahin, S. (2020). Turist Rehberliği Mesleğinde Yaşanan Güncel Sorunlar Üzerine Bir İnceleme, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2): 1344-1355.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## Journal of Turkish Tourism Research

2020, 4(2): 1344-1355.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.399](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.399)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



### RESEARCH PAPER

#### A Review on Current Problems in Tourist Guiding Profession

Assistant Prof. Dr. Seçkin ESER, Kırıkkaleli University, Faculty of Tourism, Kırıkkaleli, e-mail:

[seckineser@outlook.com](mailto:seckineser@outlook.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9972-5818>

Associate Prof. Dr. Seda ŞAHİN, Balıkesir University, Faculty of Tourism, Balıkesir, e-mail:

[ssen@balikesir.edu.tr](mailto:ssen@balikesir.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5977-1561>

#### Abstract

The aim of this study is to find out the current problems in tourist guiding and the perspective of tourist guides about the current situation of the tourism sector. Data were collected via interview form approach from 28 tour guides which was held in November 2018 - December in 2018. The data were subjected to content analysis. According to tourist guides the current problems in tourism sector are: lack of strong image, lack of advertisement, seasonality, lack of international marketing, the existence of all-inclusive system and deficiencies in tourism. Travel agencies avoid paying basic guidance fees, illegal guidance activities, lack of professional ethics, unguided tour organization activities of universities and municipalities are featured problems mentioned by tourist guides in tourist guiding profession. It is also determined that tourist guides have a negative perspective about open field guidance and illegal guidance. The study concludes with recommendations to eliminate the deficiencies of the occupational law in order to make the tour guiding service more efficient and effective, to reorganize the activities of TUREB and the chambers of the sector to take a more active role.

**Keywords:** Tourist Guide, Tourism Sector, Occupational Barriers, Professional Problems.

**Received:** 08.01.2020

**Accepted:** 11.04.2020

#### Suggested Citation:

Eser, S. and Şahin, S. (2020). A Review on Current Problems in Tourist Guiding Profession, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(2): 1344-1355.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

## GİRİŞ

Turist rehberliği mesleği turizm sektörünün can damarlarından biridir (Batman, 2003:118). Turist rehberi, yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran, yetkili otoriteler tarafından tanınan kişidir (WFTGA, 2018). Turist rehberi, turizm sektöründe sadece turistlerle değil hem sektördeki kurum ve kuruluşlar hem de yerel halk ile iletişim halinde olan, dolayısıyla köprü vazifesi gören anahtar roldeki kişilerdendir (Eser, 2018:26). Her meslekte olduğu gibi turist rehberliği mesleğinin de bazı avantajlı ve dezavantajlı yönleri bulunmaktadır.

Kendini geliştirme fırsatı, dünyanın farklı ülkelerinden farklı insanlarla tanışma fırsatı, yeni yerler görme fırsatı, gelirlerinin iyi olması, ikinci bir iş fırsatı sağlaması gibi turist rehberliği mesleğinin sunduğu birçok olanak bulunmaktadır (Albuz vd., 2018:38). Bunun yanı sıra düzensiz çalışma saatleri, emekliliğin geç olması, iş güvencesinin bulunmaması, sürekli kendini geliştirme zorunluluğunun bulunması gibi turist rehberliği mesleğinde de birtakım zorluklar ya da sorunlar söz konusu olabilmektedir.

Turist rehberliği mesleğindeki güncel sorunların tespit edilmesi ve bu sorunların çözümüne yönelik önlemlerin alınması rehberlerin iş verimliliğini ve performansını arttırarak mesleki bağlılıklarını güçlendirecektir. Verimliliğin ve bağlılığın artması rehberlerin hizmet kalitesinin artmasına, turistlerin ise memnuniyet düzeyinin yükselmesine ve bölgeye/ülkeye tekrar gelme isteklerine olumlu düzeyde katkı sağlayacaktır. Diğer yandan sektörel ve mesleki zorluklar turist rehberlerinin etkin ve verimli çalışmasına engel olduğu gibi yaşanan fiziki ve psikolojik sorunlar mesleği bırakmalarına neden olabilmektedir. Pek çok niteliğe sahip olması gereken ve zorlu bir eğitim süreci sonrası uzun yıllar meslekte çalışarak deneyim kazanan nitelikli turist rehberlerinin bu zorluklardan dolayı motivasyonlarının düşmesi ya da mesleği bırakma eğiliminde olmaları performanslarının düşmesine neden olabilir. Bunun sonucu olarak turistlerin memnuniyet düzeylerinde bir düşüş yaşanabilir ve uzun vadede ülke turizmi ile ekonomisi açısından ciddi sorunlar oluşabilir. Bu nedenle meslekte yaşanan güncel sorunların belirlenmesi ve söz konusu sorunların çözümüne yönelik uygulamalara gidilmesi son derece önemlidir. Bu doğrultuda, turist rehberlerinin meslekleri ile ilgili olumlu - olumsuz görüşlerinin belirlenmesi ve daha nitelikli hizmet sağlanması için gerekli unsurların ortaya konması açısından çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

İlgili alan yazın incelendiğinde turist rehberliği mesleği ile ilgili birçok çalışmaya rastlanmıştır. Söz konusu çalışmalar; turist rehberlerinin yönetsel sorunları (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006), turist rehberliği mesleğinin aile yaşantısı üzerindeki etkisini (Doğan vd., 2010; Demirbulat, 2014), turist rehberlerinin performans kriterleri ile çalışma koşulları arasındaki ilişkiyi (Çiçek, 2013), turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini (Güzel vd., 2013; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018), turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri (Güzel vd., 2014), AB serbest dolaşım kapsamında turist rehberliği mesleğinin değerlendirilmesini (Dinçer vd., 2017), turist rehberlerinin iş doyumunu (Kabakulak, 2018), turist rehberlerinin meslekten beklentilerini (Koçak ve Kabakulak, 2018), kadın turist rehberlerinin sorunlarını (Bayram vd., 2018; Şahin, 2019), turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından sorunlar (Pelit ve Katırcıoğlu, 2018), yasa dışı rehberlik (Çakmak, 2019) konularını inceleyen ve belirli bir noktadan sorunları ele alan çalışmalardır. Doğrudan turist rehberliği mesleğine yönelik sorunları inceleyen çalışmalara daha sınırlı sayıda rastlanmıştır (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Güzel ve Köroğlu, 2015; İlhan ve Soybalı, 2018).

Bu çalışmada bölge sınırlaması olmaksızın tüm rehberlerin görüşleri yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Turist rehberleri, ankette yer alan ifade ve sorular ile sınırlı kalmadan, görüşlerini özgürce ve detaylı bir şekilde ifade etme olanağı bulmuşlardır. Bu yönüyle çalışmanın alandaki önemli bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir.

Çalışmada amaç, turist rehberlerinin sektöre dönük olumlu ve olumsuz düşüncelerini ortaya koymak ve daha nitelikli hizmet sağlanması için gerekli unsurların belirlenmesidir. Bu amaçla çalışmada, turist rehberlerinin turizm sektörüne yönelik görüşleri, turizm sektörünün mevcut durumunun turist rehberleri açısından nasıl algılandığı ortaya konmaktadır. Ayrıca çalışmada turist rehberleri gözüyle, mevcut sektörel durumun çerçevesi çizilerek turizm endüstrisi içerisinde faaliyet gösteren ilgili kurum ve kuruluşlara bu konuda yön göstermek amacıyla çeşitli önerilerde bulunmaktadır.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turist rehberleri turizm sektörünün en önemli aktörlerinden biridir. Turist rehberleri, turist, yerel halk ve sektördeki kurum ve kuruluşlar arasındaki iletişimi sağlayan, dolayısıyla bu taraflar arasında köprü vazifesi gören anahtar roldeki kişilerdir. Turist rehberi; yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir (Ap ve Wong, 2000:551). 22 Haziran 2012 tarihinde yayınlanan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununa göre turist rehberliği hizmeti; *“seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halinde yerli ve 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 yönetilmesidir”* şeklinde tanımlanmaktadır. Aynı kanun uyarınca turist rehberi; *“söz konusu kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi”* olarak ifade edilmiştir.

Bir turun başarısını ya da başarısızlığını etkileyen (Wang vd., 2000:178) dolayısıyla turist tatmini ve sadakatinin oluşmasında en önemli etkenlerden biri turist rehberinin performansdır (Bowie ve Chang, 2005:305). İlgi çekici ve bilgilendirici açıklamalarda bulunmak, turistler ile etkileşime geçmek, ziyaret edilen kültür hakkında bilgi sahibi olmak, turisti anlamak ve empati kurmak, gerekli yönetim becerisine sahip olmak gibi rehberin sahip olduğu nitelikler turistlerin turdan memnuniyetini etkileyen en önemli unsurlardır (Reisinger ve Waryszak, 1994:30). Bu durum turist rehberinin birçok görev ve sorumluluğu üstlenmesine neden olmaktadır. Bunlar içerisinde plan ve program yapmak, turyürütme, ilişkileri yönlendirmek, bilgi kaynağı olmak grubu ve ülkeyi temsil etmek vb. görevler temel görevler arasındadır (Batman vd., 2001).

İlgili alan yazın incelendiğinde turist rehberliği mesleğinin icrası ile ilgili pek çok sorunla karşılaşılmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006; Çolakoğlu vd., 2010; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Güzel vd., 2014; Yılmaz, 2017; Albuz vd., 2018; Çakmak, 2018). Söz konusu sorunlar, 6326 sayılı meslek yasasının yayınlanmasına ve turist rehberlerinin çatı örgütü TUREB’in yürüttüğü önemli faaliyetlere rağmen çözümlenememiştir (İlhan ve Soybalı, 2018:16). Bu sorunlar yasa dışı rehberlik faaliyetinin önlenememesi, devlet desteğinin yetersiz olması, vergilendirme sorunu, taban yevmiyenin uygulanmaması, sosyal güvenliğin olmaması, emekliliğin geç olması, yabancı tur liderlerinin rehberlik yapması, gibi yasal sorunlar; düzensiz ve uzun çalışma saatleri, fiziksel güç gerektirme, tur sırasında yeterince dinlenememe, sürekli kendini yenileme gerekliliği, belirli bir dilde rehber sayısının fazla olması, özel ve sosyal hayatın kısıtlanması, satış odaklı çalışmaya

zorlanma, rehber enflasyonu gibi mesleğin yapısal özelliklerinden kaynaklı sorunlar; taban yevmiyenin uygulanmaması, turlardaki alışveriş politikası, mevsimlik bir iş olması, iş güvencesinin olmaması, turizm işletmeleri arasındaki koordinasyon eksikliği gibi turizm sektörünün yapısal özelliklerinden kaynaklı sorunlar olabilmektedir. Turist rehberliği mesleğinin önündeki temel sorunlardan biri ise, sektöre nitelikli rehberin yetiştirilmesinde en önemli paya sahip eğitim sisteminden kaynaklıdır (Çetin ve Kızılırmak, 2012:315). Turist rehberliği eğitiminin sertifika programlarının yanı sıra ön lisans, lisans ve yüksek lisans gibi farklı eğitim kademelerinde verilmesi ve farklı eğitim kademelerinden mezun olan kişilerin aynı sektörde istihdam edilmesi hem eğitim adaletsizliğine hem de haksız rekabete yol açmaktadır (Temizkan ve Ergün, 2018:95).

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Keşifsel tarzda yürütülen araştırmada veriler, görüşme yoluyla toplanmıştır. Bu amaçla bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formunda, turist rehberlerine yönelik demografik soruların yanı sıra, araştırma amacına uygun sorular yer almıştır. Görüşmeler, 2018 yılının Kasım - Aralık aylarında 28 turist rehberleri ile elektronik ortamda ve yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Tüm nitel veri toplama çalışmalarında örnek büyüklüğünün en az 15 olması tavsiye edilmektedir (Mason, 2010:8). Buna göre araştırmada ulaşılan örneklem büyüklüğü yeterlidir.

Görüşmelerde; rehberlerin turizm sektörünün en temel sorunları, yaşadığı mesleki sorunlar, TUREB ve meslek odalarının işleyişi, meslek yasası, turist rehberliği eğitimi, rehberlik sertifika programları, hakkında görüşleri ve düşünceleri öğrenilmek istenmiştir. Ayrıca, sektörel olarak yer tutmuş “alan kılavuzluğu, kaçak rehberlik, gölge rehberlik” faaliyetlerine dönük somut çözüm önerilerinin ortaya konması talep edilmiştir.

Görüşmeler yoluyla elde edilen veriler betimsel analize tabi tutulmuştur. Betimsel analiz, çeşitli veri toplama teknikleri ile elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesini ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz türüdür (Özdemir, 2010:336).

## BULGULAR

Turist rehberlerinin mesleğin güncel sorunlarına ilişkin düşüncelerini öğrenmek için, 28 turist rehberi ile görüşülmüştür. Görüşme sağlanan turist rehberlerinin 19’u erkek, 9’u kadındır. 3 turist rehberi turizm sektöründe 1-5 yıl arası; 12 turist rehberi 6-10 yıl arası; 4 turist rehberi 11-15 yıl arası ve 9 turist rehberi ise 16 yıl ve üzeri hizmet verdiğini ifade etmiştir. Turist rehberlerinden 6’sı seyahat acentasına bağlı olarak, 16’sı serbest olarak, 6’sı ise hem acentaya bağlı hem de serbest olarak çalışmaktadır. Turist rehberlerinin 3’ü önlisans ve 16’sı lisans düzeyinde rehberlik eğitimi almıştır. 9’u ise sertifika programlarından çalışma kartlarını aldıklarını ifade etmiştir. Turist rehberlerinin çalışma kartlarında yazan yabancı dil değerlendirmelerinde 12’sinin İngilizce (ek olarak 4’ü Çince), 5’inin Almanca, 3’ünün Fransızca, 4’ünün İspanyolca, 2’sinin Flemenkçe ve 2’sinin Arapça olduğu belirtilmiştir. Görüşme sağlanan turist rehberlerine turizm sektörünün temel sorunları; rehberlik mesleğinde karşılaşılan mesleki sorunlar; alan kılavuzluğu, kaçak rehberlik ve gölge rehberlik ile ilgili görüşleri sorulmuş alınan cevaplar doğrultusunda ulaşılan bulgular aşağıdaki şekilde açıklanmıştır.

**Turizm Sektörünün Temel Sorunları:** 23 turist rehberi, turizm sektörünün temel sorunlarını, “yurt dışı pazarında tanıtım eksikliği, ülkenin yanlış bir imaj ile tanınması, turizm çeşitlendirilmesindeki eksiklikler, turizm otoritelerinin gerekli önemi göstermemesi ve her şey dahil sistemi uygulamasının varlığı” olarak belirtmişlerdir. Buna ek olarak 5 turist rehberi “turizmin mevsimsellik özelliğini,

kalifiyeli işgören eksikliğini, uzun süreli ağır çalışma koşullarını” en temel sorunlar olarak ifade etmişlerdir. Turist rehberlerinden 14’ü “ülkede turizm sektöründeki uygulanan ucuz fiyat politikasının, gelir seviyesi düşük turistlerin gelmesine imkan sağladığını” ve bu durumun da ayrı bir sorun teşkil ettiğini belirtmişlerdir. 7 turist rehberi turizm sektörünün temel sorunlarına seyahat acentaları üzerinden yaklaşmışlar, “kaçak acentalık olarak ifade edilen, seyahat acentaları yönetmeliğine aykırı hizmet veren” bu birimleri temel sorun olarak gördüklerini belirtmişlerdir.

**Rehberlik Mesleğinde Karşılaşılan Mesleki Sorunlar:** Araştırmaya katılan 20 turist rehberi, “yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin önlenememesi, örgütlenme eksiği, seyahat acentalarının taban rehberlik ücreti ödemekten ısrarla kaçınması, sertifika programlarının uygulanması ve gölge rehberlik” olarak rehberlik mesleğinde en temel mesleki sorunları belirtmiştir. 7 turist rehberi “seyahat acentalarının sigortasız ve lisanssız rehber çalıştırma ısrarı, yurtdışından gelen misafirlere yönelik yabancı replerin turlarda yer alması, seyahat acentalarının rehbersiz turlara devam etmesi (üniversite ve belediyelerin düzenlediği) ve seyahat acentalarının rehber- seyahat acentası arasında yapılan sözleşme kurallarına uymaması” konusunda sorunlar olduğunu ifade etmiştir. 8 turist rehberi, “rehber enflasyonu (özellikle İngilizce dilinde rehber sayısının fazlalığının), yeni rehberlere fazla şans tanınmaması ve meslek odalarının yetersizliği” konusunda sıkıntılar yaşadığını belirtmiştir.

**Alan Kılavuzluğu, Kaçak Rehberlik ve Gölge Rehberlik Hakkındaki Düşünceler ve Öneriler:** Turist rehberlerinin tümü alan kılavuzluğu faaliyetinin “rehberlik hizmetine sızranmış bir uygulama” olduğunu ifade etmişlerdir. Alan kılavuzluğu faaliyeti; rehberlik hizmetine karşı ortaya çıkan bir “emek hırsızlığı” olarak tanımlanmıştır. Dolayısıyla rehberler bu uygulamayı “rehberlerin haklarını gasp eden bir uygulama” olarak gördüklerini belirtmişlerdir. “Amatör bir uygulama olduğu, uygulama sınırlarının zaman geçtikçe arttırıldığı ve sadece milli park sınırları içerisinde yapılabilecek bir faaliyet olması gerektiği” belirtilmiştir.

Turist rehberleri kaçak rehberlik karşısında “hizmeti koruma amaçlı denetimlerin artırılması gerektiğini, cezaların- yaptırımların son derece yetersiz kaldığını, turist rehberleri arasında da birlik sağlanması gerektiğini” ifade etmişlerdir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin hepsi, kaçak rehberliği “mesleğin önündeki önemli bir yasa dışı uygulama” olduğunu ve “tehlikeli boyutlara ulaştığını” ifade etmişlerdir.

**Gölge rehberlik** konusunda ise turist rehberlerinin görüşleri şu şekildedir: 13 turist rehberi “nadir diller dışında böyle bir hizmetin verilmemesi” gerektiğini belirtmişlerdir. 4 turist rehberi “aktif olarak rehberlik hizmeti veren rehberlerin yanında gölge rehberlik hizmetinin verilebileceğini, fakat sınırlarının ciddi bir şekilde çizilmesi gerektiğini” belirtmişlerdir. 10 turist rehberi ise, “birey ya da grubun istediği dilde rehber olmadığı takdirde, tolere edilebileceğini” ifade etmişlerdir.

**TUREB ve Meslek Odalarının İşleyişi ve Rehberlik Hizmetine Yönelik Destekleri Hakkındaki Düşünceler:** Turist rehberlerinin 16’sı “TUREB’in seyahat acentalarından ziyade, rehber odaklı, rehberlerin menfaat ve çıkarlarının gözetildiği bir hizmet anlayışı gütmeleri gerektiğini” belirtmişlerdir. “TUREB’de aktif olarak yer alan çalışanların ekip çalışması şeklinde seçilmesi ve yer alması gerektiğini” belirtmişlerdir. 16 turist rehberi, “TUREB faaliyetlerinin yetersiz olduğunu ve rehberlerin fikirlerine yeterince önem verilmediğini” aktarmışlardır. Aynı düşünceler meslek odaları için de belirtilmiştir. “Meslek odalarının çalışmalarının yetersiz olduğu, rehberler ile sadece çalışma kartı alımı sürecinde iletişimde bulunduğu ve aktif bir iletişimin sağlanmadığı” belirtilmiştir. 5 turist rehberi ise “TUREB ve meslek odalarının rehberlik hizmetine dönük olarak yeterli hizmet verdiklerini” belirtmişlerdir.

Turist rehberleri TUREB ve Meslek Odalarının daha işler hale gelmesi için çeşitli önerilerde de bulunmuşlardır. “Sektörden gerçek ve aktif olarak rehberlik hizmeti veren kişilerden destek alınması gerektiği, meslek odaları ve turist rehberi ilişkilerinin sunum ve konferanslar ile geliştirilmesi gerektiği, turist rehberleri ile hem meslek odaları hem TUREB’in sistematik olarak buluşturulmasının iletişimi

*açısından önemli olduğu” belirtilmiştir. Özellikle turist rehberleri tarafından belirtilen önemli noktalardan bir tanesi ise “TUREB ve meslek odalarının KTB tarafından yalnız ve desteksiz bırakılmaması gerektiğidir”.*

**Meslek Yasasına Dönük Düşünceler:** Turist rehberleri meslek yasasının, turist rehberliği hizmeti için son derece önemli ve gerekli olduğunu belirtmişlerdir. 16 turist rehberi, meslek kanunu ile yasal statüye kavuşmasında ve rehberlik hizmetinin bir meslek olarak tanınmasında son derece etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Fakat uygulama kısmında yetersiz olduğu belirtilmiştir. Meslek yasasının yapıcı ve uygulayıcıların güncel rehberlik hizmetine yönelik eksiklikleri olduğunu ve dolayısıyla, yasanın gözden geçirilmesi, eksiklerinin giderilmesi gerektiği belirtilmiştir. Meslek yasasının bilinçli olarak uygulanması için titiz davranılması gerektiği de ifadeler arasında yer almaktadır. 14 turist rehberi, meslek yasasının turist rehberliği alanındaki tüm yetkilerin Bakanlıkta toplanması ile TUREB’in çoğu uygulamada pasif olarak yer alması, sertifika programlarının TUREB’e devredilmesine ve Bakanlığın gözetim ve denetiminde olmasına rağmen yetersiz olduğu ifade edilmiştir.

**Turist Rehberliği Eğitimine İlişkin Düşünceler:** Turist rehberleri, “*turist rehberliği eğitiminin hem ön lisans hem lisans düzeyinde verilmesinin standart bir turist rehberliği hizmeti verilememesine neden olduğunu*” belirtmişlerdir. 21 turist rehberi “*turizm eğitimi alanında rehberlik bölümlerinin yer almasına son derece olumlu baktıklarını*” belirtmişlerdir. Bunun yanında “*eğitimlerin mutlaka “uygulama” ağırlıklı olması gerektiğini, sadece TUREB’in yapacağı gezi ile sınırlandırılmaması gerektiğini*” belirtmişlerdir. 6 turist rehberi “*rehberlik bölümünden mezun olan turist rehberi adaylarının çoğunun yabancı dil konusunda çok yeterli olmadığını*” belirtmişlerdir. Önlisans ve lisans düzeyinde eğitim alan rehber adaylarının bölgesel ya da ülkesel rehberlik yapmaları konusunda da bir ayırım yapılmaması rehberler tarafından belirtilen diğer düşüncelerdir.

**Sertifika Programlarına İlişkin Düşünceler:** Çalışmaya katılan tüm turist rehberleri “*sertifika programlarının gereksiz olduğu ve gerçeklikten uzak tasarlanıp uygulandığı*” yönünde görüş bildirmişlerdir. 18 turist rehberi, “*Lisans düzeyinde eğitimi olan bir mesleğin, sertifika programları ile sürdürülmeye çalışmasına olumlu bakmadıklarını*” ifade etmişlerdir. 6 Turist rehberi, “*sertifika programlarının eşitsizlik durumuna yol açtığını*” belirtmiştir. “*Sertifika programları ile kısa sürede rehber olmaya hak kazanan kişiler ile lisans düzeyinde rehberlik eğitimi olan bireylerin aynı haklara sahip olmasının adaletsiz olduğu*” ifade edilmiştir. Ayrıca, turist rehberlerinin 19’u “*sertifika programlarının ihtiyaca göre açılması gerektiğini ve turizmin sektörel koşullarının dikkate alınması gerektiğini*” ifade etmişlerdir. Sertifika programlarının yarattığı başka bir sorunun ise; “*herhangi bir bölümden lisans düzeyinde eğitim almış; ancak turizm alanında herhangi bir eğitim almamış kişilerin de bu programlara başvurabilmesi*” olduğu ifade edilmiştir. Bu durum, aktif turist rehberlerinin önünde önemli bir engel teşkil etmekte ve mesleklerine ket vurmaktadır.

## SONUÇ, TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bu çalışma turist rehberliği mesleğinde sorunları inceleyen diğer çalışmalardan (Batman, 2003; Akbulut, 2006; Çetin ve Kızılırmak, 2012; Çiçek, 2013; Güzel vd., 2013; Bayram vd., 2018; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Şahin, 2019) bölge sınırlaması olmaksızın tüm rehberlerin görüşlerini ele alması, belirli bir konu yerine mesleki sorunlar üzerine genel olarak odaklanması, yüz yüze görüşülerek derinlemesine verilere ulaşılmış olması yönüyle ayrılmaktadır. Diğer yandan bu çalışmada, daha önceki çalışmalarda belirlenen sorunlarla benzer sorunlar tespit edilmiş ve daha önceki görüşleri bu noktada tamamlayacak veriler sunulmuştur.

Turist rehberleri turizm sektörünün iç ve dış turizm pazarında güncel sorunlar olduğunu belirtmişlerdir. Özellikle güçlü bir imaj algısının yaratılmaması, tanıtım eksikliği ve uygulanan fiyat politikasının öne çıkan temel sorunlar olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, turizm sektörünün temel sorunları olarak görülen bu unsurların, iyileştirilip geliştirilerek sektör üzerinde olumlu etkiler bırakılacağı unutulmamalıdır.

Yasadışı rehberlik faaliyetlerinin önlenememesi, seyahat acentalarının taban rehberlik ücreti ödemekten kaçınması, rehberlik sertifika programlarının varlığı ve gölge rehberlik hizmeti verilmesinin rehberlik mesleğinde karşılaşılan en temel sorunlar olduğu görüşmeler sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu durum rehberlik mesleğine yönelik ortaya çıkan ve devam eden tehditler olarak görülmektedir. Ayrıca, seyahat acentalarının rehberlik mesleğindeki çalışma koşullarına ve kurallara uymaması, sözleşme ihlalleri meslekteki sıkıntıları daha da arttırmaktadır. Dolayısıyla bu durum, donanımlı rehberlerin turlarda yer almasını engelleyici yanlış bir uygulama olarak görülmektedir. Ayrıca, rehber enflasyonun bulunması, meslek odalarının rehberlik hizmetine yönelik ilgisiz ve yetersiz uygulamaları rehberlerin sektörde yer almasını engellemekte ve iş olanaklarını kısıtlamaktadır. Bu sonuç, Batman (2003), Akbulut (2006) ve Çakmak'ın (2018) çalışma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Turist rehberlerinin çoğunluğu, alan kılavuzluğu ve kaçak rehberliği meslek önündeki yasa dışı uygulamalar olarak görmektedir. Bu sonuç Çakmak, (2019) tarafından yapılan araştırmada ortaya çıkan bulguları destekler niteliktedir. Az sayıda da olsa, alan kılavuzluğunun milli parklar sınırları içerisinde yer alması gereken bir uygulama olduğunu belirten turist rehberlerine de rastlanmaktadır. Alan kılavuzluğu uygulaması “doğaya yönelik koruma” temelli bir durumu ortaya çıkarmakla birlikte, rehberlik hizmetinin sınırlarını zorlayan bir etki yaratmaktadır ki, turist rehberleri zaten meslekleri gereği bu donanımlara sahip olmak durumundadırlar. Gölge rehberlik konusunda da turist rehberleri olumsuz bir bakış açısına sahiptir. Gölge rehberliğin yalnızca çok ihtiyaç duyulan ve nadir dilleri konuşan gruplara yönelik zaman zaman kabul edilebilir ve o dili konuşan rehberler olmadığı takdirde tolere edilebilir olduğu belirlenmiştir.

Turist rehberlerinin, TUREB ve meslek odalarının işleyişinden memnun olmadıkları belirlenmiştir. Turist rehberliği mesleğinde önemli bir rol üstlenmelerine rağmen rehberler ile birlik ve odalar arasındaki ilişkilerin geliştirilemediği, iletişiminin tam anlamıyla kurulamadığı ortaya çıkmıştır. Rehber ve meslek örgütleri ilişkisinin bu açıdan zayıf olduğu ifade edilebilir. Bu sonuç, Gökdemir ve Hacıoğlu'nun (2018) yaptığı çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Meslek yasasının turist rehberleri tarafından çok faydalı görülmediği ortaya çıkmıştır. Meslek yasasının rehberlik hizmetine yönelik olumlu ve geliştirici bir nitelik kazanması gerekirken, yasa turist rehberleri tarafından eksik olarak algılanmaktadır.

Turist rehberlerinin çoğunluğu turist rehberliği eğitiminin önlisans ve lisans düzeyinde verilmesinin çok yararlı olduğu görüşündedirler. Bu sonuç Şahin ve Şahin'in (2007) araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Özellikle eğitim süreçlerinde uygulama ağırlıklı bir eğitimin verilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Turist rehberleri, önlisans ve lisans düzeyinde verilen yabancı dil eğitimini yeterli görmemekle birlikte, yabancı dil bilgisinin yetersiz olması durumunda mesleğin icrasında sıkıntıların yaşanabileceğini düşünmektedir. Eğitim sürecinde de rehberlik mesleğine yönelik hem önlisans hem de lisans düzeyinde eşitsizlik bulunmaktadır. Rehberlik mesleğinin bölgesel ve ülkesel olarak eğitim düzeyine göre ayrıştırılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Tüm turist rehberlerinin sertifika programlarını gereksiz bir uygulama olarak gördüğü ortaya çıkmaktadır. Bu sonuç Şahin ve Şahin'in (2007), Hacıoğlu ve Demirbulat'ın (2014) araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Önlisans ve lisans düzeyinde eğitimi olan bir mesleğin, kısa süreli, sertifika programları adı altında sığ bir eğitim ile sunulması rehberlik mesleğine



yönelik yanlış bir uygulama ve tehdit olarak görülmektedir. Herhangi bir bölümde lisans düzeyinde alınmış bir eğitimle, turist rehberliği mesleği sertifika programlarına başvurabilme hakkının kazanılması, rehberlik mesleğinin yanlış bir çerçevede yer aldığına göstergesidir. Bu nedenle sertifika programlarının kaldırılması eğitim adaletsizliğini önleyecek önemli bir adım olabilir. Ancak Türkiye'deki mevcut eğitim düzeni ve turist rehberliği yasal mevzuatı buna müsaade etmemektedir. Bu noktada sertifika programlarına kabul edilecek adayların turizm eğitimi almış kişilerle sınırlandırılması sağlanmalıdır.

Araştırma bulgularına dayanarak, hem turizm sektöründe yer alan kurum ve kuruluşlara hem de turist rehberlerine yönelik çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Bu öneriler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

Üniversite düzeyinde eğitimi olan bir mesleğin kısa süreli bir kurs ile ve turizm eğitimi almayan kişileri de kapsaması, rehberlik mesleğini küçük düşürücü bir uygulamadır. Bu programların kaldırılması mesleğin saygınlığını arttıracak önemli bir adım olabilir. Ancak hâlihazırda devam eden sertifika programlarında en azından başvuru şartları yeniden düzenlenmelidir.

İngilizce rehber enflasyonu göz önüne alındığında, sertifika programlarının yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Turizm sektörünün durumu ve ihtiyaçları temel alınarak, sertifika programları nadir dillerde ve turizm eğitimi almış kişilere yönelik olarak açılabilir. Meslek odaları ve TUREB işbirliği içerisinde hareket ederek nadir diller konusunda, kurslar açmalı ve sektörün ihtiyaçları dikkate alınarak, rehberlerin dil ekletme seçenekleri arttırılmalıdır.

Meslek odaları hem kendi üyeleri olan turist rehberleri, hem de diğer meslek odaları ile sürekli iletişim kurmalıdır. Böylece turist rehberlerinin sorunlara yönelik, görüş ve fikirlerini dikkate alarak çözüm önerileri geliştirilebilir. TUREB, karar mekanizması olarak, turist rehberlerinin görüşlerini dikkate almalı; sektörün sorunlarını, turist rehberleri ile görüşerek, düzenli ve planlı katılımlar ile sağlamalı, sürekli iş birliği içerisinde olmalıdır.

Önlisans ve lisans düzeyinde eğitim veren yükseköğretim kurumlarında turist rehberliği müfredatı konusunda standartlar sağlanmalıdır (akreditasyon çalışmaları yapıldığı bilinmekle birlikte). Yabancı dil eğitimi arttırılmalı ve nadir dillerde de turist rehberliği eğitimi verilebilmesi yönünde adımlar atılmalıdır.

Önlisans ve lisans düzeyinde eğitimini başarıyla tamamlamış turist rehberliği adaylarının, turist rehberliği mesleği icrası yeniden düzenlenebilir. Önlisans düzeyinde eğitim almış bir turist rehberinin "bölgesel turist rehberliği" yapması, lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi almış turist rehberleri adaylarının ise "ülkesel düzeyde rehberlik" yapabilme hak ve yetisine sahip olması, eşitsizliklerin kaldırılması açısından önemli bir adım olarak görülebilir.

KTB (Kültür ve Turizm Bakanlığı) ve TUREB denetimlerini arttırmalıdır. Böylelikle, yasa dışı rehberlik, gölge rehberlik ve yasal olmayan turların sayısında azalma meydana gelebilir. Gölge rehberlik, eğitimini önlisans ve lisans düzeyinde tamamlamış turist rehberlerinin deneyim kazanması amacıyla kullanılabilir.

Yasa dışı hizmette bulunan seyahat acentalarına yönelik yaptırımlar ve cezalar daha caydırıcı hale getirilebilir. Seyahat acentası ve turist rehberi arasında yapılan sözleşme dahilinde, sözleşmeye uymayan taraflara yönelik olarak güçlü yaptırımlar uygulanabilir ve bu uygulama KTB'nın oluşturacağı yeni bir birim ile sağlanabilir.

TURSAB ve TUREB işbirliği içerisinde hareket ederek, tüm seyahat acentalarına eğitim ve öğretim süreçlerinde stajyer turist rehberi alma zorunluluğu getirilerek, rehberlerin sektöre kazandırılmasına destek olunabilir.

Tüm bilimsel çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmanın da çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışmaya aktif olarak görev yapan 28 turist rehberi katılmıştır. İleriki çalışmalarda katılımcı sayısı artırılarak, çalışma alanı genişletilebilir. Seyahat acentalarının operasyon birimlerinde çalışan, TUREB ve meslek odalarında görev yapan bireylerin de fikirleri alınarak bütüncül bir yaklaşım ortaya konulabilir.

## KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Albuz, N., Çakmak, T. F., Eren, A., Tekin, Ö. ve Yeşiladağ, N. G. (2018). *Turist Rehberliğine Giriş*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ap, J. and Wong, K. K. F. (2000). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22 (2001): 551-563.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilig*, 7 (2): 117-134.
- Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2001). *Turizm Rehberliği*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Bayram, G. E., İpar, M. S., Keskin, M. ve Ak, S. (2018). Kadın Rehberlerin Toplumsal Roller ve Çalışma Yaşamında Karşılaşılan Cinsiyet Temelli Sorunlar, (Editör) Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A. ve Yıldırım, H. U.: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar* içinde (ss.456-468) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bowie, D. and Chang, J. C. (2005). Tourist Satisfaction: A View from a Mixed International Guided Package Tour. *Journal of Vocational Marketing*, 11 (4): 303-322.
- Çakmak, T. F. (2018). Turist Rehberliğinin Açmazları, (Editör) Eser, S., Şahin, S., Çakıcı, C.: *Turist Rehberliği* içinde (ss.239-262) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çakmak, T. F. (2019), Yasa Dışı Rehberlik Faaliyetlerinin İçerik Analizi Yoluyla İncelenmesi: İstanbul Rehberler Odası Örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 02 (2019): 31-41.
- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2): 307-318.
- Çiçek, B. (2013). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Performans Kriterleri ile Çalışma Koşulları Arasındaki İlişki: Antalya Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F. ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demirbulat, Ö. G. (2014). Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinin Aile Yaşantısı Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir İnceleme. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 3 (2): 18-33.
- Diñer, F. İ., Demirçiftçi, T., Küçükali, S., Erdoğan, M., Balık, M., Azılı, O. ve Gökaya, S. (2017). Avrupa Birliğinde Hizmetlerin Serbest Dolaşımı Kapsamında Turist Rehberliği Mesleğinin Değerlendirilmesi, *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1): 20-32.

- Doğan, H., Üngüren, E., ve Kesgin, D. D. (2010). Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma, *Journal of Yaşar University*, 20 (5): 3430-3442.
- Eser, S. (2018). Meslek Olarak Turist Rehberliği, (Editör) Eser, S., Şahin, S., Çakıcı, C.: *Turist Rehberliği* içinde (ss. 25-46) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdemir, S. ve Hacıoğlu, N. (2018). Turist Rehberlerinde Tükenmişlik ve Meslekten Ayrılma Niyeti, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (39): 511-541.
- Güzel, F. Ö. ve Köroğlu, Ö. (2015). Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi ile Belirlenmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16 (1): 155-174.
- Güzel, F. Ö., Gök, G. A. ve İşler, D. B. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (3): 107-123.
- Güzel, F. Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2 (2014): 173 – 190.
- Hacıoğlu, N. ve Demirbulat, Ö. G. (2014). Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitiminin İlgili Mevzuat Çerçevesinde Kavramsal Analizi. 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım 2014, Ankara.
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (1): 13 – 23.
- Kabakulak, A. (2018). Turist rehberleri Açısından İş Doyumunun Önemi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (1): 1-12
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1): 70-86.
- Koçak, B. ve Kabakulak, A. (2018). Turist Rehberlerinin Meslekten Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (1): 24-30.
- Mason, M. (2010). Sample size and Saturation in PhD Studies Using Qualitative Interviews. *FQS Forum: Qualitative Social Research*, 11(3): Art. 8.
- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1): 323- 343.
- Pelit, E. ve Katırcıoğlu, Esra. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (2): 74-94.
- Reisinger, Y. and Waryszak, R. (1994). Japanese Tourists’ Perceptions of Their Tour Guides: Australian Experience. *Journal of Vacation Marketing*, 1 (1): 28-40.
- Resmi Gazete. (2012). *Turist Rehberliği Meslek Kanunu*. 22 Haziran 2012 tarih 28331 sayılı resmi Gazete. [online] <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> [Erişim tarihi: 11.04.2019].
- Şahin, B. ve Şahin, S. (2007). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi: Yaygın ve Örgün eğitim Alanların Görüşlerinin Karşılaştırmasına Yönelik Bir Uygulama. *Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu*, 21-23 Kasım 2007, İzmir.

şahin, S. (2019). Turist Rehberliğinde Kadının Yeri ve Sorunları, (Editör), Vatan, A. *Turizmde Kadın Olmak* içinde (ss. 177-190) İstanbul: Değişim Yayınları.

Temizkan, S. P. ve Ergün, B. (2018). Türkiye’de Turist Rehberliği Öğretimini Değerlendirilmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (2): 95-104.

Wang, K. C., Hsieh, A. T. and Huan, T. C. (2000). Critical Service Features in Group Package Tour: An Exploratory Research. *Tourism Management*, 21 (2): 177-189.

WFTGA, (2018). *What is a tourist guide?* [Online] <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> [Erişim tarihi: 11.05.2019].

Yılmaz, E. G. (2017). Turist Rehberliği, (Editör) Kozak, M. A.: *Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği, Kavram ve Kuramlar Üzerine Bir Analiz* içinde (ss.118-137) Ankara: Detay Yayıncılık.