

**TURİST REHBERLERİNİN YAŞAM KALİTESİNİN  
TÜRKİYE'DE REHBERLİK MESLEĞİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI  
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı**

**Merve GÜRGE**

**ESKİŞEHİR 2018**

**TURİST REHBERLERİNİN YAŞAM KALİTESİNİN TÜRKİYE’DE  
REHBERLİK MESLEĞİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI AÇISINDAN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

**Merve GÜRGE**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı**

**Danışman: Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK**

**Eskişehir**

**Anadolu Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Ekim 2018**

*Bu tez çalışması BAP Komisyonunca kabul edilen 1803E071 no.lu proje kapsamında desteklenmiştir*

## JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Merve GÜRGE'nin "Turist Rehberlerinin Yaşama Kalitesinin Türkiye'de Rehberlik Mesleğinin Çalışma Koşulları Açısından Değerlendirilmesi" başlıklı tezi 24 Ekim 2018 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca toplanan **Turizm İşletmeciliği** Anabilim Dalında, **yüksek lisans tezi** olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Doç.Dr.Gökçe YÜKSEK  
Üye : Doç.Dr.Pınar TEMİZKAN  
Üye : Dr.Öğr.Üyesi Hakan SEZEREL



Prof.Dr. Mevlüt ÇOSKUN  
Anadolu Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdür Vekili



## ÖZET

### TURİST REHBERLERİNİN YAŞAM KALİTESİNİN TÜRKİYE'DE REHBERLİK MESLEĞİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Merve GÜRGE

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekim 2018

Danışman: Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK

Çok boyutlu bir kavram olan yaşam kalitesi; sosyal refah ve yaşam standartları düzeyinin belirlenerek planlama ve geliştirme yapmak için gittikçe önemli bir hale gelmeye başlamıştır. Yaşam kalitesi araştırmaları ilk olarak sosyoloji alanında yapılmış; zamanla kavramın önemi fark edilmiş ve ekonomi, siyaset, sağlık gibi alanlarda da araştırılmaya başlanmıştır.

Sosyal bilimlerin bir kolu olan turizm alanının da son dönemlerde ilgi görmeye başlayan yaşam kalitesi kavramı psikoloji ve fiziksel sağlık boyutları ile turist rehberleri üzerinde araştırılmıştır. Turist rehberi; turistin havaalanı görevlilerinden sonra karşılaştığı, ülkesi hakkında turiste ilk izlenimi verecek olan ve ülkesini en iyi şekilde tanıtmaya çalışan ülkenin en önemli vatandaşlarından birisidir. Çünkü turistin destinasyon ile ilgili düşüncesi büyük ölçüde turist rehberini algılamasına göre şekillenir. Rehberin kaliteli hizmet verebilmesi için çalışma koşullarının ve yaşamının kaliteli olması önemlidir.

Bu araştırmanın amacı Türkiye'deki turist rehberlerinin çalışma koşullarını ve yaşam kalite düzeylerini belirleyerek, turist rehberlerinin yaşam kalitesi algılarının betimlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda eylemli olarak hizmet veren 35 turist rehberi ile nitel araştırma yöntemlerinde veri toplama araçlarından birisi olan derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu ile elde edilen veriler, Maxqda Analytics Pro 2018 programı ile analiz edilmiştir. Analizlerde kullanılan alt temalar literatüre göre belirlenmiş, kodlar ise katılımcıların cevaplarına göre belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda, rehberlerin fiziksel sağlık ve psikolojileri ile ilgili, yasal haklar, güvenlik gibi sıkıntılar yaşamalarına rağmen kaliteli bir yaşam sürdüklerini düşündükleri ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Turist rehberliği, Yaşam kalitesi, çalışma koşulları, Türkiye

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION OF THE QUALITY OF LIFE OF TOURIST GUIDES IN TERMS OF WORKING CONDITIONS OF GUIDING PROFESSION IN TURKEY**

Merve GÜRGE

Department of Tourism Management

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, October 2018

Supervisor: Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK

Quality of life, a multi-dimensional concept; social welfare and standards of living have become increasingly important for planning and development. Studies of quality of life were first made in sociology; over time, the importance of the concept has been recognized and it has begun to be investigated in areas such as economy, politics and health.

The concept of quality of life, which has recently started to be attracted to tourism sector which is a branch of social sciences, has been explored on psychological and physical health dimensions and tourist guides. Tourist guide; is one of the most important citizens of the country that the tourist has encountered after the airport officials, who will give the first impression of the country about the country and who is trying to introduce the country in the best way. Because tourists think about the destination is largely shaped by the perception of tourist guide. It is important that the working conditions and quality of life are high so that the guide can provide quality service.

The aim of this research is to determine the working conditions of tourist guides in Turkey and quality of life levels, perception of quality of life is depicted in the tourist guides. For this purpose, in-depth interviews with 35 tourist guides, one of the qualitative research methods, were conducted. The data obtained by the semi-structured interview form were analyzed with Maxqda Analytics Pro 2018 program. The sub-themes used in the analyzes were determined according to the literature and the codes were determined according to the answers of the participants.

As a result of the research, it was revealed that the guides thought that they live a quality life despite their physical health and psychology, legal rights and security problems.

**Keywords:** Tourist guide, Quality of life, Working conditions, Turkey

### ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmamın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan "bilimsel intihal tespit programıyla tarandığım ve hiçbir şekilde "intihal içermediğimi" beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Merve GÜRGE

22.10.2018





## TEŞEKKÜR

Öncelikle tez konusuna karar vermemden çalışmamın sonuçlanmasına kadar geçen her bir aşamada benden hiçbir zaman desteğini ve bilgisini eksik etmeyen, akademik hayatım boyunca sürekli rol model olarak örnek alacağım tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK' e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Görüş ve fikirleri ile düşüncelerime ışık tutan değerli hocalarım Sayın Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN'a ve Sayın Dr. Öğr. Üyesi Hakan SEZEREL'e tez savunma jürime katılımları ve çalışmama sağladıkları katkılardan dolayı teşekkürü bir borç bilirim.

Bilgi ve deneyimleri ile beni destekleyen Sayın Arş. Gör. Merve ASMADİLİ' ne ve bütün eğitim hayatım boyunca üzerimde emeği geçen tüm hocalarıma teşekkürü bir borç bilirim.

Veri toplama sürecimde görüşmelere katılan değerli turist rehberlerine araştırmama sağladıkları katkılardan dolayı teşekkür eder meslek hayatlarında başarılar dilerim.

Bu süreçte vazgeçmeme asla müsaade etmeyen, bana her zaman moral kaynağı olan ve beni her zaman destekleyen annem Cennet GÜRGE' ye ve ağabeyim Miral GÜRGE' ye teşekkürlerimi sunarım. Sizler olmasanız ben buralara gelemezdim.

*Canım babama rahmet ve sevgilerimle...*

## İÇİNDEKİLER

### Sayfa

BAŞLIK SAYFASI .....	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....Hata! Yer işareti tanımlanmamış.	i
ÖZET .....	iii
ABSTRACT.....	vi
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....Hata! Yer işareti tanımlanmamış.	
TEŞEKKÜR .....	ix
İÇİNDEKİLER .....	xi
TABLolar DİZİNİ .....	xiii
KISALTMALAR DİZİNİ .....	xiv
1 . GİRİŞ .....	1
1.1. Araştırmanın Problemi.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı .....	4
1.3. Araştırmanın Önemi.....	5
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	5
1.5. Araştırmanın Varsayımları.....	6
1.6. Tanımlar .....	6
2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	12
2.1. Yaşam Kalitesi.....	12
2.1.1. Yaşam kalitesi araştırmaları.....	13
2.1.2. Yaşam kalitesi yaklaşımları .....	14
2.1.3 Yaşam kalitesi göstergeleri.....	14
2.2. Turist Rehberliği .....	21

2.2.1. Turist rehberliğinin tarihsel gelişimi.....	22
2.2.2. Turist rehberlerinin görevleri.....	24
2.2.3. Turist rehberlerinin turizm sektöründeki yeri ve önemi .....	25
2.2.4. Turist rehberlerinin eğitimi .....	26
2.2.5. Turist rehberliği mesleğinin özellikleri .....	27
2.2.6. Turist rehberlerinin turizm sektöründe yaşadıkları sorunlar .....	28
2.2.7. Turist rehberlerinin yaşam kaliteleri.....	30
<b>3.YÖNTEM .....</b>	<b>31</b>
3.1. Araştırma Deseni.....	31
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	32
3.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı .....	32
3.4. Verilerin Analizi.....	33
<b>4.BULGULAR.....</b>	<b>34</b>
4.1. Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleğinin Çalışma Koşulları .....	37
4.2. Türkiye’de Turist Rehberlerinin Yaşam Kaliteleri .....	43
<b>5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....</b>	<b>56</b>
5.1. Sonuç ve Tartışma.....	56
5.2. Öneriler .....	64
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>66</b>

## **EKLER**

## **ÖZGEÇMİŞ**

## TABLULAR DİZİNİ

### Sayfa

<b>Tablo 1.1</b> Turist rehberliği ile ilgili yapılmış çalışmalar.....	3
<b>Tablo 1.2</b> Dünya Sağlık Örgütü yaşam kalitesi modeli (WHO, 1997) .....	9
<b>Tablo 1.3</b> Çalışma yaşamı kalitesi modeli (Walton, 1973)	11
<b>Tablo 2.1</b> Veenhoven dörtlü yaşam kalitesi modeli (Veenhoven, 2010).....	18
<b>Tablo 4.1</b> Katılımcıların demografik özellikleri .....	36
<b>Tablo 4.2</b> Türkiye'de turist rehberliği mesleğinin çalışma koşullarına ilişkin alt temalar .....	37
<b>Tablo 4.3</b> Türkiye'de turist rehberliği mesleğinin çalışma koşullarına ait kodlar ve sıklıkları .....	38
<b>Tablo 4.4</b> Türkiye'de turist rehberliğinin çalışma koşullarına ait kodlar ve sıklıkları ...	42
<b>Tablo 4.5</b> Turist rehberlerinin fiziksel sağlıklarına ait kodlar ve sıklıkları.....	44
<b>Tablo 4.6</b> Turist rehberlerinin psikolojik durumlarına ait kodlar ve sıklıkları .....	46
<b>Tablo 4.7</b> Turist rehberlerinin yaşadıkları çevreye ilişkin kodlar ve sıklıkları .....	51
<b>Tablo 4.8</b> Turist rehberlerinin sosyal ilişkilerine ve bağımsızlık düzeylerine ilişkin kodlar ve sıklıkları .....	54

## KISALTMALAR DİZİNİ

DSÖ: Dünya Sağlık Örgütü

NHP: Nottingham sağlık profili

SIP: Hastalık etki profili

WFTGA: Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu (World Federation of Tourist Guide Associations)

EFTGA: Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu

TMTF: Türkiye Milli Talebe Federasyonu

TBMM: Türkiye Büyük Millet Meclisi

TUREB: Turist Rehberliği Birliği

## 1 . GİRİŞ

Yaşam kalitesi, kişiden kişiye değişmekle beraber bireyin yaşamı nasıl algıladığı ile ilgilidir. Bu sebeple; kimi insana göre maddi durumun iyi olması kaliteli yaşam iken kimi insana göre de sağlığının iyi olması kaliteli yaşam demektir. Aslında yaşam kalitesi; bireyin hayatına etki eden sağlık, psikoloji, sosyal ilişkiler gibi birçok faktöre bağlıdır.

Emek yoğun bir sektör olan turizmde, hizmet ve turizm çalışanlarının kalitesi memnuniyeti etkileyen faktörlerdir. Turizm çalışanlarından birisi olan turist rehberleri, paket turların vazgeçilmezidir. Turist memnuniyeti için rehberin kaliteli hizmet vermesi önemlidir. Rehberin kaliteli hizmet vermesi de çalışma koşullarından ve hayatından memnun olması ile yakından ilişkilidir.

Bu çalışma, turist rehberlerinin çalışma koşullarının yaşam kalitelerini etkileyebileceği düşünülerek yapılmıştır. Bu sebeple çalışmada, turist rehberlerinin çalışma koşullarının ve yaşam kalitesi algılarının betimlenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın giriş bölümünde; araştırmanın problemi, amacı, önemi, sınırlılıkları, varsayımları ve tanımlarına değinilmiştir. Alan yazın bölümünde yaşam kalitesi ve turist rehberliğine ilişkin literatür taramasına yer verilmiştir. Çalışmanın yöntem kısmında, araştırma deseni, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama tekniği ve aracı, verilerin analizi anlatılmıştır. Bulgular kısmında, elde edilen veriler ışığında rehberlerin çalışma koşulları ve yaşam kaliteleri anlatılmıştır. Çalışmanın sonuç kısmında ise, bulgulardan yola çıkarak araştırma sonuçlarına yer verilmiş ve önerilerde bulunulmuştur.

### 1.1. Araştırmanın Problemi

1930'lardan bu yana yaşam kalitesi, çeşitli disiplinlerin çalışmalarına konu olmuştur (Kabadayı, 2006, s.7). Yaşam kalitesinin bugünkü anlamında kullanımı 1960'larda ABD'de oluşan sosyal göstergeler hareketine uzanmaktadır (Marans, 2003, s.33 akt. Torlak ve Yavuzçehre, 2008, s.26). Yaşam kalitesi kavramı, 1930' larda ekonomi alanında araştırılmış, 1960 yılından sonra sosyal göstergeler alanında daha fazla üzerinde durulmuştur. Kavramın kullanımı arttıkça önemi anlaşılmış ve planlama,

politika üretimi gibi amaçlarla başka alanlarda da kullanımı yaygınlaşmıştır (Gür, 2015, s.41).

Yaşam kalitesi turizm alanında da araştırılmıştır. Yapılan çalışmalar, turizmin yaşam kalitesine olan etkilerini belirlemeye yönelik olup; turizmin yaşam kalitesini çoğunlukla olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Neal vd., 2007; Coşar, 2014; Nkemngu, 2015).

Turizmin önemli hizmet elemanlarından birisi turist rehberleridir. Turist rehberliği alanında yapılan çalışmalar, Tablo 1.1’de gösterildiği şekilde sınıflandırılmıştır. Turist rehberliği ile ilgili yapılmış çalışmalar; turist rehberliği eğitimi (İşceli ve Kılıç, 2018; Eker ve Zengin, 2016; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Arslantürk, 2010; Avcıkurt vd., 2009) turist rehberlerinin rolleri (Tsaur ve Teng, 2017; Çokal, 2015; Güzel ve Köroğlu, 2014; İşler ve Güzel, 2014; Weiler ve Walker, 2014; Köroğlu, 2013) , turist rehberlerinin iletişim yetkinlikleri (Yıldız, 2016; Şahin ve Avcıkurt, 2013; Gelbman ve Maoz, 2012; Leclerc ve Martin, 2004), turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunlar (İlhan ve Soybalı, 2018; Güzel ve Köroğlu, 2015; Güzel vd., 2014; Nyahunzvi ve Njerekai, 2013; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Batman, 2003; Ap ve Wong, 2001), turist rehberlerine yönelik şikâyetler (Avcı ve Doğan, 2018; Temizkan ve Ar, 2017; Üçöz, 2012) konularına odaklanmıştır. Turist rehberliğini psikolojik olarak ele alan çalışmalarda ise; turist rehberlerinin duygusal zekâları (Köroğlu ve Türkmen, 2017; Min, 2012; Min, 2011), turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri (Kırıcı ve Özkoç, 2017; Ünal, 2017; Akdu ve Akdu, 2016; İrigüler ve Güler, 2016; Kaya ve Özhan, 2012), turist rehberlerinin iş doyumu (Kabakulak, 2018; Köroğlu, 2012; Çakır, 2010), turist rehberlerinin motivasyonu (Bayram, 2017; Köroğlu ve Avcıkurt, 2014; Şenel, 2011) konuları araştırılmıştır.



**Tablo 1.1** *Turist rehberliği ile ilgili yapılmış çalışmalar*

<b>alışmanın Konusu</b>	<b>Yazar /Yıl</b>
Turist rehberliği eğitimi	İşceli ve Kılıç, 2018; Eker ve Zengin, 2016; Eker, 2015; Sonja, 2015; Yenipınar ve Zorkirişci, 2013; Arslantürk, 2010; Avcıkurt vd., 2009; Duman ve Mil, 2008; Karaçal ve Demirtaş, 2002; Kuşluvan ve eşmeci, 2002; Yenen, 2002; Değirmencioğlu, 2001; Genç, 1992;
Turist rehberlerinin performansı ve hizmet kalitesi	Chang, 2014; Mak vd., 2011; Huang vd., 2010; Geva ve Goldman, 1991;
Turist rehberlerinin rolleri	Tsaur ve Teng, 2017; okal, 2015; Güz el ve Köroğlu, 2014; İşler ve Güz el, 2014; Weiler ve Walker, 2014; Köroğlu, 2013; Toker, 2011; McIntyre ve Haig, 2002; Cohen, 1985;
Turist rehberlerinin iletişim yetkinlikleri	Yıldız, 2016; şahin ve Avcıkurt, 2013; Gelbman ve Maoz, 2012; Leclerc ve Martin, 2004
Turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunlar	İlhan ve Soybalı, 2018; Güz el ve Köroğlu, 2015; Güz el vd., 2014; Nyahunzvi ve Njerekai, 2013; Köroğlu vd., 2007; Karamustafa ve eşmeci, 2006; Batman, 2003; Ap ve Wong, 2001
Turist rehberlerine yönelik şikâyetler	Avcı ve Doğan, 2018; Temizkan ve Ar, 2017; Üçöz, 2012)
Turist rehberlerinin duygusal zekâları	Köroğlu ve Türkmen, 2017; Min, 2012; Min, 2011
Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri	Kırıcı ve Özkoç, 2017; Ünal, 2017; Akdu ve Akdu, 2016; İriğüler ve Güler, 2016; Kaya ve Özhan, 2012
Turist rehberlerinin iş doyum u	Kabakulak, 2018; Köroğlu, 2012; akır, 2010
Turist rehberlerinin motivasyonu	Bayram, 2017; Köroğlu ve Avcıkurt, 2014; şenel, 2011
Ülke imajında turist rehberlerinin rolü	Güz el, 2007; Tosun ve Temizkan, 2004; Dahles, 2002;
Turist rehberlerinin liderlik davranışları	Türkmen, 2017; Acar, 2014;

Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde doğrudan turist rehberlerinin meslek hastalıklarını belirlemeye yönelik bir araştırmaya rastlanılamamıştır. Literatür taramasına dayanarak bu çalışmanın çıkış noktası, turist rehberlerinin meslek

hastalıklarıdır. Buradan hareketle, fiziksel sağlığı da içerisinde barındıran yaşam kalitesi kavramının turist rehberleri açısından ele alınması gerektiği öngörülmüştür.

Mesleki sorunları olduğu belirlenen turist rehberlerinin yaşam kaliteleri bu mesleki sorunlardan etkilenebilir. Mesleki sorunlardan biri olan stres faktörü turist rehberlerinin yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir (Min, 2013). Rehberlik mesleğinin fiziksel güce dayalı ve sürekli anlatım yapmayı gerektiren bir meslek olması rehberlerin fiziksel sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir (Meged, 2017). Turist rehberlerinin yaşam kalitelerine odaklanan çalışmalar; yaşam kalitesinin fiziksel ve psikolojik sağlık boyutlarını ele almışlardır. Ancak ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde yaşam kalitesinin sadece fiziksel sağlık ve psikolojiyi kapsayan bir kavram olmadığı göze çarpmaktadır. Literatür taramasından hareketle; yaşam kalitesini oluşturan bağımsızlık düzeyi, fiziksel çevre, sosyal ilişkiler gibi unsurlar turist rehberleri açısından ele alınmadığı tespit edilmiştir.

Turist rehberlerinin çalışma koşullarının ve genel yaşam kaliteleri algılarını belirleyerek Türkiye'deki turist rehberlerinin genel yaşam kaliteleri hakkında bir çıkarımda bulunmak bu çalışmanın problemi.

## **1.2. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı Türkiye'deki turist rehberlerinin çalışma koşullarını ve yaşam kalite düzeylerini belirleyerek çalışma koşullarının yaşam kaliteleri algılarını betimlemektir. Bu amaç doğrultusunda alt amaçlar ise;

- Türkiye'deki turist rehberlerinin çalışma koşullarını, çalışma yaşamı kalitesi yaklaşımı ile belirlemek,
- Türkiye'deki turist rehberlerinin fiziksel sağlık durumlarını belirlemek,
- Türkiye'deki turist rehberlerinin psikolojik durumlarını ortaya koymak,
- Türkiye'deki turist rehberlerinin bağımsızlık düzeylerini tespit etmek,
- Türkiye'deki turist rehberlerinin sosyal ilişkilerinin nasıl olduğunu belirlemek,
- Türkiye'deki turist rehberlerinin fizikî çevre koşullarını ortaya koymak.

### 1.3. Araştırmanın Önemi

Bu araştırma ile Türkiye'deki turist rehberlerinin çalışma koşullarının ve yaşam kalitesi algılarını betimleyerek alan yazına katkıda bulunması beklenmektedir. Ayrıca bu araştırmada;

- Türkiye'deki turist rehberlerinin çalışma koşulları, çalışma yaşamı kalitesi modeline göre belirlenecektir.
- Turist rehberlerinin fiziksel sağlıklarının ne durumda olduğu ortaya koyulacaktır.
- Türkiye'deki rehberlerin psikolojik durumları ortaya koyulacaktır.
- Rehberlerin sosyal ve aile ilişkilerinin nasıl olduğu belirlenmeye çalışılacaktır.
- Bu çalışmanın; rehberlik ile ilgilenen akademisyenlere yeni bir çalışma alanı yaratma ve farklı bakış açıları sağlama konusunda katkıda bulunacağı düşünülmektedir.
- Bu araştırma, konu ve örneklem açısından özgün bir çalışmadır. Çünkü daha önce doğrudan Türkiye'de rehberlerin çalışma koşullarının yaşam kaliteleri üzerindeki etkisini ortaya koyan bir çalışma bulunamamıştır. Bu sebeple bu çalışma, literatüre katkı sağlayacak olması açısından önemlidir.

### 1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın sınırlılıkları şu şekildedir:

- Araştırmacının zaman ve bütçe kısıtından dolayı rehber odalarının bulunduğu illerde yapılacak görüşmeler 2 günü geçmeyecek şekilde planlanmıştır.
- Rehberlerin çalışma saatlerinin ve günlerinin düzenli ve belirli olmaması nedeniyle, araştırmacının planladığı günlerde müsait olan ve referans ile bulunan rehberler ile görüşme yapılmıştır.
- Kadın rehberlerin görüşme yapmayı kabul etmemesinden dolayı örnekleme katılımcıların cinsiyetlerindeki dağılım benzer değildir.

- Her meslek odasının yetki çevresi farklı sayıda illeri kapsamaktadır. Bu sebeple her ilde yapılan görüşmelerin sayısı da birbirinden farklı olmuştur.

### 1.5. Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmanın varsayımları aşağıdaki gibidir:

- Örneklemin, evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.
- Katılımcıların, görüşme sorularına samimi ve dürüst cevaplar verdiği varsayılmaktadır.

### 1.6. Tanımlar

**Turist rehberi:** Destinasyon ile ziyaretçileri arasındaki temel ara yüz görevi gören, gerçekleştirilen tur hizmetlerinin genel izleniminden ve memnuniyetinden sorumlu olan turizmin ön hatlı çalışanlarıdır (Ap ve Wong, 2001, s.551). Pond'a (1993) göre turist rehberi;

- Sorumluluk alabilen bir lider,
- Konuklara destinasyonu tanıttacak bir eğitimci,
- Misafirperver bir elçi,
- Konuk için rahat bir ortam yaratan bir ev sahibi,
- Diğer dört görevi nasıl ve ne zaman yerine getirmesi gerektiğini bilen bir kolaylaştırıcıdır (Ap ve Wong, 2001, s.552).

Turist rehberleri, bir destinasyonun temsil edilmesinde, turist deneyiminin kalitesinde, kalış süresinde ve yerel halk için ortaya çıkan ekonomik faydalarda stratejik bir faktördür (Dahles, 2002, s.783). Rehberlik hizmeti, rehberlerin yüksek düzeyde mesleki beceri ve yerel kültüre ilişkin bilgileri samimi bir dille aktarmalarını gerektirir (Dahles, 2002, s.784).

Ahipaşaoğlu'na göre, turist rehberi; turistle destinasyon ziyareti boyunca bir arada olan, konuklarda gezdikleri destinasyon ile ilgili fikir oluşmasını sağlayan ülke yurttaşıdır (Ahipaşaoğlu 2006, s.68). Ahipaşaoğlu 'nun bir diğer tanımına göre (2006, s.121) turist rehberi,

*‘Belirli bir program dâhilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal-ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir.’*

Rehberlik genel anlamda yol gösteren, bilinmeyen konu ya da bölge hakkında insanları doğru şekilde bilgilendiren, gezginlere kılavuzluk eden kişidir (Köroğlu, 2011, s.225). Turist rehberleri tur boyunca ziyaret edilen destinasyonların kültürlerini anlatarak turistin kültürel deneyimler edinmesine yardımcı olmaktadır (Ar ve Uğuz, 2015, s.1407). Turist rehberleri; turistlerin memnuniyetini sağlamaya çalışan, paket turların özünü oluşturan önemli bir aktördür (Tsaur ve Teng, 2017, s.438).

Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu (World Federation of Tourist Guide Associations- WFTGA) turist rehberini; ‘ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden ve bir yere özgü kültürel ve doğal mirası yorumlayan kişi’ olarak tanımlamıştır (<http://www.wftga.org> E.T. 30.03.2018). Uluslararası kabul gören bir diğer tanım ise Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (EFTGA) tarafından 1998 yılında yapılmıştır. Bu tanıma göre turist rehberleri; ‘yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercih ettikleri bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde rehberlik eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir’ (Köroğlu, 2011, s.227).

Uluslararası tanımların yanı sıra ulusal olarak da kabul gören bir diğer tanım, 22 Haziran 2012 yılında Resmî Gazete’ de yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Yasası’nda yer verilen tanımdır. Bu yasaya göre turist rehberi;

**Madde 2-** Seyahat acenteciliği faaliyeti niteliğinde olmamak şartıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesi veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesi hizmetlerini yerine getiren kişidir (<http://www.resmigazete.gov.tr> E.T. 30.03.2018).

**Yaşam kalitesi:** Genel iyi olma hâlinin sürekliliği olarak ele alınmış ve pozitif ve negatif duyguların yoğunluğudur (Doğanay ve Sarı, 2006, s.110). Yaşam kalitesi, yaşamı etkileyen pek çok ögeyi çeşitli yönleriyle ve farklı bakış açılarıyla değerlendirmeyi amaçlayan, aynı zamanda, neredeyse her bilim dalının ilgilendiği çok

boyutlu bir kavramdır (Kabadayı, 2006, s.6). Yaşam kalitesi, esasen bireyin hayat şartlarına adaptasyonu konusunda öznel tatmine etki eden hoşnutluk çeşididir (Erdoğan, 2013, s.13). Yaşam kalitesi, iyi giden hayata dair bireyin hissettiği duygulardır (Şahin ve Emiroğlu, 2014, s.58). Aslında eşanlamlı olmamalarına rağmen, yaşam doyumu, öznel iyi olma ve mutluluk gibi diğer terimlerin "yaşam kalitesi" yerine sıklıkla kullanılmakta, makro düzeyde yaşam kalitesi, fiziksel ve yapay çevre ile ilişkili iken; mikro düzeyde yaşam kalitesi, bireyin kendi algısı ile ilgili ilgilidir (Loncaric vd., 2015, s.161).

Yaşam kalitesi, bireyin yaşamını sürdürmesinde etkili olan etkenleri birleştiren bir kavramken; sağlık eksenli yaşam kalitesi bireyin sağlığının yaşam kalitesi üzerindeki etkisi olarak tanımlanan bir kavramdır (Erçal, 2010, s.14). Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi; esas olarak kişinin sağlığı tarafından belirlenen, klinik girişimlerle etkilenebilen genel yaşam kalitesinin bir bileşenidir (Yılmaz, 2012, s.11). Yaşam kalitesinin tüm bilim dalları arasında kabul gören net bir tanımı bulunmamaktadır. Bunun nedeni de her bilim dalının yaşam kalitesini kendisine göre yorumlamasıdır. Fakat yaşam kalitesinde insan faktörü ve insanın öznel değerlendirmesi ortak noktadır (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.138).

Yaşam kalitesi kavramının tanımları, sağlıkla ilişkili ve genel yaşam kalitesi olarak iki farklı gruba ayrılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından yaşam kalitesi; bireylerin yaşadıkları kültür ve sahip oldukları değerler sistemi çerçevesinde hedefleri, beklentileri, standartları ve kaygıları açısından, yaşamdaki algıladıkları pozisyondur (THE WHOQOL GROUP, 1998, s.551). Yaşam kalitesi, yaşam koşulları içinde elde edilebilecek kişisel doyumun düzeyini etkileyen hastalıklara ve günlük yaşamın fiziksel, ruhsal ve toplumsal etkilerine verilen kişisel tepkileri gösteren bir kavramdır (Akdeniz vd., 1999, s.105). Kim'e (2002, s.66) göre yaşam kalitesi; maddi refah, toplumsal refah, duygusal refah, sağlık ve güvenlik refahı olarak dört alanda sınıflandırılmıştır.

**Yaşam kalitesi modeli:** Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ/WHO), 1997 yılında yaşam kalitesi alanlarını ve bu alanların içerisinde yer alan boyutları ortaya çıkarmıştır. Bu alanlar ve boyutlar Tablo 1.2'de gösterildiği gibidir. DSÖ'ye göre yaşam kalitesi; fiziksel sağlık, psikoloji, çevre, bağımsızlık düzeyi, sosyal ilişkiler, maneviyat olmak üzere 6 alanı kapsamaktadır.

**Tablo 1.2** *Dünya Sağlık Örgütü yaşam kalitesi modeli (WHO, 1997)*

<b>Bileşenler</b>	<b>Bileşenler içinde yer alan boyutlar</b>
Fiziksel sağlık	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enerji ve yorgunluk</li><li>• Acı ve rahatsızlık</li><li>• Uyku ve dinlenme</li></ul>
Psikoloji	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiziksel görünüş</li><li>• Pozitif duygular</li><li>• Negatif duygular</li><li>• Özsaygı</li><li>• Düşünme, öğrenme, hafıza ve konsantrasyon</li></ul>
Bağımsızlık düzeyi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hareketlilik</li><li>• Günlük yaşam aktiviteleri</li><li>• Tıbbi maddelere ve yardıma bağımlılık</li><li>• Çalışma kapasitesi</li></ul>
Sosyal ilişkiler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kişisel ilişkiler</li><li>• Sosyal destek</li><li>• Cinsel aktivite</li></ul>
Çevre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Finansal kaynaklar</li><li>• Özgürlük ve fiziksel güvenlik</li><li>• Sağlık ve sosyal bakım merkezlerine erişebilirlik ve bunların kalitesi</li><li>• Konut çevresi</li><li>• Yeni bilgi ve beceriler kazanma olanakları</li><li>• Boş zaman aktivitesi olanakları ve katılım</li><li>• Fiziksel çevre (hava kirliliği, gürültü, trafik, iklim)</li><li>• Ulaşım</li></ul>
Maneviyat/din/kişisel inançlar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kişisel inançlar</li><li>• Maneviyat</li><li>• Din</li></ul>

Tablo 1.2’de gösterilen alanlar ve boyutlardan yola çıkarak yaşam kalitesi ile ilgili birçok ölçek geliştirilmiş, hatta bazı ölçeklerin Türkçe ’ye uyarlamasına yönelik çalışmalar da yapılmıştır.

Bu araştırma kapsamında DSÖ’nün hazırlamış olduğu yaşam kalitesi alanlarını içeren model kullanılmıştır (Tablo 1.2). Bunun sebebi ise, hazırlanan WHOQOL-BREF,

WHOQOL 100 gibi çeşitli yaşam kalitesi ölçeklerinin çoğunlukla belirli bir hastalığa özgü olması ve bu ölçeklerin araştırmanın amacına uygun olmadığı düşünülmesidir.

**Çalışma yaşamı kalitesi:** Çalışan bireyler, yaptıkları işlerden ruhsal olarak etkilenebilmekte ve bu durum yaşam kalitelerine yansıtılabilmektedir (Yeşil vd., 2010, s.111). Çalışma yaşam kalitesi, çalışanın fiziksel ihtiyaçlarının yanı sıra zihinsel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını da dikkate alan çalışma koşullarının iyileştirilmesidir (Beh ve Rose, 2007 akt. Afşar, 2015, s.141). Çalışma yaşamında gereksinimleri karşılanan iş görenin çalışma yaşam kalitesi dolayısıyla da iş tatmini yükselir; bu da yaşamındaki diğer tüm alanları etkiler (Afşar, 2015, s.142). İş yaşamında yaşanan olumlu veya olumsuz durumlar, başarı veya başarısızlıklar, sosyal katılım veya dışlanmalar, yaşam kalitesi üzerinde doğrudan etkili olan faktörlerdir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.143). Gilbert (1989)' a göre işveren, çalışanına aşağıdaki koşulları sağlamalıdır:

- Çalışma saatlerinin düzenli olması
- İş güvenliği ve iş gören sağlığı
- İş güvencesi
- Adil değerlendirme sistemi
- Ücret yönetimi
- Kişisel gizlilik hakkının sağlanması (Gilbert, 1989 akt. Afşar, 2015, s.141).

**Çalışma yaşamı kalitesi modeli:** Çalışma yaşamı kalitesi kavramı, Almanya'da "işin insancillaştırılması", Fransa'da "çalışma koşullarının iyileştirilmesi" ve Doğu Avrupa ülkelerinde ise "işçinin korunması", şeklinde anlam bulmaktadır (Erdem ve Kaya, 2013, s.136). Literatürde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörler pek çok farklı sınıflandırma bulunmaktadır (Walton, 1973; Gilbert, 1989; Sirgy vd. 2001). Bu farklı sınıflandırmalardan Walton'ın 1973 yılında yapmış olduğu çalışma yaşamı kalitesi modeli bu araştırmada kullanılmıştır. Çünkü Walton(1973)'in çalışma yaşamı kriterleri ve faktörleri turist rehberliği mesleğinin çalışma koşulları ile yakından ilişkilidir. Walton(1973)'in yapmış olduğu sınıflandırma Tablo 1.3'te görüldüğü gibidir. Bu sınıflandırmaya göre; yeterli ve adil ücretlendirme, güvenli ve sağlıklı çalışma



koşulları, becerileri geliştirme ve kullanma fırsatları, sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları, örgütte sosyal bütünleşme, örgütte yasallık, çalışma ve özel yaşam alanı, iş hayatının sosyal boyutu olmak üzere çalışma yaşamını etkileyen 8 kriter bulunmaktadır.

**Tablo 1.3** Çalışma yaşamı kalitesi modeli (Walton, 1973)

<b>Çalışma yaşamı kalitesi kriterleri</b>	<b>Faktörler</b>
Yeterli ve adil ücretlendirme	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yeterli gelir</li><li>• Maaşların adil olması</li></ul>
Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları	<ul style="list-style-type: none"><li>• Çalışma saatlerinin standardı</li><li>• Güvenli ve sağlıklı fiziksel ortam</li></ul>
Becerileri geliştirme ve kullanma fırsatları	<ul style="list-style-type: none"><li>• Özerklik</li><li>• Birden fazla yeteneğe sahip olma</li><li>• İş akışı hakkında bilgi</li><li>• Tüm görevler</li><li>• Planlama</li></ul>
Sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kişisel gelişim</li><li>• Terfi imkânı</li><li>• İş güvencesi</li><li>• Kariyer imkânı</li></ul>

**Tablo 1.3** (Devam) *Çalışma yaşamı kalitesi modeli (Walton, 1973)*

Örgütte sosyal bütünleşme	<ul style="list-style-type: none"><li>• Önyargının olmaması</li><li>• Eşitlik</li><li>• Hareketlilik</li><li>• Topluluk duygusu</li><li>• Kişiler arası açıklık</li><li>• İletişim</li></ul>
Örgütte yasallık	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gizlilik hakkı</li><li>• Konuşma özgürlüğü</li><li>• Eşitlik/Adalet</li><li>• İşçi hakları ve yasaları</li></ul>
Çalışma ve özel yaşam alanı	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aile için zaman ayırabilme</li><li>• Programların dengeli olması</li></ul>
İş hayatının sosyal boyutu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Şirketin sosyal sorumluluğu</li><li>• İşten gurur duymak</li><li>• Kurumsal imaj</li></ul>

## 2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu kısmında yaşam kalitesi ve turist rehberliği ile ilgili literatür taramasına yer verilmiştir.

### 2.1. Yaşam Kalitesi

Çalışmanın bu kısmında yaşam kalitesi kavramı ile ilgili turizm alanında yapılmış çalışmalara, yaşam kalitesinin göstergelerine ve yaşam kalitesi ile ilgili yaklaşımlara değinilmiştir.

### 2.1.1. Yaşam kalitesi araştırmaları

Genel yaşam kalitesi, bireyin her yönüyle iyi olma halini vurgularken sağlıkla ilişkili yaşam kalitesi bireyin sağlığının iyi olmasını vurgulamaktadır. Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi, sağlığın bireylerin fonksiyonlarını yerine getirmedeki yeteneklerini ve bireylerin yaşamlarındaki algıladıkları fiziksel, zihinsel ve sosyal alanı ifade etmektedir (Avcı ve Pala, 2004, s.81). Yaşam kalitesi ile ilgili turizm alanında da çalışmalar yapılmıştır.

Neal, Uysal ve Sirgy (2007), turizmin turistlerin yaşam kalitelerine etkisini belirlemeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre; turizmin, insanlara geçmişteki gibi sadece istihdam yaratmak ve geçici zevk almalarını sağlamakla kalmayıp; katılımcıların genel yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyen kalıcı tecrübeler sunan bir endüstri olduğu tespit edilmiştir.

Coşar (2014), yaptığı bir çalışmada yavaş Şehir olgusunun kentsel yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini araştırmıştır. İzmir'in Seferihisar ilçesinde yerli halk, işletme sahipleri ve belediye başkanı ile görüşmeler yapılarak araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, yavaş Şehir olgusunun yerel halka ekonomik kazanç sağlaması ve yeni istihdam alanları yaratması bakımından yerel halkın yaşam kalitesini olumlu etkilediği tespit edilmiştir. evre düzenlemesi, planlı yapılaşma, sessizlik gibi konular açısından kentsel yaşam kalitesinin olumlu etkilendiği belirlenmiştir. Ancak; dışarıdan gelen göçlerle beraber nüfusun artması, trafik sorunu, kalabalık gibi olumsuzlukların da kentsel yaşam kalitesini etkilediği belirtilmiştir.

Nkemngu (2015), turizmin yaşam kalitesi üzerine etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda ekonomik, evre, sosyal ve kültürel açıdan turizmin yarattığı olumlu etkinin yaşam kalitesini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Turizmin yaşam kalitesi üzerindeki etkilerinin araştırıldığı çalışmalarda genel olarak bireyin iyi hissetmesine, kentsel yaşam kalitesine ve bireyin ekonomik refahı üzerinde olumlu etkiler yarattığı belirlenmiştir.

### **2.1.2. Yaşam kalitesi yaklaşımları**

Yaşam kalitesini belirlemek için sosyal, ekonomik, sağlık ve refah boyutlarıyla ilgili üç yaklaşım vardır (Diener ve Suh, 1997, s.189). Yaşam kalitesine yönelik bu yaklaşımlar hem öznel olarak insanın deneyimine hem de kendi isteklerini yerine getirmesine bağlıdır ve sosyal bilimlerdeki sosyal göstergeler ile en açık şekilde ilgilidir (Diener ve Suh, 1997, s.190).

Sapancalı (2009), yaşam kalitesi yaklaşımlarını kuramsal ve görgül yaklaşımlar olarak 2 gruba ayırmıştır. Kuramsal yaklaşımlar; bireysel iyilik ve yaşam tatminini ön planda tutan faydacı yaklaşım, gelişmiş bilge arzuların önemli olduğu sağduyulu değerler yaklaşımı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine bağlı gelişen insan gereksinimleri yaklaşımı ve yapabilirlik yaklaşımıdır (Sapancalı, 2009, s.52-65). Sapancalı (2009), görgül yaklaşımları beş alt gruba ayırmıştır. Bunlar; Birleşmiş Milletler 'in insani gelişme yaklaşımı, Ruut Venhooven'in 'Mutlu Yaşam Beklentisi' yaklaşımı, Osberg ve Sharpe'in 'Ekonomik İyilik Endeksi' yaklaşımı, Dublin fonu yaklaşımı ve sosyal kalite yaklaşımıdır (Sapancalı, 2009, s. 66-82).

TÜBA 2003 yılında hazırladığı raporda yaşam kalitesi yaklaşımlarını beş boyutta sınıflandırmıştır. Bu boyutlar aşağıdaki gibidir:

- Hazcılık, yararcılık ve bireysel istek sıralaması, Maslow'cu gereksinimler sıralaması ve Sen'ci kapasite ile ilişkili yaşam kalitesi,
- İnsan haklarının yaşama geçirilmesi olarak kaliteli yaşam,
- Sağlık merkezli yaşam kalitesi,
- Kent merkezli yaşam kalitesi,
- Çevre merkezli yaşam kalitesi (Gür, 2015, s.56).

### **2.1.3 Yaşam kalitesi göstergeleri**

Yaşam kalitesinin belirlenmesinde, bireyin kişisel ve sosyokültürel durumu (toplum, çevre, kaynaklar, iş) temel faktörler olarak yer almakta, sağlık durumu (hastalığı ve buna bağlı ortaya çıkan bozukluklar, özürlülük ve engellilik durumu) da gerek kişisel gerekse sosyokültürel durumla etkileşerek yaşam kalitesi üzerinde belirleyici olmaktadır (Küçükdeveci, 2005, s.23).

Sağlıkla ilişkili yaşam kalitesinin belirlenmesinde, hastanın sağlık durumu, kişisel ve sosyokültürel özelliklerinin yansıması olan istek ve beklentileri, sağlık durumu nedeniyle bu istek ve beklentileri gerçekleştirme yeteneğindeki kısıtlanmalar ve hastanın bu kısıtlanmalar karşısındaki tepkisi ve duygusal durumu rol oynamaktadır (Küçükdeveci, 2005, s.24). Genel sağlık durumu, işlevsellik yeteneği, hastalık belirtisi sayısı, hastalık süresi, sağlık bakımı ve hastane tedavisinden memnuniyet, sağlık hizmetlerinin kalitesinden memnuniyet gibi faktörler sağlıkla ilgili yaşam kalitesini etkiler (Sirgy, 2001, akt. Loncaric vd., 2015, s.162).

Objektif göstergeler; cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir, eğitim, iş yaşamı, sosyal destek, meslek, sağlık, yaşanılan konutun durumu ve boş zaman faaliyetleri iken; kişinin sahip olduğu bu imkânlardan duyduğu tatmin/doyum ise yaşam kalitesinin sübjektif göstergeleridir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.138). Kendine bakabilme hareket fiziksel aktivite görevi (aile ve işle bağlantı, sosyal görevler), hastalık belirtisi, tanı ve tedavinin sonucu fiziksel iyilik hali yaşam kalitesinin objektif göstergelerinden; psikolojik iyilik hali, maddi iyilik hali, sosyal ve bireysel iyilik hali yaşam kalitesinin sübjektif göstergeleridir (Erol, 2017, s.17). Kulaksızoğlu (2017, s.27), yaşam kalitesinin herkese göre farklı olan, kişinin fiziki olarak, psikolojik olarak ve sosyal olarak iyi olma halini gösteren bir durum olduğunu belirtmiştir.

#### **2.1.4.1. Ekonomik göstergeler**

Yaşam kalitesinin öncelikle ekonomi alanında ele alındığı görülmüştür (Oktik, 2004, s.69). Çoğu ekonomik araştırma ve politika, ‘ekonomik büyüme =kalkınma’ ve ‘gelir(tüketim) = yaşam kalitesi’ varsayımını ilke edinmiştir (Sapancalı, 2009, s.87). Yaşam kalitesinin ekonomik göstergeleri; Gayri safi milli hâsıla (GSMH), kişi başına düşen milli gelir, istihdam edilebilme olanakları, aile varlıkları, ailede çalışan kişi sayısı, besin tüketimi, sahip olunan dayanıklı tüketim malları gibi değişkenlerin varlığından söz etmek mümkündür (Gülgün, 2014, s.28). Gelir seviyesi ve gelirdeki değişim, yaşam kalitesinin ölçülebilir ve en somut göstergesidir (Sapancalı, 2009, s.85). Ekonomik durumun en önemli belirleyicisi olan gelir; bireylerin fiziksel, duygusal, sosyal sağlıkları, iş ve sosyal yaşamdaki başarı ve doyumları, dolayısıyla yaşam kaliteleri üzerinde en önemli etkiye sahip göstergelerden birisidir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.141). Hem reel hem de sayısal olarak ekonomik krizler, bireylerin yaşam kalitesi algılarını olumsuz yönde etkilemektedir (Gülgün, 2014, s.29). Ekonomik durum

yaşam kalitesi göstergelerinden sadece biri olsa da kişinin ekonomik durumundaki inişler ve çıkışlar bireyin genel yaşam kalitesi algısını önemli derecede değiştirmektedir. Çünkü maddi durum bireyin eğitimi, sağlığı, aile yaşantısı gibi yaşam kalitesinin diğer bileşenlerini de etkilemektedir.

#### **2.1.4.2. Sosyal göstergeler**

Bireyin başta ailesi olmak üzere, arkadaşları, komşuları, akrabaları kısaca sosyal ilişki içerisinde olduğu tüm çevre bireyin yaşam kalitesini etkilemektedir (Sapancı, 2009, s.143; Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.142). Gülgün (2014, s.29), yaşam kalitesine sosyolojik açıdan bakan çalışmalarda coğrafi-mesleki hareketliliğin, meslek dağılımının, dengeli beslenmenin, sağlık koşullarının, eğitim durumunun, toplumsal ve mesleki faaliyetlere katılmanın, konut ve konut koşullarının, kültür ve gelişme olanaklarının yaşam kalitesinin sosyal göstergeleri olduğunu belirtmiştir.

Tufan (2003), yaşam kalitesinin sosyal göstergelerini özellikle yaşlılar açısından ele almış ve bu göstergeleri aşağıdaki gibi sıralamıştır:

- Konut ve çevre
- Eğitim ve bilgi
- Sosyal güvence
- Aktivite imkânları
- Gelir ve fiyatlar
- Sosyal ilişkiler
- Sokakta güvenlik
- Sağlık hizmetleri (Tufan, 2003, s.165-166 akt. Oktik, 2004, s.77).

Torlak ve Yavuzçehre, 2008 yılında yaptıkları bir çalışmada eğitim durumu arttıkça yaşam kalitesinin de arttığını belirtmiştir. Çünkü eğitim durumu yüksek olan bir birey iyi bir işe sahip olacak böylece maddi durumu, yaşadığı konutun durumu, kültürel faaliyetlere katılma oranı gibi yaşam kalitesini etkileyen faktörlerde de iyileşme görülecektir.

#### **2.1.4.3. Psikolojik göstergeler**

Dünya Sağlık Örgütü 1998 yılında yaptığı yaşam kalitesi tanımından yola çıkarak psikolojik göstergelerin; fiziksel görünüş, pozitif ve negatif duygular, özsaygı,

düşünme-öğrenme-hafıza ve konsantrasyon olduğunu belirtmiştir (THE WHOQOL GROUP, 1998, s.552). Yaşam kalitesine psikolojik açıdan bakan çalışmalarda büyük önem taşıyan yaşam doyumu terimini ilk kez Neugarten kullanmıştır. Neugarten yaşam doyumunu, bireyin istedikleri ile elde ettiklerinin karşılaştırılmasıyla oluşan sonuç olarak tanımlamıştır (Oktik, 2004, s.79). Sosyal psikoloji alanındaki araştırmacılar yaşam kalitesini sosyal çevrenin kişide yansıyan tepkisi şeklinde tanımlamışlardır (Sapançalı, 2009, s.16). Yaşam kalitesinin psikolojik göstergeleri olarak; kişinin iş doyumunu, aile yaşamından aldığı doyum, çevresinden aldığı doyum, özel yaşamından aldığı doyum (Oktik, 2004, s.79) gibi bireyin kendi yaşam deneyimlerine gösterdiği tepkiler ile beceri ve öğrenme gibi değişkenler kullanılmıştır (Gülgün, 2014, s.30). Psikolojik iyilik hali, kişinin sübjektif yaşam kalitesi göstergelerini ifade eder ve bu göstergeler yaşam doyumunu, psikolojik etki ve duygusal iyilik hali olup yaşam deneyimlerinin sübjektif olarak değerlendirilmesi ile elde edilir (Erol, 2017, s.18). Birey, hedefleri ve beklentileri ile ilişkili olarak yaşantısında elde ettiklerini veya yaşadıklarını tatmin edici buluyorsa, diğer yaşam kalitesini etkileyen faktörlerden (sağlık, bedensel durum vb.) bir şikâyeti yoksa psikolojik olarak yaşam kalitesinin yüksek olduğu söylenebilir (Gülgün, 2014, s.31).

#### ***2.1.4.4. Sağlık ile ilgili göstergeler***

Dünya Sağlık Örgütü, sağlıkla ilgili yaşam kalitesi göstergelerini fiziksel sağlıkla ilişkilendirmiş ve enerji-yorgunluk, acı-rahatsızlık ve uyku-dinlenme olarak belirtmiştir (THE WHOQOL GROUP,1998, S.552). Fakat yaşam kalitesini sadece fiziksel sağlık değil; zihinsel ve ruhsal sağlık da etkilemektedir (Oktik, 2004, s.80). Sapançalı (2009), sağlık göstergelerini dört ana başlıkta toplamıştır:

- Bireyin algıladığı öznel sağlık
- Fiziksel sağlık (fiziksel fonksiyonlar, hastalık belirtileri, duyular)
- Ruhsal sağlık (duygusal sıkıntıların yokluğu, olumlu duygusal işlevler)
- Sosyal sağlık (aile ve arkadaşlık ilişkileri) (Sapançalı, 2009, s.112).

Sağlık eksenli yaşam kalitesi, sağlıkla doğrudan veya dolaylı şekilde ilişkili faktörleri içine alan bir kavramdır (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.141). Bireyin her durumda yürüme, koşma, merdiven çıkma, eğilme, doğrulma gibi fiziksel dayanıklılık isteyen aktiviteler ile günlük yaşam aktivitelerini, ayrıca öz bakımını yerine

getirebilmesi ve bunların yeterli düzeyde olması sağlıkla ilgili en önemli objektif yaşam kalitesi göstergeleridir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.142). Sapancalı'nın (2009, s.112) sınıflandırmasındaki öznel, ruhsal ve sosyal sağlık, yaşam kalitesinin subjektif göstergelerindendir.

#### **2.1.4.5. Çevresel göstergeler**

Dünya Sağlık Örgütü, çevresel göstergeleri; finansal kaynaklar, özgürlük ve fiziksel güvenlik, sağlık ve sosyal bakım merkezlerine erişebilirlik ve bunların kalitesi, konut çevresi, yeni bilgi ve beceriler kazanma olanakları, boş zamanı değerlendirmek için aktivite olanakları ve katılım, fiziksel çevre ve ulaşım olarak sıralamıştır (THE WHOQOL GROUP, 1998, s.552). Yaşam kalitesi çevrenin kalitesinden ayrı düşünülemez (Kabadayı, 2006, s.7). Çevre, fiziki ve sosyal çevre olarak iki ana başlık altında incelenebilir (Sapancalı, 2009, s.160). Veenhoven'ın (2010, s.607-608) yaptığı dörtlü yaşam kalitesi modeli Tablo 2.2'de gösterildiği gibidir. Veenhoven (2010, s.607-608), yaşam kalitesini iç ve dış kalite olarak sınıflandırmış; yaşanabilir çevrenin dış kalite, bireyin yaşama yeteneğini de iç kalite olarak belirtmiştir (Veenhoven, 2010, s.607-608). Bunların sonucunda da birey yaşamdan yararlanacak ve yaşamın değerini bilecektir (Kabadayı, 2006, s.8).

**Tablo 2.1** Veenhoven dörtlü yaşam kalitesi modeli (Veenhoven, 2010)

	<b>Dış kalite</b>	<b>İç kalite</b>
<b>Yaşam şansı</b>	Çevrenin yaşanabilirliği	Kişinin yaşama gücü
<b>Yaşam sonuçları</b>	Yaşam faydası	Yaşam tatmini

Liu, yaşam kalitesinin çevre değişkenlerini; hava, su, görsel ve gürültü kirliliği, katı atık, iklim, eğlence yerleri ve etkinlikleri olarak belirtmiştir (Liu, 1976, s.15 akt. Torlak ve Yavuzçehre, 2008, s.27).

Kişinin en temel ihtiyaçlarından biri olan konut, yaşanan konutun tipi ve özellikleri güvenli ve konforlu bir konutun önemli göstergelerindendir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016, s.143). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre çevrenin yaşanabilirliği, sadece fizyolojik ihtiyaçlara değil güvenlik, ait olma, saygı ve kendini



gerçekleştirme gereksinimlerine de cevap vermeli ve bireyin yaşadığı konut da bunları karşılar nitelikte olmalıdır (Sapançalı, 2009, s.156).

Bireyin kaliteli yaşayabilmesi sürdürülebilir çevrede yaşaması ile yakından ilişkilidir. Çünkü bireyin yaşadığı çevredeki olumsuz koşullar sağlığını tehdit edecek ve bireyin yaşam kalitesini düşürecektir. Örneğin gürültü kirliliği, insan sağlığını olumsuz etkilemekte dolayısıyla yaşam kalitesini de olumsuz etkilemektedir (Sapançalı, 2010, s.172). Olumsuz çevre koşulları (trafik, gürültü ve hava kirliliği vd.) bireyin uykusuz ve stresli bir yaşam sürmesine ve bir süre sonra sağlık sorunları yaşamasına neden olmaktadır. Ayrıca bireyin sağlık masrafları nedeniyle artan harcamaları maddi durumunu etkilemektedir. Bireyin çevre koşullarının kötü olması hem sağlığını hem de maddi durumunu olumsuz etkileyerek yaşam kalitesini düşürmektedir.

#### **2.1.4.6. Çalışma yaşamı kalitesi**

Akar ve Üstüner (2017, s.160), çalışma yaşam kalitesinin; iş ve kariyer memnuniyeti, genel iyi olma hâli, işi kontrol edebilme, iş yaşamında stres, çalışma koşulları ve aile-iş yaşamı dengesi boyutları olduğunu belirtmiştir. Çalışma yaşamı kalitesi, farklı alanlarda araştırılmış bir kavramdır.

Yüksel, 2004 yılında vardiyalı ve vardiyasız çalışma şeklinin çalışma yaşam kalitesine etkisini belirlemek amacıyla Kırıkkale’de bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelere anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda vardiyalı ve vardiyasız çalışma sisteminin; kişisel gelişimin teşvik edilmesi, işin stres ve yükünün düzeyi, sahip olunan bilgi ve becerinin yapılan iş için yeterli olması değişkenlerinin çalışma yaşamını en fazla etkileyen faktörler olduğu tespit edilmiştir.

Turunç vd., 2010 yılında öğretim üyelerinin çalışma yaşamı kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, çalışma yaşamı kalitesini etkileyen beş değişken belirlemiştir. Bu değişkenler; işin potansiyeli fark etmeye olanak tanınması, işyerinde saygı görme, işin yaratıcılığı geliştirmeye yardımcı olması, işin yaratıcılık gerektirmesi ve işyerinde takdir edilme değişkenleridir. Araştırma sonucunda çalışma yaşamı kalitesinin iş stresini negatif yönde, iş tatminini ise pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

Afşar (2015) ise akademisyenlerin çalışma yaşamı kalitesini ölçmek amacıyla yaptığı çalışmada akademik unvan, maaş, iş güvencesi ve toplam çalışma süresi bakımından çalışma yaşamı kalitesinde anlamlı farklılıklar tespit etmiştir. Araştırmaya katılan Hacettepe Üniversitesi akademik personellerinin akademik hiyerarşilerine göre çalışma yaşamı kaliteleri de farklılık göstermiştir. Akademisyenlerin unvanları yükseldikçe maaş, iş güvencesi gibi etmenler de iyileşmekte ve buna bağlı olarak çalışma yaşamı kalitelerinde de yükselme görülmüştür. Çalışma yaşamı kalitesi, emek yoğun bir sektör olan turizm sektörü çalışanları açısından da araştırılmıştır.

Kandasamy ve Ancheri 2009 yılında otel çalışanlarının çalışma yaşamı kaliteleri beklentilerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapmışlardır. Mülakat, odak grup görüşmesi ve açık uçlu anketler ile toplanan veriler, içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Araştırmanın örneklemini, dört yıldızlı iki otel ve bir butik oteldeki mevcut çalışanlar ve stajyer öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda, iş güvenliğinin olmadığı, çalışma yaşamı kalitesinin diğer 7 boyutunun olduğu ve çalışma yaşamı kalitesinin öznel bir algı olduğu saptanmıştır.

Demir, 2011 yılında, Dalaman Havaalanı çalışanlarına çalışma yaşamı kalitesi algılarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ilişkisini belirlemek amacıyla yüz yüze görüşme tekniği ile bir anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda çalışma yaşamı kalitesi algısını etkileyen en büyük faktörün sosyal güvence, gizlilik ilkesi, hukuksal eşitlik gibi alt boyutları kapsayan iş güvenliği faktörü olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışma koşulları (adil yönetim, iş yükü, fiziksel koşullar, çalışma süresi vb.), ücret ve kazançlar (yeterli ücret, prim ve ikramiyeler vb.) ve kariyer olanakları (terfi olanakları, kadro beklentisi, kişisel gelişim vb.) da çalışma yaşamı kalitesi algısını etkileyen diğer faktörlerdir. İş güvenliği faktörü; iş görenin işte kalma niyeti ile pozitif, işe devamsızlık ile negatif ilişkilidir.

2012 yılında Kaya, otel işletmelerindeki iş görenlerin çalışma yaşamı kalitelerini etkileyen faktörlerin örgütsel bağlılık üzerine etkisini araştırmak amacı ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Örneklemini Muğla/Marmaris yöresindeki beş yıldızlı otel çalışanlarının oluşturduğu çalışmadaki veriler, anket tekniği ile elde edilmiştir. Araştırma sonucunda, teknolojik gelişmelerin iş görenlerin çalışma yaşamı kalitelerini olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Ayrıca fiziksel çalışma koşulları, çalışma saatleri, iş ve özel yaşam dengesi faktörlerinin çalışma yaşamı kalitesini etkileyen en önemli

unsurlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak iş görenlerin iş güvencesinin olmamasının örgüte bağlılığını azaltan bir unsur olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tuncer ve Yeşiltaş, 2013 yılında şehir otelleri ve sayfiye otelleri çalışanları arasında çalışma yaşamı kalitesinde farklılık olup olmadığını belirlemek amacı ile bir araştırma yapmışlardır. Araştırmanın rneklemine, Ankara ve Antalya'daki beş yıldıızlı otel çalışanları oluşturmuştur. Araştırmada, hem nitel hem nicel yöntem ile veriler toplanmıştır. 8 adet yarı yapılandırılmış sorudan oluşan görüşme formu ile toplanan nitel veriler, betimsel analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Anket tekniği ile toplanan nicel veriler ise SPSS programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, şehir otellerinin daha sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarına sahip olduğu saptanmıştır. Hem sayfiye hem şehir oteli çalışanlarının ücretlendirme politikalarından memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak şehir oteli çalışanlarının sayfiye oteli çalışanlarına göre ücretlendirmeyi daha adil ve yeterli buldukları sonucuna ulaşılmıştır.

2015 yılında seyahat acentesi çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi algıları ve bunun iş memnuniyeti ve örgüte bağlılığı araştırılmıştır. Araştırma sonucunda ücret tatmin düzeyinin işe bağlılığı etkilememesi şaşırtıcı bulunmuştur. İşin kendisi için şans olduğunu düşünme, işi ilginç bulma gibi içsel faktörler ve yöneticilerin adil davranması, toplantıların verimli geçmesi, bölümün verimli çalışması gibi etkenlerin hem çalışma yaşamı kalitesini hem de örgüt bağlılığını etkilediği belirlenmiştir (Türkay, 2015).

İnsanlar varoluşlarından beri çeşitli sebeplerle seyahat etmişlerdir. Bu seyahatler kimi zaman hayatta kalmak için kimi zaman da eğlence, iş, akraba ziyareti gibi sebeplerle gerçekleşmiştir. Seyahat ettikleri bölgeye yabancı olan, o çevreyi bilmeyen insanlar; kendilerine rehberlik edecek insanlara ihtiyaç duymuşlardır. Bu durum da rehberliği kavramını ortaya çıkarmıştır. 22 Haziran 2012'de Resmî Gazete 'de yayınlanan turist rehberliği meslek kanunu ile de turist rehberliği, bir meslek olarak tanınmıştır.

## **2.2. Turist Rehberliği**

Çalışmanın bu kısmında turist rehberliği mesleğinin tarihçesine, turist rehberlerinin görevlerine, turizm sektöründe rehberlerin yeri ve önemine, turist rehberliği eğitimine, rehberlik mesleğinin özelliklerine, turizm sektöründe rehberlerin karşılaştıkları sorunlara ve turist rehberlerinin yaşam kaliteleri anlatılmıştır.

### **2.2.1. Turist rehberliğinin tarihsel gelişimi**

Yazılı tarihe göre turist rehberliğinin tarihi antik çağlara kadar uzanmaktadır. Dünyada olduğu gibi Osmanlı döneminde de rehberlik işi bilgili kişilerce yapılmış zamanla turist rehberliğinin farklı kişilerce yapıldığı bilinmektedir. Turist rehberliğinin ne olduğunun tam olarak oturması ile beraber bu meslek, belirli bir eğitime şart koşulmuştur.

#### **2.2.1.1. Dünyada turist rehberliğinin tarihsel gelişimi**

Eski dönemlerden beri insanlar seyahat etseler de eski çağlardaki bu seyahatleri boş zaman faaliyeti olarak değerlendirmek pek mümkün değildir (Arslantürk, 2016, s.188). Ancak o dönemlerde bile rehberlerin varlığından söz etmek mümkündür.

Yazılı kaynaklarda geçen ilk rehberler, antik çağlardaki Mısırlı rahiplerdir (Ahipaşaoğlu, 2006, s.5). M.S. 130 yılında Romalı ziyaretçilere Mısır ziyaretlerinde Mısırlı rahipler rehberlik etmişlerdir (Çolakoğlu vd., 2014, s.130). M.S. 600 yılında Büyük İskender'in Anadolu seferinde Likyalı rehberlerin olduğu kayıtlara geçmiştir (Çolakoğlu vd., 2014, s.130). Anadolu'da yaşayıp büyüyen tarihçi ve coğrafyacı Herodot diğer bir deyişle 'tarihin babası', gezdiği yerlerin kültürlerini öğrenip aktaran ilk tercüman rehberlerden biridir (Ahipaşaoğlu, 2006, s.5; Çolakoğlu vd., 2014, s.130).

Cohen'e göre modern turist rehberliği, 17. Ve 18. Yüzyıllarda Grand Tour ile başlamıştır (Cohen 1985, s.6). Bu turlar, genellikle eğitim kurumları tarafından düzenlenen ve uzman rehberler tarafından yürütülen turlardır (Morse, 1997, s.259). Modern anlamda seyahat endüstrisinin kurucusu kabul edilen Thomas Cook, düzenlediği bu turlar sayesinde organize tur kavramını ortaya çıkarmış ve bu sayede modern turist rehberliği hizmeti verilmeye başlanmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006, s.14).

Sanayi Devrimi ile beraber çalışma koşullarının iyileşmesi, boş zamanın artması; turizm faaliyetlerini artırmıştır. Burjuva sınıfının ortaya çıkması ile beraber küçük çaplı geziler artmıştır (Çolakoğlu vd., 2014, s.131). 20. Yüzyılda ulaşım, konaklama ve diğer hizmetlerde konfor ve hızın artması, fiyatın ucuzlaması ile beraber Grand Tour'lar herkes için yapılabilir olmuştur (Ahipaşaoğlu, 2006, s.15).

### ***2.2.1.2. Türkiye’de turist rehberliğinin tarihsel gelişimi***

Osmanlı döneminde, Orient Express ile gelişen turizm hareketlerine paralel olarak rehberlik hizmetleri de gelişmiştir (Çolakoğlu vd., 2014, s.132). O dönemde rehberlik hizmetini, levantenler veya iyi derecede yabancı dil bilen azınlıklar vermekte idi (Çolakoğlu vd., 2014, s.133). Bu kişiler hiçbir eğitim görmemiş, kulaktan dolma bilgilerle, kendi gözlemleriyle ziyaretçilere tercümanlık yapan, günlük kazanç elde etmeyi amaçlayan rehberlerdi (Ahipaşaoğlu, 2006, s.18).

Türkiye’de 1890 yılına kadar turist tercümanlığı ve turist rehberliği gibi bir kavram kullanılmamıştır (Çimrin, 1995, s.10). Tercüman rehberlik eden azınlıkların, o dönemde artan ulusçuluk akımının da etkisiyle, ziyaretçilerde Osmanlı’nın barbar, azınlıkları korumayan, azınlıklara eziyet eden bir ülke imajı oluşmasına yönelik anlatımlar yapması böyle bir düzenlemeyi zorunlu kılmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006, s.18-19). İlk kez 29 Ekim 1890 yılında ‘Tercüman Rehberlik Nizamnamesi’ ile bir düzenleme yapılmış fakat uygulamanın kontrolü başarılı şekilde yapılmamıştır (Çimrin, 1995, s.11-12).

1925 yılında yayımlanan 2730 sayılı Kararname ile tercüman rehberlere, belge almak zorunlu hale getirilmiştir (Çimrin, 1995, s.12). Ancak belediyeler bu işi yeteri kadar önemsemediği için yine bir sonuç elde edilememiştir (Çimrin, 1995, s.13). Bu başarısızlıklardan sonra 1935 yılında tercüman rehber kursları açılmış ve 53 kişi bu kurslardan mezun olmuştur (Çimrin, 1995, s.14). 1950 yılına kadar tercüman rehberler ‘dilmaç’ olarak anılmıştır (Çimrin, 1995, s.14).

1951 yılına gelindiğinde Türkiye Milli Talebe Federasyonu (TMTF) tümü üniversite öğrencilerinden oluşan kurslar açmış ve başarılı rehberler yetişmiştir (Çimrin, 1995, s.16). İlk kez 3 Eylül 1971 yılında Resmî Gazete ’de yayınlanan ‘Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği’, değiştirilerek 21 Mart 1974’te ‘Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’ adını almıştır (Çimrin, 1995, s.16). Turist rehberliğini konu alan ilk yönetmelik bu yönetmeliktir ve 2005 yılına kadar çeşitli aralıklarla değişime uğramıştır (Çolakoğlu vd., 2014, s.139). 7 Haziran 2012 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi’nde (TBMM) kabul edilen ‘Turist Rehberliği Meslek Kanunu’ ise, 22 Haziran 2012 yılında Resmî Gazete’ de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir (Çolakoğlu vd., 2014, s.139).

## 2.2.2. Turist rehberlerinin görevleri

Rehberin en önemli görevi turisti doğru bir şekilde bilgilendirmektir. Rehber, turiste destinasyonun tarihi, kültürü, coğrafyası gibi konularda bilgi vermekle yükümlüdür (Güzel, 2007, s.31). Turist rehberi, turisti bilgilendirirken çoğunlukla öğretmen görevi üstlenmektedir.

Rehberin görevleri turisti bilgilendirmekle sınırlı değildir. Grubunun beklentilerini koşullar elverdiği ölçüde yerine getirmek, onları mutlu etmek ve memnun ayrılmalarını sağlamak rehberin temel görevlerindedir (Köroğlu, 2011, s.223).

Rehber, turistlere liderlik etmekle de yükümlüdür. Rehber, turistin destinasyonu güvenli bir şekilde ziyaret etmesini sağlamalıdır (Cohen vd., 2002, s.920). Bu liderlik görevi Cohen' in (1985) yol göstericilik rolü ile uyumlu şekilde yürütülmeli; bir lider olarak turiste katı davranılmamalıdır.

Arabulucu ve kültür elçisi görevleri, turist rehberlerinin bir destinasyonu ziyaret eden turistlerin deneyimini arttırmada ve destinasyonu, kültürünü anlamasında hayati bir rol oynayan yorumlayıcı yönlerini ifade etmektedir (Ap ve Wong, 2001, s.552). Rehberliğin farklı yaklaşımlarının ortak noktası, rehberlerin arabuluculuk faaliyetlerine vurgu yapmaktır: ev sahipleri ve konuklar arasındaki arabuluculuk, tur operatörü / seyahat acentesi ve turistler arasındaki arabuluculuk, tur lideri ve gruptaki diğer turistler arasındaki arabuluculuk, otel sektörü ve turist arasındaki arabuluculuk (Dahles, 2002, s.784).

Ekstra tur satışı, hediyelik eşya, eğlence faaliyetleri gibi konularda turist rehberi satış ve pazarlama açısından büyük önem taşımaktadır. Rehber, alış-veriş yeri, turistin motivasyonunu sağlama ve turistin harcamasını etkileme açısından etkilidir (Temizkan, 2010, s.43).

Uluslararası Tur Yöneticileri Birliği'ne göre bir turist rehberinin görevi; tur katılımcılarına ya da bireysel ziyaretçilere, ziyaret edilen destinasyonda rehberlik yapmak; ziyaretçilerin tercih ettikleri dilde kültürel ve doğal mirası ve çevreyi yorumsal ve eğlenceli bir biçimde anlatmaktır (Köroğlu, 2011, s.235).

### **2.2.3. Turist rehberlerinin turizm sektöründeki yeri ve önemi**

Müşteri memnuniyetini sağlama sorumluluğu büyük ölçüde, turun tüm süresi boyunca, turistler ile sürekli ve yoğun iletişim halinde olan tur rehberine aittir (Geva ve Goldman, 1991, s.178). Özellikle kültürel mirasa dayalı turizm deneyimi, belirli bir bilgi birimi ve yüksek standartta bir turist rehberliği hizmeti gerektirmektedir (Dahles, 2002, s.783). Araştırmalar, rehberlerin; kültür turizminde mekânı seçme, yorumlama ve canlandırma görevleri açısından çok önemli olduğunu göstermiştir (Dahles, 2002, s.784). Turizm endüstrisinde, destinasyonun belirli yerlerini hızla gezmenin en bilinen yollarından biri, rehberli tura katılarak yapılır (Zerva ve Nijkamp, 2016, s.42).

Turizm sektöründe turiste hizmet veren birçok işletme vardır. Bunlardan en önemlisi; paket turu düzenleyen seyahat acentesidir. Seyahat acentesinin paket tur kapsamındaki bütün hizmetleri eyleme dönüştüğünde bütün yetki ve sorumluluk turist rehberindedir (Akköz, 2015, s.33). Turist rehberleri, turun başından sonuna kadar yürüttükleri için acentenin pazarlama ve yönetimle ilgili sorunlarını daha kolay saptayabilmekte ve acenteyi bilgilendirmektedirler (Türkmen, 2016, s.10).

Bunların dışında konaklama işletmesi, yiyecek-içecek işletmesi, hediyelik eşya mağazaları gibi turizmde hizmet veren işletmelerde turist rehberi önemli görevler üstlenmektedir. Turist, konaklama işletmesinde herhangi bir sorun yaşadığında ilk etapta rehberine bu sorunu dile getirmektedir. Rehber, konaklama işletmesi ve turist arasında arabuluculuk görevi ile sorunu çözmeye çalışmaktadır. Bu durum, yiyecek-içecek işletmeleri için de aynı şekilde gerçekleşmektedir. Turistin hediyelik eşya alacağı mağaza seçiminde de turist rehberi etkindir. Rehber ve turist arasında bir güven bağı olduğundan rehber, turisti hangi mağazaya yönlendirirse turist alışveriş tercihi öncelikle o mağaza yönünde olacaktır.

Turist rehberinin destinasyon imajı açısından da etkisi büyüktür. Rehberin, turiste yarattığı izlenim turist in önyargılarını yıkmasına yardımcı olmaktadır. Turist rehberi, destinasyon için iyi bir etki oluşturursa turist in tavsiye etme oranı ve tekrar tercih etme niyeti artacaktır.

#### 2.2.4. Turist rehberlerinin eğitimi

Bütün meslek dallarında olduğu gibi turist rehberliği alanında da eğitimli olmak gerekmektedir. İlk başlarda bu eğitim Turizm Bakanlığı'nca açılan kurslarda verilmekteydi (Ahipaşaoğlu, 2006, s.35). 1970'li yıllardan itibaren üniversite düzeyinde verilen turizm eğitimi, 1990'lı yıllardan itibaren branşlara ayrılmıştır (Çolakoğlu vd., 2014, s.188).

Temel olarak, Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı kursları, meslek yüksekokullarının verdiği iki yıllık eğitim ve turizm fakültelerinde verilen dört yıllık eğitim olmak üzere üç çeşit rehberlik eğitim sistemi mevcuttur (Arslantürk ve Altunöz, 2012, s.832). Bakanlık tarafından yedi aylık eğitim, 2005 yılında çıkarılan yönetmeliğe kadar ulusal ve bölgesel olmak üzere iki düzeyde gerçekleştirilmiştir (Arslantürk ve Altunöz, 2012, s.832; Çolakoğlu vd., 2014, s.191). 2012 yılında yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile bu kurslar, sertifika programı olarak değiştirilmiştir (Çolakoğlu vd., 2014, s.191). Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 9. Maddesinde bu sertifika programlarındaki dersler şu şekildedir:

- Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,
- Meslek etiği ve meslek dersi,
- Türkiye'nin tarihi ve turizm coğrafyası,
- Genel Türk tarihi ve kültürü,
- Türk dili ve edebiyatı,
- Arkeoloji,
- Mitoloji,
- Sanat tarihi, ikonografi,
- Dinler tarihi,
- Genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi, turist sağlığı,
- İletişim becerileri,
- Anadolu medeniyetleri tarihi,
- Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,
- Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi,
- Turizm sosyolojisi,
- Müzecilik (<http://teftis.kulturturizm.gov.tr> E.T. 18.03.2018)



Sertifika programı kapsamında, bölgesel düzeyde bu dersler bölge başına 150 saat, ülkesel düzeyde 700 saattir (<http://teftis.kulturturizm.gov.tr> E.T. 18.03.2018). Rehber olabilmek için sadece bu dersleri başarıyla geçmek yeterli olmamakta, 45 günlük uygulamalı Türkiye gezisine de katılmak ve dil barajını geçmek gerekmektedir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı acil ihtiyaç duyduğu rehber ihtiyacını karşıladıktan sonra daha kaliteli rehberler yetiştirmek için örgün eğitime geçilmiştir (Köroğlu, 2011, s.245). Bu eğitim üniversiteler ve meslek yüksekokulları tarafından verilmektedir. Üniversitelerde turist rehberliği eğitimi alanlar, derslerin %75'ini başarmış olması şartıyla mezuniyet öncesinde de uygulama gezisine katılabilme imkânına sahiptirler (Çolakoğlu vd., 2014, s.191). Eğitimini ister yaygın ister örgün olarak gören rehber adayları, çalışma kartı alabilmek için dil barajını geçmek ve uygulama gezisine katılmak zorundadırlar.

### **2.2.5. Turist rehberliği mesleğinin özellikleri**

Profesyonel turist rehberliği mesleği kendine has özellikleri nedeniyle yoğun bir bilgi birikimine sahip olmayı gerektirmektedir (Temizkan, 2010, s.68). Turist rehberliğinde diğer mesleklerden farklı olarak herhangi bir seyahat acentesine bağlı olarak tam zamanlı çalışma zorunluluğu yoktur (Arslantürk, 2016, s.192). Her ne kadar 2012 yılında yürürlüğe giren 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek kanunu ve sonrasında yayınlanan ilgili yönetmelikle tam zamanlı çalışmak için yasal zemin hazırlansa da bununla ilgili tam bir veriye ulaşılmamıştır (Arslantürk, 2016, s.192).

Rehberlik, uzun süre ayakta kalmayı, düzensiz bir hayatı gerektiren bir meslektir. Rehberler; tur esnasında, otobüste sürekli hareket halindedirler. Ayrıca çalışma saatleri belli değildir, buna bağlı olarak uyukuları da düzensizdir (Temizkan, 2010, s.70). Rehberliğin fiziksel güce dayalı olması, genellikle gençler tarafından tercih edilen bir meslek haline getirmiştir (Ahipaşaoğlu, 2006, s.145; Köroğlu, 2011, s.252). Meslekteki ana ödemeler dışında bahşış ve komisyonlar sayesinde rehberlik, maddi anlamda büyük ölçüde tatmin edici olabilmektedir (Temizkan, 2010, s. 68). Bu durum da Köroğlu'na göre gençlerin rehberlik mesleğini seçme nedenlerinden bir diğeridir (Köroğlu, 2011, s.252).

Rehberlik mesleği dış faktörlere bağlı olan bir meslektir (Ahipaşaoğlu, 2006, s.148). Turizm çok geniş bir ürün yelpazesine sahip olduğu için tur sırasında yaşanan en

ufak bir aksilik rehberin işini aksatabilir. Rehberler ne kadar bilgili, yetenekli olursa olsunlar bu aksilikler her zaman ihtimal dâhilindedir (Ahipaşaoğlu, 2006, s.148). Bu ihtimal her zaman göz önünde bulundurulmalı ve rehberin her zaman bir B planı olmalıdır. Dış faktörler; yöre halkı, otobüs şoförü, doğal afetler, ülkedeki olumsuzluklar olarak sıralanabilir.

Rehberler, sürekli kendilerini yenilemek zorundadırlar (Ahipaşaoğlu, 2006, s.148). Rehber, bilgilerini sürekli güncellemelidir. Örneğin; bir müze veya ören yerindeki yenileme çalışmalarından, çalışma saatlerinden habersiz olan bir rehber turiste hayal kırıklığı yaratacaktır. Özellikle kültür turlarının ana damarlarından birisi olan rehberin güncel olmayan bilgileri turiste aktarması beklenemez. Çünkü her geçen gün yeni bir kazı çalışması başlamakta, her geçen gün eski kalıntılar ortaya çıkmaktadır. Bunlardan habersiz olan bir rehber, turisti doğru bilgilendirmeyecek veya eksik bilgilendirecektir.

Bunların dışında rehberlikte emeklilik yoktur veya çok geç olmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2006, s.149; Temizkan, 2010, s.69). Bu sebeple rehberler ya bireysel sigorta yaptırarak ya da sürekliliği olan başka bir iş koluna geçerek bu sorunu çözmektedirler (Temizkan, 2010, s.69).

Her ne kadar alternatif turizm türleri ile turizmin mevsimsellik özelliği yok edilmeye çalışılsa da turizm sektörünün elemanı olan turist rehberleri çoğunlukla mevsimlik çalışmaktadırlar (Ahipaşaoğlu, 2006, s.146; Temizkan, 2010, s.69; Köroğlu, 2011, s.255).

#### **2.2.6. Turist rehberlerinin turizm sektöründe yaşadıkları sorunlar**

Batman, 2003 yılında yoğun turistik bölgelerde faaliyet gösteren 240 rehber, rehberlerin mesleki sorunlarını belirlemeye yönelik bir anket uygulamıştır. Araştırma sonuçlarına göre rehberlerin yarısından çoğu (%61,3) taban ücreti yeterli görmemektedir. Ayrıca katılımcıların %31,7'si mesleğin en büyük sorunlarından birisi olan kaçak rehberlerin çözümünün etkin bir denetim mekanizması olduğunu belirtmiştir. Rehberlerin acente ile yaşadığı sorunlar; maddi sorunlar, mesleğin ciddiye alınmaması ve yasal haklar şeklinde sıralanmıştır. Turist rehberlerinin tur sırasında karşılaştıkları sorunlar; satıcıların turistleri rahatsız etmesi, kültür seviyesi düşük turist gruplarıyla iletişim ve tur programının tam olarak icra edilememesidir. Rehberler,

otellerde personelin nicel/nitel eksikliği ve vaat edilen niteliklerin olmaması sorunlarıyla karşılaşmaktadırlar. Müze ve ören yerinde karşılaşılan sorunlar; niteliksiz personel, giriş ücretleri, temizlik, açılış ve kapanış saatleri olarak belirtilmiştir. Niteliksiz şoförler, bakımsız ve eski araçlar rehberlerin ulaştırma işletmeleriyle yaşadığı sıkıntılardır. Ayrıca rehberlerin %44,6'sı çıkılan uzun süreli turların ailevi ilişkilerini olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir.

Akbulut (2006), Ege Bölgesi'ndeki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirlemeye yönelik bir yüksek lisans tezi gerçekleştirmiştir. İzmir Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı olan ve Marmaris Rehberler Derneği'ne üye olan 225 turist rehberinden anket yöntemi ile toplanılan veriler sonucunda; ankete katılan rehberlerin %55,2'lik kısmı mesleki sorunlarla karşılaştığını belirtmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; rehberlerin seyahat acenteleriyle yaşadıkların en büyük sorun rehberliğin ciddiye alınmamasıdır. Rehberlerin tur sırasında gruplarla yaşadıkları en büyük sorun ise, tur programına ve kurallara uyulmamasıdır. Bunların dışında rehberler; konaklama işletmelerinde otel çalışanlarından kaynaklı sorunlarla, müze ve ören yerlerinin hafta sonları kapalı olması sorunuyla, konforsuz ve bakımsız araçların yarattığı sorunlarla en fazla oranda karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca rehberlerin %69,5'lik kısmının rehberlik mesleğinin aile ilişkilerini olumsuz etkilediğini belirtmiştir.

Karamustafa ve Çeşmeci 2006 yılında turist rehberlerinin tur esnasında karşılaştıkları yönetsel sorunları belirlemeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. 2003 yılında hizmet içi eğitim seminerlerine katılan rehberlere anket uygulamışlardır. Araştırma sonuçları planlama, örgütleme, yöneltme ve etkileme, koordinasyon ve kontrol sorunları olarak ayrılmıştır. Acentelerin tura çıkacak gruptaki özel sorun, istek, tercihleri olan kişi veya kişiler hakkında bilgi vermedeki yetersizliği rehberin planlama yapmasını zorlaştırmaktadır. Ayrıca rehberlerin, turdan önce gidilecek bölgedeki hijyen, sanitasyon ve sağlık koşulları ile ilgili bilgileri bulmakta zorlanması plan yapmasını zorlaştırmaktadır. Rehberlerin, örgütlemeye yaşadığı en büyük sorun turist rehberinin, şoför ve muavinin görev ve sorumlulukları hakkında turiste çok sık bilgi verilmemesidir. Turist rehberlerinin grup üyelerini birbirine kaynaştırmada zorlanması yöneltme ve etkileme konusunda yaşadığı bir sorundur. Koordinasyon anlamında rehberler en çok konaklama işletmeleri ile sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Güzel ve arkadaşları 2014 yılında turist rehberlerinin mesleki engellerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. Kolayda örnekleme yöntemi ile turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Anket sonuçlarına göre, rehberlerin en büyük sorunu kaçak rehberlerin varlığıdır. Bunu takip eden sorunlar; acentelerin taban ücretin altında fiyat sunması, rehberliğin devlet tarafından desteklenmemesi, mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi, genç rehberlere düşük ücret verilmek istenmesi, meslek yasasının meslek haklarını yeterince korumaması, turizmde etik dışı öğelerin bulunması, ulaşımdaki aksamalar, acentelerin rehberi satış odaklı çalışmaya zorlaması gibi sorunlardır.

### **2.2.7. Turist rehberlerinin yaşam kaliteleri**

Min (2013), rehberlerin duygusal zekâları, iş streslerinin yaşam kaliteleri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla 484 rehberle Dünya Sağlık Örgütü'nün yaşam kalitesi ölçeğinin Tayvan versiyonunu uygulamıştır. Araştırma sonucuna göre rehberlerin iş stresleri, duygusal zekâları ve yaşam kaliteleri ile ters orantılıdır. İş stresini daha az yaşayan rehberlerin yaşam kalitelerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna karşılık rehberlerin duygusal zekâları ve yaşam kaliteleri arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı ortaya çıkmıştır.

Meged (2017), 3 Avrupa ülkesindeki (Danimarka, Fransa, İtalya) turist rehberlerinin, rehberlik mesleğini neden ve nasıl yaptıklarını anlamak ve farklı yapısal düzenlemelerin bir fark yaratıp yaratmadığını görmek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu amaç doğrultusunda; 20 rehber ile 1-2 saat süren görüşmeler yapılmış ve örneklem cinsiyet, iş tecrübesi ve rehberliği asıl veya ek iş olarak yapma durumuna göre gruplandırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, rehberler maddi kazanç ve kariyer için değil içsel motivasyonları ile bu mesleği yapmaktadır. Rehberlik mesleğini asıl meslek olarak yapanlarda; ses tellerinin zarar görmesi gibi ciddi fiziksel hasar oluşmakta ve yoğun stres altındadırlar. Rehberliği ikinci iş olarak yapanlar tur seçerken asıl mesleği rehberlik olanlar tur seçmemektedir. Ayrıca rehberlik psikolojik olarak da iyi hissetmek için meslektaşlarıyla bir ağa bağlıdırlar. Piyasa için arabulucu görevi gören rehberlerin işverenin baskılarına karşı savunmasız oldukları ortaya çıkmıştır.

### 3.YÖNTEM

#### 3.1. Araştırma Deseni

Araştırmada fenomenoloji (olgu bilim) deseni benimsenmiştir. Fenomenoloji deseni, farkında olduğumuz ancak derinlemesine ve detaylı bir anlayışa sahip olmadığımız olgulara odaklanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.69). Fenomenolojik araştırmada, fenomene ilişkin deneyimler sorgulanarak deneyimin özüne ulaşılmaya çalışılır (Ersoy, 2017, s.85). Bu araştırmanın fenomeni ise turist rehberlerinin yaşam kalitesi algılarıdır. Fenomenoloji araştırmalarında veri kaynakları araştırmanın odaklandığı olguyu yaşayan ve bunu dışa vurabilecek birey veya gruplardır; başlıca veri toplama aracı görüşmedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 71). Bu araştırmadaki veriler, yarı yapılandırılmış soru formu kullanılarak görüşme yöntemi ile elde edilmiştir. Katılımcılar ise, maksimum çeşitlilik örnekleme ile belirlenen 35 eylemli turist rehberidir.

Fenomenoloji araştırmalarındaki veri analizi, yaşantıları ve anlamları ortaya çıkarmaya yönelik olduğu için yapılan içerik analizinde verinin kavramsallaştırılması ve olguyu tanımlayabilecek temaların ortaya çıkarılması çabası vardır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.72). Bu araştırmadaki veri analizinde temalar ve alt temalar; literatüre göre ortaya çıkarılmış, kodlar ise katılımcıların cevaplarının altında yatan gizli anlamlara göre şekillenmiştir.

Fenomenoloji araştırmaları; betimleyici ve yorumlayıcı fenomenoloji olmak üzere 2 farklı biçimde ele alınmıştır (Ersoy, 2017, s.88). Bu araştırmada yorumlayıcı fenomenoloji ve betimleyici yaklaşım uygulanmıştır. Fenomenlerin algıları sosyal çevreden etkilendiği, teori araştırmaya rehberlik ettiği ve görüşmelerde anlatılanların altındaki gizli anlamlara ulaşıldığı (Ersoy, 2017, s.92) için yorumlayıcı fenomenoloji yaklaşımının araştırmanın amacına hizmet edeceği düşünülmüştür. Betimleyici fenomenoloji, insanların bildikleri şeylerin neler olduğuna odaklanır, temel amacı insanların algı ve deneyimlerini betimlemektir (Ersoy, 2017, s. 88). Bu sebeple araştırma amacına uygun olarak betimleyici fenomenoloji yaklaşımı da benimsenmiştir.

Fenomenoloji araştırmalarında, sonuçlar betimsel bir anlatım ile sunulur, doğrudan alıntılara yer verilir ve ortaya çıkan tema ve örüntüler doğrultusunda bulgular açıklanır ve yorumlanır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.72). Bu araştırmadaki sonuçlar;

betimsel ve yorumlayıcı bir yaklaşım ile sunulmuş ve katılımcıların cevaplarına bulgular anlatılırken sıkça yer verilmiştir.

Araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama aracı, veri toplama tekniği ve verilerin analizi aşamaları aşağıda anlatılmıştır.

### **3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme**

Bu araştırmanın evrenini, Türkiye’de eylemli olarak çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, Türkiye’deki turist rehberleri odalarının bulunduğu (Adana, Ankara, Antalya, Aydın, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, İstanbul, İzmir, Muğla, Nevşehir, Şanlıurfa, Trabzon) illerde ikamet eden eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Ankara ili için yapılması planlanan görüşmeler, araştırmacı Eskişehir’de yaşadığı için Eskişehir ilinde ikamet eden eylemli turist rehberleri ile yapılmıştır. Ayrıca Antalya, Aydın, İzmir, Muğla illerinde yapılması planlanan görüşmeler, belirlenen tarihlerde müsait rehber bulunamadığı için telefon ile görüşmeler yapılmıştır.

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) verilerine göre Türkiye’de eylemli olarak çalışan 7362 tane turist rehberi vardır (<http://tureb.org.tr> E.T. 15.10.2018). Evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığı için kasti örnekleme yöntemi ile örneklem belirlenmiştir. Rehberlere kolay ulaşmak, yeteri kadar tecrübeli rehberlerden fikir almak, belirli bir yaşa sahip rehberlere ulaşabilmek gibi amaçlarla olasılığa dayalı olmayan örnekleme türlerinden amaçlı örnekleme yöntemlerinden birisi olan maksimum çeşitlilik örnekleme kullanılmıştır. Maksimum çeşitlilik örneklemesinde amaç, daha küçük bir örneklem oluşturmak ve bu örneklem için çalışılan probleme uygun olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.119). Bu amaçla, belirlenen illerde ikamet eden, referans aracılığı ile ulaşılan 35 eylemli turist rehberi ile görüşmeler yüz yüze ve telefonla görüşmeler yapılmıştır.

### **3.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı**

Yaşam kalitesini ölçmek için hazırlanmış olan anketler, bir hastalığa özgü yaşam kalitesini ölçmek için hazırlanmış anketler olduğu için araştırmanın amacına uygun derinlemesine bilgiler elde edilemeyeceği düşünülerek Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ)’nün belirlemiş olduğu yaşam kalitesi modeline (Tablo 1.2) ve Walton’un 1973 yılında

belirlemiş olduğu çalışma yaşamı kalitesi modeline (Tablo 1.3) göre bir görüşme formu hazırlanmıştır (EK-1).

Derinlemesine görüşme yönteminin geleneksel anketten farkı; katılımcı sayısının daha az görüşme süresinin daha fazla tutulması, daha fazla soru yöneltme imkânının olması, her detayın sorulabilmesi, neden ve nasıl sorularının yöneltilebilmesidir (Arıkan, 2011, s.65). Görüşmeler, 2018 yılının Mart ve Haziran ayları arasında araştırmacının belirlediği tarihlerde uygun olan ve görüşme yapmayı kabul eden rehberler ile yapılmıştır. Yapılan görüşmeler, katılımcının izni dâhilinde ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. En kısa görüşme 25 dakika, en uzun görüşme 85 dakika sürmüştür.

Görüşmelerde, yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme formu; Walton'ın 1973 yılında yapmış olduğu çalışmada belirtilen çalışma yaşamı kalitesi (Tablo 1.3) ve DSÖ' nün yaşam kalitesi modelinde (Tablo 1.2) yer alan temaları içeren sorulardan oluşmaktadır.

Nitel araştırmalarda geçerlik, araştırmacının araştırılan olguyu mümkün olduğunca yansız olarak ve olduğu şekliyle gözlemesi anlamına gelmektedir (Kirk ve Miller, 1986 akt. Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 269). Nitel bir yöntemle araştırılan olgu ve olay hakkında bütüncül bir resim oluşabilmesi için araştırmacı, elde ettiği verileri ve ulaştığı sonuçları doğrulamak için bazı ek yöntemler (çeşitleme, katılımcı teyidi, meslektaş teyidi, vb.) kullanmalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s. 269). Bu sebeple görüşme soruları için 4 akademisyen ve 1 eylemli turist rehberinden uzman görüşü alınmıştır. Akademisyenler aynı zamanda turist rehberliği deneyimi de olan kişilerden oluşmaktadır. Ayrıca sorular etik kurul kararı ile de onaylanmıştır (EK-3).

### **3.4. Verilerin Analizi**

Bu araştırmanın veri toplama ve deşifre işlemleri paralel olarak Mart 2018 ve Haziran 2018 ayları arasında yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınan nitel veriler, araştırmacı tarafından dikkatle dinlenmiş ve her bir katılımcı için bir numaralandırma yapılmıştır. Daha sonra bu veriler yazılı metne dönüştürülmüştür. Yazıya aktarılan metinler, önce birkaç defa araştırmacı tarafından okunup; Excel dosyası haline getirilmiştir. Excel dosyası halinde

veriler, Maxqda Analytics Pro 2018 programına yüklenmiştir. Maxqda programına yüklenen veriler yeniden okunarak tümevarım yaklaşımı ile kodlanmıştır.

Veri analizleri, Temmuz 2018 ve Ekim 2018 ayları arasında yapılmıştır. Verilerin analizinde, betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analiz 4 aşamada yapılmaktadır. Bu aşamalar şu şekildedir:

- 1. Betimsel analiz için bir çerçeve oluşturma:** Araştırma sorularından, araştırmanın kavramsal çerçevesinden ya da görüşmelerde yer alan boyutlardan yola çıkarak veri analizi için bir çerçeve oluşturulur (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.240). Bu araştırmanın veri analizlerinde; çalışma yaşamı kalitesini ölçmek için sorulan sorular 'Çalışma Koşulları' teması altında, yaşam kalitesini ölçmek için sorulan sorular ise 'Yaşam Kalitesi' teması altında toplanmıştır. Bu temalar, araştırmanın kavramsal çerçevesine göre belirlenmiştir. Alt temalar ve kodlar ise; hem kavramsal çerçeveye hem de görüşme sonuçlarına göre şekillenmiştir.
- 2. Tematik çerçeveye göre verilerin işlenmesi:** Bu aşamada, daha önce oluşturulan çerçeveye göre elde edilen veriler okunur ve düzenlenir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.240). Elde edilen veriler, dikkatle dinlenerek Word dosyası haline getirilmiş ve birkaç kez okunmuştur. Veriler, anlamlı ve mantıklı bir şekilde bir araya getirilmiş ve kodlamalar yapılmıştır.
- 3. Bulguların tanımlanması:** Son aşamada düzenlenen veriler tanımlanır ve gerekli yerlerde doğrudan alıntılara yer verilir (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.240). Kodlama işlemi yapılan veriler, anlaşılır bir şekilde, doğrudan konuşmacı cevaplarına yer vererek örneklendirilip aktarılmıştır.
- 4. Bulguların yorumlanması:** Tanımlanan bulguların açıklanması, ilişkilendirilmesi ve anlamlandırılması bu aşamada yapılır (Yıldırım ve Şimşek, 2016, s.240). Bu aşamada farklı olgular arasında karşılaştırmalar yapılmış, neden sonuç ilişkileri ile tanımlanan bulgular yorumlanmıştır.

#### **4.BULGULAR**

Tarihi, antik çağlara kadar uzanan turist rehberlerinin çalışma koşullarının yaşam kaliteleri üzerindeki yansımalarının belirlenmeye çalışıldığı bu çalışmada, eylemli turist



rehberleri ile derinlemesine görüşmeler yapılarak toplanan veriler analiz edilerek elde edilen bulgulara bu bölümde yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 4.1’de gösterildiği gibidir.

**Tablo 4.1** Katılımcıların demografik özellikleri

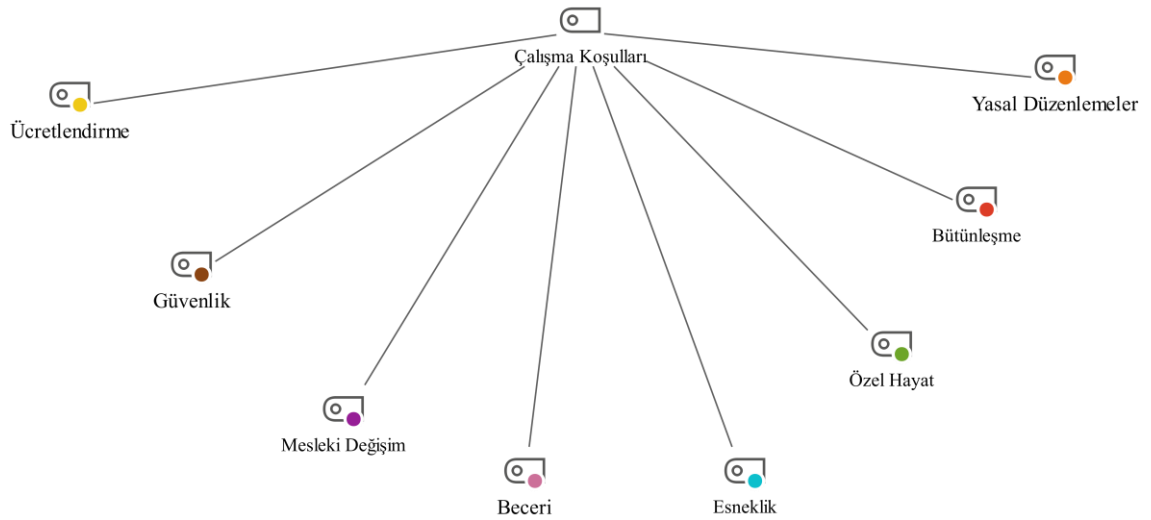
Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Medeni durum	Çalışma süresi	Çalışma kartı türü	Rehberlik yapma şekli	Yaşadıkları il
K1	Erkek	37	Evli	1 yıl	Bölgesel	Ek iş	Eskişehir
K2	Erkek	26	Bekâr	2 yıl	Bölgesel	Ek iş	Eskişehir
K3	Kadın	28	Evli	6 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Gaziantep
K4	Erkek	44	Evli	16 yıl	Bölgesel	Ek iş	Gaziantep
K5	Erkek	32	Evli	12 yıl	Ülkesel	Ek iş	Şanlıurfa
K6	Erkek	31	Evli	2 ay	Bölgesel	Asıl iş	Antalya
K7	Erkek	47	Evli	14 yıl	Ülkesel	Asıl iş	İzmir
K8	Erkek	30	Bekâr	2 yıl	Bölgesel	Asıl iş	Muğla
K9	Erkek	49	Evli	21 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Aydın
K10	Erkek	75	Evli	15 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Bursa
K11	Erkek	48	Evli	29 yıl	Ülkesel	Ek iş	Bursa
K12	Kadın	44	Evli	15 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Bursa
K13	Kadın	33	Bekâr	5 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Bursa
K14	Erkek	36	Bekâr	3 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Bursa
K15	Erkek	32	Evli	10 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Bursa
K16	Kadın	47	Bekâr	20 yıl	Ülkesel	Asıl iş	İstanbul
K17	Erkek	32	Evli	18 yıl	Ülkesel	Ek iş	İstanbul
K18	Kadın	58	Bekâr	18 yıl	Ülkesel	Asıl iş	İstanbul
K19	Erkek	62	Evli	40 yıl	Bölgesel	Ek iş	İstanbul
K20	Erkek	36	Evli	12 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Çanakkale
K21	Kadın	22	Bekâr	2 ay	Bölgesel	Asıl iş	Çanakkale
K22	Erkek	28	Bekâr	4 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Çanakkale
K23	Kadın	32	Evli	9 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Çanakkale
K24	Erkek	30	Evli	4 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Çanakkale
K25	Erkek	30	Bekâr	3 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Antalya
K26	Kadın	47	Evli	12 yıl	Ülkesel	Ek iş	Trabzon
K27	Erkek	54	Bekâr	15 yıl	Ülkesel	Ek iş	Trabzon
K28	Erkek	47	Evli	20 yıl	Bölgesel	Ek iş	Trabzon
K29	Erkek	34	Bekâr	12 yıl	Ülkesel	Ek iş	Trabzon
K30	Erkek	61	Evli	43 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Nevşehir
K31	Erkek	52	Bekâr	31 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Nevşehir
K32	Kadın	38	Bekâr	13 yıl	Ülkesel	Ek iş	Eskişehir
K33	Erkek	27	Bekâr	4 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Eskişehir
K34	Erkek	27	Bekâr	4 yıl	Ülkesel	Ek iş	Eskişehir
K35	Erkek	51	Bekâr	26 yıl	Ülkesel	Asıl iş	Adana

Tablo 4.1’de görüldüğü gibi katılımcıların %45,8’i bekâr, %54,2’si evlidir. Katılımcılardan; rehberliği asıl iş olarak yapanların sayısı %62,9, ek iş olarak yapanların sayısı ise %37,1’dir. Katılımcıların %25,8’i kadın, %74,2’si erkektir. Katılımcıların %42,9’u 40 yaş üzerinde %57,1’i ise 40 yaş altındadır.

#### 4.1. Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleğinin Çalışma Koşulları

Turist rehberleri ile yapılan derinlemesine görüşmeler sonucunda rehberlik mesleğinin çalışma koşulları teması altındaki alt temalar Tablo 4.2’de gösterildiği gibidir.

**Tablo 4.2** Türkiye’de turist rehberliği mesleğinin çalışma koşullarına ilişkin alt temalar

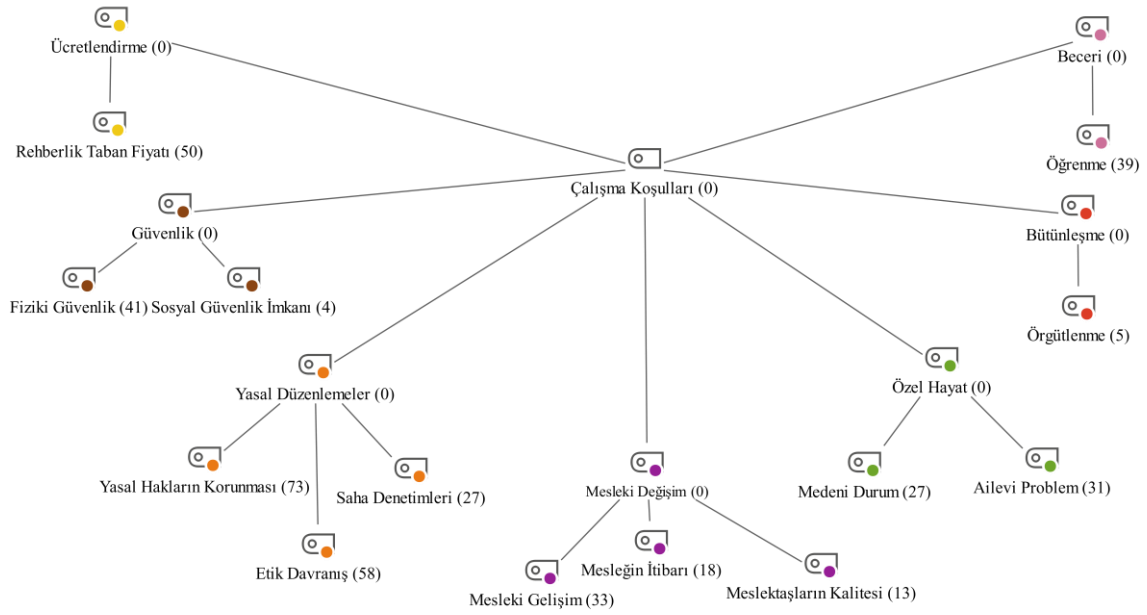


Rehberlerin çalışma koşulları Walton’ın (1973) çalışma yaşamı kalitesine göre belirlenmiştir. Bunlara ek olarak ‘*Esneklik*’ kodu tespit edilmiştir. Ayrıca Walton’ın (1973) çalışma yaşamı kalitesinde yer alan ‘*Sosyal İlişki*’ kriteri, ‘*Yaşam Kalitesi*’ teması altında anlatılmıştır. Çünkü Walton’ın (1973) modelinde yer alan ‘*Sosyal İlişki*’ kriterinin içerisindeki ‘işten gurur duymak’ alt kriteri ile DSÖ’nün yaşam kalitesi modelindeki ‘*Psikoloji*’ boyutu ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca Walton’ın (1973) modelinde ‘*Sosyal İlişki*’ boyutu altında yer alan ‘kurumsal imaj’ alt boyutu da benzerlik gösterdiği için bu çalışmada ‘*Çalışma Koşulları*’ teması altındaki ‘*Mesleki*

*Değişim*’ alt teması altında anlatılmıştır. Tablo 4.2’de yer alan kodlar ve sıklıkları aşağıda açıklanmıştır.

Katılımcıların *‘Ücretlendirme’, ‘Güvenlik’, ‘Mesleki Değişim’, ‘Beceri’, ‘Özel Hayat’, ‘Bütünleşme’, ‘Yasal Düzenlemeler’* konusunda vermiş oldukları cevaplar Tablo 4.3’te gösterilmiştir.

**Tablo 4.3** Türkiye’de turist rehberliği mesleğinin çalışma koşullarına ait kodlar ve sıklıkları



Katılımcılara taban ücretin yeterli ve adil olup olmadığı hakkında soru yöneltilmiş ve alınan cevaplar, *‘Ücretlendirme’* kodu altında toplanmıştır. Türkiye’deki turizm sektörünün mevsimsel özelliğinden dolayı yılın 12 ayı çalışma imkânlarının olmadığını belirten katılımcılar fiyat olarak taban ücreti yeterli bulmaktalar. Ancak sürekli çalışmadıkları ve yoğun sezondaki kazançları ile düşük sezonda da geçinmek zorunda oldukları için yıl bazındaki kazanç olarak yeterli ve adil olmadığını düşünmektedirler.

Araştırmaya katılan turist rehberlerine çalışma koşullarının fiziki ve sosyal güvenlik imkânları sorulmuştur ve alınan cevaplar, *‘Güvenlik’* kodu ile kodlanmıştır. Katılımcılar; araçta 3 ve 4 numaralı koltuk kendilerine ayrıldığında tur esnasında kendilerini ‘güvende’ hissettiklerini ifade etmişlerdir. Güvende hissetmedikleri

durumları ise; araçta hostes koltuğunda oturmak zorunda kalma, araçta ayakta anlatım yapma, yerel halkın turizme alışık olmaması ve otobüs şoförünün alkol alma ve uykusuz olması ihtimali olarak sıralamışlardır. Ayrıca katılımcılar; sosyal güvencelerinin, seyahat acentesi tarafından sadece tura çıktıkları gün için yatırıldığını veya kendilerini başka bir işte çalışıyor gibi göstererek sağlık güvencesi primlerini kendilerinin karşıladığını belirtmişlerdir. Bu durumdan dolayı sigorta primlerinin her ay düzenli olarak yatırılmadığını ve bir kaza veya hastalık durumunda sıkıntı çektiklerini belirtmişlerdir.

Katılımcıların yasal haklarının korunması konusundaki fikirleri '*Yasal Düzenlemeler*' kodu altında toplanmıştır. Turist rehberleri; kaçak rehberlik, taban ücret ve haksızlık karşısında arkalarında güçlü bir örgüt göremedikleri için yasal haklarının korunmadığını düşünmektedirler. Böyle düşünen katılımcılar kaçak rehberliğin hâlâ devam ediyor olmasını saha denetimlerinin zayıflığına ve meslek yasasında kaçak rehberlik yapanlara ilişkin caydırıcı bir ibare olmamasına bağlamaktadır. Bu konuda K13 şunları söylemiştir:

*'Evet, meslek yasamız var ama ben arkamızda güçlü bir dayanak göremiyorum. Yanımda kaçak bir şekilde anlatım yapanın görüntü veya ses kaydını alsam suçlu benim. Neden? Çünkü gizlilik ihlali yapıp izinsiz görüntü ve ses kaydı aldım. Sonra ortada delil olmuyor. Denetim yapanlara denetim esnasında bakın bu kaçak diyorum. Benden delil bekliyorlar. Sen kendi meslektaşının sözüne bile güvenmiyorsan kusura bakma benim de arkamdaki yasal dayanağa güvenim olmaz.'*

Turist rehberliği meslek yasası çıktıktan sonra; sözleşme yapma zorunluluğunun gelmesi, denetimlerin sıklaşması ve meslek yasasının olmasından dolayı katılımcılar yasal haklarının korunduğunu düşünmektedirler. Bu yasal dayanağın turist rehberlerini mutlu hissettirdiği ifade edilmiştir. Taban ücrete uymama, turisti doğru ve yeterli bilgilendirmeme ve maddiyatçı olma konularında turist rehberleri, meslektaşlarının etik olmadıklarını belirtmişlerdir. K13 bu konu ile ilgili şunları söylemiştir:

*'Aslında bizim sorunumuz sosyal güvence olmaması, emeklilik olmaması gibi konular değil. Bizim tek ve en önemli sorunumuz meslektaşlarımız. Örgütlenmeyi bilmediğimiz için örgütlenemiyoruz maalesef. Özellikle taban ücretin altında tura*

*çıkıma konusunda örgütlenebilsek bizim kazancımız sigortamızı yatırmaya da hayatımızı idame ettirmeye de yeter.'*

Özellikle Eskişehir ve Trabzon illerinde taban ücrete uyulduğu ve bu yüzden meslektaşlarının etik olduğunu belirten turist rehberleri de olmuştur.

Katılımcıların, turist rehberliği yaptıkları süre boyunca meslekteki ve meslektaşlarındaki değişimler için vermiş oldukları cevaplar, '*Mesleki Değişim*' kodu altında toplanmıştır. Meslek yasasının çıkmasını, tur otobüslerinin kalitesinin artmasını ve seyahat acentesi ile sözleşme yapma hakkının verilmesini meslekteki iyi yönlü gelişmeler olarak değerlendirmişlerdir. Öte yandan; çalışma ruhsatı almanın kolaylaşmasını, meslektaşların yabancı dil bilgisinin zayıflamasını ve turist rehberlerinin bilgisizce anlatım yapmalarını turist rehberliği mesleğindeki kötü yöndeki gelişim olarak belirtmişlerdir. Turist rehberliği çalışma ruhsatının kolaylaşmasından dolayı insanlarda 'Herkes turist rehberi olabilir' algısının oluştuğunu ve turist kalitesinin düşmesinden dolayı artık turist rehberliğini tam olarak icra edemedikleri sebepleri ile katılımcılar turist rehberliği mesleğinin itibarsızlaştığını belirtmişlerdir. Bu konuyu K10 ve K13 şu sözleri ile vurgulamışlardır:

*'Eskiden rehberler, hakikaten bir kültür elçisi idi; şimdiki papağandan ileri gidemeyen ve öğrendiğinin dışına çıkamayan cahil bir topluluk. (K10)'*

*'Biz artık turist rehberliği yapmıyoruz, 40 kişiye çobanlık yapıyoruz sadece. (K13)'*

Katılımcılara, turist rehberliği mesleğinin çalışma ve özel yaşam alanı arasındaki çizgiyi korumaya imkân tanıyıp tanımadığı sorulmuştur. Alınan cevaplar, '*Özel Hayat*' kodu altında toplanmıştır. Bekâr olan turist rehberleri, turist rehberliği mesleğinin icra edilmesinin bekârken daha kolay olduğunu düşünmektedirler. Bekâr olan turist rehberleri gibi evli rehberlerin de bir kısmı rehberlik mesleğinin, çalışma ve özel yaşam alanı sınırını korumaya imkân tanıdığını ve rehberlik mesleğinin özel hayatlarında problem yaratmadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca sürekli şehir dışında olma ve evliliğe adım atmak için fırsat bulamama nedenlerinden dolayı bekâr olduğunu belirten katılımcılar da olmuştur.

Katılımcıların birçoğu rehberlik mesleğinin çalışma ve özel yaşam alanı arasındaki sınırı korumaya elverişli olmadığını düşünmektedirler. Bunun sebeplerini ise; uzun süre şehir dışına tura çıkmanın ikili ilişkilerde kıskançlığa neden olması, evlendikten sonra sadece şehir turlarına çıkma ve günün her saatinde tura gitme ihtimallerinin olması şeklinde sıralamışlardır.

Katılımcıların örgütte sosyal bütünleşme konusundaki fikirleri, 'Bütünleşme' kodu altında toplanmıştır. Turist rehberleri; belli kuşaklar ve bazı turist rehberliği meslek odalarının birbirine bağlı olduğunu ve örgütlenebildiğini belirtmişlerdir. Katılımcılara göre; örgütlenmenin ne olduğunu bilmeme, birbirinin kuyusunu kazma peşinde olma ve her koyun kendi bacağından asılır düşüncelerinden dolayı da meslektaşlar birbirine bağlı değil ve örgütlenememektedirler. K28 bu konuyu şu sözlerle vurgulamıştır:

*'Hani hep deriz ya turist rehberliğinin liderlik rolü baskındır diye işte biz tam da bu sebepten örgütlenemiyoruz. Çünkü rehber olan herkes lider ve herkes en başta olmak istiyor.'*

Türkiye'de turist rehberliği mesleğinin bilgi ve becerileri kullanmaya ve geliştirmeye imkân tanıyıp tanımadığı sorgulanmıştır. Bu soru 'Beceri' kodu altında toplanmıştır. Sürekli yeni kazılar yapıp yeni bulgular bulunmasından dolayı tabiri caizse tarihin her bulguda yeniden yazıldığını düşünen katılımcılar; rehberlik mesleğinin kendilerine her gün yeni bir şey 'öğrettiğini' belirtmişlerdir. Bu konuyu K14 şu sözleri ile ifade etmiştir:

*'Hiçbir bilgi ilk yazıldığı gibi kalmaz; teknoloji geliştikçe bilgiler de gelişir ya da değişir. Biz Göbekli Tepe'yi bundan 10 yıl önce böyle anlatmazdık. Belki bundan 10 yıl sonra da şu an anlattığımız gibi anlatmayacağız.'*

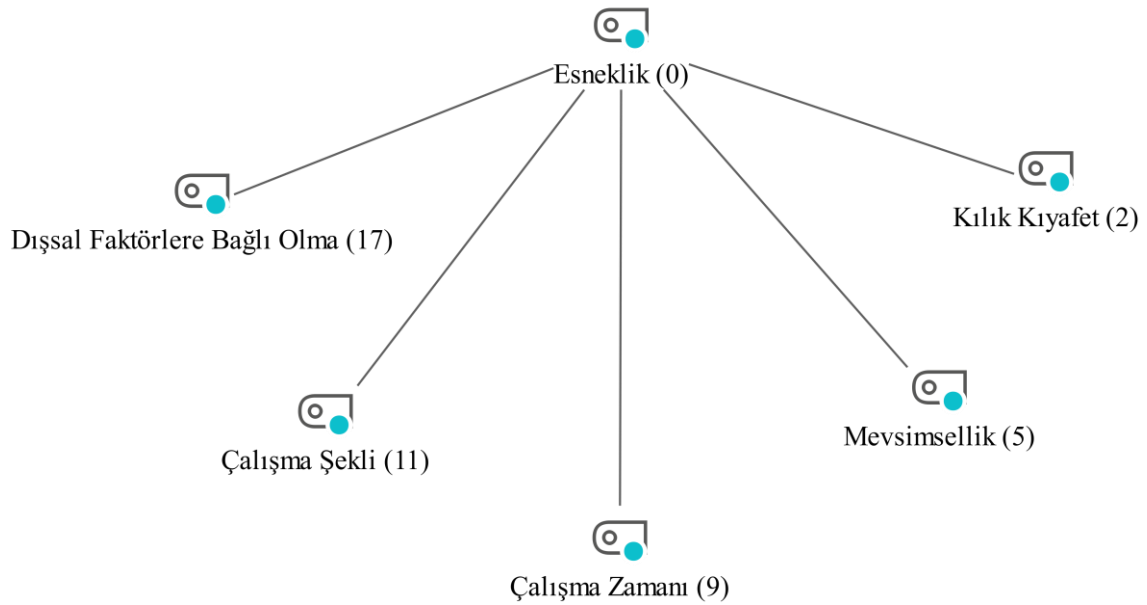
Yeni bilgiler ortaya çıktıkça daha çok okuduklarını ve misafirlerini daha iyi bilgilendirebilmek için sürekli araştırıp okuduklarını belirten turist rehberleri, bu mesleğin kendilerini çok fazla bilgilendirdiğini ve öğrendikçe mutlu olduklarını belirtmişlerdir. Bu konuyu K10 şu sözlerle vurgulamıştır:

*'Turist rehberliğinde bilgi konusu her zaman eksik bir bulmaca (puzzle) parçası gibidir. Her zaman eksik bilginiz vardır. Her şeyi biliyorum deseniz bile aslında varlığından bile haberdar olmadığımız bilgiler vardır.'*

Turist rehberliği mesleğinin katılımcılara; zaman yönetimi, insanları iyi analiz edebilme, sabırlı olma ve her yaş grubundan insana onunla aynı seviyede nasıl konuşulacağını öğrettiği belirtilmiştir.

Walton'ın (1973) çalışma yaşamı kalitesinde yer almayan ancak katılımcılar ile yapılan görüşmeler sonucunda, turist rehberliğinin çalışma koşullarını yansıtan 'Esneklik' kodunun olduğu tespit edilmiştir. Bu kod, Walton'ın (1973) modelinde yer almadığı için Tablo 4.4 'te arı bir şekilde gösterilmiş ve açıklanmıştır. Turist rehberlerinin 'Esneklik' kodu altındaki düşünceleri ve sıklıkları Tablo 4.4'te gösterildiği gibidir.

**Tablo 4.4** Türkiye'de turist rehberliğinin çalışma koşullarına ait kodlar ve sıklıkları



Katılımcılar; çalışma şartlarının seyahat acentesi ile yaptıkları sözleşmelere göre belirlendiğini dile getirmişlerdir. Ayrıca rehberlik mesleğinin; ekonomi, siyaset, uluslararası ilişkiler gibi durumlardan etkilendiği için dışsal faktörlere bağlı bir meslek olduğunu vurgulamışlardır. Bunun yanı sıra kamu personeli olarak çalışan kişilerin ve her sektördeki iş kolundan insanların rehberlik mesleğini, hafta sonunda veya resmî tatillerde ek iş olarak yapabildiğini belirten katılımcılar, çalışma şekline dolaylı olarak bu mesleği esnek bir meslek olarak nitelendirmişlerdir. Rehberliği asıl iş olarak yapmalar



bile, yıl boyu çalışma zorunluluklarının olmadığını ve çalışma saatlerinin düzensiz olduğunu belirten katılımcılar çalışma zamanı açısından turist rehberliği mesleğini esnek bir meslek olarak değerlendirmişlerdir. Ayrıca Türkiye’de turizmin mevsimsel olma özelliğinden dolayı rehberlik mesleğinin de mevsimsel olarak yapılan bir meslek olduğunu belirten katılımcılar da olmuştur. Bu mevsimsellikten en az maddi zararlar kurtulmak isteyen katılımcılar, düşük sezonda genellikle yurt dışı turlarına rehberlik ettiklerini belirtmişlerdir. Yıl boyu çalışma zorunluluklarının olmamasının yanı sıra kılık kıyafet konusunda net bir çerçevenin olmaması açılarından turist rehberliği mesleğinin ‘Esnek’ bir meslek olduğunu belirtmişlerdir. Bu konuda K12 şu sözleri dile getirmiştir:

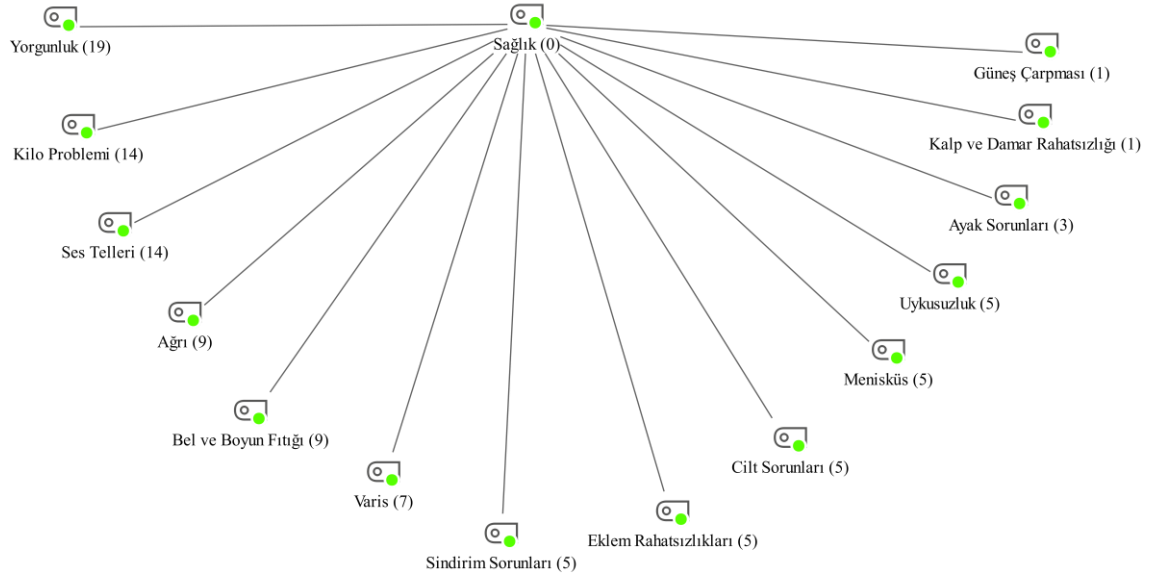
*‘Hem aileme hem işime aynı anda vakit ayırabilmek için rehberliği seçtim. Çünkü istemediğim zaman ya da çocuğumla evle ilgili bir işim olduğu zaman turu almama gibi bir lüksüm var. Rehberlik özellikle bir kadın için esneklik demektir. Tek sıkıntı düzenli olarak bir maaşımın olmaması olabilir. Ama aldığım ücret de tatmin edici düzeyde.’*  
(K12)

#### **4.2. Türkiye’de Turist Rehberlerinin Yaşam Kaliteleri**

Turist rehberleri, turizmin önemli yapıtaşlarından birisidir. Çünkü turist rehberleri; giyimi, konuşması, görgüsü, davranışları ile turist üzerinde ülke hakkında genel bir izlenim bırakır. Bu sebeple turist rehberinin turiste iyi bir izlenim bırakabilmesi için iyi şartlarda çalışması ve kaliteli bir yaşam sürmesi önemlidir. Kaliteli yaşam; sağlık, psikoloji, fiziksel çevre, sosyal hayat ve bağımsızlık düzeyi ile yakından ilişkilidir.

Derinlemesine görüşmeler sonucunda turist rehberlerinin fiziksel sağlıkları Tablo 4.5’da gösterilmiştir.

**Tablo 4.5** Turist rehberlerinin fiziksel sağlıklarına ait kodlar ve sıklıkları



Elde edilen veriler incelendiğinde turist rehberleri, fiziksel sağlıklarına ilişkin olarak çoğunlukla mesleğin kendilerini yorgun hissetmelerine neden olduğunu belirtmişlerdir. Bu konuyu K25 şu sözlerle dile getirmiştir:

*'Mesleğimiz hem sözlü hem de fiziksel güce dayalı olduğu için çoğu zaman bitkin oluyorum. Bu da performansıma yansıyor.'* (K25)

Düzensiz beslenme, farklı tatlar deneme, sunulan ikramlar ve zaman zaman alışık olmadıkları baharatları ve yiyecekleri yemek zorunda kalmaları turist rehberlerinin kilo almalarına ve sindirim sistemi sorunları yaşamalarına sebebiyet vermektedir. Bu konuyu K6 ve K16 şu sözleri ile vurgulamışlardır:

*'Rehberlik yaptığım süreçte fiziksel görünüşümdede bir değişiklik olmadı. Ama rehberlik mesleğini yaparken kilo alma ihtimaliniz çok yüksektir. Çünkü her yerde her şey bedava ve çok leziz oluyor. İnsan kendini tutamıyor.'* K(6)

*'Uzak mesafelere gidildiğinde beslenme düzenimiz bozuluyor. Uzun süre aç kalıp sonrasında yemek yiyince bir öğünde olması gerekenden fazla yiyoruz ve bu da, çoğu rehber arkadaşımın kilo almasına neden oluyor. Alışık olmadığımız tatlar deneyince sindirim sistemimiz bozulabiliyor.'* (K16)

Rehberlik mesleğinin fiziksel sağlık üzerindeki bir diğer önemli etkisi ise sürekli anlatım yapmaktan ve zaman zaman açık alanda mikrofonsuz konuşmak zorunda kalmalarından dolayı oluşan ses telleri rahatsızlıklarıdır. Turist rehberleri; nodül, farenjit, boğaz enfeksiyonu ve ses kısıklığı rahatsızlıklarını sıkça yaşadıklarını belirtmişlerdir. K11 ve K22 ses telleri rahatsızlığı konusunda şu sözleri söylemiştir:

*'40 kişiye açık havada anlatım yaparken bağırarak zorunda kalıyoruz bu da ses telleri rahatsızlıklarına sebep oluyor.'* (K11)

*'Sürekli konuşuyoruz ve bu sebeple zaman zaman enfeksiyon kapabiliyoruz, ses kısıklığı yaşayabiliyoruz. Sürekli toz yuttuğumuz için boğaz enfeksiyonları da kaçınılmaz oluyor. Ayrıca ses tellerinde nodül oluşan meslektaşlarımın da olduğunu biliyorum.'* (K22)

Rehberlik mesleği; rehberlerin diz ağrısı, bel ağrısı ve baş ağrısı sorunları yaşamasına da sebebiyet vermektedir. Bunların yanı sıra bel ve boyun fitiği rahatsızlıkları yaşadıklarını da belirtmişlerdir. Bu konuda K3 ve K16 şu sözleri dile getirmişlerdir:

*'Sürekli geç yatıp erken kalkınca uykusuzluk, buna bağlı olarak agresiflik, stres meydana geliyor. Bunlar migren ağrılarını tetikleyebiliyor.'* (K3)

*'Uzun mesafelere seyahat ederken sürekli araçta oturmak durumunda kalabiliyoruz. Bu da bel ağrısı, diz ağrısı gibi sorunlar yaşamamıza sebep olabiliyor. Gençken turumda bazen yaşlı misafirler olduğunda valiz taşımalarına yardım ederdim. Sanırım Herkül gibi ağır valizleri taşımaya kalkmış olmam belimdeki iki tane fitiğin en büyük sebepleri arasında. Erkek meslektaşlarımın bel fitiği sorununu daha fazla yaşadıklarını düşünüyorum.'* (K16)

Yürüyerek uzun mesafeler kat etmelerinden dolayı, turist rehberleri varis, menüsküs gibi sağlık problemleri de yaşadıklarını belirtmişlerdir. Buna bağlı olarak da ayakta şişkinlik, ayaklarının su toplaması gibi ayak problemleri de yaşadığını belirten katılımcılar da olmuştur. Ayrıca turist rehberleri, meslek hayatlarını araçta oturarak ve uzun mesafeler yürüyerek geçirdikleri için omurgalarında deformasyon olduğunu ve duruş bozuklukları yaşadıklarını belirterek yaşadıkları eklem rahatsızlıklarına da dikkat çekmişlerdir.

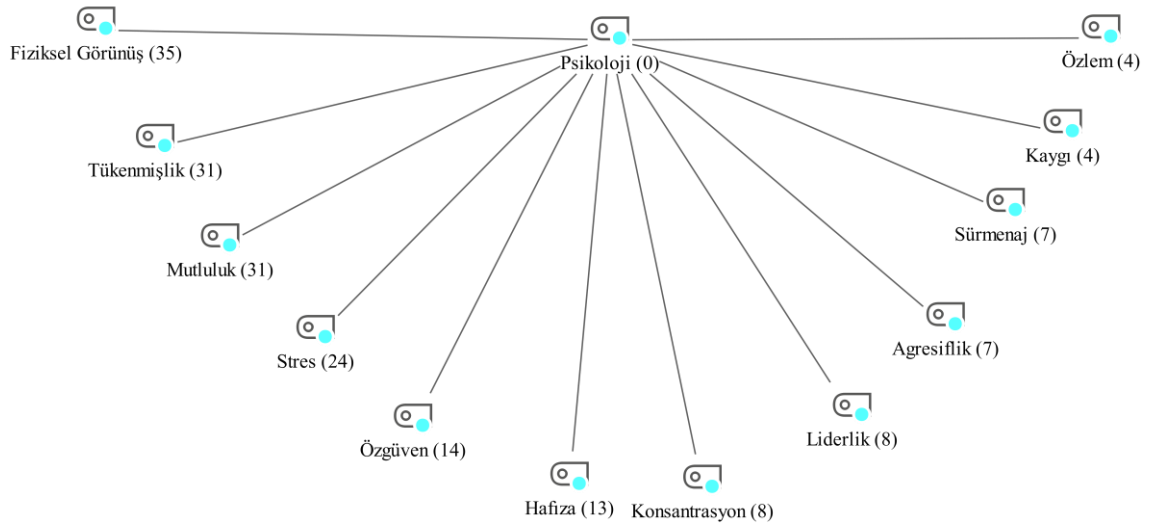
Anlatım yaptıkları açık alanlarda yoğun güneş ışığına maruz kalabilen turist rehberleri güneş yanıkları, cilt kanseri, deri soyulması gibi sorunları da yaşadıkları cilt sorunları olarak sıralamışlardır. Turist rehberleri düzensiz yeme alışkanlıkları olduğu kadar uykularının da düzensiz olduğunu ve uykusuzluk problemi yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda K17 şu sözleri dile getirmiştir:

*'Uyumamız gereken saatlerde seyahatte olduğumuz için uyku düzenimiz bozuluyor. Bu da uykusuzluğa ve sinir, stres, migren ağrısı gibi durumlara sebebiyet verebiliyor.'* (K17)

Ayrıca sürekli sahada çalışan turist rehberleri güneş çarpmasına da maruz kalabilmektedirler. Bunlara ek olarak yoğun stres altında çalışan rehberler kalp ve damar rahatsızlıkları da yaşayabildiklerini belirtmişlerdir.

Yaşam kalitesini etkileyen bir diğer faktör ise '*Psikoloji*'dir. Katılımcıların psikolojik durumları hakkında yaptıkları açıklamalara ait kodlar ve sıklıkları Tablo 4.6'da gösterilmiştir.

**Tablo 4.6** Turist rehberlerinin psikolojik durumlarına ait kodlar ve sıklıkları



Fiziksel görünüş, DSÖ'nün yaşam kalitesi modeline göre psikolojiyi etkileyen bir faktördür. Tur esnasında araçta uzun süreler oturmak zorunda kalma ve sürekli yürümeden dolayı rehberler, kamburluk ve duruş bozuklukları yaşadıklarını, saç

dökülmesi, ciltte kırıksıklık gibi problemler yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca turlarda misafirlerine hoş görünmek için rehberler; dış görünüşüne daha fazla özen göstermeye ve kilosuna dikkat etmeye başladıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcılar, özellikle yerli turistlerin; çok genç veya çok yaşlı görünmeden dolayı rehberlere karşı bir önyargı ile tura başlayıp turist rehberini ciddiye almadıklarını ama sonrasında rehberin bilgisine saygı duyup ciddiye aldıklarını belirtmişlerdir. Fiziksel görünüş konusunda katılımcılar şu sözleri dile getirmişlerdir:

*'Kazayağı denilen çizgilerim çabuk oluştu. Bu durum sürekli gülümsemekten ve güneşte sürekli gözlerimi kısarak bakmaktan kaynaklı olabilir.'* (K3)

*'Turistin karşısına kıyafetime dikkat ederek, güzel görünerek çıkıyorum. Turiste saygısızlık etmemek için yanımda her zaman yedek kıyafet bulunduruyorum.'* (K4)

*'Karşınızda birisi bir şeyler anlatıyor, bunu bir çocuktan ve kelli felli birinden dinlemek çok farklı şeyler. Yaşımdan ve görünüşümden ötürü çocuklar da dâhil bütün turistler bana daha saygılı davranıyor ve beni ciddiye alarak dinliyorlar.'* (K11)

*'Yabancı turistler, ister küçük olsun ister yaşlı olsun daima rehberi ciddiye alır. Ama bu, yerli turistler için geçerli değil. Yerli gruplarda ilk 1 saatlik anlatımda bilginizi, tecrübenizi ortaya koyarsanız sizi ciddiye alıyorlar. İstedığınız kadar yaşlı ve olgun görünün, tecrübeli olun grubun üzerinde hâkimiyet kuramadıysanız turist sizi ciddiye almıyor.'* (K15)

Katılımcılar; turda yaşadıkları aksamaların, turda yaşadıkları stres ve kaygının, grubundaki sorun çıkaran turistlerin, turist rehberliği mesleğinin yakın çevresince iyi şekilde bilinmemesinin ve her meslek grubu mensubunun turist rehberliği yapabilmesinin kendilerini tükenmişliğe sebebiyet verdiğini belirtmişlerdir. Özellikle turda yaşanan aksaklıkların zaman zaman rehberleri mesleği bırakmayı düşündürdüğünü dile getirmişlerdir. Bu konuda K5 ve K10 şunları söylemiştir:

*'Turu sağ salim bitirdiğim için mutlu ve şükürdar olurum. Fakat kokartımı kırıp müşterinin yüzüne fırlattığım da oldu. Bu sefer kesin olarak rehberliği bırakıyorum dediğim de oldu, turdan kovduğum ruh hastaları da oldu.'* (K5)

*'Türkiye'de daha rehberlik mesleğini tam olarak anlatamamış olmanın üzüntüsünü yaşıyorum. Tarih öğretmeni de din kültürü öğretmeni de ve daha birçok meslek grubu mensubu da kendini turist rehberi sanıyor.'* (K10)

*'Birilerine bu şehri güzel anlatabilmek beni mutlu ederdi. Artık onu bile hissetmiyorum. Başka bir sorun söylememe gerek yok. Bu, her şeyi anlatıyor zaten. Sıkıntı, stres halinde turlara çıkıyorum. 'Acaba bugün beni hangi sorun bekliyor?' diye tura çıkıyorum. Yerli turistler sorun çıkartarak beni zihinsel olarak çok yoruyor. Hal böyle olunca kendimi psikolojik olarak kötü hissediyorum.'* (K12)

Turist rehberlerinin psikolojik durumlarına bakıldığında; rehberlik mesleğinin doğasında bulunan yeni insanlarla tanışma, yeni yerler görme, insanlarla iletişim halinde olma, bilgi paylaşımında bulunma, insanlar tarafından değer görme özelliklerinden dolayı turist rehberlerinin mutlu oldukları görülmüştür. Bu konuya ilişkin K6, K11 ve K16 şunları söylemişlerdir:

*'Rehberlik yaparken kendimi çok mutlu hissediyorum. Kendimi çok şanslı hissediyorum. Zaten rehberlik yapmaya başlamadan önce dünyada 3 mesleği yapan insanların çok şanslı olduğunu düşünürdüm: Sanatçılar, sporcular ve turist rehberleri. Ne mutlu bana ki turist rehberiyim. (K6)'*

*'İnsanların hayatlarına bir gün bile dokunabilmek, onlara bir şeyler öğretebilmek herkese nasip olmaz. Bunu yapabiliyor olmak çok keyifli bir şey. (K11)'*

*'Rehberlik yaparken dünyayı gezmenin mutluluğunu yaşıyorum. Dünyadaki bütün tatları tatmanın verdiği bir haz var. İnsanların hayallerini gerçekleştirmek için yıllarca çalışıp çıktıkları yollara ben Taksim'e gider gibi gidiyorum. (K16)'*

Türkiye'ye gelen yabancı turist sayısının azalmasından dolayı turist rehberleri, çoğunlukla yerli gruplara rehberlik etmeye başlamışlardır. Yerli turistlerde seyahat kültürünün tam olarak oturmamış olması, tur programına sadık kalabilme, seyahat acentelerinin rehber üzerindeki baskısı, tur esnasında yaşanan aksamalar gibi sebeplerden dolayı rehberler, bu mesleği stresin yoğun olduğu bir iş olarak değerlendirmektedirler. Yaşadıkları stresi katılımcılar şu sözlerle dile getirmişlerdir:

*'Farklı beklentilere sahip 40 kişiyi gezdiriyoruz. Herkesin aynı anda aynı şeyden mutlu olması mümkün değil. Ama biz bu 40 kişiyi bir şekilde mutlu etmekle yükümlüüz. Bunu başarabilmekse fazlaca stresli ve zahmetli bir iş diyebilirim.'* (K11)

*'Kapalı gruplar dışında grubumuzda en az 40 kişi oluyor. Biz turun başlangıcından bitişine kadar bu 40 kişinin rehberi oluyoruz. Üzerimizde ağır bir sorumlulukla yola çıkıyoruz ve bu da stres katsayımı artırıyor.'* (K16)

*'Rehberlik, strese dayalı bir meslektir. Stresten kaynaklı kalp damar hastalıkları bizim en temel hastalıklarımız arasındadır. Çünkü biz bir hayal satıyoruz, farklı beklentileri karşılamaya çalışıyoruz. Dolayısıyla müşteri bizi çok gerer ve strese sokar. Bu meslek, çok sabırlı olmayı gerektirir.'* (K30)

Katılımcılar; tur esnasında lider olmanın verdiği gurur, her konuda bilgi sahibi olma, saygı ve hürmet görme gibi sebeplerden dolayı rehberlik mesleğinin kendilerinin özgüvenini artırdığını belirtmişlerdir.

*'Grubun lideri sizsiniz ve en 40-50 kişiyi yönetiyorsunuz. Bu, inanılmaz bir ego tatmini. İnsanlar size saygı duyuyorlar ve özgüveniniz artıyor.'* (K3)

*'Rehberlik yaparken kendimi bazen öğretmen gibi, bazen de yönetici gibi hissediyorum. Bu da bana biraz ego yaşatıyor ve özgüven veriyor.'* (K22)

*'Bu mesleği yaparken kendimi itibarlı hissediyorum. Ama bunu Türkçe anlatım yaparken hiç hissetmiyorum. Rehberlik, kesinlikle insana özgüven veren bir meslek diye düşünüyorum.'* (K23)

Turist rehberliğinin doğasında rehberlik ettiğiniz gruba anlatım yapma özelliği vardır. Katılımcılar; bu özellikten dolayı hafızalarının sürekli dinç olduğunu, fakat yoğun sezonda her bir turda 40 kişinin isimlerini akılda tutmak zorunda olduklarından dolayı bir süre sonra isim hafızalarının zayıfladığını belirtmişlerdir. Ayrıca turda yaşanan olumsuzlukların ve seyahat kültürü olmayan turistlere liderlik yapmanın, kendilerini hem üzdüğünü hem de konsantrasyonlarını bozduğunu belirten turist rehberleri de olmuştur. Bu konuda katılımcılar şunları söylemişlerdir:

*'Turun kötü gidişatından ötürü konsantrasyonum etkilenir. Konsantrasyonumu bozan en büyük şey tur deneyimi olmayan turistler. Ayrıca gürültü kirliliği de anlatım yaparken konsantrasyonumu bozar.'* (K18)

*'Her bir turda yeni 40 tane isim ve 40 tane yeni yüz ile karşılaşıyorum. Grubumdaki insanları kaybetmemek için yüzlerini turun başında hafızama kazırım. Bu sayede görsel zekâm baya gelişti diyebilirim. Ama isim hafızam çok zayıfladı. Çünkü her turun başında o isimleri hafızama kazıyıp tur sonunda hafızamı sıfırlıyorum. Haliyle beynim de artık bunu pek kaldırmıyor.'* (K18)

*'Özellikle tura çıkmadan önce gideceğim yer ile ilgili ders çalışırım. Bu da hafızamı dinç tutar. Ama her bir turda yeni bir 40 kişiyle tanıştığım için isimlerini eskisi kadar iyi aklımda tutamıyorum.'* (K32)

Turist rehberliği mesleğini icra ederken rehberler, grubundaki kişinin mesleğine bakmaksızın o turdaki tek liderin kendileri olduğunu belirtmiş ve bu liderliğin kendilerine ekstra bir özgüven sağladığını, mutlu olduklarını ifade etmişlerdir. Bu konuyu K17 şu sözleri ile vurgulamıştır:

*'Tura ilk başladığım gün grubuma şunu söylerim: Bu grubun lideri benim. Grubumda milletvekili, genelkurmay başkanı, öğretmen, çiftçi gibi birçok farklı meslekten insanlar olduğu zamanlar oldu. Eğer rehberseniz karşınızdakinin işi, rütbesi sizin için önemsizdir. Düşünsenize, milyonları yöneten insan bile turunuza gelmişse siz o insana sabah uyanacağı saati dahi söyleyebiliyorsunuz. Bu durum, benim için müthiş bir ego tatmini diyebilirim.'*

Günübirlik bir turda bile yeri geldiğinde 24 saat uykusuz kaldığını belirten rehberler; uykusuzluk halinin kendilerinde agresif bir ruh hali yarattığını belirtmişlerdir. Katılımcılar; yoğun stres altında çalışma ve farklı beklentilerdeki insanların hepsini mutlu etmeye çalışmadan, turistin kalitesinin düşmesinden dolayı sezon bitiminde zihinsel olarak çok yorulduklarını (sürmenaj) ve tur dışında kalabalıklardan uzak durduklarını dile getirmişlerdir.

Kaçak rehberlerin varlığından dolayı turist rehberleri iş kaygısı yaşadıklarını belirtmişlerdir. K14, iş kaygısından dolayı yaşamış olduğu stresi şu sözleri ile dile getirmiştir:

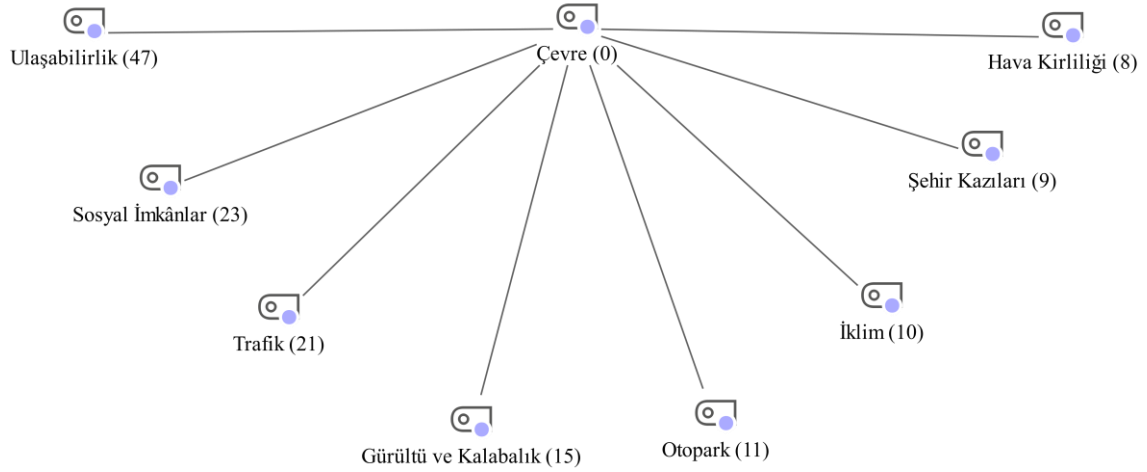


'Mesleği icra ederken bir sıkıntı yaşamıyorum. Ama tura çıkabilecek miyim kaygısını çok yaşıyorum. Bu beni fazlasıyla strese sokuyor. Çünkü rehberlikte çalıştığımız gün sayısı kadar kazanıyoruz. Her gün 'Acaba kaçak rehberlik yapanlardan birisi yarın tura gidemeyecek olursa bize de evimize eklemek götürebilmek için bir tur çıkar mı?' diye düşünüyorum.' (K14)

Sürekli evden uzakta olduklarından dolayı ailesine özlem duyduğunu belirten katılımcılar da olmuştur. Turist rehberleri özellikle bayramlara, özel günlere katılamadıklarını belirtmişlerdir. Özel günlerde, bayramlarda ailelerinin yanında olmadıkları için çocuklarına, eşlerine, aile büyüklerine özlem duyduklarını dile getirmişlerdir.

Yaşanılan çevrenin koşulları da kaliteli bir yaşam için araştırılması gereken bir konudur. Derinlemesine görüşmeler sonucunda turist rehberlerinin fiziksel çevre ile ilgili yaşadıkları sorunlar, Tablo 4.7'de gösterildiği şekildedir.

**Tablo 4.7** Turist rehberlerinin yaşadıkları çevreye ilişkin kodlar ve sıklıkları



Katılımcılar yaşadıkları çevrede bulunan sosyal imkânlarla ulaşabilecekleri bir konumda yaşadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca araştırmaya katılan katılımcıların birçoğu turun başlangıç ve bitiş noktalarına yakın olabilmek için yaşadıkları konutu merkezde seçtiklerini belirtmişlerdir.

*'Evim merkeze yakın konumda diyemem. Ama turun başlangıç ve bitiş noktalarına yakın olduğu için burada yaşamayı tercih ettim. Çünkü sabah çok erken saatlerde tura çıkıp akşam geç saatlerde eve dönüyoruz. Ben de sabahları biraz daha fazla uyuyup akşamları da bir an evvel evime ulaşmak istediğim için evimin konumu bana göre ideal bir noktada.'* (K11)

Katılımcıların çoğu yaşadığı çevrenin sosyal imkânlar açısından zengin olduğunu belirtirken; Nevşehir ve Trabzon gibi illerde yaşayan katılımcılar sosyal imkânların kısıtlı olduğunu dile getirmişlerdir.

*'Yaşadığım bölge itibariyle ciddi bir sosyal aktivite imkânımız yok. En basitinden bir tiyatroya, sinemaya gitmek istesek, bir roman almak istesek imkânlarımız kısıtlı durumda. Bu sebeple kendimi yeterince geliştiremediğimi düşünüyorum. Çünkü bir filmi sinemada ve evde izlemenin keyfi, bir kitabı eline alıp hissederek okumanın ve internetten okumanın verdiği haz bambaşka benim için.'* (K30)

Turist rehberlerinin fiziksel çevre ile ilgili yaşadıkları sıkıntıların başında trafik sorunu gelmektedir. Turist rehberleri, trafik sorununun hem normal hayatlarını hem de turlarını olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Özellikle trafik sorunu yüzünden tur programını yetiştirememeye kaygısı yaşadıklarını ve stres olduklarını belirtmişlerdir. İstanbul gibi büyük kentlerde yaşayan rehberler trafik yüzünden toplu taşımayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Ayrıca trafikteki bilinçsiz şoförlerin, hem rehberleri hem de gruplarını fiziki güvenlik açısından tehlikeye düşürdüğünü belirten katılımcılar da olmuştur. Trafik ile ilgili olarak katılımcılar şu sözleri dile getirmişlerdir:

*'Trafik aslında büyük bir sıkıntı benim için. Çünkü burada trafik kurallarına uyanlar çok az. Bu sebeple tur sırasında veya karşıdan karşıya geçerken kaza riskiniz çok fazla.'* (K3)

*'Boğaz geçişinden dolayı bazen trafik oluyor. Feribot kuyruğu beklemek zorunda kalabiliyoruz. Bazı ören yerlerine giden yolların dar olması, tek yön oluşu sıkıntılar yaratabiliyor. Yolların dar olması ve trafikten dolayı tur planımız aksayabiliyor. Çünkü bizim işimiz gereği varmamız gereken yere 5 dakika dâhi geç kalmak bizim için büyük bir stres sebebi oluyor.'* (K23)

Katılımcılar, gürültü ve kalabalık konusunda da sıkıntı yaşadıklarını belirtmişlerdir. Gürültüden dolayı rehberler, konsantrasyonlarının bozulduğunu ve grubuna sesini yeterince duyuramadıklarını ifade etmişlerdir. Kalabalıktan dolayı, müze ve ören yerlerinde, restoranlarda çok sıra beklemek durumunda kaldıklarını belirten rehberler; bu durumlarda stres katsayılarının iki kat arttığını belirtmişlerdir.

*'Gürültü kirliliği konsantrasyonumu çok bozuyor. İstanbul'da rehberlik yapan birçok rehber Anadolu turuna çıktığında tatile gitmiş gibi oluyor. Çünkü İstanbul'daki trafik, gürültü gibi olumsuzluklar orada daha az.'* (K16)

Turist rehberleri hem yaşadıkları ilde hem de ülke genelinde rehberlik ettiği turlarda otopark sorunları yaşadıklarını belirtmişlerdir. Tur otobüsleri için ayrılan park yerlerinin yetersizliğinden dolayı otobüsleri uzak noktalara park edip turistleri görülecek bölgeye kadar yürütmek durumunda kaldıklarını belirtmişlerdir. Bu durumu turiste uygun bir dille anlatmak için ekstra güç sarf ettiklerini belirtmişlerdir.

Yaşanılan yerin iklimi de turist rehberlerinin hem turlarını hem de psikolojilerini etkileyen bir diğer faktördür. Katılımcılardan özellikle Antalya, Fethiye gibi sıcak yerlerde yaşayanlar; aşırı sıcaklardan dolayı anlatımlarını mümkün olduğu kadar kısa tuttuklarını belirtirken Trabzon'da yaşayan rehberler ise havanın sürekli sisli olmasının hem kendilerini agresiflettiğini hem de misafirlerin tur memnuniyetini azalttığını belirtmişlerdir.

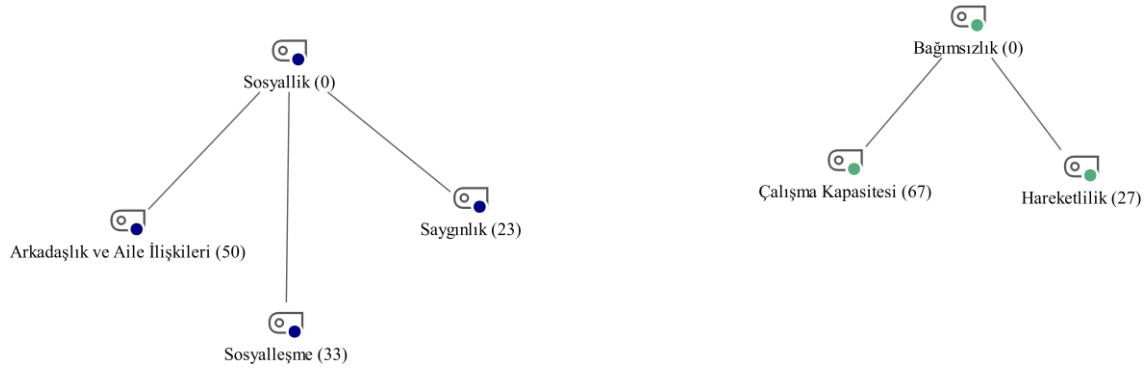
Turist rehberlerinin fiziksel çevre ile ilgili yaşadıkları bir diğer sorun ise şehir kazıları ve kapalı yollardır. Turist rehberleri, özel günlerdeki yol kapatma bilgisinin ilgili kurumun web sitesinde paylaşıldığını ancak hangi saatler arasında kapalı olacağı bilgisinin verilmediğini ve alternatif bir güzergâh sunulmadığını belirtmişlerdir. Katılımcılar, şehirde yapılan kazıların bilgisinin kendilerine verilmediğini ancak kazıdan dolayı güzergâh değiştirmek durumunda kalan bir meslektaşının paylaşımı üzerine haberleri olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum ise rehberleri zaman yönetimi konusunda sıkıntıya düşürmektedir.

Hava kirliliğinin turlarına bir etkisinin olmadığını ifade eden turist rehberleri, normal hayatlarının bu durumdan olumsuz etkilendiğini belirtmişlerdir. Bu durumu K3 şu sözleriyle ifade etmiştir:

*'Yaşadığım yerde hava kirliliği çok fazla var. Temiz hava almak istediğimde bile temiz hava alamıyorum diyebilirim.'*

Katılımcıların sosyal ilişkilerine ve bağımsızlık düzeylerine ilişkin verdiği cevaplar, Tablo 4.8'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.8** Turist rehberlerinin sosyal ilişkilerine ve bağımsızlık düzeylerine ilişkin kodlar ve sıklıkları



Özellikle bayramlarda, özel günlerde aileleri ve arkadaşları ile vakit geçiremediklerini belirten katılımcılar, düşük sezonda bunları telafi ettiklerini belirtmişlerdir. Kopan ve zayıflayan arkadaşlık ilişkisine sahip olduğunu belirten katılımcılar, turda yeni insanlar tanıyıp yeni dostluklar kurduklarını belirtmişlerdir. Arkadaşlık ve aile ilişkisi konusunda K16 şunları söylemiştir:

*'Rehberlik mesleği, insan ilişkilerinde tabii ki kopukluğa yol açıyor. Zaten aile kuramamakta buna bağlı. Yerleşik yerimizdeki sosyal yaşantımızı olumsuz etkiliyor. Annem vefat etse belki cenazesine bile gelemem.'*

Turist rehberleri, yoğun bir şekilde çalıştıklarından dolayı sosyal aktivitelere katılamadıklarını belirtmişlerdir. Yoğun sezonda sosyalleşemeyen rehberler, düşük sezonda veya tur esnasında sosyalleştiklerini ifade etmişlerdir. Bu konuyu K17 ve K25 şu sözleriyle vurgulamışlardır:

*'Çok büyük bir sosyal çevreye sahip oluyorsunuz ama o sosyalliği yaşamak için yeterli vakti bulamıyorsunuz. (K17)'*

*'Mesleğin kendisi sosyalleşmeye çok elverişli. Bu sebeple çoğu meslektaşım gibi ben de turda sosyalleşiyorum. Yapmak istediğim aktiviteleri turda yapıyorum. İnsanlarla kaynaşıyorum, yeni dostluklar kuruyorum. (K25)'*

Katılımcılar, rehberlik mesleğinin kendilerine bir saygınlık kazandırdığını, her konuda bilgili olmalarından dolayı yakın çevresinden saygı gördüklerini ve çevresindekilerin sıklıkla kendilerinden tatil hakkında en ufak detaya kadar bilgi aldıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların bağımsızlık düzeylerini ölçmek için rehberlik mesleğini ne kadar daha yapmayı planladıkları ve rehberlik mesleğinin hareketliliklerine nasıl yansıdığı sorulmuştur.

Turist rehberleri, işlerini zorluklara rağmen severek yaptıklarını ve her meslekte olduğu gibi bu meslekte de zorlukların kaçınılmaz olduğunu dile getirmişlerdir. Bu sebeple; katılımcılar sağlıkları elverdiği, ayakları tuttuğu ve turizm var olduğu sürece bu meslekte çalışabileceklerini belirtmişlerdir.

*'Ben bu mesleği yapmaktan mutluyum, mesleğimle gurur duyuyorum. Tabii ki de mesleğin zorlukları var. Hangi meslek kusursuz? Bazen uçağın kanadı üzerinden bulutlara baktığımda bu görüntünün hayatımdan eksilmemesi için çok dua ediyorum. Aileme, arkadaşlarıma yeterince zaman ayırıp özen gösteremiyorum ama benim için önemli olan mutlu olduğum işi yapmak. Bu yüzden mesleğimi hiç bırakmak istemiyorum, dört elle işime sarılıyorum.'* (K16)

Bunun yanı sıra aileye vakit ayıramamaktan dolayı elinden gelse turist rehberliğini bırakacağını belirten katılımcılar da olmuştur. Ayrıca katılımcılar, turizmin mevsimsellik özelliği sebebiyle yıl boyunca çalışamadıklarını belirtmişlerdir.

Turist rehberleri fiziksel sağlık sorunları yaşadıklarını söylediler de rehberlik mesleğinin doğası gereği turda çok hareketli oldukları, uzun süre yürüdükleri için, bu mesleğin kendilerine 'Hareketlilik' imkânı sunduğunu belirtmişlerdir. Bu konuyu K1 ve K11 şu sözleri ile vurgulamışlardır:

*'Bir çoban ve köpeği bile günde ortalama 10 bin kilometre yürürken biz günde en az 15bin kilometre yürüyoruz. Bu bizi hareketli ve dinç tutuyor. (K1)'*

*'Benim asıl mesleğim tercümanlık. Ben asıl mesleğimi yaparken sürekli masa başında oturmak zorundayım. Bu yüzden rehberlik, benim için inanılmaz bir denge unsuru. Sadece hafta sonu tura çıktığımda bile bütün bir hafta yapmadığım sporumu yapmış kadar oluyorum. (K11)'*

## **5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

Türkiye'deki turist rehberlerinin çalışma koşullarının ve yaşam kalitesi algılarının araştırıldığı çalışmanın bu kısmında araştırmanın sonuçlarına ve tartışmaya değinilmiş, önerilerde bulunulmuştur.

### **5.1. Sonuç ve Tartışma**

Artan rekabet koşulları ve teknolojik gelişmeler, çalışma yaşamı kalitesinin önemini artırmaktadır. Çünkü çalışma yaşamı kalitesi kavramı, insanı makine olarak gören sistemden insana önem veren bir sisteme geçişin adıdır (Akar ve Üstüner, 2017, s.163). İş görenlerin, işlerine karşı olumlu duygular beslemesi yaptıkları işten mutluluk duyduklarını gösterir ve çalışma yaşamı kalitesi algılarının olumlu olması iş görenin verimliliğini artırır (Sheel vd., 2012, s. 292). Çalışma yaşamı kalitesi algısının düşük olması ya da kalitesizliğinin bireyin genel yaşam düzeyini de olumsuz etkilediği görülmektedir (Demir, 2011, s.455).

Çalışma yaşamı kalitesi bir organizasyonun müşterisine sunduğu hizmeti doğrudan etkilemektedir (Walton, 1973, s.). Turistle sürekli iletişim halinde olan, destinasyon hakkında turiste bir fikir oluşturan turist rehberlerinin çalışma yaşamı kalitesi algısı, turiste sunacağı hizmeti etkileyebilmektedir. Turist rehberleri, destinasyonun tarihi ve kültürel mirasını turiste doğrudan yorumlayan ve sunan kişidir. Bu sebeple rehberlerin çalışma yaşamlarının sınıflandırılması önem arz etmektedir.

Bu araştırma, Türkiye'de eylemli olarak çalışan turist rehberlerinin çalışma koşullarını ve yaşam kalitesi algılarını betimlemeyi amaçlamıştır. Çalışma yaşamı kalitesi ve yaşam kalitesi literatüründen yola çıkılarak yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanmış, araştırmanın örneklemini oluşturan eylemli turist rehberlerinin verdikleri bilgiler ışığında veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek bulgular saptanmış ve sonuçlar bu bölümde tartışılmıştır.

Turist rehberlerinin çalışma koşulları, bu araştırmada Walton'ın (1973) 'Çalışma Yaşamı Kalitesi' modeli örnek alınarak araştırılmıştır. Bulgular değerlendirildiğinde turist rehberliği mesleğinin Walton'ın (1973) çalışma yaşamı kalitesi modelinde yer alan 8 boyutundan çoğunlukla; 'becerileri geliştirme ve kullanma fırsatları' kriteri olumlu algılandığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu görülmüştür. Yapılan çalışmalarda da (Güzel, 2007; Köroğlu, 2011; Türkmen, 2016) benzer sonuçların olması dikkat çekicidir. Rehberlik mesleğini icra ederken uzun süreler evden uzak kalma ve sürekli seyahat halinde olma durumları söz konusudur. Bu da kadın rehberlerin evlilik ve aile hayatlarında sorunlar yaşamalarına ve toplumsal baskılar yaşamalarına neden olabilmektedir. Ayrıca katılımcıların yarısından fazlası 40 yaşının altındadır. Köroğlu'nun 2011 yılında yaptığı çalışmadan farklı olarak bu çalışmadaki katılımcıların çoğunluğunun evli olduğu ortaya çıkmıştır.

Walton'ın (1973) çalışma yaşamı kalitesi modeline göre, yeterli ve adil ücretlendirme çalışanın algısını değiştiren bir kriterdir. Turist rehberlerinin meslekteki ücretlendirme politikalarını adil ve yeterli algılamaları medeni duruma ve çalışma şekline göre farklılıklar göstermektedir:

- Evli olan rehberlerin ücreti yetersiz bulunduğu görülmüştür. Evli rehberlerin bakmakla yükümlü oldukları aileleri olduğu için taban ücretin yetersiz olduğunu düşünmüş olabilirler.
- Rehberliği asıl iş olarak yapanların ücretin yetersiz olduğunu düşündüğü görülmüştür. Turizm sektörü mevsimsellik özellik gösterdiğinden dolayı, katılımcılar yoğun sezondaki kazançları ile bütün bir yıl hayatını idame ettirmek zorunda olmaları katılımcıların böyle ücreti yetersiz algılamalarına sebep olmuş olabilir.

Ücretin yeterli olması iş görenin motivasyonunu ve örgüte bağlılığını etkileyebilmektedir. TUREB'in 2018 verilerine göre günü birlik bir tur için rehberlik taban ücreti 387 TL, paket tur için taban ücreti 467 TL'dir. Türkiye'deki diğer çalışanların günlük ücretleri ile rehberlik mesleğinin günlük tur taban ücreti

kıyaslandığında, rehberliğin taban ücreti çok cazip ve yüksek olarak değerlendirilebilir. Ancak rehberlerin yıl boyu çalışma imkânlarının olmaması ve yoğun sezondaki kazançları ile bütün bir yıl geçimlerini sağlamak zorunda oldukları dikkatten kaçmaktadır. Gözden kaçan bir diğer husus ise, her meslek grubundan kişilerin rehberlik de yapabiliyor olmasıdır. Son yıllarda yaşanan siyasi ve ekonomik krizden dolayı gelen yabancı turist sayısının giderek azaldığı bir gerçektir. Turist sayısı azalmışken, rehber enflasyonu, alan kılavuzluğu faaliyetleri, taban ücretin altında tura rehberlik etme ve kaçak rehberlik faaliyetleri mevcutken tek geçim kaynağı turist rehberliği mesleği olan kişilerin yoğun sezonda bile her gün tura çıkma imkânının pek olmadığı görülmektedir. Bu durum evli ve tek geçim kaynağı rehberlik olan kişiler için daha zor bir hâl alabilmektedir. Günlük olarak yüksek görünen bu ücrete ülke şartları, turizm sektörünün mevcut durumu, meslektaşların etik dışı davranışları, rehberlerin medeni durumu, rehberlerin çalışma şekli çerçevesinden bakıldığında taban ücretin sadece rakamsal olarak yüksek olduğu düşünülebilir. Araştırma kapsamında aldığı ücreti yeterli ve adil bulmayan rehberlerin mesleki bağlılıklarının da azaldığı görülmektedir.

Çalışma yaşamı kalitesi algısını oluşturan bir diğer husus ise güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarıdır. Turizm sektörü, dışsal faktörlere bağlı bir sektördür. Turizm sektörünün bir hizmet elemanı olan turist rehberleri de meslek hayatlarının büyük bir kısmını araçta seyahat halinde geçirmektedirler. Rehberin ve grubun can güvenliği, araç şoförüne ve trafikteki diğer şoförlere bağlıdır. Araçta zaman zaman ayakta anlatım yapan turist rehberleri, şoförün ani fren yapması durumunda can güvenliği ile ilgili ciddi problemler yaşayabilmektedirler. Ayrıca günü birlik turlarda seyahat acenteleri daha fazla kâr elde edebilmek için rehberlere ayrılması gereken 3 ve 4 numaralı koltuğu her zaman rehberlere ayırmamaktadırlar. Böyle bir durumda hostes koltuğunda oturmak zorunda bırakılan rehberler, yine bir kaza anında sakat kalma, yaralanma, can kaybı gibi ciddi sorunlarla karşı karşıya kalabilirler. Bunların dışında seyyar satıcılar, dilenciler, yerel halkın turiste karşı tepkisi de yine rehberin güvenliğini etkileyen hususlardır.

Bireyin iş hayatında kazandığı bilgi, beceri ve deneyimlerini doğrudan gündelik hayatında da kullandığı ve bu durumun genel anlamda bireyin yaşam doyumunu yükselttiği görülmüştür (Keser, 2005, s.910). Turist rehberlerinin de iş hayatında kazandıkları zaman yönetimi ve stres yönetimi becerileri gündelik hayatlarına olumlu



şekilde yansıyabilmektedir. Ayrıca rehberlik mesleği, rehberlerin iletişim yeteneklerini, konuşma becerilerini de geliştirmektedir. Rehberlik mesleği sayesinde çekingen, utangaç tavrından kurtulduğunu ve insanlarla daha rahat iletişim kurabildiğini belirten katılımcıların olması, turist rehberliği mesleğinin becerileri geliştirme ve kullanma fırsatı tanıyan bir meslek olduğunu göstermektedir.

Çalışma koşullarında sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatlarının varlığı da çalışma yaşamı kalitesi algısını etkileyebilmektedir. Walton'un çalışma yaşamı kalitesi modelinde yer alan sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları kriterinin, rehberlik mesleğinde olduğu sonucuna ulaştırmıştır. Meslekî gelişimleri fark edebilmenin meslekte geçirilen süreye ve çalışma şekline göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bu farklılığa göre meslekte geçirilen süre arttıkça değişimlerin daha kolay fark edilebildiği görülürken, mesleği asıl iş olarak yapanların ek iş olarak yapanlara kıyasla meslekî değişimleri daha fazla fark edebildiği söylenebilir.

Rehberlik mesleğinde geçirilen süre arttıkça meslekteki ve meslektaşlardaki değişimlerin daha kolay ve daha fazla fark edilebildiği sonucuna ulaşılmıştır. Uzun yıllar bu mesleği icra edenler, daha fazla deneyim elde ettiği ve meslektaşları ile daha fazla iletişim hâlinde olduğu için meslekî gelişimleri daha kolay fark etmiş ve daha kolay kıyaslama yapmış olabilirler.

Tek geçim kaynağı rehberlik mesleği olanların da meslekteki gelişimleri daha kolay analiz edebildikleri görülmüştür. Rehberlik mesleğini asıl iş olarak yapanların sahada daha fazla aktif olmaları bu durumun sebebi olabilir.

Ayrıca rehberler, meslektaşlarının yabancı dil bilgisinin ve genel kültür bilgisinin eskiye oranla azaldığını belirtmişlerdir. Bu durum, rehberlik eğitiminde bir standardın olmamasından kaynaklanıyor olabilir. Türkiye'de 4 farklı şekilde turist rehberliği eğitimi alınabilmektedir:

1. Turist rehberliği lisans programları ile,
2. Turist rehberliği ön lisans programları ile,
3. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açmış olduğu kurslar ile,
4. Turist rehberliği tezsiz yüksek lisans programları ile.

Diğer ülkelerdeki rehberlik eğitimi sistemi incelendiğinde; Yunanistan'ın talep doğrultusunda rehberlik kursu açtığı, İspanya'da her bölge ve özerk topluluk için ayrı sınavların olduğu, Avusturya'da 3 yıl süren rehberlik kurslarının olduğu görülmüştür. İngiltere'de ise turist rehberliği eğitim standartlarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. İngiltere'de 'Düzey 2, Düzey 3 ve Düzey 4' olmak üzere 3 ayrı düzeyde kokart sahibi olunabilmektedir ve her düzeydeki rehberler sadece sahip olduğu düzey için ayrılan bölgede rehberlik edebilmektedir. İngiltere'de ülkesel rehber olabilmek için 2 yıllık bir eğitim almak gerekmektedir. Diğer ülkelerdeki rehberlik eğitimi ve uygulamaları incelendiğinde Türkiye'deki 4 farklı şekildeki rehberlik eğitimi sisteminin hem rehber enflasyonuna yol açtığı hem de rehberlerin aynı standartlarda eğitiminin olmamasına sebep olduğu söylenilebilir. Ayrıca 4 farklı programdan herhangi birisinden rehberlik eğitimi alan ve belirli aşamaları geçen her bireyin turist rehberi olabilmesi bir eşitliğin olduğunu göstermektedir. İngiltere'de olduğu gibi Türkiye'de farklı düzeydeki rehberliğin, eğitim süresinin ve çalışma alanının farklı olmaması akıllara 'Türkiye'de neden tek tip rehberlik eğitimi sistemi uygulanmadığı ve 4 farklı eğitim sistemi arasında neden bir farklılık olmadığı' sorularını getirmektedir.

Katılımcılar, meslektaşların birbirini kıskanmasından dolayı örgütlenip bütünleşemediklerini belirtmişlerdir. Ancak Eskişehir ilindeki katılımcılar, özellikle örgütlenebilme ve taban ücrete uyma konusunda bir pilot bölge gibi olduklarını belirtmişlerdir. Sadece kendi yaş gruplarınca bütünleşebilen rehberlerin, meslek odaları bazında çoğunlukla örgütlenip birlik olamadıkları görülmüştür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun örgütlenemediklerini belirtmeleri, Walton'ın çalışma yaşamı kalitesi kriterlerinden olan örgütte sosyal bütünleşmenin rehberlik mesleğinde var olmadığı sonucuna ulaştırmıştır.

Walton'ın çalışma yaşamı kalitesi modeline göre örgütte yasallık kriteri iş görenin çalışma kalitesi algısını etkileyen bir kriterdir. Rehberlik mesleğindeki yasal faaliyetler konusunda katılımcıların ortak ve kesin bir fikrinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır:

- Dünyada sınırlı sayıda mesleklerin meslek yasası bulunmaktadır. Meslek yasasının var olması, rehberlerin bu mesleği yasal bir meslek olarak algılamalarını sağlamıştır. Buna göre; kıymetli bir şey olan meslek yasası rehberlerin hukukî anlamda kendilerini güvende hissetmelerini sağlayabilir.

- Kaçak rehberlik faaliyetlerinin olması, taban ücrete uymama ve meslekî etiğe aykırı davranışlar sergileme rehberlerin meslek yasasına uymadığını göstermektedir. Bu sebepten dolayı, rehberler örgütte yasallığın olmadığını düşünüyor olabilirler.
- Saha denetimlerinin ve yaptırımların yetersiz olması, rehberlerin hem yasal haklarının korunmadığını hem de örgütte yasallığın var olmadığını düşünmelerine sebebiyet veriyor olabilir.

Araştırmanın bulguları, rehberlik mesleğinin çalışma ve özel yaşam arasında bir sınır çizmeye çok fazla imkân tanımayan bir meslek olduğu sonucuna ulaştırmıştır. Bu durum medeni duruma göre farklılık göstermektedir:

- Araştırmada, bekâr turist rehberleri bekârken bu mesleği icra etmenin daha kolay olduğunu ve rehberlik yaparken aile kuracak ortamlarının olmadığını bu sebeple bekâr kaldıklarını dile getirmişlerdir. Bu durum, rehberlik mesleğinin medeni durumu etkilediğini göstermektedir.
- Evli rehberler ise aile içinde kıskançlık gibi sebeplerden dolayı tartışmaların ve boşanmaların meydana geldiğini belirtmişlerdir. Ayrıca rehberler, evlendikten sonra aile içinde çatışmaları önlemek amacı ile sadece şehir turuna çıkmayı tercih ettiğini dile getirmişlerdir. Bu durum, medeni durumun rehberlerin çalışma kapasitelerini düşürdüğü sonucuna ulaştırmaktadır.

Walton'ın (1973) modelinden farklı olarak turist rehberliği mesleğinin 'esnek' bir meslek olduğu tespit edilmiştir. Çünkü turist rehberlerinin çalışma saatleri ve şartları, turun günübirlik veya paket tur olmasına ve seyahat acentesinin rehber ile yaptığı sözleşmeye göre değişebilmektedir. Ayrıca kılık kıyafet konusunda net bir çerçevenin olmaması ve çalışma şeklinin (asıl iş/ ek iş) serbest olması, katılımcılara rehberlik mesleğinin esnek bir meslek olduğunu düşündürdüğü belirlenmiştir.

Katılımcıların yaşam kalitesine ait verdikleri cevaplar incelendiğinde; turist rehberlerinin yaşadıkları en büyük sıkıntıların başında yorgunluk geldiği sonucuna ulaşılmıştır. Turist rehberliği, düzenli çalışma saati olmayan bir meslektir. Düzensiz çalışma saatleri ise, turist rehberlerinin uyku düzenlerinin bozulmasına sebep olabilmektedir. Uyku düzeni bozulan rehberler hem agresif bir ruh haline sahip

olabilmekte hem de düzensiz yeme alışkanlıklarından dolayı kilo problemi yaşayabilmektedir. Bu durum rehberlerin fiziksel ve psikolojik sağlıklarının bozulmasına neden olabilmektedir.

Bunlar dışında araştırmada rehberlerin sıklıkla; varis, menüsküs, bel ve boyun fitiği, eklem rahatsızlıkları ve sindirim sistemi rahatsızlıkları gibi fiziksel sağlık sorunları yaşadıkları görülmüştür. Bu durum, uzun mesafeler yürümelerinden, uzun süre araçta oturmalarından kaynaklanıyor olabilir.

Rehberlerin yaşam kalitesi boyutlarından birisi olan psikoloji boyutu ile ilgili bulgular incelendiğinde, rehberlerin kendi psikolojilerini hem olumlu hem de olumsuz algıladıkları sonucuna ulaşılmıştır:

- Turist rehberliğinin, bu mesleği icra edenlerin fiziksel görünüşlerinde kırışıklık gibi bir takım farklılıklar yarattığı bulgusu; rehberlerin anlatımlarını desteklemek için jest ve mimiklerinin önemli olduğu ve mesleğin gerekliliklerinin dış görünüşü değiştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca rehberlik mesleğinde fiziksel görünüşün, turist üzerinde olumlu bir algı oluşturabilmek açısından önemli bir faktör olduğu sonucuna varılmıştır.
- Turist rehberlerinin bu mesleği icra ederken çoğunlukla mutlu oldukları ortaya çıkmıştır. Bu sebeple katılımcıların büyük bir çoğunluğu bu mesleği sağlıkları elverdiği sürece yapmak istedikleri sonucuna ulaşılmıştır.
- Katılımcıların bu mesleği icra ederken yoğun stres altında çalıştıkları gözlemlenmiştir. Bunun en büyük sebepleri iş kaygısı ve seyahat acentelerinin bilinçsizce hazırladıkları tur programları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yaşanılan bu stres ve yoğun çalışma temposu rehberlerin çoğunlukla zihinsel olarak yorulmalarına (sürmenaj) sebep olduğu belirlenmiştir.
- Tur esnasında lider olmanın, yakın çevre tarafından saygı görmesi gibi sebeplerle turist rehberliğinin, bu mesleği icra edenlerin özgüvenlerini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, Walton'ın çalışma yaşamı kalitesi modeli içerisinde yer alan 'işten gurur duyma' faktörünün rehberlik mesleğinde var olduğu ve bu durumun rehberlerin psikolojilerini olumlu algılamalarını sağladığı söylenebilir.

Yaşam kalitesi algısını etkileyen bir diğerk boyut, sosyal ilişki boyutudur. Turist rehberlerinin yoğun sezonda sosyal ilişkilerinin zayıfladığı ve sosyal aktivitelere katılma imkânı bulamadıkları tespit edilmiştir. Bu durum mesleği asıl iş/ek iş olarak yapmaya göre farklılık göstermiştir.

- Rehberlik mesleğini ek iş olarak yapanlar, sosyalleşmek istediklerinde turu reddetme imkânına sahiptirler. Rehberlerin, özellikle bayramlarda ve özel günlerde (yılbaşı, doğum günü gibi) ailelerinin ve arkadaşlarının yanında olamamaktan büyük üzüntü ve özlem duydukları tespit edilmiştir.
- Ayrıca rehberlik mesleğinin, katılımcıların sosyal çevresini genişlettiği ve çevresinde saygınlığının arttırdığı sonuçlarına ulaşılmıştır. Buna göre rehberlik mesleğinin, sosyal ilişki boyutunu hem olumlu hem de olumsuz algılamaya sebep veren bir meslek olduğu söylenebilir.

Bireyin yaşadığı çevre yaşam kalitesi algısını değiştirebilen bir boyuttur. Katılımcıların; yaşadıkları yerdeki trafik ve iklim gibi fiziksel çevre koşullarından dolayı hayatlarının ve turlarının olumsuz etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, katılımcıların yaşadıkları illere göre farklılık göstermiştir:

- Yaşadığı bölgedeki iklim sıcak olan rehberler, anlatımlarını kısa tuttıkları için tur memnuniyetlerinin düşebileceğini düşünmektedirler. Trabzon gibi yağışlı ve sisli bir havada yaşayan rehberler ise; iklim şartlarından dolayı tur memnuniyetlerinin azaldığını ve işini hakkı ile yapamadıklarını düşünmektedirler. Buna göre, iklimin rehberlerin yaşam kalitelerini olumsuz algılamalarına sebep veren bir faktör olduğu düşünülebilir.
- Ayrıca Türkiye genelinde tur otobüsleri için park yerlerinin yetersiz olmasının rehberlerin konsantrasyonlarının ve turist memnuniyetinin olumsuz etkilendiği sonuçları tespit edilmiştir.
- Ayrıca Nevşehir ve Trabzon gibi kısmen daha küçük illerde yaşayan rehberlerin sosyal imkânsızlıklardan dolayı kendilerini yeteri kadar geliştiremedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularına göre katılımcılar, çalışma koşullarında ücret, güvenlik, özel hayat, yasal düzenlemeler gibi konularda sıkıntı yaşadıklarını belirttikleri de rehberlik mesleğini yapmaktan gurur ve mutluluk duymaktadırlar. Her ne kadar çalışma koşullarının yaşam kalitelerini hem olumlu hem olumsuz yönde algılamalarına sebep olduğunu dile getirdikleri de aslında katılımcılar ömürlerinin sonuna kadar turist rehberliği yapmak istemektedirler ve yaşam kalitelerinin çoğunlukla iyi ve orta düzeyde olduğunu düşünmektedirler. Buna göre rehberlik mesleğinin çalışma koşullarındaki eksiklikler ve yetersizlikler rehberlerin çalışma yaşamı kalitesi ve yaşam kalitesi algılarını düşürse de işinden gurur duyma faktörünün örgütsel bağlılığı etkileyen önemli bir faktör olduğu düşünülebilir.

## **5.2. Öneriler**

Bu araştırma kapsamında ücretlendirme, çalışma güvenliği, yasal düzenlemeler gibi kriterlerin yetersizliğinin turist rehberlerinin çalışma yaşamı kalitelerini olumsuz algılamalarına ve motivasyon düşüklüğüne sebebiyet verdiği görülmüştür. Ülke imajında ve tanıtımında önemli bir yere sahip turist rehberlerinin, çalışma koşullarının iyileştirilmesinin rehberlerin motivasyonunu ve genel yaşam kalitesi algısını yükseltebileceği görülmüştür. Bu doğrultuda turist rehberlerinin turizm sektöründeki paydaşlarına ve diğer araştırmacılara yönelik önerilerde bulunulmuştur. Ayrıca elde edilen bulgulara dayanarak turist rehberlerine de öneriler sunulmuştur.

Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın kursları, ön lisans programları, lisans programları ve 1 yıllık tezsiz yüksek lisans programları ile turist rehberliği eğitimi alınabilmektedir. Her rehberin farklı sürede eğitimini tamamlaması hem rehberlerin kalitesini hem de rehberlerin motivasyonunu düşürmektedir. Bu sebeple sistem kendi kendini yok etmeden bir an önce turist rehberliği eğitiminde bir standart oluşturulması gerekmektedir.

Araştırma kapsamında, saha denetimlerinin ve yaptırımların yetersiz olmasından dolayı turist rehberlerinin, yasal düzenlemeleri olumsuz algıladığı görülmüştür. Bu sebeple saha denetimlerinin artırılması ve yaptırımların caydırıcı olması gerekmektedir.

Katılımcılar, resmi evrak işleri dışında meslek odasına gitmediklerini belirtmişlerdir. Meslek odaları, rehberlerin turlarını aksatmayacak şekilde meslektaşları belirli aralıklarla bir araya getirerek kaynaşmayı sağlamalı ve birlik olmaları

gerekliklerini her zaman vurgulamalıdır. Bu sayede turist rehberleri, haksızlığa uğradıklarında arkalarında bir güç hissedebilirler.

Katılımcılar, seyahat acentelerinin kaçak rehberleri daha fazla tercih ettiklerini vurgulamışlardır. Seyahat acenteleri, maliyetten kaçmak için yasal olmayan yolları tercih edip kaçak rehberlik faaliyetlerine destek olmamalıdır. Yasal bir zorunluluk olan sözleşmelere sadık kalarak seyahat acenteleri sözleşmede yer olan koşulları yerine getirmelidir.

Turist rehberlerinin örgütlenip birlik olamadıkları tespit edilmiştir. Turist rehberliğini icra edenler, kıymetli bir şey olan meslek yasalarına önem vermelidirler. Özellikle taban ücretin altında tura çıkmama konusunda bütün meslektaşlar ağızbirliği yapmalıdırlar. Böylece seyahat acenteleri de sözleşmeye sadık kalmak durumunda kalabilir. Ayrıca yabancı dil bilgilerini ve genel kültür bilgilerini sürekli olarak geliştirmelidirler.

Araştırma kapsamında turist rehberlerinin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve kaliteli bir yaşam sürmeleri, turiste daha iyi bir hizmet sunmalarında önem teşkil edebileceği tespit edilmiştir. Bu sebeple bundan sonraki araştırmalarda rehberlerin yaşam kaliteleri ve çalışma koşulları hakkında farklı bakış açıları ile çözüm önerileri sunulabilir. Farklı demografik özelliklere sahip rehberler üzerine bu çalışmanın temaları bağdaştırılarak farklı sonuçlar elde edilebilir.

## KAYNAKÇA

- Acar, V. (2014). *Profesyonel turist rehberlerinin liderlik yönelimleri: Aydın Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı olan profesyonel turist rehberleri örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın : Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Afşar, T.S. (2015). Akademisyenlerin çalışma yaşam kalitesini Hacettepe Üniversitesi üzerinden okumak. *Eğitim Bilim Toplum Dergisi*, 13(50), 134-173.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde rehberlik*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akar, H. ve Üstüner, M. (2017). İş yaşam kalitesi ölçeğinin Türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(2), 159-176.
- Akbulut, O. (2006). *Ege bölgesindeki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunları ve çözüm önerilerine yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Akdeniz, C., Aydemir, Ö., Akdeniz, F., Gülseren, Ş., Kültür, S. (1999). Sağlık düzeyi ölçeğinin Türkçe 'ye uyarlanması ve güvenilirliği. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 9(2), 104-108.
- Akdu, U. ve Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: profesyonel turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (47), 1142-1153.
- Akköz, H. (2015). *Profesyonel turist rehberlerinin sahip olması beklenen nitelikleri ile sergiledikleri performansın yerli turistler tarafından değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ap, J. ve Wong, F. K.K (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22 (2001), 551-563.
- Ar, H. ve Uğuz, Ç.S. (2015). Somut olmayan kültürel mirasın korunmasında turist rehberlerinin rollerine yönelik turist algıları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (41), 1406- 1418.
- Arıkan, R. (2013). *Araştırma yöntem ve teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.



Arslantürk, Y. (2010). Yükseköğretim düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren öğretim kurumlarında uygulanan eğitime yönelik öğrenci algılamaları. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2 (1), 63-78.

Arslantürk, Y. (2016). Mesleki bağlılık: turist rehberleri üzerine bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (1), 186-207.

Arslantürk, Y. ve Altunöz, Ö. (2012). Practice-trips: efficiency and quality perceptions of prospective tour guides. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 62 (2012), 832 – 836.

Avcı, E. ve Doğan, S. (2017). E-şikâyetler turist rehberleri hakkında ne söylüyor? . *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15 (1), 133-148.

Avcı, K. ve Pala, K. (2004). Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde çalışan araştırma görevlisi ve uzman doktorların yaşam kalitesinin değerlendirilmesi. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30 (2), 81-85.

Avcıkurt, C., Alper, B., Geyik, S. (2009). Education and training of tourist guides in Turkey. *Management and Education*, 5 (1), 57-63.

Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (2), 117-134.

Bayram, E. G. (2017). Motivasyonun demografik ve mesleki özelliklere göre farklılaşması: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 12 (48), 257-271.

Boylu, A. ve Paçacıoğlu, B. (2016). Yaşam kalitesi ve göstergeleri. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8 (15), 137-150.

Chang, K. C. (2014). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (2), 219-247.

Cohen, E. (1985). The tourist guide the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 2, 5-29.

- Cohen, E. H., Ifergan, M., Cohen, E. (2002). A new paradigm in guiding the madrich as a role model. *Annals of Tourism Research*, 29 (4), 919-932.
- Coşar, Y. (2014). Yavaş şehir olgusunun kentsel yaşam kalitesi üzerindeki algılanan etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (2), 226-240.
- Çakır, A. (2010). *Profesyonel turist rehberlerinin çalışma biçimi ve mesleki süreleri ile iş tatminleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve turist rehberliğinin abc'si*. Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Çokal, Z. (2015). *Bir kültür elçisi olarak profesyonel turist rehberinin turistlere aktarılan kültürel değerlere katkısına yönelik turist algılamaları: Kapadokya örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çolakoğlu, E. O., Efendi, E., Epik, F. (2014). *Tur yönetimi ve turist rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29 (3), 783-800.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2001). Türkiye'de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, 189-196.
- Demir, M. (2011). İş görenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (3), 453-464.
- Diener, E. ve Suh, E. (1997). Measuring quality of life: economic, social, and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40, 189-216.
- Doğanay, A. ve Sarı, M. (2006). Öğrencilerin üniversitedeki yaşam kalitesine ilişkin algılarının demokratik yaşam kültürü çerçevesinde değerlendirilmesi (Çukurova Üniversitesi örneği). *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4 (2), 107-128.
- Duman, G., Mil, Z. (2008). Turist rehberliği ve eğitimi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 5(4).

- Eker, N. (2015). *Profesyonel turist rehberleri bakış açısıyla turizm rehberliği eğitim müfredatlarının uygulama yeterliliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5 (4), 65-74.
- Erçal, E.H. (2010). *Pemfigus vulgaris hastalarında yaşam kalitesi değerlendirmesi ve psoriasis vulgaris hastalarının yaşam kalitesi ile karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi, Tıp Fakültesi.
- Erdoğan, Z. (2013). *Huzurevinde kalan yaşlılarda reikinin ağrı, yaşam kalitesi ve depresyon üzerine etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Erol, F.B. (2017). *Farklı protetik tedavilerin anksiyete ve ağız sağlığı ile ilgili yaşam kalitesi üzerine etkisi*. Yayınlanmamış Diş Hekimliğinde Uzmanlık Tezi. Ankara: Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Gülhane Diş Hekimliği Fakültesi.
- Ersoy, F. A. (2017). Fenomenoloji. Saban, A.ve Ersoy, A. (Editörler), *Eğitimde nitel araştırma desenleri içinde* (s. 81-143). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Gelbman, A. ve Maoz, D. (2012). Island of peace or island of war: tourist guiding. *Annals of Tourism Research*, 39 (1), 108-133.
- Genç, Ö. (1992). Rehberlik eğitimine eleştirel bir yaklaşım. *Turizm Eğitimi Konferansı Bildirileri 09-11 Aralık 1992*, içinde (s. 215-217). Ankara: Turizm Bakanlığı Yayını.
- Geva, A. ve Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research*, 18, 177-185.
- Gülgün, E.F. (2014). *Hemşire ve ebelerde yaşam kalitesi ve yaşam kalitesi algısı (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gür, M. (2015). *Kentsel dönüşüm uygulamasında yaşam kalitesi araştırması ve kavramsal bir model önerisi: Bursa Doğanbey örneği*. Bursa: Akmat Akınoğlu Matbaacılık.

Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü (Alman turistler üzerine bir araştırma)*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Güzel, F.Ö. ve Köroğlu, Ö. (2014). Turist rehberlerinin liderlik ve aracılık rollerinin tur deneyimine etkisi: doğa turları üzerine bir araştırma. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 13 (4), 939-960.

Güzel, F. Ö. ve Köroğlu, Ö. (2015). Turist rehberlerinin mesleklerine yönelik pozitif ve negatif yönlü algılarının içerik analizi yöntemi ile belirlenmesi. *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16 (1), 155-174.

Güzel, F. Ö., Türker, A., Şahin, İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2 (2014), 173-190.

Huang, S. S., Hsu, C. H., Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34 (1), 3-33.

İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (1), 13-23.

İrigüler, F. ve Güler, M. E. (2016). Emotional labor of tourist guides: how does it affect their job satisfaction and burnout levels?. *Journal of Yasar University*, 11 (42), 47-57.

İşler, D. B. ve 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*, 19 (1), 125-138.

İşçeli, Z. ve Kılıç, G. (2018). Lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerin müfredatlarının incelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (1), 41-56.

Kabadayı, H. (2006). *Yaşam kalitesi ve kullanıcı memnuniyetinin kentsel tasarımdaki etkisine çok boyutlu yaklaşım*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.

Kabakulak, A. (2018). Turist rehberleri açısından iş doyumunun önemi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (1), 1-12.

Kandasamy, I. ve Ancheri, S. (2009). Hotel employees' expectations of QWL: A qualitative study. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (3), 328-337.

Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 sayılı yasa uygulamalarının turizm rehberliği eğitimine etkisi. *Turizm Eğitimi Konferansı Bildirileri 11-13 Aralık 2002*, içinde (s. 173-184). Ankara: Turizm Bakanlığı Yayını.

Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket tur operasyonunda turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunlar üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 70-86.

Kaya, İ. (2012). *Otel işletmelerinde çalışma yaşamının kalitesini etkileyen faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Marmaris örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2), 109-130.

Kırıcı, E. ve Özkoç, G. (2017). Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimlerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (1), 20-32.

Kim, K. (2002). *The effects of tourism impacts upon quality of life of residents in the community*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Virginia: Virginia Polytechnic Institute and State University, Turizm İşletmeciliği Bölümü.

Kozak, M. (2017). *Bilimsel araştırma: tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Köroğlu, Ö. Şahin, S. ve Tetik, N. (2007). Turizm sektöründe bayan çalışanların sorunları: Bayan profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları belirlemeye

yönelik sınırlı bir örneklem üzerinde araştırma. *I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi, Bildiriler Kitabı*, Ankara,: Detay Yayıncılık, 719-739.

Köroğlu, Ö. (2011). *İş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma*, Yayımlanmış Doktora Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı.

Köroğlu, Ö. (2012). İçsel ve dışsal iş doyum düzeyleri ile geniş doyum düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 275-289.

Köroğlu, Ö. ve Avcıkurt, C. (2014). Turist rehberlerinin motivasyonu ile performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 45-60.

Köroğlu, Ö. ve Türkmen, M. T. (2017). Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 107-122.

Kuşluvan, S. ve Çeşmeci, N. (2002), Türkiye’de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması, *Turizm Eğitimi Konferansı-Tebliğler*, 11-13 Aralık 2002, (s.235-242). Ankara,

Küçükdeveci, A.A. (2005). Rehabilitasyonda yaşam kalitesi. *Türk Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Dergisi*, 51 (Özel Ek B), 23-29.

Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists’ perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28 (2004), 181-200.

Loncaric, D., Loncaric, D., Markovic, S. (2015). Health tourism, customer satisfaction and quality of life: the role of specialty hospitals. *Tourism in Southern and Eastern Europe*, 3, 159-173.

Mak, A. H. N., Wong, K. K. F., Chang, R. C. Y. (2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*, 32 (6), 1442-1452.

- Markham, L. G. (2010). *Quality of work life as predictor of employees' mental health*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. University of the Free State, Bloemfontein.
- McIntyre, N. ve Haig, I. (2002). Viewing nature: The role of the guide and the advantages of participating in commercial ecotourism. *Journal of Tourism Studies*, 13 (1), 39-48.
- Meged, J.W. (2017). Guides crafting meaning in a flexible working life. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2017, 1-14.
- Min, J. C. H. (2011). Tour guides and emotional intelligence. *Annals of Tourism Research*, 38 (2011), 309-330.
- Min, J. C. H. (2012). A short-form measure for assessment of emotional intelligence for tour guides: development and evaluation. *Tourism Management*, 33 (2012), 155-167.
- Min, J. C. H. (2013). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (10), 1170-1190.
- Morse, M.A. (1997). All the world's a field: a history of the scientific study tour. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3, 257-269.
- Neal, D.J, Uysal, M., Sirgy, J. (2007). The effect of tourism services on travelers' quality of life. *Journal of Travel Research*, 46, 154-163.
- Nkemngu, P. A. (2015). Quality of life and tourism impacts: a community perspective. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 4 (1), 1-13.
- Nyahunzvi, D. K. ve Njerekai, C. (2013). Tour guiding in Zimbabwe: key issues and challenges. *Tourism Management Perspectives*, 6 (2013), 3-7.
- Oktik, N. (2004). *Huzurevinde yaşam ve yaşam kalitesi: Muğla örneği*. Muğla: Muğla Üniversitesi Yayınları.
- Sapançalı, F. (2009). *Toplumsal açıdan yaşam kalitesi*. İzmir: Altın Nokta Basım Yayın Dağıtım.

Sheel, S., Sindhwani, B. K., Goel, S. ve Pathak, S. (2012). Quality of work life, employee performance and career growth opportunities: A literature review. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2 (2), 291-300.

Sonja, L. (2015). Education of tourist guides: case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23 (2015), 555-562.

Şahin, E.N. ve Emiroğlu, N.O. (2014). Huzurevinde yaşayan yaşlıların yaşam kalitesi ve yaşam kalitesini etkileyen faktörler. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 2014, 57-66.

Şahin, S. Ş. ve Avcıkurt, C. (2013). Turist rehberlerinin iletişim yeterlilikleri: turistlerin görüşlerinin chaid analizi ile değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (29), 303-327.

Şenel, G. (2011). *Stres faktörlerinin iş motivasyonuna etkisi: turist rehberleri üzerine bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Temizkan, R. V Ar, H. (2017). Turist rehberlerine yönelik e-şikâyetlerin analizi. *Akademik Bakış Dergisi*, 64, 273-285.

Temizkan, S. P. (2010). *Profesyonel turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi açısından hizmet içi eğitim seminerleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Toker, A. (2011). Kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü: Ankara örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Torlak, E.S., ve Yavuzçehre, S.P. (2008). Denizli kent yoksullarının yaşam kalitesi üzerine bir inceleme. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 17 (2), 23-44.

Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). Türkiye'nin Dış Tanıtım ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü. *1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri*. 345-365.

Tsaur, S. Ve Teng, H. (2017). Exploring tour guiding styles: the perspective of tour leader roles. *Tourism Management*, 59 (2017), 438-448.



Tuncer, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Çalışma yaşam kalitesinin otel işletmesi çalışanları üzerindeki etkileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (1), 57-78.

Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H., Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma yaşamı kalitesinin prosedür adaleti, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12 (2), 115-134.

Türkay, O. (2015). Çalışma Yaşamı kalitesinin iş memnuniyeti ve bağlılık üzerine etkileri: seyahat acentaları üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 22 (1), 239-256.

Türkmen, T. M. (2016). *Turist rehberlerinin duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Türkmen, M. (2017). Turist rehberlerinin liderlik yönelimlerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16 (3), 913-927.

Üçöz, E. (2012). *Paket turlarda tüketici hakları ve turist rehberlerine yönelik şikâyetlerin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ünal, U. (2017). *Turist rehberlerinin duygusal emek düzeyi ve işe yabancılaşmalarının tükenmişlik üzerine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Veenhoven, R. (2010). Greater happiness for a greater number: is that possible and desirable? *Journal of Happiness Studies*, 2010 (11), 605-629.

Weiler, B. Ve Walker, K. (2014). Enhancing the visitor experience: reconceptualising the tour guide's communicative role. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21 (2014), 90-99.

Yenen, Ş. (2002). Turist rehberliği eğitiminde, niteliksel ve niceliksel planlamada Turizm Bakanlığı, yükseköğretim kurumu ve meslek kuruluşları arasında işbirliğinin önemi. *Turizm Eğitimi Konferansı Bildirileri 11-13 Aralık 2002*, içinde (s. 257-273). Ankara: Turizm Bakanlığı Yayını.

Yenipınar, U. Ve Zorkirişçi, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (2), 111-137.

Yeşil, A., Ergün, Ü., Amasyalı, C., Er, F., Olgun, N.N., Aker, T.A. (2010). Çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeği Türkçe uyarlaması geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 47, 111-117.

Yıldırım, A. Ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldız, S. B. (2016). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim v problem çözme becerilerinin belirlenmesi. *Journal of Human Sciences*, 13 (3), 4084-4099.

Yılmaz, E. (2012). Cerrahi hemşireliği ve yaşam kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalar-ulusal boyut. *Cerrahi Bakım Ve Yaşam Kalitesi Sempozyumu'nda* Sunulan Bildiri.

[http://www.saykad.net/wp-content/uploads/2012/05/cerrahi\\_bakim\\_yk\\_sempozyum\\_kitabi\\_2012.pdf](http://www.saykad.net/wp-content/uploads/2012/05/cerrahi_bakim_yk_sempozyum_kitabi_2012.pdf) (Erişim tarihi: 07.03.2018)

Yüksel, İ. (2004). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından değerlendirilmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 47-58.

Zerva, K. ve Nijkamp, P. (2016). Tour guides as information filters in urban heterotopias: evidence from the Amsterdam Red Light District. *Tourism Management Perspectives*, 18 (2016), 42-50.

THE WHOQOL GROUP (1998). Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF quality of life assessment. *Psychological Medicine*, 28, 551-558.

**http-1:** <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim tarihi: 30.03.2018).

**http-2:** <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> (Erişim tarihi: 30.03.2018)

**http-3:**<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,120445/turist-rehberligi-meslek-yonetmeligi.html> (Erişim tarihi: 18.03.2018)

**http-4:** <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim tarihi: 15.10.2018)

## EKLER

EK-1. Görüşme Formu

### Demografik Özellikler

**Araştırmayı Destekleyen Kurum:** Anadolu Üniversitesi

**Araştırmacının Adı Soyadı:** Merve GÜRGE

**Görüşme Tarihi:**

**Görüşme Yapılan Yer:**

**Görüşme No:**

<b>Kaynak Kişinin;</b>	
<b>Adı Soyadı</b>	
<b>Yaşı</b>	
<b>Medeni Durumu</b>	
<b>Eğitim Durumu</b>	
<b>Aktif Olarak Çalışma Süresi</b>	
<b>Çalışma Kartı Türü</b>	<input type="checkbox"/> Ülkesel <input type="checkbox"/> Bölgesel
<b>Rehberlik Eğitiminin Alındığı Kurum</b>	

1. Mesleğiniz, medeni durumunuza nasıl yansıyor?
2. Yılda aktif olarak kaç gün tura çıkıyorsunuz?
3. Kaç yıl daha rehberlik mesleğini yapmayı düşünüyorsunuz?
4. Kendinizi tur esnasında fiziki olarak güvende hissetmediğiniz durumlar hakkında bilgi verir misiniz?
5. Yaşınızın ve mesleğinizin size katkıları neler oldu?

6. Mesleğe başladığınızdan beri meslekteki ve meslektaşlardaki değişimler hakkında neler söylersiniz?
7. Yasal haklarınızın korunması hakkında bilgi verir misiniz?
8. Meslektaşlar ve meslek odalarının örgütlenebilmesi konusunda neler söylersiniz?
9. Ücretlendirme, çalışma saatleriniz gibi çalışma koşullarınız hakkında bilgi verir misiniz?
10. Rehberlik mesleğini icra ederken fiziksel sağlığınız ne durumda?
11. Bu mesleği yaparken psikolojik durumunuzun nasıl olduğu hakkında bilgi verir misiniz?
12. Bu mesleğin size hissettirdiği duygular nelerdir?
13. Sosyal çevreniz, arkadaş ve aile ilişkileriniz ne durumda?
14. Yaşadığımız yerin fiziksel çevre koşullarından bahseder misiniz?
15. Yaşadığımız çevredeki sosyal ve rekreatif imkânlar nelerdir? Bu imkânlara olan mesafeniz ve katılabilme sıklığınız nedir?

## EK-2. Gönüllü Katılımcı Formu Örneği

### ARAŞTIRMA GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Bu çalışma, ‘Turist Rehberlerinin Yaşam Kalitesinin Türkiye’de Rehberlik Mesleğinin Çalışma Koşulları Açısından Değerlendirilmesi’ başlıklı bir araştırma çalışması olup; Türkiye’deki turist rehberlerinin çalışma koşullarını ve yaşam kalite algılarını betimleme amacını taşımaktadır. Çalışma, Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK tarafından yürütülmekte ve sonuçları ile Türkiye’deki turist rehberlerinin çalışma koşullarının yaşam kaliteleri üzerindeki yansımaları ortaya konacaktır.

- Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- Çalışmanın amacı doğrultusunda, araştırmanın türü/türleri yapılarak sizden veriler toplanacaktır.
- İsminizi yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır.
- Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.
- İstememiz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır.
- Sizden toplanan veriler bilgi saklama yöntemi ile korunacak ve araştırma bitiminde arşivlenecek veya imha edilecektir.
- Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabilirsiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir.

Gönüllü katılım formunu okumak ve değerlendirmek üzere ayırdığınız zaman için teşekkür ederim. Çalışma hakkındaki sorularınızı Anadolu Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümünden Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK'e (gozer@anadolu.edu.tr) yöneltebilirsiniz.

Araştırmacı Adı : Merve GÜRGE

Adres :

İş Tel :

Cep Tel :

Bu çalışmaya tamamen kendi rızamla, istediğim takdirde çalışmadan ayrılabileceğimi bilerek verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını kabul ediyorum.

(Lütfen bu formu doldurup imzaladıktan sonra veri toplayan kişiye veriniz.)

Katılımcı Ad ve Soyadı:

İmza:

Tarih:

## EK-3 ETİK KURUL İZİN BELGESİ

Ana. Üni. Evrak Tarih ve Sayısı: 28/02/2018-E.30246



T.C.  
ANADOLU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Sayı : 66166206-050.99  
Konu : Etik Kurulu Kararı hk.

Sayın Merve GÜRGE

Dilekçeniz ile istenilen, "Turist Rehberlerinin Yaşam Kalitesinin Türkiye'de Rehberlik Mesleğinin Çalışma Koşulları Açısından Değerlendirilmesi " başlıklı BAP kapsamında yüksek lisans tez çalışmasına ilişkin talebiniz Etik Kurulu tarafından değerlendirilmiş olup konuya ilişkin karar yazımız ekinde gönderilmektedir.  
Bilgilerinizi rica ederim.

**e-imzalıdır**  
Prof. Dr. Emel ŞIKLAR  
Müdür

Ek:Etik Kurulu Kararı

Evrakı Doğrulamak İçin: <http://belgedogrulama.anadolu.edu.tr/en/Vision-Sorgula/BelgeDogrulama.aspx?V=BELSBY20Y> Pin Kodu: 76802  
Yunus Emre Kampüsü Tepebaşı/Eskişehir Bilgi İçin: Gülşu YÜCEL  
Telefon No: +90 222 335 08 95/3243/1261 Faks No: +90 222 335 05 95 Unvan: Büro Personeli  
E-Posta: sosens@anadolu.edu.tr İnternet Adresi: www.sosbilens.anadolu.edu.tr



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.



Evrak Kayıt Tarihi: 06.02.2018 Protokol No: 15537

Tarih: 26.02.2018



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU  
KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	BAP Projesi-Yüksek Lisans Tez Çalışması
KONU:	Sosyal Bilimler
BAŞLIK:	Turist Rehberlerinin Yaşam Kalitesinin Türkiye'de Rehberlik Mesleğinin Çalışma Koşulları Açısından Değerlendirilmesi
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK
TEZ YAZARI:	Merve GÜRGE
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-
KARAR:	Olumlu
 Prof. Dr. Coşkun BAYRAK (Başkan-Eğitim Fak.)	
 Prof. Dr. T. Volkan YÜZER (Başkan Yardımcısı-Açıköğretim Fak.)	 Prof. Dr. Esra CEYHAN (Eğitim Fak.)
 Prof. Dr. Münevver ÇAKI (Güzel Sanatlar Fak.)	 Prof. Dr. M. Erkan ÜYÜMEZ (İkt. ve İdari Bil. Fak.)
 Prof. Dr. Handan DEVECİ (Eğitim Fak.)	 Prof. Dr. Emel ŞIKLAR (İkt. ve İdari Bil. Fak.)

## ÖZGEÇMİŞ

**Adı Soyadı** : Merve GÜRGE  
**Yabancı Dil** : İngilizce  
**Doğum Yeri ve Yılı**: Silifke / 20.07.1994  
**E-Posta** : mervegurge@gmail.com

### **Eğitim Geçmişi:**

- Lisans: 2012-2016, Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü
- Lise: 2008-2012, Taşucu Anadolu Lisesi, Yabancı Dil Bölümü

### **İş Denevimi:**

- 2014/ Haziran- Eylül: Defne Dream Hotel, İnsan Kaynakları Personeli (Staj), Manavgat/ Antalya
- 2015/ Haziran- Eylül: Defne Dream Hotel, İnsan Kaynakları Personeli, Manavgat/ Antalya
- 2016/ Haziran- Eylül: Gis Tour, Çağrı Merkezi Personeli, Konyaaltı/ Antalya