Araştırma Makalesi (Research Article)

**TURİST REHBERLERİNİN YAŞAM KALİTESİNİN TÜRKİYE’DE REHBERLİK
MESLEĞİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ (EVALUATION
OF THE QUALITY OF LIFE OF TOURIST GUIDES IN TERMS OF WORKING CONDITIONS OF
GUIDING PROFESSION IN TURKEY)****

Merve GÜRGE¹ (orcid.org/ 0000-0002-4071-2446)

Gökçe YÜKSEK^{2*} (orcid.org/ 0000-0002-1010-8694)

¹Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Kdz. Ereğli Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Zonguldak, Türkiye

²Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Eskişehir, Türkiye

Özet

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 alanında 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 görüşme yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu ile elde edilen veriler, Maxqda Analytics Pro 2018 programı ile analiz edilmiştir. Analizlerde kullanılan alt temalar literatüre göre oluşturulmuş, 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

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 created according to the literature and the codes were created 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

** Bu makale, 2018 yılı Ekim ayında Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Tezli Yüksek Lisans Programı’nda yüksek lisans tezi olarak gerçekleştirilmiştir.

* Sorumlu yazar: gozer@anadolu.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2021.66

1. Giriş

Yazılı tarihe göre, tarihi antik çağlara kadar uzanan turist rehberliği; turizm sektörünün önemli yapı taşlarından birisi olduğu için çeşitli araştırmalara konu olmuştur. Dünya Turist Rehberleri Federasyonu Örgütü (WFTGA)'nın (2010) tanımına göre turist rehberi; ziyaretçilere seçtikleri dilde rehberlik eden ve bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan kişidir ve uygun bir otorite tarafından verilen ve/veya tanınan alana özgü bir niteliğe sahiptir (WFTGA, 2010).

Görevleri sadece turisti bilgilendirmek olmayan turist rehberleri, turistlerin memnuniyetini sağlama (Geva ve Goldman, 1991) adına da önemli görevler yüklenmektedirler. Bir tura liderlik ederken bir kültür komisyoncusu görevi gören turist rehberleri, turistlerin gördükleri şeyleri yorumlayarak farklı anlamlar kazanmalarına da yardımcı olurlar (Williams, 2013).

Ulusal ve uluslararası literatürde turist rehberlerinin birçok rolü olduğu belirlenmiştir. Turist rehberi sadece turistlere liderlik yapmakla kalmaz aynı zamanda bir bilgi sahibi ve bilgi sağlayıcı, eğitmen, kültür komisyoncusu, çevirmen, şovmen, aktör, hikaye anlatıcısı, yol gösterici, aracı, organizatör, satış elemanı ve karar vericidir (Holloway, 1981; Cohen, 1985; Dahles, 2002; Yu vd., 2002; Zhang ve Chow, 2004; Yarkan, 2007; Hansen ve Mossberg, 2016). Tüm bu roller içerisinde bir turist rehberi aynı zamanda hem ülkenin temsilcisi hem de seyahat acentesinin bir temsilcisi konumundadır. Bu roller düşünüldüğünde; turistler, seyahat acentesi, hizmet tedarikçileri ve yerel halk arasında turist rehberlerinin dengeli bir ilişki sürdürmesi oldukça zordur (Weiler ve Ham, 2002).

Turizm sektörü için böylesi önemli bir görev üstlenmiş olan turist rehberleri, ulusal ve uluslararası alanyazında farklı konularda çeşitli araştırmacılar tarafından konu edilmiştir. Turist rehberleri ve tur operatörleri arasındaki ilişki (Gürel ve Yarkan, 2017), turist rehberliği çalışmalarının bibliyometrik analizi (Şahin ve Aysen, 2015; Chen vd., 2018; Çapar vd., 2018; Özsoy ve Çokal, 2018; Black vd., 2019; Saltık, İ. A., 2020), turist rehberlerinin yönetim tarzları (Caber vd., 2019), turist rehberliği eğitimi (Değirmencioğlu, A. Ö., 2001; Carmodi, J., 2013; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Ong vd., 2014; Tanrısever vd., 2019; Vij ve Upadhy, 2021), turist rehberlerinin rolleri (Cohen vd., 2002; Randall ve Rollins, 2009; Frenzel ve Blakeman, 2015; Çetinkaya ve Öter, 2016; Latkova vd., 2018; Irimias vd., 2020) konuları çalışılmış belli başlı konular arasındadır.

Bu konular dışında turist rehberlerinin turizm sektöründeki önemini anlatan ve turist rehberlerinin yaşadığı problemlere değinen çalışmalar da yapılmıştır. Turist rehberlerinin performansı ve turist memnuniyeti (Huang vd., 2010; Chan vd., 2015; Huang vd., 2015; Hansen ve Mossberg, 2017; Caber vd., 2018; Kuo vd., 2018; Sezgin ve Düz, 2018; Hwang ve Lee, 2019; Alazaizah vd., 2019; Al-Okaily, N.S., 2021), turist rehberlerinin sorunları (Ap ve Wong, 2001; Batman, O., 2003; Hu ve Wall, 2013; Tsaur ve Lin, 2014; Pelit ve Katircioğlu, 2018; Karacaoğlu ve Sert, 2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Arslan ve Şimşek, 2018; Eser ve Şahin, 2020; Alrawadieh vd., 2021), turist rehberlerinin mesleki bağlılıkları (Arslantürk, Y., 2016; Yetgin ve Benligiray, 2019), turist rehberlerinin çalışma koşulları (Melubo ve Buzinde, 2016), turist rehberlerinin duygusal emeği ve tükenmişlik düzeyleri (Kaya ve Özhan, 2012; Güzel vd., 2013) ve turist rehberlerinin duygusal zekaları, iş stresi ve yaşam kalitesi (Min, J., 2012; Min, J., 2014; Akdu ve Akdu, 2016; Carillo vd., 2020) bu çalışmalar arasında yer almaktadır.

Ulusal ve uluslararası alanyazında turist rehberlerinin, turizm sektörü için önemi ve yaşanan sorunlar ortaya konulmuşken turist rehberlerinin yaşam kalitelerini konu edinen çalışmalar sınırlıdır. Turist rehberlerinin, bir sonraki turun satın alınmasına karar verme aşamasında ve turist memnuniyetinin sağlanmasındaki önemi göze alındığında, turist rehberlerinin yaşam kalitesinin detaylı olarak incelenmesi önem arz etmektedir.

Yaşam kalitesi, sağlık, yönetim gibi alanların dışında turizm alanında da çalışılmıştır. Turizmi konu edinen yaşam kalitesi çalışmaları, ağırlıklı olarak turizm etkinliklerine katılmanın yaşam kalitesi üzerine etkileri (Andereck ve Nyaupane, 2011; Sirgy vd., 2011; Dolnicar vd., 2012; McCabe ve Johnson, 2013; Kim vd., 2015; Uysal vd., 2016) ve turizm faaliyetlerinin yerel halkın yaşam kalitesine etkisi (Kim vd., 2013; Lin vd., 2017) üzerine kurgulanmıştır.

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. Araştırma sonucunda, yavaş şehir olgusunun yerel halka ekonomik kazanç sağlaması ve yeni

istihdam alanları yaratması bakımından yerel halkın yaşam kalitesini olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Çevre 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, çevre, 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.

Turizmin önemli yapıtaşlarından olan turist rehberleri için de yaşam kalitesi araştırmaları gerçekleştirilmiştir. Min, 2014 yılında yaptığı çalışmada turist rehberlerinin duygusal zekâ, iş stresi ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişkiyi araştırmayı amaçlamıştır. Çalışma sonucunda; duygusal zekanın, iş stresi ile ters orantılı olduğu ve yaşam kalitesi ile doğru orantılı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iş stresi ile yaşam kalitesi arasında negatif bir bağlantı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yaşam kalitesi ve iş memnuniyeti düzeyi düşük olan turist rehberlerinin kaliteli hizmet vermesi beklenemez. Bu çalışmanın çıkış noktası, yaşam kalitesinin bir boyutu olan fiziksel sağlık bağlamında turist rehberlerinin meslek hastalıklarının tespit edilmesidir. Ancak ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde turist rehberlerinin yaşam kalitelerinin, Dünya Sağlık Örgütü'nün belirlediği yaşam kalitesi boyutlarına göre incelenmediği tespit edilmiştir. Bu sebeple bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin yaşam kalitesinin çalışma koşulları açısından değerlendirilmesidir.

2. Kavramsal Çerçeve

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).

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, özrürlük ve engellilik durumu) da gerek kişisel gerekse sosyokültürel durumla etkileşerek yaşam kalitesi üzerinde belirleyici olmaktadır (Küçükdeveci, 2005).

Sağlıkla ilişkili yaşam kalitesinin belirlenmesinde, hastanın sağlık durumu, kişisel ve sosyokültürel özelliklerinin yansımaları 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). 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).

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 subjektif göstergeleridir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016).

Çalışma yaşamı kalitesi kavramı, yaşam kalitesi kavramı ile benzer boyutlar taşımakta fakat yaşam kalitesinden ayrı bir kavram olarak değerlendirilmektedir. 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). Literatürde çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörler pek çok farklı sınıflandırma bulunmaktadır (Walton, 1973; Gilbert, 1989; Sirgy vd. 2001).

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 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.

3. Yöntem

Araştırmada fenomenoloji (olgu bilim) deseni benimsenmiştir. Fenomenoloji deseni, farkında olduğumuz ancak derinlemesine ve detaylı bir anlayışa sahip olmadığımız olgulara odaklanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Fenomenolojik araştırmada, fenomene ilişkin deneyimler sorgulanarak deneyimin özüne ulaşılmaya çalışılır (Ersoy, 2017). Bu araştırmanın fenomeni ise turist rehberlerinin yaşam kalitesi algılarıdır. Fenomenoloji araştırmalarında veri kaynakları araştırmanın odaklandığı olguyu yaşayan ve bunu dışı vurabilecek birey veya gruplardır; başlıca veri toplama aracı görüşmedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). 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). 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). 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) 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). Bu sebeple araştırma amacına uygun olarak betimleyici fenomenoloji yaklaşımı da benimsenmiştir.

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. 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 örneklemede amaç, daha küçük bir örneklem oluşturmak ve bu örneklem için çalışılan probleme uygun olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bu amaçla, belirlenen illerde ikamet eden, referans aracılığı ile ulaşılan 35 eylemli turist rehberi ile görüşmeler yüz yüze ve telefonla görüşmeler yapılmıştır.

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 ve Walton’ un 1973 yılında belirlemiş olduğu çalışma yaşamı kalitesi modeline göre bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme soruları için etik kurul onayı alınmıştır.

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 ve DSÖ’ nün yaşam kalitesi modelinde 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). 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.) kullanılmalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2016). 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.

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.

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 1’de gösterildiği gibidir.

Tablo 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 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 Rehberlerinin Çalışma Koşulları

Turist rehberleri ile yapılan derinlemesine görüşmeler sonucunda rehberlik mesleğinin çalışma koşulları teması altındaki alt temalar Şekil 1’de gösterildiği gibidir.

Şekil 1. Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleğinin Çalışma Koşullarına İlişkin 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. Şekil 2'de yer alan kodlar ve sıklıkları aşağıda açıklanmıştır.

Katılımcıların 'Ücretlendirme', 'Güvenlik', 'Mesleki Değişim', 'Beceri', 'Özel Hayat', 'Bütünleşme', 'Yasal Düzenlemeler' konusunda vermiş oldukları cevaplar Şekil 2'de gösterilmiştir.

Şekil 2. 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 bulmaktadırlar. 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.

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 çıkmama konusunda örgütlenbilsek 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; şimdikiler 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 olmadığınız 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 Şekil 3’te gösterildiği gibidir.

Şekil 3. Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleğinin 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 dolayı bu mesleği esnek bir meslek olarak nitelendirmişlerdir. Rehberliği asıl iş olarak yapsalar 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 zararla 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 Şekil 4’te gösterilmiştir.

Şekil 4. 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. 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.

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. Rehberlik mesleği; rehberlerin diz ağrısı, bel ağrısı ve baş ağrısı sorunları yaşamasına da sebebiyet vermektedir. Bunların yanı sıra bel ve boyun fıtığı rahatsızlıkları yaşadıklarını da belirtmişlerdir.

Yürüyerek uzun mesafeler kat etmelerinden dolayı, turist rehberleri varis, menisküs 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.

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 Şekil 5’te gösterilmiştir.

Şekil 5. 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 kırıxıklık 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.

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 K12 şunları dile getirmiştir:

'Birilerine bu şehri güzel anlatabilmek beni mutlu ederdi. Artık onu bile hissetmiyorum. Başka bir sorun söylemeye 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 K11 şunları söylemiştir:

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

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)

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.

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.

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, turist 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.

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 olamadıkları 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, Şekil 6’da gösterildiği şekildedir.

Şekil 6. Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Çevreye İlişkin 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.

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

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.

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.

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 agresifleştirdiğini 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 verilmemesini ve alternatif bir güzergâh sunulmadığını belirtmişlerdir. Katılımcılar, şehirde yapılan kazıların bilgisinin kendilerine verilmemesini 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.

Katılımcıların sosyal ilişkilerine ve bağımsızlık düzeylerine ilişkin verdiği cevaplar, Şekil 7’de gösterilmiştir.

Şekil 7. Turist Rehberlerinin Sosyal İlişkilerine ve Bağımsızlık Düzeylerine İlişkin 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 yansıtıldığı 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 çalışmadıklarını belirtmişlerdir.

Turist rehberleri fiziksel sağlık sorunları yaşadıklarını söyleseler de rehberlik mesleğinin doğası gereği turda çok hareketli oldukları, uzun süre yürüdükleri için, bu mesleğin kendilerine 'Hareketlilik' imkânı sunduğunu belirtmişlerdir.

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

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). 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). Çalışma yaşamı kalitesi algısının düşük olması ya da kalitesizliğinin bireyin genel yaşam düzeyini de olumsuz etkilediği görülmektedir (Demir, 2011).

Çalışma yaşamı kalitesi bir organizasyonun müşterisine sunduğu hizmeti doğrudan etkilemektedir (Walton, 1973). Turistlerle sürekli iletişim halinde olan, destinasyon hakkında turistte 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 örneklemi oluşturan eylemli turist rehberlerinin verdikleri bilgiler ışığında veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilerek bulgular saptanmıştır.

Turist rehberlerinin çalışma koşulları, bu çalışmada 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.

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. 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.

Araştırma bulgularına göre katılımcılar, çalışma koşullarında ücret, güvenlik, özel hayat, yasal düzenlemeler gibi konularda sıkıntı yaşadıklarını belirtse de rehberlik mesleğini yapmaktan gurur ve mutluluk duymaktadırlar. Her ne kadar çalışma koşullarının yaşam kalitelerini hem olumlu hem olumsuz yönde algılamalarına sebep olduğunu dile getirse 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.

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

- Akdu, U., ve Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: profesyonel turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 9 (47), 1142-1154.
- Alazaizeh, M. M., Jamaliah, M. M., Mgonja, J. T., and Ababneh, A. (2019). Tour guide performance and sustainable visitor behavior at cultural heritage sites. *Journal of Sustainable Tourism*, 27 (11), 1708-1724. doi :10.1080/09669582.2019.1658766.

- Al-Okaily, N. S. (2021). A model for tour guide performance. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1-25. doi: 10.1080/15256480.2021.1905584.
- Alrawadieh, Z., Demirdelen Alrawadieh, D., Olya, H. G., Erkol Bayram, G., ve Kahraman, O. C. (2021). Sexual harassment, psychological well-being, and job satisfaction of female tour guides: the effects of social and organizational support. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-19. doi:10.1080/09669582.2021.1879819.
- Andereck, K. L., ve Nyaupane, G. P. (2011). Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50 (3), 248-260. doi:10.1177/0047287510362918.
- Ap, J. ve Wong, F. K.K (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22 (2001), 551-563. doi:10.1016/S0261-5177(01)00013-9.
- Arslan, A., ve Şimşek, G. (2018). Kadın turist rehberlerinin yaşadıkları mesleki sorunlar: Aydın turist rehberleri örneği. *Journal of Travel and Tourism Research*, 13 (2018), 23-49.
- Arslantürk, Y. (2016). Mesleki bağlılık: Turist rehberleri üzerine bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (1), 186-207.
- 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.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (2), 117-134.
- Black, R., Weiler, B., ve Chen, H. (2019). Exploring theoretical engagement in empirical tour guiding research and scholarship 1980–2016: a critical review. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19 (1), 95-113. doi: 10.1080/15022250.2018.1493396.
- Boylu, A. ve Paçacıoğlu, B. (2016). Yaşam kalitesi ve göstergeleri. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8 (15), 137-150. doi:10.20990/kilisibfakademik.266011.
- Caber, M., Yilmaz, G., Kiliçarslan, D. Ve Öztürk, A. (2018). The effects of tour guide performance and food involvement on food neophobia and local food consumption intention. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30 (3), 1472-1491. doi: 10.1108/IJCHM-02-2017-0080.
- Caber, M., Ünal, C., Cengizci, A. D., ve Güven, A. (2019). Conflict management styles of professional tour guides: a cluster analysis. *Tourism Management Perspectives*, 30, 89-97. doi: 10.1016/j.tmp.2019.02.004.
- Carrillo, B., Barbieri, C., Knollenberg, W., ve Edwards, M. B. (2020). The stress from my tour leading job: differences between genders. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 211-214. doi: 10.1016/j.jhtm.2020.06.013.
- Carmody, J. (2013). Intensive tour guide training in regional Australia: an analysis of the Savannah Guides organisation and professional development schools. *Journal of Sustainable Tourism*, 21 (5), 679-694. doi: 10.1080/09669582.2012.744412.
- Chan, A., Hsu, C. H., ve Baum, T. (2015). The impact of tour service performance on tourist satisfaction and behavioral intentions: a study of Chinese tourists in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32 (1-2), 18-33. doi: 10.1080/10548408.2014.986010.
- Chen, H., Weiler, B., ve Black, R. (2018). Exploring knowledge-building in tour guiding research: a content analysis of empirical papers on tour guiding, 1980–2015. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 59-67. doi: 10.1016/j.jhtm.2018.09.005.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 5–29. doi: 10.1016/0160-7383(85)90037-4.
- Coşar, Y. (2014). Yavaş şehir olgusunun kentsel yaşam kalitesi üzerindeki algılanan etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (2), 226-240. doi: 10.17123/atad.vol25iss210131.
- Çapar, G., Toksöz, D., ve Dönmez, B. (2018). Turizm rehberliği alanında yapılan akademik çalışmaların incelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1 (2), 57-73. doi: 10.34090/tured.476497.

- Çetin, G., ve Yarkan, S. (2017). The professional relationship between tour guides and tour operators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17 (4), 345-357. doi: 10.1080/15022250.2017.1330844.
- Çetinkaya, M. Y., ve Öter, Z. (2016). Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting Intention: a research in Istanbul. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7 (1), 40-54. doi: 10.1515/ejthr-2016-0005.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding: image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29, 783-800. doi: 10.1016/S0160-7383(01)00083-4.
- Değirmencioglu, A. Ö. (2001). Türkiye'de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 189-196.
- Dolnicar, S., Yanamandram, V., ve Cliff, K. (2012). The contribution of vacations to quality of life. *Annals of tourism research*, 39 (1), 59-83. doi: 10.1016/j.annals.2011.04.015.
- Erdem, B., ve Kaya, İ. (2013). Çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin işgörenler tarafından algılanması: otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 135-150.
- Saban, A.ve Ersoy, A. (Ed.). (2017). *Eğitimde nitel araştırma desenleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Eser, S., ve Şahin, S. (2020). Turist rehberliği mesleğinde yaşanan güncel sorunlar üzerine bir inceleme. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (2), 1344-1355. doi: 10.26677/TR1010.2020.399.
- Frenzel, F., ve Blakeman, S. (2015). Making slums into attractions: the role of tour guiding in the slum tourism development in Kibera and Dharavi. *Tourism Review International*, 19 (1-2), 87-100. doi: 10.3727/154427215X14327569678911.
- Geva, A. ve Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research*, 18, 177-185. doi:10.1016/0160-7383(91)90002-S.
- Gilbert, B. (1989). The impact of union involvement on the design and introduction of quality of working life. *Human Relations*, 42(12), 1057-1078. doi: 10.1177/001872678904201201.
- Güzel, F. Ö., Gök, G. A., ve İşler, D. B. (2013). Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (3), 107-123.
- Hansen, A. H. ve Mossberg, L. (2017). Tour guides' performance and tourists' immersion: facilitating consumer immersion by performing a guide plus role, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17 (3), 259-278. doi: 10.1080/15022250.2016.1162347.
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour a sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8 (3), 377– 402. doi: 10.1016/0160-7383(81)90005-0.
- Hu, W., ve Wall, G. (2013). Tour guide management in Hainan, China: problems, implications and solutions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18 (3), 205-219. doi: 10.1080/10941665.2011.640699.
- Huang, S., Hsu, C. H., ve 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. doi: 10.1177/1096348009349815.
- Huang, S., Weiler, B., ve Assaker, G. (2015). Effects of interpretive guiding outcomes on tourist satisfaction and behavioral intention. *Journal of Travel Research*, 54 (3), 344-358. doi: 10.1177/0047287513517426.
- Hwang, J., ve Lee, J. (2019). Relationships among senior tourists' perceptions of tour guides' professional competencies, rapport, satisfaction with the guide service, tour satisfaction, and word of mouth. *Journal of Travel Research*, 58 (8), 1331-1346. doi: 10.1177/0047287518803199.
- İlhan, Y., ve Soybalı, H. H. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1 (1), 13-23. doi: 10.34090/tured.443615.

- Irimiás, A., Mitev, A., ve Michalkó, G. (2020). The multidimensional realities of mediatized places: the transformative role of tour guides. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 1-15. doi: 10.1080/14766825.2020.1748884.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6 (3), 81-99. doi: 10.21325/jotags.2018.273.
- Kaya, U., ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2), 109-130.
- Kim, K., Uysal, M., ve Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents?. *Tourism management*, 36, 527-540. doi: 10.1016/j.tourman.2012.09.005.
- Kim, H., Woo, E., ve Uysal, M. (2015). Tourism experience and quality of life among elderly tourists. *Tourism Management*, 46, 465-476. doi: 10.1016/j.tourman.2014.08.002.
- Kuo, N. T., Cheng, Y. S., Chang, K. C., ve Chuang, L. Y. (2018). The asymmetric effect of tour guide service quality on tourist satisfaction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19 (4), 521-542. doi: 10.1080/1528008X.2018.1483283.
- Küçükdeveci, A.A. (2005). Rehabilitasyonda yaşam kalitesi. *Türk Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Dergisi*, 51 (Özel Ek B), 23-29.
- Látková, P., Jordan, E., Vogt, C., Everette, M., ve Aquino, C. (2018). Tour guides' roles and their perceptions of tourism development in Cuba. *Tourism Planning & Development*, 15 (3), 347-363. doi: 10.1080/21568316.2017.1349687.
- Lin, Z., Chen, Y., ve Filieri, R. (2017). Resident-tourist value co-creation: the role of residents' perceived tourism impacts and life satisfaction. *Tourism Management*, 61, 436-442. doi: 10.1016/j.tourman.2017.02.013.
- Loncaric, D., Loncaric, D., ve 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.
- McCabe, S., ve Johnson, S. (2013). The happiness factor in tourism: subjective well-being and social tourism. *Annals of Tourism Research*, 41, 42-65. doi: 10.1016/j.annals.2012.12.001.
- Melubo, K., ve Buzinde, C. N. (2016). An exploration of tourism related labour conditions: the case of tour guides in Tanzania. *Anatolia*, 27 (4), 505-514. doi: 10.1080/13032917.2016.1224976.
- Min, J. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (10), 1170-1190. doi: 10.1080/10941665.2013.839459.
- 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. doi: 10.1016/j.tourman.2011.02.014.
- Neal, D.J., Uysal, M., ve Sirgy, J. (2007). The effect of tourism services on travelers' quality of life. *Journal of Travel Research*, 46, 154-163. doi: 10.1177/0047287507303977.
- Nkemngu, P. A. (2015). Quality of life and tourism impacts: a community perspective. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 4 (1), 1-13.
- Ong, C. E., Ryan, C., ve McIntosh, A. (2014). Power-knowledge and tour-guide training: Capitalistic domination, utopian visions and the creation and negotiation of UNESCO's Homo Turismos in Macao. *Annals of Tourism Research*, 48, 221-234. doi: 10.1016/j.annals.2014.06.010.
- Özsoy, A., ve Çokal, Z. (2018). Türkiye'de turist rehberliği alanında yayımlanmış lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi (1989-2018). <http://hdl.handle.net/20.500.11787/2896>.
- Pelit, E., ve Katircioğlu, E. (2018). Turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1 (2), 74-94. doi: 10.34090/tured.486198.
- Randall, C., ve Rollins, R. B. (2009). Visitor perceptions of the role of tour guides in natural areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17 (3), 357-374. doi:10.1080/09669580802159727.

- Saltık, İ. A. (2020). Turist rehberliği konulu ulusal lisansüstü tezlerin bibliyometrik profili (1989-2018). *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (1), 45-69.
- Sezgin, E., ve Düz, B. (2018). Testing the proposed “GuidePerf” scale for tourism: performances of tour guides in relation to various tour guiding diplomas. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23 (2), 170-182. doi: 10.1080/10941665.2017.1410196.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., ve Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social indicators research*, 55 (3), 241-302.
- Sirgy, M. J., Kruger, P. S., Lee, D. J., ve Yu, G. B. (2011). How does a travel trip affect tourists’ life satisfaction?. *Journal of Travel research*, 50 (3), 261-275. doi: 10.1177/0047287510362784.
- Şahin, S., ve Ayşen, A. C. U. N. (2015). Turist rehberliği alanının bibliyometrik profili (Ulusal Turizm Kongreleri Bildirileri). *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (34), 213-234. doi: 10.31795/baunsobed.645358.
- Tanrısever, C., Bektaş, İ., ve Koç, D. E. (2019). Dünyada turist rehberliği eğitimi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 2 (1), 44-56. doi: 10.34090/tured.582099.
- Tsaur, S. H., ve Lin, W. R. (2014). Hassles of tour leaders. *Tourism Management*, 45, 28-38. doi:10.1016/j.tourman.2014.03.017.
- Uysal, M., Sirgy, M. J., Woo, E., ve Kim, H. L. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, 244-261. doi: 10.1016/j.tourman.2015.07.013.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it?. *Sloan Management Review*, 15, 11-21.
- Weiler, B., ve Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10 (1), 52-69. doi: 10.1080/09669580208667152.
- Williams, P. (2013). Performing interpretation. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 13 (2), 115– 126. doi: 10.1080/15022250.2013.796228.
- Vij, M., ve Upadhy, A. (2021). Systems approach to design and development of a tourist guide training program: a case study of Sharjah tourism. *Tourism Recreation Research*, 46 (3), 373-389. doi: 10.1080/02508281.2020.1804735.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yenipınar, U., ve Kardaş, K. (2019). Turizm rehberliği bölümleri müfredat geliştirme önerisi. *Journal of Travel and Tourism Research*, (14), 1-26.
- Yetgin, D., ve Benligiray, S. (2019). The effect of economic anxiety and occupational burnout levels of tour guides on their occupational commitment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24 (4), 333-347. doi: 10.1080/10941665.2018.1564681.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yu, X., Weiler, B., ve Ham, S. (2002). Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8 (1), 75-87. doi: 10.1177/135676670200800108.
- Zhang, H. Q., ve Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides’ performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism management*, 25 (1), 81-91. doi: 10.1016/S0261-5177(03)00064-5.

<https://wftga.org/about-us/what-is-a-tourist-guide/> Erişim Tarihi: 14.10.2021