PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN YURTDIŞI TURLARINDA YAŞADIKLARI SORUNLAR

Ferdi Tayfur GÜZELOĞLU

(Yüksek Lisans Tezi)
Eskişehir, 2021

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN YURTDIŞI TURLARINDA YAŞADIKLARI SORUNLAR

Ferdi Tayfur GÜZELOĞLU

T.C.
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eskişehir, 2021

EK-3.4

T C
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

(Öğrencinin Adı Soyadı) tarafından hazırlanan (Tezin Adı) başlıklı bu çalışma (Tez Savunma Sınavı Tarihi) tarihinde Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, jürimiz tarafından (Anabilim/Bilim/Anasanat/Sanat) Dalında (Yüksek Lisans/Doktora/Sanatta Yeterlik) tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan …….
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

Üye …….
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı
(Danışman)

Üye …….
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

Üye …….
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

Üye …….
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

ONAY
…/ …/ 20…

Prof Dr. Mesut ERŞAN

Enstitü Müdürü

…….../……/….

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin/projenin Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi hükümlerine göre hazırlandığını; bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu 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 çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla taranmasını kabul ettiğimi ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

AD-SOYAD

İMZA

ÖZET

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN YURTDIŞI TURLARINDA YAŞADIKLARI SORUNLAR

GÜZELOĞLU, Ferdi Tayfur

Yüksek Lisans- 2021

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Duran CANKÜL

Turizmin elçileri olarak bilinen ve turizm sektörünün önemli aktörlerinden olan turist rehberleri ülke tanıtımında ve turistlerin memnuniyetinin sağlanmasında kilit role sahiptir. Ancak turist rehberleri çıktıkları turlarda farklı şekillerde birçok sorunla karşılaşabilmektedir. Turistlerin memnuniyeti ve ülke imajı açısından turist rehberlerinin yaşadıkları sorunların belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu doğrultuda araştırmada, profesyonel turist rehberlerinin yurtdışı turlarda yaşadıkları sorunları ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden fenomolojik araştırma türü kullanılmıştır. Araştırmanın katılımcılarını Türkiye'de profesyonel turist rehberi kokartına sahip ve aktif olarak çalışmaya devam eden 25 turist rehberi oluşturmaktadır. Katılımcıların belirlenmesinde olasılıklı olmayan örnekleme türlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Veriler yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla çevrimi içi platformda elde edilmiştir. Elde edilen verilere betimsel ve içerik analizi uygulanmıştır.

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

zayıf olduğunu göstermektedir. Ayrıca, yurtdışı turlarda görev yapan rehberlerin sosyal ve ailevi yaşantısının derinden etkilendiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Profesyonel turist rehberi, paket tur, yurtdışı turlar, turizm

ABSTRACT

PROBLEMS EXPERIENCED BY PROFESSIONAL TOURIST GUIDES ON INTERNATIONAL TOURS

GÜZELOĞLU, Ferdi Tayfur

Master Degree- 2021

Department of Tourism Management

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Duran CANKÜL

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

As a result of the research, the problems of tourist guides are gathered and seen under 12 themes; accommodation, transportation, restaurant, communication, inconveniences, regional guides, managed tourist groups, affiliated travel agency, museums and ruins, social and family, tour programs and additional problems experienced. The codes created in the research show that the hotel and its staff, the restaurant and its staff where the food and beverage needs are met, the staff in charge of the tour, and the regional guides taken on the tour are quite weak in terms of

quality. In addition, it has been observed that the social and family life of the guides working on tours abroad is deeply affected.

Keywords: Professional tourist guide, package tour, ınternational tours, tourism

İÇİNDEKİLER

ÖZET v

ABSTRACT vi

TABLOLAR LİSTESİ ix

ŞEKİLLER LİSTESİ x

EKLER LİSTESİ xi

KISALTMALAR xii

ÖNSÖZ xiii

GİRİŞ 1

1.BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİ

1.1.Turist Rehberliği Kavramı 6

1.2. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi 8

1.2.1. Dünyada Turist Rehberliği Tarihi 8

1.2.2. Türkiye'de Turist Rehberliği 9

1.3. Turist Rehberliği Eğitimi 10

1.3.1. Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi 10

1.3.2. Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi 13

1.3.3. Örgün Turist Rehberliği Eğitimi 16

1.3.4. Önlisans Turist Rehberliği Eğitimi 17

1.3.5.Lisans düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi 19

1.3.6. Yüksek Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi 21

1.4. Turist Rehberlerinin Turizm Sektörü İçin Önemi 22

1.5. Turist Rehberinin Özellikleri 23

1.6. Turist Rehberlerinin Rolleri 25

1.7. Dünyada ve Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Örgütleri 27

1.7.1. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA) 27

1.7.2. Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (FEG) 28
1.7.3. Turist Rehberleri Birliği (TUREB) 29
1.8. Türkiye'de Turist Rehberliğinin Mevcut Durumu 32
1.9. Yurt Dışı Rehberliği 34

2. BÖLÜM

PAKET TUR

2.1. Paket Tur Kavramı 35
2.2. Paket Turun Tarihsel Gelişimi 36
2.3. Paket Turun Tercih Edilme Nedenleri 38
2.4. Paket Turun Özellikleri 39
2.5.Paket Turun Çeşitleri 40
2.5.1.Bağımsız Turlar 40
2.5.2. Gözetimli Turlar (Hosted) 41
2.6.Outbound Turizm 43
2.7. Yurt Dışı Paket Tur Destinasyonları 45

3. BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi 50
3.2. Araştırmanın Yöntemi 50
3.3. Çalışma Grubu 50
3.4. Verilerin Toplanması 52
3.5. Verilerin Analizi 54
3.6. Verilerin İnandırıcılığı 55

4. BÖLÜM

BULGULAR

4.1. Katılımcıların Mesleki Özellikleri 56
4.2. Yurtdışı Paket Turlarda Konaklama ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 58

4.3. Yurtdışı Paket Turlarda Ulaşımla İlgili Yaşanılan Sorunlar 61
4.4. Yurtdışı Paket Turlarda Restoranlar ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 65
4.5. Yurtdışı Paket Turlarda İletişim ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 69
4.6. Yurtdışı Paket Turlarda Yaşanılan Sıkıntılar ile İlgili Sorunlar 72
4.7. Yurtdışı Paket Turlarda Alınan Bölgesel Rehberler ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 74
4.8. Yurtdışı Paket Turlarda Yönetilen Turist Grubu ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 76
4.9. Yurtdışı Paket Turlarda Acente ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 78
4.10. Yurtdışı Paket Turlarda Müze ve Ören Yerleri ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 81
4.11. Yurtdışı Paket Turlarda Sosyal İlişkiler ile İlgili Yaşanılan Sorunlar..... 83
4.12. Yurtdışı Paket Turlarda Tur Yapılan Paketlerle ile İlgili Yaşanılan Sorunlar 85
4.13. Yurtdışı Paket Turlarda Yaşadığınız Sorunlar ile İlgili Ek Sorunlar 86
SONUÇ VE ÖNERİLER 89
KAYNAKÇA 98
EKLER 108

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Dünya Turizm Hareketliliği ve Toplam Harcaması **1**
Tablo 2: En Fazla Ziyaret edilen 10 Ülke **2**
Tablo 3: 2019 yılında Türkiye'ye gelen ziyaretçi sayısı ve harcamaları **3**
Tablo 4: Yurtdışını Ziyaret Eden Vatandaş Sayısı 2012-2019 ..... **3**
Tablo 5: 2019 Yılında Türk Turistlerin En Çok Ziyaret Ettiği 10 Ülke **4**
Tablo 6: Paket Tur ile Yurt Dışına Giden Türk Turist Sayısı ve Seyahat Amaçları ... **5**
Tablo 7: Turist Rehberliği Programı Bulunan (Meslek Yüksekokulu) Tüm Üniversiteler **17**
Tablo 8: Turist Rehberliği Programı (Fakülte) Bulunan Tüm Üniversiteler **19**
Tablo 9: Yüksek Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Veren Üniversiteler **21**
Tablo 10: Turist Rehberlerinin Araştırmalarda Tanımlanan Rolleri **26**
Tablo 11: Turist Rehberlerinin Meslek Odalarına Göre Dağılımı **32**
Tablo 12: Turist Rehberlerinin Dillere Göre Dağılımı **33**
Tablo 13: Tur Ücretleri **33**
Tablo 14: Yurt Dışı Rehberlikte Uzmanlaşma Programları **34**
Tablo 15: Gidilen Ülkelere Göre Yurt Dışına Giden Vatandaşlar, 2005-2019 ..... **47**
Tablo 16: Katılımcılar ile İlgili Görüşme Bilgileri ve Demografik Özellikleri **51**
Tablo 17: Katılımcıların Rehberlik Mesleğine İlişkin Bilgileri **56**
Tablo 18: Yurtdışı paket turlarda konaklama ile ilgili yaşanılan sorunlar **59**
Tablo 19: Yurtdışı paket turlarda ulaşım ile ilgili yaşanılan sorunlar **62**
Tablo 20: Yurtdışı paket turlarda restoranlar ile ilgili yaşanılan sorunlar **65**
Tablo 21: Yurtdışı paket turlarda iletişim ile ilgili yaşanılan sorunlar **69**
Tablo 22: Yurtdışı paket turlarda yaşanılan sıkıntılar ile ilgili sorunlar **72**
Tablo 23: Yurtdışı paket turlarda alınan bölgesel rehberler ile ilgili yaşanılan sorunlar **74**
Tablo 24: Yurtdışı paket turlarda yönetilen turist grubu ile ilgili yaşanılan sorunlar **76**
Tablo 25: Yurtdışı paket turlarda acente ile ilgili yaşanılan sorunlar **79**
Tablo 26: Yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanılan sorunlar **81**
Tablo 27: Yurtdışı paket turlarda sosyal ilişkiler ile ilgili yaşanılan sorunlar **83**
Tablo 28: Yurtdışı paket turlarda sorunların yaşandığı tur paketleri **85**
Tablo 29: Yurtdışı paket turlarda yaşanılan ek sorunlar **87**

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: 2019 Yılı Uluslararası Turizm Haritası **2**
Şekil 2: Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi **14**
Şekil 3: Turist Rehberleri Birliği Meslek Odaları **29**
Şekil 4: Turist Rehberleri Birliğine Üye Odaların Yetki Çevresi **30**
Şekil 5: Yurtdışı Seyahate En Fazla Harcama Yapan İlk 10 Ülke **43**
Şekil 6: Yurtdışı Seyahatin Kıtalara Göre Dağılımı **44**

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Araştırmada Kullanılan Görüşme Formu 108

Ek 2: Gönüllü Katılım Formu 110

Ek 3: Örnek Rehberli Yurtdışı Tur Programı 112

KISALTMALAR

ARO : Antalya Rehberler Odası

EMITT : East Mediterranian International Tourism and Travel Fair (Doğu Akdeniz Uluslararası Turizm ve Seyahat Fuarı)

FEG : European Federation of Tourist Guide Associations (Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu)

ITG : Institute of Tourist Guide (Turist Rehberliği Enstitüsü)

İRO **:** İstanbul Rehberler Odası

KTB : Kültür ve Turizm Bakanlığı

MEB : Millî Eğitim Bakanlığı

MYK : Mesleki Yeterlilik Kurumu

OECD : Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İş birliği Örgütü)

ÖSYM : Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi

ss. : Sayfa sayısı

TUREB : Turist Rehberleri Birliği

TUREV : Turist Rehberleri Vakfı

TURSAB : Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

TÜİK : Türkiye İstatistik Kurumu

UNWTO **:** The United Nations World Tourism Organization (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü)

vd. : ve diğerleri

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

YÖK : Yüksek Öğretim Kurumu

yy. : Yüzyıl

ÖNSÖZ

Araştırmanın her aşamasında değerli vaktini, bilgi ve deneyimini benimle paylaşarak araştırmanın sonuçlanmasını sağlayan, yüksek lisans tez sürecim boyunca bana her konuda destek olan danışmanım ve kıymetli hocam sayın Doç. Dr. Duran CANKÜL'e,

Tezin savunma jürisinde yer alarak beni onurlandıran, değerli öneri ve eleştirileri ile çalışmanın şekillenmesine yardımcı olan Sayın Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN'a ve Sayın Dr. Öğr. Üyesi Serkan AYLAN'a,

Turist rehberliği eğitimim sürecinde desteklerini esirgemeyen Sayın Dr. Zekeriya BİNGÖL müdürüme,

Turist rehberliği eğitimim boyunca her zaman destek olan, yol gösteren Doç. Dr. Hande AKYURT KURNAZ, Dr. Öğr. Üyesi Nermin AYAZ ve Öğretim Görevlisi Dr. Öğr. Sedat DEĞİŞGEL hocalarıma,

Eğitim hayatım boyunca maddi manevi her konuda yardımcı olan ailemden birisi olan Sayın Esma HAN'a

Araştırmaya katkı sağlayan ve araştırmanın belkemiğini oluşturan fikirlerini paylaşmayı esirgememiş olan çok değerli turist rehberlerine ve araştırma süresince yardımlarını esirgemeyen, Burak OĞUR, Büşra KAYA ve Ragıp UÇAK arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.

Tüm hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, aldığım her kararda yanımda olan GÜZELOĞLU ailesine ve kaybettiğim babam Tacettin Güzeloğlu'na sonsuz minnet, sevgi ve saygılarımı sunarım.

Ferdi Tayfur GÜZELOĞLU

Eskişehir, 2021

GİRİŞ

Seyahat veya turizm kavramı günümüzde teknoloji sayesinde değişmiş olsa da insanlık tarihi kadar eskidir (Karacaoğlu ve Sert, 2018: 81; Mısırlı, 2006: 1). İnsanlık var olunduğundan beri sürekli hareket halindedir. Bu hareketlilik ikameti dışına çıkmakla turizme dönüşmektedir. Turizm dönme, dairesel hareket anlamına gelen Latince *tornus*, İngilizce *tour* ve *touring* kelimelerinden türemiştir (Mısırlı, 2006: 1). UNWTO (2020) göre, *"Turizm, eğlence, iş ve diğer amaçlarla birbirini takip eden bir yıldan fazla olmamak üzere olağan sürekli ikameti dışındaki yerlere seyahat eden ve burada kalan kişilerin faaliyetlerini kapsar"*. Bir başka tanıma göre turizm, turisti gönderen ve kabul eden mekânlar arasındaki hareketliliktir (Kervankıran ve Bağmacı, 2019: 581). Müslümanların Mekke'yi, Hristiyanların Kudüs'ü ziyaret etmeleri seyahatlerin başlangıcı olarak kabul edilebilir ve sanayi devrimine kadar turizm dinsel sebeplerle veya ticari olarak yapılmıştır (Hacıoğlu, 2005: 3). Sanayi devrimiyle birlikte teknolojik gelişmelere koşut olarak gelişen turizm toplumda bir ihtiyaca dönüşmüştür ve zamanla daha da önemli hale gelmiştir (Solmaz vd., 2014: 97). Çünkü düzenli artan gelir, ulaşımda kullanılan araçların gelişmesi, tatil için devlet desteği, değişen ödeme seçenekleri, vize ve pasaport alımının daha ulaşılabilirliği gibi sebepler tatil yapmayı kolaylaştırmıştır (Kervankıran ve Bağmacı, 2019: 580). UNWTO verilerine göre turizm hızla büyüyen bir endüstri olmuş ve 2030 yılında 1.8 Milyar insanın uluslararası turizme katılacağı tahmin edilmiştir (UNWTO, 2017). 2019 yılında bir önceki yıla oranla %4 artışla 1.462 Milyar insan uluslararası seyahate katılmış ve bir önceki yıla oranla transfer ve seyahat harcaması toplam %3 artışla 1.73 Trilyon $ Olarak gerçekleşmiştir (UNWTO, 2020).

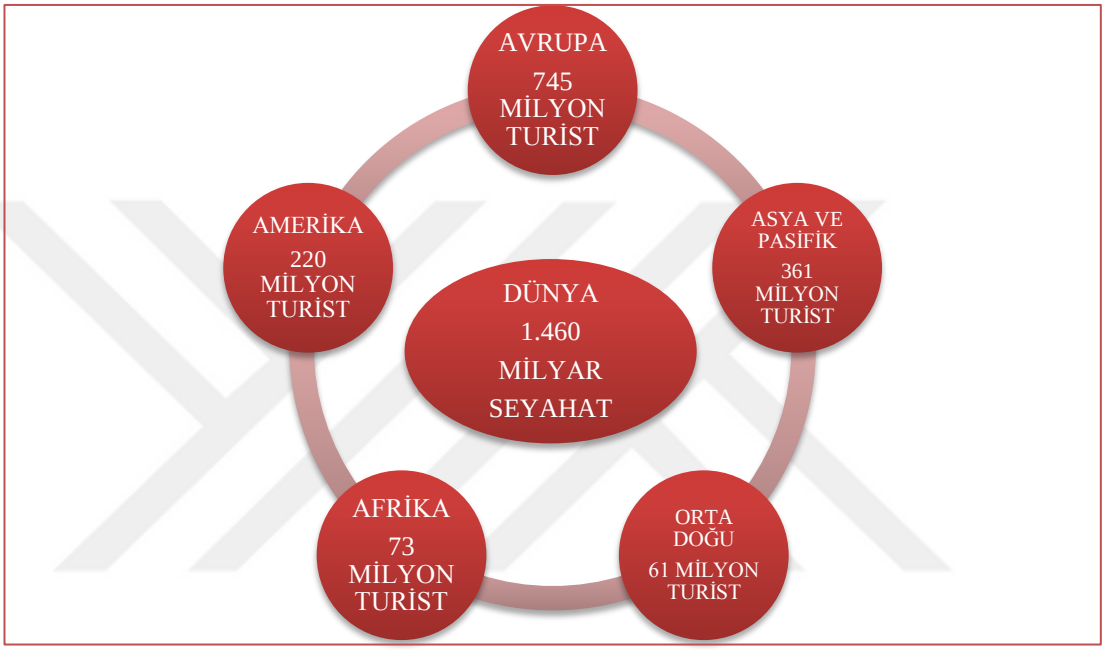
Tablo 1: Dünya Turizm Hareketliliği ve Toplam Harcaması

Uluslararası Toplam Varışlar	**Bir Önceki Yıla Göre Değişim %**	**Uluslararası Toplam Turizm Harcaması**	**Bir Önceki Yıla Göre Değişim %**
1.462.000.000	4	1.733.000.000.000 $	3

Kaynak: UNWTO, 2020.

2019 yılında uluslararası seyahatte katılan turistlerin %51'i Avrupa'yı, %25'i Asya ve Pasifiği, %15'i Kuzey ve Güney Amerika'yı ve %5'i Afrika'yı ziyaret etmiştir. En fazla turisti 734 Milyon turistle Avrupa kıtası çekmiştir. Asya ve Pasifiği 361 Milyon, Kuzey ve Güney Amerika'yı 220 Milyon, Afrika'yı 73 Milyon ve Orta Doğu'yu 61 Milyon turist ziyaret etmiştir (UNWTO, 2020).

Şekil 1: 2019 Yılı Uluslararası Turizm Haritası



Kaynak: UNWTO, 2020.

Aşağıdaki tabloda dünyada en fazla seyahat edilen ilk 10 ülke gösterilmektedir. Bu ülkelerin 6 tanesinin en çok turist ağırlayan kıta olan Avrupa ülkesidir. Tabloya göre Türkiye 2019 yılında dünyada en fazla ziyaret edilen 6. ülke konumundadır (Turizm Günlüğü, 2020).

Tablo 2: En Fazla Ziyaret edilen 10 Ülke

Sıralama	**Ülke**	**Toplam Ziyaret Eden Turist Sayısı**
1	Fransa	90,2 Milyon
2	İspanya	83,8 Milyon
3	Amerika Birleşik Devletleri	78,7 Milyon
4	Çin	67,5 Milyon

5	İtalya	64,6 Milyon
6	**Türkiye**	**52,5 Milyon**
7	Meksika	44,9 Milyon
8	Tayland	39,7 Milyon
9	Almanya	39,4 Milyon
10	İngiltere	36,9 Milyon

Kaynak: KTB, 2020.

2019 yılında dünyada en fazla ziyaret edilen 6. Ülke konumunda olan Türkiye, bir önceki yıla göre %14,62 artışla 52.5 Milyon turist ağırlamış ve 34,5 Milyar $ gelir elde etmiş olan Türkiye'de dünyada artış gönderen turizmden payını almıştır (TÜİK, 2020; UNWTO, 2020; KTB, 2020).

Tablo 3: 2019 yılında Türkiye'ye gelen ziyaretçi sayısı ve harcamaları

Gelen Ziyaretçi Sayısı Toplam	**Bir Önceki Yıla Göre Değişim%**	**Yapılan Toplam Harcama**	**Bir Önceki Yıla Göre Değişim%**
52.5 Milyon	14.6	34.5 Milyar $	36.90

Kaynak: UNWTO, 2020; TÜİK, 2020

Yurt dışından yurt içine incoming, yurt içinden yurt dışına outgoing/outbound kavramları kullanılmaktadır. Bu hareketlilikler gelişmiş ülkelerde daha fazladır. Gelişmiş ülkelerde yurtdışına seyahat nüfusuna oranla %40 civarındayken Türkiye bu oran %11 civarındadır (UNWTO, 2020; OECD, 2020; TUİK, 2018). Bu sebeple bu konu tartışılması gereken bir konu olarak görülmektedir. Her yıl milyonlarca insanı ağırlayan Türkiye aynı zamanda milyonlarca vatandaşını da turist olarak yurtdışına göndermektedir. 2015 yılında toplam 5,8 milyon Türkiye ikametli vatandaş yurtdışına giderken 2019 yılında yurtdışına giden Türkiye ikametli turist sayısı bir önceki yıla oranla %15 artarak 9,65 milyon olmuştur (TUİK, 2020).

Tablo 4: Yurtdışını Ziyaret Eden Vatandaş Sayısı 2012-2019

Yıllar	**Turist Sayısı**
2012	5.802.950
2013	7.525.869
2014	7.982.264
2015	8.750.851

2016	7.891.909
2017	8.886.917
2018	8.383.432
2019	9.650.512

Kaynak: TUİK, 2020

Ülke ziyaretlerinin kültür, yakınlık, güvenlik ile alakası vardır. Örneğin Çinli turistlerin en fazla Hong Kong'u, Müslüman ülkelerin en fazla Müslüman ülkeleri, batılıların en fazla batı ülkelerini ziyaret etmesi buna örnektir (Ng, Lee ve Souter, 2007: 1500). Buna göre Türk turistlerin en fazla ziyaret ettiği beş ülke ile göç, yakınlık, fiziksel mesafe, kültürel yakınlık, politika ve akrabalık ilişkilerinin önemli olduğu söylenebilir (Erol, 2020: 843).

Tablo 5: 2019 Yılında Türk Turistlerin En Çok Ziyaret Ettiği 10 Ülke

Sıralama	**Gidilen Ülke**	**Türk Ziyaretçi Sayısı**
1	Bulgaristan	1.083.150
2	Gürcistan	1.007.948
3	Yunanistan	789.314
4	İran	436.320
5	Almanya	412.216
6	Azerbaycan	275.488
7	İtalya	220.257
8	Ukrayna	217.112
9	A.B.D.	130.032
10	Avusturya	90.028

Kaynak: TUİK, 2020

Son yıllarda Türkiye'den yurtdışına giden sayısındaki artış harcamanın da artmasına sebep olmuştur. 2019 yılında yurtdışına çıkan 9,650.512 Türk turist toplam 4.403.670.000 $ harcama yapmıştır. Paket tur ile yurt dışına giden Türk turist sayısı 2019 yılında 1.222.594 olmuş bu turistlerin 814.973'ü gezi, eğlence, sportif ve kültürel faaliyetler, 373.360'ı dini (hac ve umre), 33.559'u iş amaçlı (eğitim, toplantı, görev vb.) 662'si alışveriş ve 702'si diğer amaçlı paket tur ile yurt dışına çıkmıştır ve

toplam 734.491.000 $ harcamıştır. Paket turlar ile en fazla gidilen Avrupa ülkeleri olmuştur (TÜİK, 2019).

Tablo 6: Paket Tur ile Yurt Dışına Giden Türk Turist Sayısı ve Seyahat Amaçları

Seyahat Amacı	**Katılan Kişi Sayısı**
Gezi, Eğlence, Sportif ve Kültürel Faaliyetler	814.973
Dini (hac ve umre)	373.360
Eğitim, Toplantı, Görev ve İş Amaçlı	33.559
Alışveriş	662
Diğer Amaçlı	702
Toplam	**1.222.594**

Kaynak: TUİK, 2020

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

1. BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİ

1.1. TURİST REHBERLİĞİ KAVRAMI

Genel anlamıyla rehberlik yol gösterici demektir. İnsanların bilgisi olmadıkları bir yer veya konuda doğru yollarla istedikleri yere iletilmesi demektir. Bu yollar sadece insanlar tarafından değil aynı zamanda kitaplar vesile ile de gösterilir. Turizm rehberliği ise, turizm ile ilgili doğrulara ulaşmayı yine turizm ile ilgili bilgi verme ve yol gösterme yoluyla yapmayı kapsamaktır (Ahipaşaoğlu, 2001: 87). Turist rehberi, insanların yabancısı oldukları bir ülkenin, bir bölgenin, bir yörenin ve bir işletmenin tanıtımını yapmak, onlara kültürel, arkeolojik, coğrafi ve tarihi gibi birçok konu hakkında bilgi vermek nihayetinde her yönüyle tanıtma yapan temsilcilerdir (Tetik, 2006: 3).

Turist rehberleri tur öncesinde belirtmiş oldukları dil ile senkronize olmak üzere yerli ve yabancı turistlere Türkiye'de tanıtacağı bölgenin tarihini, kültürel ve doğal mirası ile ilgili sahip olduğu geniş kapsamlı bilgileri seçilen dil ile en iyi şekilde turistlere aktaran, ülkenin imajını en iyi şekilde yansıtan ve seyahat acentesinin turistlere sattığı tur programını aynı şekilde yöneten müze ve ören yerlerinde programlanmış grup/kişilere rehberlik eden kişilerdir (MYK, 2020).

Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonunun yaptığı tanıma göre; turist rehberleri, vilayetinin, bölgesinin ve ülkesinin temsilcisidir. Turist rehberi ziyaretçilerin tekrar gelmesini sağlayacak en büyük etkendir. Bu sebeple turist rehberi ziyaretçilerin görmek istedikleri destinasyonu algılamasına, deneyim sahibi olmasına ve sevmesine yardımcı olmaktadır. Turist rehberinin rolü anlamak, görmek, bakmak ve deneyimlemek isteyen ziyaretçilere yardımcı olmaktır (FEG, 2020).

Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliğine göre; turist rehberi, ziyaretçilere istedikleri dilde rehberin sahip olduğu bölgesini, kültürünü ve doğal mimarisini anlatan ve yol gösteren özel nitelikli kişilerdir (WFTGA, 2020).

Turist rehberliği, 7 Haziran 2012 tarihli 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununa göre, *"seyahat acentelerinin faaliyet kapsamı dışında yerli veya yabancı*

turistlerin tur planlaması esnasında seçtikleri dilin kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzer değer ve varlıklarının kültür ve turizm politikaları çerçevesinde tanıtılıp gezdirilmesi; acenteler tarafından programlanmış olan turların tüketicinin satın aldığı şekilde sürdürülüp acentenin temsilinin sağlanması" olarak tanımlanmıştır (TUREB, 2012).

Turist rehberleri, destinasyonlar ile bölgeye gelen misafirler arasındaki en önemli bağlayıcı kişilerdir. Tur için bölgeye gelmiş kişileri memnun etme konusunda en önemli kişilerdir (Ap ve Wong, 1999: 551). Turist rehberi, turistlere rehberlik eden ziyaretçilerin yapıldığı yerle ilgili tüm bilgileri sağlayan kişilerdir (Alani ve Khan, 2017: 20). Thwaites ve Smith'e (2001) göre, geleneklerin korunmasında genişlemesine bilgiyi sınırlayan ve turistlerin kültür erişimine yönlendiren elçiler olarak belirtmiştir.

Tur operatörlerinin ve seyahat acentelerinin doğal, kültürel ve tarihi çekici merkezleri memnun ve tatmin edici hale getirir müşteriler için tur planı ve organizasyonu yapar turist rehberleri de bu organizasyonu ve turları sürdürür, yönetir ve gerçekleştirir (Ayaz, 2019: 50).

Özet olarak turist rehberleri:

- Sorumluluk sahibi bir lider,
- Misafirlere bilgiler veren ve onların anlamasını sağlayan bir eğitimci,
- Konuk olarak gelenlere misafirperverlik ile tanıtım yapan ve onların tekrar gelmelerini sağlayan bir büyükelçi,
- Ziyaretçilerin içlerini ferahlatan ve misafirperverlik gösteren bir ev sahibidir (Ap ve Wong, 1999: 551).

Turist rehberliğine yönelik tanımlar şu şekildedir;

Turist Rehberi: *"Ziyaretçilere seçtikleri dilde yol gösteren, yetkili olduğu bölgenin doğal ve kültürel varlıklarını tanıtan, bu yetkinin kendisine mevcut bölgedeki otoriteler tarafından tanındığı meslek grubundan olan kimsedir."* (WFTGA,2003).

Alan Kılavuzu: *"Tarihi alan ziyaretçilerine gerekli bilgileri veren ve ziyaretçi yönlendirme faaliyetlerini yürüten; yalnızca ilgili tarihi alan kapsamında*

yetkili olmak üzere geçici olarak belgelendirilmiş kişidir." (Milli Parklar Kanunu, 1983).

Yaygın Eğitim: *"Örgün eğitim sistemine hiç girmemiş ya da örgün eğitim sisteminin herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademeden ayrılmış ya da bitirmiş bireylere; ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda ekonomik, toplumsal ve kültürel gelişmelerini sağlayıcı nitelikte çeşitli süre ve düzeylerde hayat boyu yapılan eğitim, öğretim, üretim, rehberlik ve uygulama etkinliklerinin tümünü."* (Millî Eğitim Bakanlığı, 2010**).**

Mesleki Örgüt: *"Çalışma alanları ile ilgili konularda kararlar alan, bu kararları uygulayan, gerekli eşgüdümü sağlayan, uygulamalarla ilgili denetimleri yapan kişilerin bir araya getirdiği bir bütündür."* (Alıç, 1995).

Ruhsatname: *"Mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgedir."* (TUREB, 2012).

Çalışma Kartı: *"Eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesidir."* (TUREB, 2012).

Eylemli Turist Rehberi: *"Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberidir."* (TUREB, 2012).

Eylemsiz Turist Rehberi: *"Ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberidir."* (TUREB, 2012).

1.2. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi

Turist rehberliğinin tanımlarına göre sektördeki yerinin yadsınamaz olduğu görülmektedir. Dünyada ve Türkiye'de tarihsel süreç içerisinde turist rehberliği çeşitli zamanlarda ve çeşitli sebeplerle gelişim sağlamıştır.

1.2.1. Dünyada Turist Rehberliği Tarihi

Kaynaklara göre ilk rehberler Mısırlı rahipler, en çok seyahat edenler ise Romalılardır. Anadolulu antik dönem yazarı Herodot, gezip gördüğünü yerlerin kültürel özelliklerini öğrenip aktararak ilk tercüman rehberlerden birisi olmuştur. Haçlı seferleri ile büyük kitle hareketlerinin yer değiştirmesine sahne olmuş ve günümüze yakın olmasa da turizm ve rehberlik biçimleri görülmektedir. Sanayi devrimi ile birlikte turizm ve rehberlik günümüzdekine benzer bir şekil almıştır. Thomas Cook'un 1851'de İngiltere içinde düzenlediği tren seferi ve gezisi modern turizm başlangıcıdır. Thomas Cook'un düzenlediği ilk modern geziden bu yana geçen bir buçuk asırda rehberlik hiç olmadığı kadar geniş bir coğrafyaya yayılıp profesyonelleşmiştir (ARO, 2020).

1.2.2. Türkiye'de Turist Rehberliği

Türkiye'de turist rehberliği 19. Yüzyılda başladığı için Osmanlı Dönemi ve Cumhuriyet Dönemi olmak üzere iki şekilde incelenebilir. Bunlardan ilki:

Osmanlı Dönemi Turist Rehberliği: Dünyada 19. Yüzyılın ortalarına doğru ortaya çıkan modern turizm rehberliği ile Osmanlı'da 19. Yüzyılın sonlarını bulmuştur. 29 Ekim 1890 tarihli 190 sayılı Nizamnamede ilk kez bu mesleğin kurumsallaşma çalışmaları yapılmıştır. Orient-Express adı altında 1883'te Paris-İstanbul hattı çalışan tren seferleri sayesinde iş adamlarının ve tüccarların gelmesiyle ilk turist tabiri ortaya çıkmıştır. Bu sebeple bu tüccar ve iş adamlarına tercüme yapmak ve eşlik edilmesiyle rehberliğin bir meslek olarak çıkmasını sağlamıştır (İRO, 2020**).**

Cumhuriyet döneminde turist rehberliği: 8 Kasım 1925 tarihli 2730 sayılı *"Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname"* tercüman ve rehberlik adına 11 madde olarak yayınlanmıştır. Bu kararname ile rehberlik mesleğinin bir de eğitimi olmasını gündeme taşınmıştır. İstanbul İktisat Müdürlüğü tarafından 1928 yılında rehberlik kursunun açılacağınım duyurulmasıyla ilk kez rehberlik alanında eğitim verilmiş sınav yapılmış ve 50 kişi rehber olmuştur. Daha sonra 1935 yılında bir kurs daha çıkmış ve 53 kişi mezun olmuştur. 2. dünya savaşı sırasında bir duygunluk yaşansa da daha sonrasında daha profesyonel kurumlar açılmasıyla önem kazanmıştır. Türkiye Milli Talebe Federasyonu

tarafından 1951 yılında üniversiteli 129 genç açılan kursu başarıyla tamamlayarak mesleklerine başlamışlardır (ARO, 2020).

Varlığı binlerce yıla dayanan turist rehberliğinin modern hale dönüşme aşaması ilk çağlarda başlamıştır. Eski toplumlarda meslekler gündelik gereksinim dolayısıyla belirlenirken günümüze de bu şekilde gelmiştir. İlk çağlarda da varlığını sürdüren turist rehberliği, kıtasal göçlerde, savaşlarda, kervanlarda, kutsal mekân ziyaretlerinde, kara ve deniz yolculuklarında tehlikeli konumda olarak daime en önde yer almışlardır (Çimrin, 1995: 9).

1.3. Turist Rehberliği Eğitimi

Turizm sektörü için öneminin yadsınamaz olduğu turist rehberliğinin eğitimi de bir o kadar önemlidir. Aşağıda, dünyada ve Türkiye'de turist rehberliği eğitimine değinilmiştir.

1.3.1. Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi

İngiltere'de, Turist Rehberleri Enstitüsü adı altında toplanmış turist rehberleri birlikleri vardır. Bu kurum aracılığıyla rehber olmak isteyen adaylar yükseköğretim kurumlarında açılan derslerin yazılı ve sözlü sınavını vererek rehber olmaktadırlar. Dersler 28 haftalık veya 320 saatlik programdan oluşmaktadır (Britain Best Guides, 2020).

Turist Rehberliği Enstitüsü'ne (ITG) göre bölgesel ve ulusal olarak iki çeşit, mavi, yeşil ve beyaz rozet olmak üzere üç farklı rozet türü ve işlevi vardır.

Beyaz Rozet (White Badge): Bu rozete sahip rehberler, ziyaretçileri görülmesi gerekli bir ev, bir katedral, müze, tema parkı belki de bir iş gezisi ve endüstriyel bir alanda ücret karşılığı veya gönüllü çalışanlardır (ITG, 2020).

Yeşil Rozet (Green Badge): Şehir merkezi veya belirli kırsal bir bölge gibi yerlerinde tam veya yarı zamanlı olarak yürüyüş turlarında ziyaretçilere rehberlik etmektedir (ITG, 2020).

Mavi Rozet (Blue Badge): Bir bölgeyi veya metropol alanlarında ziyaretçileri yürüyüş turları, ilgi alanlarına göre çeşitli ulaşım araçlarıyla tam ve yarı zamanlı çalışmak isteyenler içindir. Ayrıca tur operatörlerinin, yolcu gemilerinin düzenlediği turlara ve tematik turlara kadar rehberlik yapan geniş yelpazeli rozettir (ITG, 2020).

Almanya'da herhangi bir yasal düzenleme yapılmamıştır fakat seyahat acenteleri, tur operatörleri ve belediyeler en az 6 en fazla 9 ay iş garantili turist rehberliği kursları düzenlemektedir (Tanrısever vd., 2019: 47).

Rusya'da liselerde, üniversitelerde ve seyahat acenteleri tarafından rehberlikle ilgili kurs verilmektedir. Dil bilgisine göre maaş verilmektedir. (Tanrısever vd., 2019: 47).

Fransa'da ulusal müzelere, güzel sanatlar ve tarihi eser müzelerine turist gezisinde rehberlerin diploma sahibi olması ve meslek kartına (BTS) sahip olması istenmektedir. Bu meslek kartına *Yüksek Turizm Teknisyeni Sertifikası* (Brevet de Tecnicien Supérieur) denmektedir, Haftada 31 duruma göre 34 saat arasında bir eğitim verilmektedir Eğitim gereğince bir turizm şirketinde yapılması gereken 12-14 haftalık staj süresi bulunmaktadır. (Tanrısever vd., 2019: 47).

Yunanistan'da turist rehberliği müzeler, anıtlar ve kiliseler için zorunlu olduğu için turist rehberliği okulları vardır. Bu okulda eğitim 2,5 yıl sürmektedir. Turist rehberi olabilmek için modern Yunan dilini akıcı bir şekilde konuşan en az lise mezunu bir Yunan vatandaşı veya Yunanca bilen AB vatandaşı olmak zorundadır. Seçtikleri yabancı en az bir dilde sözlü ve yazılı sınava girerek 20 üzerinden en az 16 puan almaları zorunludur. Bu sınavı geçenler Yunan tarihi ve coğrafyası adı altında tekrar bir sınava tabi tutulur bu sınav için geçerli not 20 puan üzerinden 14'tür. İki sınavı da geçen adaylar 30-35 kişilik sınıflarda 2,5 yıl eğitim almak üzere Atina Selanik, duruma göre Rodos, Girit, Korfu ve Lesvos'taki okullara yerleştirilmektedir (WFTGA, 2020).

İtalya'da turist rehberi olmak isteyenler hayli meşakkatli bir süreçten geçmektedir. Uzun yıllar özel eğitim almaları ve kapsamlı bir lisan sınavı gerektirmektedir. Arkeoloji ve sanat tarihi alanında çok profesyonel olan rehberler genellikle estetik, mimarlık, sanat tarihi, Rönesans tarihi, antik tarih, din, botanik,

kültür bilimi bilmeleri zorunludur. Genellikle doğup büyüdükleri şehirlerde rehberlik yapmaktadırlar (Itallianconcierge, 2020).

İspanya'da turist rehberliği ulusal ve özerk bölgelerde farklılık göstermektedir. Katalan özerk bölgesinde yapılan sınav ve rehberlik tüm İspanya'yı kapsamamaktadır. İspanyol ulusal rehber olabilmek için hükümetin açtığı sınavlara girmek ve başarılı olmak gerekmektedir. AB üyesi vatandaşı en az 18 yaşında olan ve ulusal geçerliliği olan en az lise diplomasına sahip İspanyolca ve en az bir yabancı dili yeterli seviyede bilen herkes belge alabilir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013: 128).

ABD'de ulusal olarak bir turist rehberliği eğitimi bulunmamaktadır. Uluslararası Tur Yönetimi Enstitüsü ve Uluslararası Rehber Akademisi adı altında eğitim fırsatı veren kurumlar vardır (Gorenak ve Gorenak, 2012: 289). Amerika Birleşik Devletleri'nde turist rehberliği eğitimi ulusal ve uluslararası seviyede Tur Yönetimi Enstitüsü ve Uluslararası Rehber Akademisi tarafından yapılmaktadır. Rehber olabilmek için Tur Yönetimi Enstitüsü rehberlik teknikleri, problem çözme, iletişim yöntemi ve literatür tarama bilgisi edinmeleri için kursiyerlere yedi günlük eğitim vermektedirler. Uluslararası Rehber Akademinin 10 gün süreli eğitimi vardır. Bu süreçte kursiyerlere tur öncesi hazırlık, genel bakış, havalimanı ve otel işlemleri, içerik araştırması, yerel rehberler ve tur acenteleri ile iş birliği, grup psikolojisi, problem çözme ve ilk yardım bilgisi eğitimleri verilmektedir (Gorenak ve Gorenak, 2012: 289).

Kanada'da lise ve üniversitelerde turizm rehberliği eğitimi verilmemektedir. Orta öğretim mezunu olan yabancı dil, genel kültür, bölge bilgisi, önderlik, birlikte çalışma, turizm ve ilk yardım konularında birer sertifikaya sahip olmaları rehber olabilmek için yeterlidir (Academicinvest, 2020).

Çin'de turist rehberi olabilmek için lise mezunu olmak yeterlidir. Çin Ulusal Turizm İdaresi tarafından her sene genelde turist rehberliği teorik bilgisi, yasal düzenlemeler, rehberlik nitelikleri ve pratikliği, kantonlar tarihi, turizm kaynakları, edebiyat ve tarihten oluşan sınav yapılmaktadır. Bu sınava genellikle kütüphaneciler, öğretmenler, sanat tarihçileri girmektedir. Sınavda başarılı olanlar bölgesel bir tur şirketi veya seyahat acentesine kayıt yaptırmak zorundadırlar (Chinahiglights, 2020).

Hong Kong dünyanın en pahalı ve en zorlu turist rehberliği eğitimi ve sürecine sahip ülkedir. Turist rehberi olmak isteyen kendi vatandaşlarının en az üniversite mezunu yabancıların ise en az yüksek lisans mezunu olmaları, 50 bin avro depozito ücreti yatırılıp bir iş yeri kiralanarak tecrübeli eleman çalıştırılmalı ve ayrıca bir sınava tabi tutturulmaktadır. Rehber olmak isteyenlerin ileri seviye Çince ve İngilizce bilmeleri 7500-9000 Hong Kong doları verilerek 150 saatlik kursa tabi olmaları gerekmektedir. Bu kursta etik, turist rehberliği, turist davranışı, kültürel farklılıklar ve Çin turizmi konularından sorumludurlar. Yasal düzenleme ile ilgilenen kuruluş Seyahat Endüstrisi Konsülüdür (Travel Industry Council). Eğitim kurumu ise, Caritas Toplum Eğitimi Enstitüsü, (Caritas Institute of Community Education), HKCT Grup Limited (Hong Kong Collage of Technology Group Limited), Mesleki Yeniden Eğitim Merkezi (HKFTU Occupational Retraining Centre)'tır (Tichk, 2020).

Singapur'da turist rehberi olmak için 21 yaşından küçük olmamak, hangi dilde rehberlik yapacaksa o dil becerileri sertifikasına sahip olmak ve sağlıklı olmak gerekmektedir. Eğitimler Singapur Turizm İşletmeciliği Enstitüsü (Tourism Management Institute of Singapure, TMIS), Singapur Çin Odası İşletme Enstitüsü, William Angliss Enstitüsü tarafından nitelikli iş gücü becerileri ve turist rehberi eğitimi almak zorundadır (Tanrısever vd., 2019: 51).

1.3.2. Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi

Türkiye'de turist rehberliğinin gelişim süreci Osmanlı döneminden Cumhuriyet dönemine kadar turist rehberliği kavramının ortaya çıkması ve kurs şeklinde ve çok az sayıda kişilerin başvurup mezun olmasıyla sınırlı kalmıştır. Zamanla turizmin gelişmesi rehberliğe ihtiyacı da artmıştır. Üniversite düzeyi eğitimin çeşitlendirilmesiyle birlikte rehberlik programları da açılmış ve konuya akademik önem kazandırılmıştır.

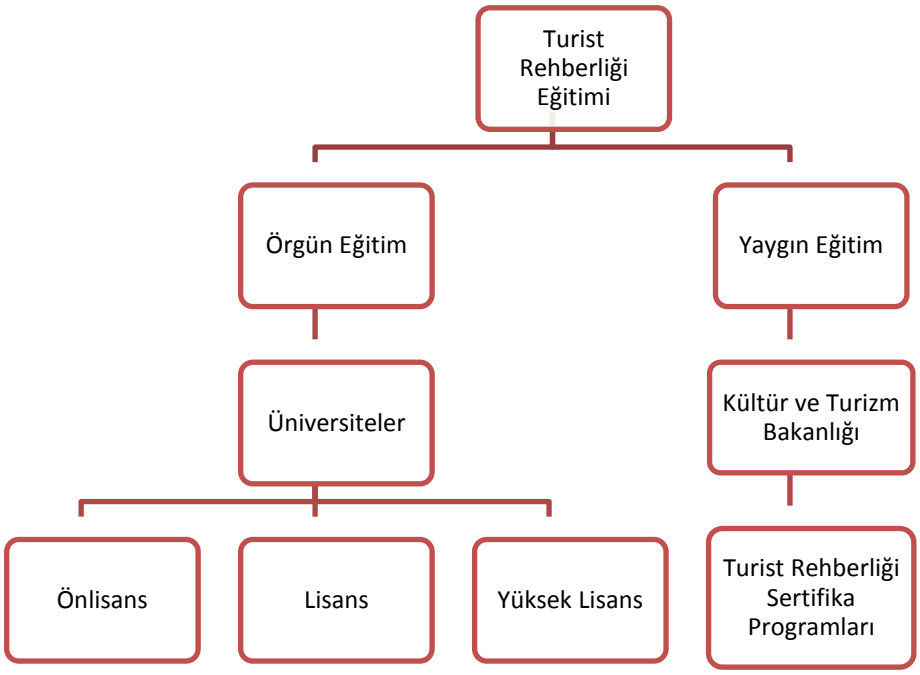
1963 yılında kurulan Turizm Tanıtma Başkanlığı tarafından 1993 yılına kadar 3 aylık bölgesel ve 6 aylık ulusal olarak kurslar açılıp ve rehberlik sertifikası verilmiştir (Temizkan vd., 2013: 474).

09.08.1995 tarihli 22369 sayılı Profesyonel Turizm Rehberliği Yönetmeliği'ne getirilen ek maddeye göre, fakülteler ve yüksekokullar bünyesinde rehberlik bölümlerinin açılması ve bu bölümlerden mezun olanlara bakanlık tarafından açılan yabancı dil sınavında C düzeyinde başarılı olmuş kişilere uygulama gezilerine katıldıklarını da belgelemek kaydı ile bakanlık tarafından kokart verilmesi sağlanmıştır (Polat, 2001: 21).

İlk lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi 1997 yılında Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda başlamıştır. Böylelikle kültür ve Turizm Bakanlığı kurslarının yanında meslek yüksekokulları ile 3 farklı eğitim sistemi ile günümüze kadar gelmiştir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013).

Türkiye'de örgün eğitim ve yaygın eğitim olarak iki şekilde turist rehberliği eğitimi verilmektedir. Örgün eğitim önlisans, lisans ve yüksek lisans bölümlerinde verilmektedir. Yaygın eğitim ise Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından gerekli görüldüğü taktirde bakanlık onaylı olarak açılacak kurslarda verilmektedir. (Eker, 2015: 21).

Şekil 2: Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi



Kaynak: Eker ve Zengin, 2016.

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TURSAB) tarafından önerisiyle Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın onayıyla profesyonel turist rehberliği sertifika programları

yaygın eğitim bünyesinde açılmaktadır. 28331 sayılı Resmî Gazete'nin 22.06.2012 tarihinde 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre; turist rehberliği ihtiyacı dikkate alınarak Bakanlığın onayı ve gözetiminde ihtiyaç duyulan dillerde, bölgelerde birlikler tarafından bölgesel veya ülkesel sertifika programları düzenlenmektedir. Programlar, sınavın yapılacağı tarihten bir ay önce birliğin resmi sitesinde gerekli durumda başka iletişim araçları vesilesiyle sınav ve sertifika programı ilgililere duyurulmaktadır. Sertifika programı için anan koşullar şöyledir: (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2013)

a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,

b) Başvuru tarihi itibariyle 18 yaşını doldurmuş olmak,

c) Üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak,

d) Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak,

e) Kanunun 3'üncü maddesinin birinci fıkrasının

(e) bendinde sayılan suçların herhangi birinden mahkûm olmamak,

f) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak." (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2013)

Yukarıdaki özelliklere sahip kişiler, profesyonel turist rehberliği sertifika sınavına girmeye hak kazanmaktadır. Seçme sınavı ise aşağıdaki gibi yapılmaktadır (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2013):

1. Genel Kültür
2. Yabancı dil sözlü sınavı
3. Yabancı dil yazılı sınavı
4. Mülakat

Genel kültür alanında 100 puandan oluşan puanlamadan en az 70 puan, yabancı dil sözlü ve yazılıdan toplam 100 puan üzerinden 80 puan almak gerekmektedir. Bakanlıkça kabul edilen sınavlardan en az B derecesinde puana sahip olanlar yabancı dil sözlü ve yazılıdan muaf olmaktadırlar. Mülakatta ise rehber olup olamayacağına karar verme amaçlı yapılmaktadır. Bu sınavları geçen kişilere aşağıda belirtilen dersler kursta verilmektedir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2013).

"a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,

b) Meslek etiği ve meslek dersi,

c) Türkiye'nin turizm coğrafyası,

ç) Genel Türk Tarihi ve Kültürü,

d) Türk Dili ve Edebiyatı,

e) Arkeoloji ve müzecilik,

f) Mitoloji ve ikonografi,

g) Sanat tarihi,

ğ) Dinler tarihi ve sosyoloji,

h) Genel sağlık bilgisi ve ilk yardım,

ı) İletişim becerileri,

i) Anadolu Medeniyetleri Tarihi,

j) Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,

k) Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi" (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2013).

Ülkesel sertifika programının süresi toplam 700 ders saati, bölgesel sertifika programı için ise, her bölge için 50 ders saatidir. Dersleri başaranların uygulama gezilerine katılması gerekmektedir. Uygulama gezileri ülkesel ve bölgesel sertifika programı için ayrı ayrı düzenlenmektedir. Ülkesel yurtiçi uygulama gezileri 45 gün bölgesel yurtiçi uygulama gezileri ise her bölge için sekiz gündür (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2013).

1.3.3. Örgün Turist Rehberliği Eğitimi

"Öğrencilerin eğitim-öğretim süresince ders ve uygulamalara devam etme zorunluluğunda oldukları bir eğitim-öğretim türüdür" (ÖSYM,2020). "*Türkiye gibi çok kültürlü ve uluslararası imaj sorunu olan ülkelerde turist rehberliği mesleği kilit öneme sahip bir meslektir*" (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013). Bu sebeple turist rehberliği eğitimi de bir o denli önemlidir. Üniversite rehberlik programlarına giriş, Ölçme Seçme ve Yerleştirme Sınavı'ndan (ÖSYS) belirli bir puan almak koşulu ile mümkün olmaktadır (Polat, 2001: 59).

Turist rehberliği eğitimi ilk olarak iki yıllık meslek yüksekokullarında verilmiş sonrasında lisans düzeyinde verilmeye başlanmıştır (Çolakoğlu vd., 2014: 180). Daha sonra lisansüstü düzeyinde programlar açılarak hem sektör ihtiyacı rehber yetiştirmek hem de ihtiyaç duyulan akademisyen ihtiyacını karşılamak istenmiştir (Kılıçhan, 2018: 33).

1.3.4. Önlisans Turist Rehberliği Eğitimi

Ön lisans programlarının çeşitli kongrelerde eğitimi tartışmalara vesile olsa da lisans veya yüksek lisans programlarından rehberlik mezuniyeti bakımından hiçbir farkı yoktur. Diğer koşulları yerine getirmeleri halinde hem bölgesel hem de ulusal turist rehberi olabilmektedirler. İlk ön lisans programı 1992 yılında Ankara Üniversitesi Başkent Meslek Yüksekokulunda açılmıştır (Korkmaz, 2019: 23).

2019 yılı itibari ile YÖK Atlas verileri incelendiğinde 21 Üniversitede örgün ve ikinci öğretim olarak eğitim verilmektedir. Bu üniversiteler alfabetik sıralamaya göre aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 7: Turist Rehberliği Programı Bulunan (Meslek Yüksekokulu) Tüm Üniversiteler

Üniversiteler	**Şehir**	**Tür**
Akdeniz Üniversitesi	Antalya	Devlet
Ankara Üniversitesi	Ankara	Devlet
Bingöl Üniversitesi	Bingöl	Devlet
Burdur Üniversitesi	Burdur	Devlet
Uludağ Üniversitesi	Bursa	Devlet

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Çanakkale	Devlet
Erzincan Binali Yıldırım	Erzincan	Devlet
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Isparta	Devlet
İstanbul Arel Üniversitesi (a)	İstanbul	Vakıf
İstanbul Aydın Üniversitesi (b)	İstanbul	Vakıf
İstanbul Ayvansaray Üniversitesi (c)	İstanbul	Vakıf
İstanbul Gelişim Üniversitesi(ç)	İstanbul	Vakıf
Kapadokya Üniversitesi (d)	Nevşehir	Vakıf
Karabük Üniversitesi	Karabük	Devlet
Kocaeli Üniversitesi	Kocaeli	Devlet
Kütahya Dumlupınar Üniversitesi	Kütahya	Devlet
Malatya Turgut Özal Üniversitesi	Malatya	Devlet
Marmara Üniversitesi	İstanbul	Devlet
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi (e)	Muğla	Devlet
Nevşehir Hacı Bektaş-ı Veli Üniversitesi (f)	Nevşehir	Devlet
Selçuk Üniversitesi (h)	Konya	Devlet

Kaynak: YÖK Atlas, 2020.

Yukarıdaki tabloda önlisans programı olarak turist rehberliği eğitimi veren devlet ve vakıf üniversitelerindeki parantez içlerinin açıklamaları aşağıda verilmektedir.

a) İstanbul Arel Üniversitesi tam, %75, %50 burslu 1. ve 2. Öğretim olmak üzere toplam 6 farklı şekilde öğrenci alımı yapılmaktadır.

b) İstanbul Aydın Üniversitesi tam ve %75 burslu olarak iki farklı şekilde öğrenci almaktadır.

c) İstanbul Ayvansaray Üniversitesi uzaktan eğitim tam ve %75 burslu olarak iki farklı şekilde öğrenci almaktadır.

d) Kapadokya Üniversitesi tam, %75, %50, %25 uzaktan ve örgün eğitim olarak beş farklı şekilde öğrenci almaktadır.

e) Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Marmaris Turizm Meslek Yüksekokulu 1. ve 2. Öğretim programına iki farklı şekilde öğrenci almaktadır

f) Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Ortaca Meslek Yüksekokulu'na öğrenci almaktadır.

g) Nevşehir Hacı Bektaş-ı Veli Üniversitesi 1. ve 2. Öğretim programına iki farklı şekilde öğrenci almaktadır
h) Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu
Selçuk Üniversitesi Beyşehir Meslek Yüksekokulu
Selçuk Üniversitesi Silifke Meslek Yüksekokulu

1.3.5.Lisans düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi

Lisans olarak eğitim ilk 1993 yılında Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik bünyesinde açılmış daha sonra da ihtiyaç doğrusunda ve 16.06.2012 Turist Rehberliği Meslek Kanununa göre *"Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak*" şartı getirildikten sonra hızla turist rehberliği lisans programları açılmıştır. (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Bir başka ifadeyle önlisans düzeyindeki eğitimlerin yabancı dil özelinde yetersiz kalması üniversitelerin yüksekokul ve fakültelerde lisans olarak turist rehberliği eğitimi amacıyla bölümler açılmıştır. Bu bölümler 8 yarıyıl toplam 4 yıla tekabül etmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001: 37).

20219 yılı itibari ile YÖK Atlas verileri incelendiğinde "Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği", "Turizm Rehberliği" eğitimi 32 Üniversitede örgün ve ikinci öğretim olarak verilmektedir. Lisans düzeyinin önlisans düzeyinden ayıran en büyük özellik ÖSYM sınavlarında yabancı dil puanı ile almasıdır. Bu üniversiteler alfabetik sıralamaya göre aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 8: Turist Rehberliği Programı (Fakülte) Bulunan Tüm Üniversiteler

Üniversite	**Şehir**	**Tür**
Adıyaman Üniversitesi	Adıyaman	Devlet
Afyon Kocatepe Üniversitesi (a)	Afyonkarahisar	Devlet
Akdeniz Üniversitesi (b)	Antalya	Devlet
Aksaray Üniversitesi	Aksaray	Devlet
Anadolu Üniversitesi	Eskişehir	Devlet
Ankara Hacı Bayram-ı Veli Üniversitesi	Ankara	Devlet

Atatürk Üniversitesi	Erzurum	Devlet
Adnan Menderes Üniversitesi (c)	Aydın	Devlet
Balıkesir Üniversitesi (d)	Balıkesir	Devlet
Batman Üniversitesi	Batman	Devlet
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	Bolu	Devlet
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Çanakkale	Devlet
Çankırı Karatekin Üniversitesi	Çankırı	Devlet
Ege Üniversitesi	İzmir	Devlet
Erciyes Üniversitesi	Kayseri	Devlet
Gümüşhane Üniversitesi	Gümüşhane	Devlet
Harran Üniversitesi	Şanlıurfa	Devlet
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Isparta	Devlet
İstanbul Gelişim Üniversitesi (e)	İstanbul	Vakıf
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	İzmir	Devlet
Karabük Üniversitesi	Karabük	Devlet
Kastamonu Üniversitesi	Kastamonu	Devlet
Kırklareli Üniversitesi	Kırklareli	Devlet
Mardin Artuklu Üniversitesi	Mardin	Devlet
Mersin Üniversitesi	Mersin	Devlet
Necmettin Erbakan Üniversitesi (f)	Konya	Devlet
Nevşehir Hacı Bayram-ı Veli Üniversitesi	Nevşehir	Devlet
Nişantaşı Üniversitesi	İstanbul	Vakıf
Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Samsun	Devlet
Pamukkale Üniversitesi	Denizli	Devlet
Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi (g)	Sakarya	Devlet
Selçuk Üniversitesi (h)	Konya	Devlet
Sinop Üniversitesi (ı)	Sinop	Devlet
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	Zonguldak	Devlet
Yaşar Üniversitesi (i)	İzmir	Vakıf

Kaynak: YÖK Atlas, 2020

(a) Afyon Kocatepe Üniversitesi: 1. ve 2. Öğretim olmak üzere öğrenci alımı yapmaktadır.

(b) Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi ve Manavgat Turizm Fakültesi olmak üzere 2 farklı şekilde öğrenci almaktadır.
(c) Adnan Menderes Üniversitesi: 1. ve 2. Öğretim olmak üzere öğrenci alımı yapmaktadır.
(d) Balıkesir Üniversitesi: 1. ve 2. Öğretim olmak üzere öğrenci alımı yapmaktadır.
(e) İstanbul Gelişim Üniversitesi: %50, %75 ve tam burslu olmak üzere üç farklı şekilde öğrenci alımı yapmaktadır.
(f) Necmettin Erbakan Üniversitesi: 1. ve 2. Öğretim olmak üzere öğrenci alımı yapmaktadır.
(g) Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi: 1. ve 2. Öğretim olmak üzere öğrenci alımı yapmaktadır.
(h) Selçuk Üniversitesi: Turizm Fakültesi ve Beyşehir Turizm Fakültesi olmak üzere iki farklı şekilde öğrenci alımı yapmaktadır.
(i) Yaşar Üniversitesi: Ücretli, %25, %50, %75 ve tam burslu olmak üzere dört farklı şekilde öğrenci alımı yapmaktadır.

1.3.6. Yüksek Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi

Tezli ve tezsiz olmak üzere 2 farklı şekilde olan turist rehberliği yüksek lisans programı ilk olarak Ege Üniversitesi ve Gazi Üniversitesi bünyelerinde açılmış daha sonra ihtiyaç olduğu için üniversitelerde açılmaya devam etmiştir. Yüksek lisans olarak açılan turizm rehberliği eğitimi ile rehberlik mesleğini icra etmek isteyenlerin yanı sıra akademisyen yetiştirilmek hedeflenmektedir (Korkmaz, 2019: 28).

Bu üniversiteler alfabetik sıralamaya göre aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 9:Yüksek Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Veren Üniversiteler

Üniversite	**Şehir**	**Tür**
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Afyonkarahisar	Tezsiz
Akdeniz Üniversitesi	Antalya	Tezli
Balıkesir Üniversitesi	Balıkesir	Tezli
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Çanakkale	Tezli

Ege Üniversitesi	İzmir	Tezli
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	Eskişehir	Tezsiz
Giresun Üniversitesi	Giresun	Tezsiz
Hacı Bayram-ı Veli Üniversitesi	Ankara	Tezli
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	İzmir	Tezsiz
Kırklareli Üniversitesi	Kırklareli	Tezli
Mardin Artuklu Üniversitesi	Mardin	Tezsiz
Mersin Üniversitesi	Mersin	Tezli
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Konya	Tezli
Nevşehir Hacı Bektaş-ı Veli Üniversitesi	Nevşehir	Tezli
Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	Rize	Tezsiz
Selçuk Üniversitesi	Konya	Tezli/Tezsiz
Şırnak Üniversitesi	Şırnak	Tezsiz

1.4. Turist Rehberlerinin Turizm Sektörü İçin Önemi

Turizm, birçok etkileşime sebep olduğu için kendine has bir tarihi ve dili olan milyarlarca insanın katılımıyla bir kitle hareketi kazanmıştır. Ulaştırma şirketlerinden konaklama işletmelerine, seyahat pazarlamacılarından yiyecek içecek işletmelerine kadar toplantı ve kongre merkezleri gibi farklı nitelikte iş bölümlerinden oluşmuş fazlaca alt sektör ile ilişkili bir o kadar yan kuruluşa sahip bir şemsiye görevindedir (Çımat ve Bahar, 2003: 15).

Turist rehberleri de bu sektör kollarından birisidir. Turist rehberlerinin hal ve hareketleri toplumu ve ülkesi hakkında bilgi vermektedir. Ülkesini ve halkını yabancılara karşı temsil eden en büyük sorumluluk sahibidir. Bilhassa Türkiye özelinde ülkeler düşünüldüğünde olumsuz imajını iyileştirmede ve düzeltmede etkili pozisyonların başında" Turist Rehberleri" gelmektedir. Türkiye'de 1980'lerden itibaren bir hayli önemli olan turizm olgusu, daha sonra da gelişmeye devam etmiştir. Turist rehberleri bu gelişim sürecinin en önemli parçaların olmuştur (Tosun ve Temizkan, 2004: 353).

Yeni yerler görmek, yeni insanlarla ve kültürlerle tanışmak, sağlık veya eğlence amaçlı turistik ziyaretlerde bulunma isteği insanların seyahat etme nedenleri

arasındadır. Genelde insanlar gittikleri yerler hakkında pek fazla bilgiye sahip değildir. Aynı zamanda turistlerin seyahatleri sırasında kaybolma riskini asgari düzeyde tutarak, can ve mal güvenliklerini sağlamak, zamanı ve parayı en iyi şekilde kullanarak en iyi hizmeti almak ve gittikleri yerde ayrıntılı bilgi sahibi olmak için turist rehberine ihtiyaç duyarlar. Bu sebeple turist rehberleri, turistin memnuniyeti, olumsuz yargılarının olmaması gibi birçok önemli konuda önemli misyon üstlenmişlerdir (MEB, 2013: 7).

Bu sebeple turist rehberleri ülkelerinin aynasıdır. Bilim insanları da turizmin gelişmesinde turistlerin turların amacıyla deneyimlemesinde turist rehberlerinin en önemli bir unsur olduğunu ortaya koymuşlardır (Cohen, 1985: 13; Tosun ve Temizkan, 2004: 353).

Turizmde rehberlere ihtiyaç duyulmasının nedenleri şöyledir: (Şenel, 2011: 38).

- Tur esnasında enformasyon ihtiyacının karşılanması,
- Yabancı dil bildiği için bu ihtiyacı karşılaması,
- Tur esnasında her türlü güvenliği sağlaması,
- Zamanı ve parayı en iyi şekilde kullanılmasını sağlaması,
- Turistlere tur esnasında eşlik edecek kişilere ihtiyaç duyulması,
- Turistlerin alışveriş konusunda güvenilir yerlerden ucuz şekilde yapılmasını sağlaması,
- Yiyecek- içecek konusunda yönlendirme,
- Yönlendirici ve yol gösterici olması,
- Turistlere gezdikleri yerin örf ve adetleri hakkında bilgi vermesi,
- Turistlerin eğlence, sağlık ve her türlü gereksinimleri için birilerine ihtiyaç duymasıdır.

Tüm bunların yanında turist rehberleri, tur esnasında çalıştığı seyahat acentesinin oluşturduğu rota doğrultusunda misafirleri yönlendiren kişilerdir (Karakaş, 2018: 15).

1.5. Turist Rehberinin Özellikleri

23.02.2013 Tarihli 28568 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğine göre Turist Rehberi, ”*Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini ifade etmektedir*” (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2013).

Acenteyi ve ülkesini temsil ettiği için sorumluluğun çoğunu üstlendiği için turist rehberleri hizmet sektörünün en önemli parçalarındandır ve birer turizm elçileridir. Motivasyonu düşmediği sürece turistlerle, konaklama, ulaştırma ve yiyecek içecek işletmeleriyle uyum içesinde olduğunda ülkesinin tanıtımına ve imajına katkı sağlamaktadır (Bayram, 2017: 257).

Sosyalleşme ve tecrübe konusunda önemli bir meslek olan rehberlik insanın karakterini oturtan, ufkunu genişleten bilgi ve becerisini artıran, değişik kültürlerden ve bölgelerden kişilerle ilişki kuran kazancı ve iş tatmini yüksek olan bir meslek olması olumlu yanıdır. Oldukça fazla zorluk ve sorumluluk sahibi, aşırı fiziki güç gerektiren ve kendisini sürekli yenilemesi lazım olan, sabırlı duruma göre bir sağlıkçı, bir öğretmen olması gereken çalışma saati dinamik olmayan ve sürekli seyahat halinde olunması gereken bir meslek olması ise olumsuz yanıdır (Güzel ve Köroğlu, 2015: 155).

Bilgi sahibi olması gerekir. Kendi anadili ve rehberlik yaptığı dili, kültürü, tarihi, sanat tarihi, coğrafya, ekonomi, isteğe göre müzik, sanat, politika ve genel kültür konuları bilmeli ve kendini daima yenilemelidir.

İletişimi kuvvetli olması gerekir. Diksiyonu, beden dili ve kişiliği ile turistin dikkatini çeker. Eşit, ölçülü ve nazik olmalıdır. Anlatım yaparken turistlerle göz kontağı kurmalı zamanı ve grubu yönetmeli sorun çözücü olmalıdır. Tur esnasında şoför, sahada karşılaştığı rehberlerle, müze ve otel personelleri ile doğru iletişim kurmalıdır.

Sorumluluk sahibi olması gerekir. Sadece turiste ve bağlı olduğu acenteye karşı değil kültürel varlıkların ve çevrenin korunmasından sorumludur. Turlarda oluşturabilecek her türlü sıkıntıda bunlarla başa çıkması gerekir.

Fiziksel yeterliliği olması gerekir. Uzun yürüyüşlere, uzun yolculuklara, uykusuz kalmaya, zorlu doğa koşullarına, çeşitli mevsimsel durumlara dayanıklı olmalıdır.

Yukarıdaki açıklamalara göre turistlerle doğrudan iletişim halinde olan turist rehberlerinin özellikleri şu şekilde sıralanabilir: (Yarcan, 2007: 35).

- Turistin tatilinin hoş ve keyifli olmasına vesile olmak,
- Ülkesi hakkında pozitif ve iyi bir izlenim oluşmasında destek olmak,
- Seyahat acentesinin hizmetleri doğrultusunda turistin beklentisini karşılamak
- Sahip olduğu bilgileri yorumlayarak, zamanlı, doğru, anlaşılır ve ilgi çekici şekilde sunmak,
- Turiste belirtilen turun ve hizmetin özelliklerine göre hareket etmek,
- Kişiler arası iletişimde yetkin olmak,
- Sürekli kendini bilgi ve kültür düzeyini güncellemek ve yenilemek,
- Meslek sırlarını tabi olmak,
- Eşit, doğru ve tutarlı olmak,
- Sorumluluğunun farkında ve disiplinli olmak,
- Rehberlik ve liderli özelliklerini taşımalıdır.

1.6. Turist Rehberlerinin Rolleri

Turist rehberleri, turizm endüstrisi içerisinde; sosyoekonomik, kültürel ve çevresel konularda en alakalılardır. Yerel halk ve turistlerle ilişkili ve bu ikisi arasında memnuniyeti etkilemektedir. Sürdürülebilir turizm konusunun benimsenmesinde de önemli bir role sahip oldukları görülmektedir (Avcıkurt, 2009: 76).

Turist rehberleri rolleri ve rehberliğin fonksiyonları üzerine yapılan çalışmalarda çeşitli tanımlara yer verilmiştir. Turist rehberlerinin rolü veya diğer adıyla işlevleri hakkında yapılan çalışmalarda rehberlere elçi, kültür aracı, yorumcu,

tercüman, lider, organizatör, eğitimci, animatör, tanıtım yapan, yol gösteren, kılavuz, bilgi veren, misyon sahibi, yerel kültürle turist arasındaki köprü olarak adlandırmışlardır (Köroğlu, 2013: 99). Ayrıntılı bilgi vermek amacıyla turist rolleri tabloda verilmiştir.

Tablo 10: Turist Rehberlerinin Araştırmalarda Tanımlanan Rolleri

Tanım	**Araştırmacı**	**Yıl**	**Tanım**	**Araştırmacı**	**Yıl**
Aktör	Holloway	1981	Mütevassıt	Schmidt Ryan ve Dewar	1979 1995
Temsilci	Holloway	1981	Tercüman	Almagador Holloway Katz Ryan ve Dewar	1985 1981 1985 1995
Denge unsuru	Schmidt Pearce Fine ve Speer Holloway	1979 1982 1985 1981	Reis	Cohen Geva ve Goldman	1985 1991
Elçi	Fine ve Speer	1985	Arabulucu	Schmidt Holloway Cohen Katz	1979 1981 1985 1985
Katalist	Holloway	1981	Organizatör	Van den Berghe Hughes Pearce Schuchat	1980 1991 1982 1983
Kültür Aracısı	Holloway Katz	1981 1985	Satış Elemanı	Fine ve Speer Gronroos Schmidt	1985 1978 1979
Bilgi	Holloway	1981		Holloway	1981

Veren	Hughes	1991	Öğretmen	Pearce Fine ve Speer Manchini	1982 1985 2001

Kaynak: Zhang ve Chow, 2004.

1.7. Dünyada ve Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Örgütleri

Dünyada modern turizm hareketleri 1851 yılında Thomas Cook tarafından İngiltere'de düzenlenen tren gezisiyle başlamıştır ve globalleşme ile geniş alanlara yayılmıştır. Osmanlı'da 19. Yüzyılın sonlarına doğru başlayan turizm hareketleri dünyada olduğu gibi önemini kazanmış ve Cumhuriyet Dönemi ile birlikte gelişerek günümüze gelmiştir (Yenipınar vd., 2014: 92). Böylece zamanla statü kazanarak örgütlenmeler olmuştur.

Turist rehberliği mesleği için uluslararası boyuta 2 meslek örgütü vardır. Avrupa kıtasından sorumlu Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu ve uluslararası boyutta dünyadaki bütün üyelere açık Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonudur (Çolakoğlu vd., 2014: 182). Turist rehberliği mesleği için ulusal boyutta boyuttaki örgütü ise Turist Rehberleri Birliği ve üyeleridir.

1.7.1. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA)

Turist rehberliği konferansının ilki 1985 yılında düzenlenirken İsrail Rehberler Birliğinin ses getirmesi üzerine uluslararası düzeyde bir çatı altından rehberlerin toplanması fikri ortaya atılmıştır. 1987 yılında ise 2. Uluslararası turist rehberleri konferansında bu örgütün kurulması gerçekleştirilmiştir. Herhangi bir kar amacı gütmeden ulusal rehberlik örgütlerinin yanında herhangi bir birliği olmayan ülkelerdeki bireysel bazda üyelik şansı vermektedir. Rehberlik birliklerinin gelişimini sağlamak rehbere ihtiyaç duyan kişilerle rehberlerin buluşmasına olanak tanımaktadır (Çolakoğlu vd., 2014: 182).

1985 İsrail, 1987 Avusturya,1989 Kıbrıs, 1991 Finlandiya,1993 Güney Afrika,1995 Singapur,1997 Kanada, 1999 Çin, 2001 Kıbrıs, 2003 İskoçya, 2005 Avustralya, 2007 Mısır, 2009 Endonezya, 2011 Estonya, 2013 Çin, 2015 Çek Cumhuriyeti, 2017 İran, 2019 Gürcistan olmak üzere iki yılda bir Uluslararası düzeyde kongreler yapmaktadır. 85 ülkeden fazla ülke ve binlerce rehber ile çalışmaktadır. Tam, Bireysel ve Bağlı olarak üç çeşit üyelik sistemi vardır (WFTGA, 2020).

Birliğin başlıca hedefleri şunlardır:

- Binlerce turist rehberinin ve rehberlik örgütlerinin UNESCO, UNWTO, FEG, SEATGA, IATM, sesi olmak,
- Küresel düzeyde turizm endüstrisi ile temas halinde olup nitelikli turist rehberleri fuarlarda tanıtım yapmak,
- Turist rehberleri gününde bienal ve çeşitli atölye derslerinde ücretsiz eğitim tanımlamak,
- Yeni turizm eğitimi konusunda çalışmalar yapmak,
- WFTGA logosu kullanımına izin vermek,
- Turist rehberliğinin sürdürülebilirliğine katkı sağlamak, onları desteklemek,
- Kokartsız rehberlerle başa çıkmak,
- Özellikle Afrika, Güney Amerika ve Doğu Avrupa ülkelerinde üyeliği arttırmaktır (WFTGA, 2020).

1.7.2. Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (FEG)

Turist rehberlerini Avrupa düzeyinde temsil etmek ve Avrupa'ya gelen turistlere nitelikli hizmet sunmak adına Avrupa genelindeki profesyonel turist rehberliği birliklerini bir araya getirerek 1986 yılında Fransa'nın başkenti Paris'te kurulmuştur. Avrupa'da profesyonel turist rehberlerinin temsilcisi ve turizmde kalitenin savunucusudur (FEG, 2020).

FEG'in başlıca hedefleri şunlardır:

- Avrupa'da profesyonel turist rehberlerinin sesidir,
- Turist rehberlerinin rollerinin anlaşılmasını ve desteklenmesini sağlar,

- Birlik olarak izlek ön plandadır,
- Profesyonel niteliklerin denkliği, turist rehberliğinde standartlar ve turist rehberi eğitimi gibi konularda Turist Rehberleri için konuşmak için en iyi yerdir. Turist rehberliğinin tüm alanlarında ortak kriterler oluşturmak için çalışır.
- Dernekler ve bireysel rehberler arasında bağ konumundadır.

Mevcut tam üyeler: Avusturya, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Fransa, Almanya, Yunanistan, İrlanda, İtalya, Letonya, Hollanda, Portekiz, Rusya, İspanya, İsveç ve İngiltere (FEG, 2020).

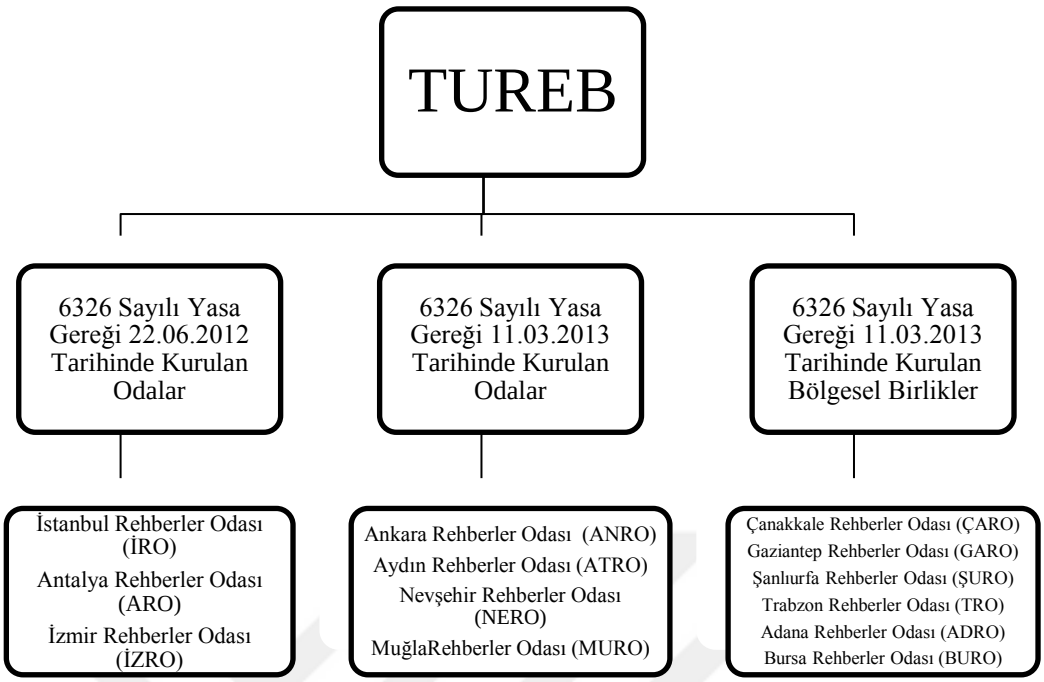
Ortak üyeler şunlardır: Arnavutluk, Estonya, Macaristan, İzlanda, Kosova, Malta, Karadağ, Polonya, Romanya, Slovenya ve Ukrayna (FEG, 2020).

1.7.3. Turist Rehberleri Birliği (TUREB)

"*Turist Rehberleri Birliği (TUREB) 22.06.2012 tarihinde 28331 sayılı Resmî Gazete 'de yayımlanan 6326 sayılı* ***Turist Rehberliği Meslek Kanunu*** *uyarınca kurulmuş, kendisine bağlı 7 Meslek Odası ile 6 Bölgesel Meslek Odası olmak üzere tüm Türkiye'de örgütlenmiş 13 odanın kamu kurumu niteliğinde meslek üst kuruluşudur. 18.07.2013 tarihinde yapılan I. Olağan Genel Kurulu'nda Birlik merkezi olarak Ankara seçilmiş, 01.10.2013 tarihinden bu yana da şu anki adresinde kuruluşunu tamamlayarak hizmet vermektedir*" (TUREB, 2020).

Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre meslek odaları yetki çevreleri şu şekildedir.

Şekil 3: Turist Rehberleri Birliği Meslek Odaları



Kaynak: TUREB, 2020.

- Ülke turizmi için turist rehberlerinin daha etkin rol almak,
- Yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin önüne geçmek,

Şekilde görüldüğü gibi Turist Rehberleri Birliğine bağlı 13 meslek odası vardır. İstanbul, Antalya, İzmir Turist Rehberleri Odaları kanun yürürlüğe girdiği andan itibaren statü kazanmıştır. Ankara, Aydın, Nevşehir, Muğla Turist Rehberleri Odaları il bazında kanun ile birlikte kurulmuştur. Çanakkale, Gaziantep, Şanlıurfa, Trabzon, Adana, Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odaları meslek kanunu ile bölgesel bazda kurulmuştur. Bir rehber ikametinin kayıtlı olduğu ildeki rehberler odasına eğer ilinde yoksa bölgesel olarak o ili kapsayan odaya kaydolmak zorundadır (Çolakoğlu vd., 2014: 197).

Şekil 4: Turist Rehberleri Birliğine Üye Odaların Yetki Çevresi



Kaynak: TUREB, 2020.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu gereğince meslek kuruluşlarının görev yetkileri:

"Üyelerinin müşterek ihtiyaçlarını karşılamak ve mesleki faaliyetlerini kolaylaştırmak."

"Mesleğin genel menfaatlerine ve ulusal turizm ve tanıtım politikalarına uygun olarak ifa edilmesini ve gelişmesini sağlamak."

"Meslek mensuplarının birbirleri ve halkla olan ilişkileri ile mesleğin icrasında dürüstlüğü ve güveni hâkim kılmak üzere; meslek etiğini ve disiplini korumak, turist rehberleri arasındaki haksız rekabetin önlenmesi hususunda gerekli tedbirleri almak, turist rehberlerinin yetiştirilmesi için kurs, seminer ve eğitim programları düzenlemek, meslek konusunda araştırma ve incelemeler yapmak."

"Bakanlıkça istenilen konularda görüş bildirmek."

"Bu Kanun ve ilgili mevzuatta belirtilen görevleri yerine getirmek."

"Birlik, odalara sınırlarını açıkça belirlemek şartıyla yetki devri yapabilir."

"Birlik yönetim kurulu, oda bulunmayan illerde temsilcilik açabilir veya talepleri hâlinde odalara temsilcilik açma yetkisi verebilir."

"Meslek kuruluşları, faaliyetlerini gerektiğinde turizm sektöründeki özel veya resmî kurum ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde yürütebilir."

"Bakanlık, turist rehberliği hizmetleri ve ilgili her türlü faaliyetin bu Kanun ve ilgili mevzuatta belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde icra edilmesini sağlamak ve mevzuata aykırı şekilde icra edilmesini önlemek amacıyla, gerektiğinde meslek kuruluşlarıyla iş birliği yaparak gerekli tedbirleri alır."

"Birlikler, faaliyet alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası kuruluşlara üye olabilir."

"Bu Kanun hükümleri dışında meslek kuruluşu kurulamaz." (TUREB, 2012).

1.8. Türkiye'de Turist Rehberliğinin Mevcut Durumu

10.06.2021 tarihi itibariyle Turist Rehberliği Verilerine göre Türkiye'de 11377 Kokartlı rehber vardır. Bu rehberlerin 8478'i eylemli, 2898'i eylemsiz rehberlerdir. 9841'i Ülkesel, 1536'sı bölgesel rehberdir (TUREB, 2021). Mevcut durum Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11: Turist Rehberlerinin Meslek Odalarına Göre Dağılımı

Meslek Odası	Eylemli	Eylemsiz	Bölgesel	Ülkesel	Toplam
ADRO	116	55	18	153	171
ANRO	493	336	110	719	829
ARO	1279	437	97	1619	1716
ATRO	546	143	131	558	689
BURO	96	41	34	103	137
ÇARO	182	31	65	148	213
GARO	126	43	52	117	169
İRO	3666	1151	575	4242	4817
İZRO	756	374	135	995	1130
MUTRO	323	117	46	394	440
NERO	682	99	206	575	781
ŞURO	119	34	39	114	153
TRO	99	33	28	104	132
Toplam	8483	2894	1536	9841	11377

Kaynak: TUREB, 2021.

Mevcut oda dağılımı, dillere göre dağılımı, aşağıdaki çizelgelerde verilmiştir (Bkz. Tablo 12).

Tablo 12: Turist Rehberlerinin Dillere Göre Dağılımı

Dil	Rehber Sayısı	Dil	Rehber Sayısı	Dil	Rehber Sayısı
Almanca	1643	Arapça	399	Arnavutça	1
Boşnakça	8	Bulgarca	237	Çekçe	6
Çince	326	Danimarkaca	8	Endonezce	146
Ermenice	7	Farsça	40	Fince	8
Fransızca	1116	Gürcüce	1	Hırvatça	24
Hintçe	2	Hollandaca	235	İbranice	24
İngilizce	7294	İspanyolca	816	İsveççe	28
İtalyanca	550	İzlandaca	1	Japonca	590
Korece	33	Lehçe	51	Litvanca	3
Macarca	22	Makedonca	8	Norveççe	32
Portekizce	391	Romence	23	Rusça	736
Sırpça	45	Slovakça	3	Tayca	1
Urduca	9	Yunanca	145		

Kaynak: TUREB, 2021.

6326 sayılı Turist rehberliği Kanunu gereği taban ücret tarifesi Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği ile koordineli olarak belirlenmektedir. 29.12.2020 tarihi itibari ile 2021 yılı rehberlik taban ücretleri aşağıdaki gibidir.

Tablo 13: Tur Ücretleri

Turun Özelliği	Fiyatı*
Günlük Tur	640 TL
Transfer	321 TL
Gece Turu	321 TL
Paket Tur	772 TL
Aylık Ücret	6.400 TL

Kaynak: TUREB, 2021.

*Tur ücretleri yıllık belirli bir oranda artarak değişmektedir. Buradaki güncel fiyat TUREB'in belirlediği 2021 taban fiyatıdır.

1.9. Yurt Dışı Rehberliği

Yurtdışı turlara rağbetin artmasından sonra 1618 Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinde yapılan değişiklerle yurtdışı turlarda rehber bulundurma zorunluluğu getirilmiştir. Bu sebeple yurtdışı turlar için uzmanlaşma programları hazırlanmıştır.

Bugüne kadar gerçekleştirilen yurtdışı rehberlikte uzmanlaşma eğitimi programları aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Programlar uzman rehberler tarafından teorik olarak iki günlük eğitimle verilmiştir. Eğitim içeriğinde, coğrafya ve iklim, siyasi, ekonomik ve sosyal yapı, ulaşım ve güvenlik, müze, doğal ve tarihi zenginlikler, restoranlar ve yemek kültürü, alışveriş imkanları ve boş zaman değerlendirmek gibi konulardan oluşmaktadır. Eğitim sonrası sınav yapılıp başarılı olanlara sertifika verilmiştir (Köroğlu ve Demirbulat, 2017: 73).

Tablo 14: Yurt Dışı Rehberlikte Uzmanlaşma Programları

Uzmanlaşma Programının Adı	**Yapıldığı Yıl**
Genel Mısır Tarihi Eğitim Programı	2003
Yurtdışı Turlar: İtalya Eğitim Programı	2004
Yurtdışı Turlar-İtalya Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2007
Yurtdışı Turlar-İspanya Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2007
İspanya Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2007
İtalya Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2007
Fransa Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2007
Dubai-İsviçre Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2008
Mısır Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2008
Avustralya-Yeni Zelanda Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2008
Güney Afrika Üzerine Mesleki Eğitim Programı	2008

Kaynak: Köroğlu ve Demirbulat, 2017.

2. BÖLÜM

PAKET TUR

Bu bölümde paket tur kavramı ve içeriği ile ilgili alan yazın incelenmiştir. Paket tur kavramı, tarihçesi, sağladığı artılar ve eksiler, paket tur tercihine etki eden faktörler olmak üzere paket tur deneyimi başlıkları altında incelenmiştir.

2.1. PAKET TUR KAVRAMI

İngiliz İngilizcesinde "*inclusive tour"*, Fransızca "*voyage a forfait"* Amerikan İngilizcesinde "*package tour"* kelimeleriyle ifade edilmektedir (Hacıoğlu,2000). Seyahat acentelerinden havayolu firmalarına, konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinden transfer işletmelerine kadar çok fazla hizmet grubunun bağlantısıyla paket tur oluşmaktadır (Wang, vd., 2000: 177). Paket tur, ulaşım, konaklama, gezi ve satılan yemekler ve tatil gibi birçok gibi bileşenin müşteriler tarafından tek bir fiyata bir seyahat acentesi veya tur operatöründen alınmasıdır (Sheldon ve Mak, 1987: 13).

Avrupa'da paket tur konusunda ilk bilimsel çalışmalar yapan Fransız Turizm Ekonomisi uzmanı François Maurice paket turu *"Tüm ayrıntıları tatil amaçlı olan önceden bir tur operatörü tarafından hazırlanan (ulaştırma, konaklama, geziler) veya en fazla bir konaklama veya ulaştırma (gidiş-dönüş) eğlence ve diğer yardımcı hizmetleri, günlük gezileri kapsayan; bir reklam ve tanıtma aracılığıyla halka sunulan, sabit bir fiyatla satılan ve tatil başlangıcından önce tamamı peşin ödenen kapsamlı seyahatlere paket tur denir."* şeklinde açıklamıştır (Sadıç, 2017: 38).

Turistik ürün ve hizmetleri bir talep olmadan oluşturan tur operatörleridir. Tek tek veya birleştirerek bir paket oluşturan ve bu paketleri turistlere sunan ise seyahat acenteleridir (Ahipaşaoğlu, 2001:35). Daha önceden ulaşım, konaklama ve diğer turistik hizmetlerin hazırlanmış olmasıyla oluşan tek bir fiyattan sunulan birleşimdir (Europen Commision, 2013).

Paket tur birçok turistik aktiviteyi ve rekreasyonel faaliyeti içerir. En genel anlamı ise, turist rehberliği hizmeti dahil konaklama ve ulaşımı kapmaktadır. Her şey dahil olarak turistlerce satın alınan paketler olarak tanımlanır (Bilgimöz, 2019: 17).

Tatil amacıyla, konaklama, ulaşım, eğlence, geziler ve diğer yardımcı hizmetlerden oluşan ve tanıtımı gerçekleştirilerek sabit fiyat alternatifiyle halka sunulan hizmet türüne paket tur denmektedir **(**Çolakoğlu, vd., 2014: 12). Her şey dahil paket turlar sunmada çok önemli bir rol oynar (Ostrowski, 1990 akt: Lo ve Lam, 2004: 162).

Paket turda, tur güzergahı, yemekler, ulaşım ve konaklama Seyahat acenteleri ve tur operatörleri tarafından önceden düzenlenmiştir ve her şey dahil fiyattır (Lo ve Lam, 2004: 162). Paket tur destinasyonun çekicilikleri, turistlere sunulan ürün ve hizmetleri, ulaşılabilirliği, imajı, ürünlerin ve hizmetlerin fiyatları şeklinde beş ana unsurun bileşiminden oluştuğu bilinmektedir (Karamustafa ve Erbaş, 2011: 106).

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

İki çeşit paket tur vardır. Bunlar paket tur ve her şey dahil paket tur olarak adlandırılır. Paket tur, basitçe hazırlanmış konaklama ve ulaşımı içeren bir paket iken her şey dahil paket tur ise, ulaşımdan konaklamaya yeme-içmeden gezi ve gezi boyunca eşlik eden bir rehbere kadar kapsayan geniş bir pakettir (Mok ve Armstrong, 1995: 101; Sheldon ve Mak, 1987: 16).

2.2. PAKET TURUN TARİHSEL GELİŞİMİ

Paket tur Orta Çağ'da Venedik'ten Kutsal Topraklara seyahat edecek hacılar için düzenlenmiştir **(**Ahipaşaoğlu, 2001: 9). Daha sonra 1841 yılında İngiltere'de 20 km. ötedeki festivale götürdüğü 571 kişi ile Thomas Cook tarafından ilk modern paket tur düzenlenmiş ve satılmıştır. Tur trenle yapıldığından konaklama için ekstra hizmet içermemiştir. Sonraki yıllarda seyahat acentesini açan Thomas Cook 1879

yılında Avrupa ve Amerika'ya ilk paket turları gerçekleştirmiştir (Syratt ve Archer, 2003). 1920'lerden sonra buharlı gemilerle düzenlenen paket turlar beğenilmiş ve önemli hale gelmiştir (İçöz, 2003: 225).

Birinci dünya savaşı sonrası tur operatörleri motorlu araçlarla günübirlik ve uzun süreli turlar düzenleyerek paket tura yeni bir anlam kazandırmıştır (Midleton, 1986; Çeşmeci, 2004: 7). İkinci dünya savaşı turizmi de etkilemiştir. Paket tur, 20. yüzyılın ortalarına kadar taşıma araçlarının yetersizliği ve konforsuzluğu, yüksek maliyet ve konaklamanın yetersiz olması gibi olumsuzluklar sebebiyle istenilen seviyeye gelememiştir (İçöz, 2003: 225). İkinci dünya savaşından sonra dünyadaki turizm hareketliliğinin artması ile paket turların da gelişmesi göz ardı edilemez olmuştur. Bunun sebebi ise, paket turlarla birlikte kitle turizmine olan talebin artmasıdır (Lickorish ve Jenkins, 2000: 3).

İkinci dünya savaşı sonrası hava taşımacılığı daha uzun mesafelere daha kısa sürede daha konforlu ve daha az maliyetli hale gelmesiyle istenen büyüme gerçekleşmiştir. Günden güne paket turun içeriği ve çeşitlenmesi tur operatörlerini bu konuda uzmanlaşmaya götürmüştür. Günümüzde arkeoloji, tarih, sanat, macera, egzotik, özel ilgi turları gibi birisinde ya da birkaçında uzmanlaşmayla tur üretilip satılmaktadır (Can, 2006: 21).

Thomas Cook, tur düzenleyen ilk kişidir. Seyahat etmeyi ve gezmeyi yaygın bir hale getirmek için sürekli çalışma halinde olup turlar geliştirmiştir (Kozak, vd, 2008: 30). Thomas Cook bu sebeple farklı kesimlere hitap etmek adına turizme aşağıdaki yeniliklerle katkı sağlamıştır (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2005: 177).

- Seyahat edileceği süredeki yol konaklanacak otel dahil faaliyetleri kapsayan turlar,
- Peşin ödemek yerine taksitlerle ödeme imkânı,
- Sadece gençlere yönelik eğitici ve öğretici turlar,
- İşçi kesim için turlar,
- Deniz aşırı ülkelere düzenli geziler,
- Para işlemleri kambiyo ve döviz.

2.3. PAKET TURUN TERCİH EDİLME NEDENLERİ

Paket tur çok sayıda faydalı aktivitenin kombinasyonudur. Tur esnasında diğer misafirlerle hoş bir sohbeti, tur yöneticisinin yardımseverliği, uçuş memnuniyeti, uçuş sırasındaki güzel bir yemeği, daha güvenli ortamı, rahat bir otel konaklaması ve otel çalışanlarının iyi hizmetini deneyimlemek için paket turlar tercih edilir (Kandampully, 2000: 14).

Paket turlarda turistlerin gideceği turistik yer ile ilgili daha evvelden herhangi bir bilgi toplamaksızın (gezilecek destinasyonlar, ulaşımda kullanılacak araçlar, seyahat boyunca güvenlikleri, konaklanacak oteller gibi) her şey önceden düşünüldüğünden araştırma yapmasına gerek yoktur (Bilgimöz, 2019: 20). Bu sebeple yurtdışına seyahat amaçlı çıkan İngilizlerin %63'ü ve Japonların %57'si uzunca zamandır paket tur tercih etmektedir (Gee ve Fayos-Sola, 1999 akt: Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 70).

Genel anlamda düşünürsek paket turu tercih nedenleri 3 başlık altında incelemek gerekir:

Tüketiciler Açısından

- Fiyat konusunda her şey dahil sistem olduğundan uygun olması,
- Paket tura ve tur programına duyulan güven,
- Tur programında birden fazla seçim yapabilme,
- Destinasyon boyunca rehberlik hizmeti,
- Havayolları veya charter uçuşlarının IATA üyesi olması bu sebeple istenilen zamanda seyahat edebilme,
- Daha fazla bagaj hakkı,
- Geziler boyunca eğlence,
- Taksitli ödeme imkânı,
- Belli bir yaş gurubuna ücretsiz hizmet ya da indirim sağlanması,
- Rahatlık ve imkân fazlalığı (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2003: 147).

Tur Operatörleri Açısından

- Düşük fiyattan çok fazla yer ayırtması,
- Peşin ödeme sonucu ön finansman sağlaması,

- Ulaşım firmaları ve konaklama tesislerinden reklam desteği sağlaması ve ayrıcalık kazanması (Hacıoğlu, 2005: 95).

Diğer İlgili İşletmeler Açısından

- Paket tur satışlarından seyahat acenteleri yarar sağlar,
- Konaklama tesislerindeki yatak ve taşıma araçları havayolu firmalarındaki koltuk doluluk oranlarını artırır,
- Ülkenin ve işletmelerin tanıtımına katkı sağlar ve turizm akımına neden olur,
- İşletmenin verimliliği artar
- Turistlerin bir ya da birden fazla seyahate kolayca çıkmasını teşvik eder (Hacıoğlu, 2005: 95).

2.4. PAKET TURUN ÖZELLİKLERİ

Turistik ürün olan paket turlar tur operatörleri tarafından bir tatil süresince ihtiyaç duyulan, ulaşım hizmeti, konaklama, yeme-içme, gezi, animasyon ve tamamlayıcı diğer hizmetlerden oluşmaktadır (Can, 2006: 21). Turistin tura katılmadan ödemeyi bütün hizmetleri tek fiyattan alarak yapması paket turların ortak özelliğidir (Şengel, 2017: 85).

Paket turun özellikleri arasında hazırlanma şekilleri vardır. Bunlar iki çeşittir:

Basit Normal Paket Turlar: İçinde gidiş dönüş için ulaştırma hizmeti ve konaklama vardır.

Karmaşık Kapsamlı Paket Turlar: İçinde gidiş dönüş ulaştırma ve konaklama haricinde şehir ve yöresel geziler, turist rehberliği hizmeti, eğlence ve animasyon içerir.

Tüketiciler içeriğine ve ürüne göre seçme imkânı doğmuştur. Aşağıdaki durumlar bunlara örnek olmuştur.

- Seyahat esnasında kalacağı süre,
- Gezilecek yer sayısı,
- Yurtdışı seyahat içermesi,

Diğer taraftan paket tura olan tüketici talebi:

- Kişi başına düşen maliyete,
- Turun toplam fiyatına,
- Gün içerisinde yapılacak etkinlik sayısına göre değişmektedir (Hacıoğlu, 2005: 92).

Paket turlar bu özelliklerin ek olarak şu özellikleri de içermektedir:

- Paket turlar kullanım aşamasında ve deneyim sürecine kadar hayali bir kavramdır. Beklentiler üzerinden gerçekleşir.
- İhtiyaçlar doğrusunda satın alınacak bir ürün değildir. Arzu ve istek ürünüdür.
- Her ne kadar paket turlar arasında benzerli olsa da tek tip olmadığı için benzer değildir.
- Deneyim ve anlık üründür. Üretici tarafından yapılan aşamasında yapılan yanlışlar ve aksaklıklar tüketiciyi zor duruma sokar.
- Kombinasyon bir ürün olduğundan grupça yapılan turlarda herhangi bir grup üyesinin yaptığı olumlu veya olumsuz davranış grubu etkiler (Çolakoğlu vd., 2014: 17).

2.5.PAKET TURUN ÇEŞİTLERİ

Tura katılan her kişi birbirinden farklı amaçla katıldığı gibi paket turlarda uygulama biçimine göre birbirinden farklıdır (Ahipaşaoğlu, 2001: 35). Paket turlar Gözetimli, Bağımsız, eşlikli ve rehberli turlar olarak dört başlık altında incelenmektedir (Mısırlı, 2006: 165).

2.5.1.Bağımsız Turlar

İsminde de anlaşılacağı üzere turu yöneten ve yönlendiren kimsenin olmadığı bir gruba bağlı olmaksızın seyahati kapsamaktadır. Genellikle varlık seviyesi ve geliri yüksek kişiler için özel olarak düzenlenen tatilin rahat, esnek ve serbest olduğu tur şeklidir (İçöz, 2004: 175). Seyahatin özü bağımsız olmaktır. Gezginler tarafından

esnek güzergahlar belirlenerek çok az değişiklik yaparak katılım sağlanmaktadır (Hyde ve Lawson, 2003: 14).

Turistlerin tek kendileri ya da küçük bir grup halinde planladıkları ve gerçekleştirdikleri konaklama, güzergâh gibi önemli konuların belirlendiği günlük programı kişilerin kendilerinin yaptığı turlardır. Acenteler ve tur operatörleri konaklama ve seyahat rezervasyonu konusunda yardımcı olmaktadır. Geri kalan programı kişilerin kendi sorumluluğunda olduğu rehbersiz ve temsilcisiz turlardır (Ahipaşaoğlu, 2001: 35).

2.5.2. Gözetimli Turlar (Hosted)

Bu turlar daha çok dinlence ağırlıklıdır. En büyük avantajları fiyatlarıdır. Paket halinde sunulan aynı fiyata çevre gezilerini de dahil etmesi tüketiciler için zahmetsiz bir seçenek olmasından dolayı tercih edilir (Ahipaşaoğlu, 2001: 55). Birkaç noktayı görmek amacı taşıyan kişiler diğer bölümleri kendilerine sıkıcı gelecek tur almamış olurlar. Hostlar gezi sırasında gruba eşlik etmezler, her konaklama sırasında bir host görevlendirilir. Gözetimli turlar kendi içerisinde rehberli turlar ve eşlikli turlar olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

2.5.2.1. Rehberli Turlar

Turist alan ülkenin verdiği bir hizmettir. Turistlerin ülkeye ayak bastığı andan ayrılana kadar sürede o ülkenin yurttaşı olan bir rehber turistlere yol gösterimi, bilgi aktarımı ve tanıtma yapmak için yardımcı olur. Turistleri gönderen ülkedeki tur operatörünün temsilen kimsenin bulunmaması eşlikli ve rehberli turların en büyük ayrımıdır (Ahipaşaoğlu, 2001: 38).

2.5.2.1.1. Turistlerin Rehberli Turları Tercih Etme Nedenleri

Özellikle günümüzde turistler bireysel tur yapmaktan çok seyahat acentelerinin veya tur operatörlerinin hazırladıkları rehberli turlara katılmaktadır. Bunun birçok sebebi olduğu anlaşılmıştır. Bu sebepler şunlardır (Çimrin, 1995: 36; Büyükişler ve Güzel, 2014: 128; Albuz, 2018: 38).

- Gidilen yerle ilgi Bilgi aktarımı.
- Yabancı bir destinasyonda kendini güvende hissetmesi.
- Kendilerini rahat hissetmesi.
- Bireysel ve yalnız seyahat etmek istememeleri.
- Tüm ayrıntılarla bir ilgilenenin olması.
- Rezervasyon konusunda sıkıntı yaşamaması.

2.5.2.2. Eşlikli Turlar

Outgoing turlar eşlikli turlar adı altında incelenmektedir. Bir turda seyahat acentası veya tur operatörü tarafından başlangıç anından itibaren turun bitişine kadar görevli bir yetkilinin eşlik etmesiyle oluşmaktadır. Bu görevli "tur yöneticisi" (tour manager) veya "tur lideri" (tour leader) olarak anılmaktadır. Eşlikli turlar bütün tur çeşitleri arasında en fazla ayrıntılı olanıdır. Katılımcılara birçok turistik yerde konaklama, yeme-içme, transfer ve organize faaliyetlerinin bir olduğu programdır (Ahipaşaoğlu, 2001: 53).

Genellikle yurtdışına gidilen (Outgoing) turlarda görülür. Kendi ülkelerinden kişilerin tura katılıyor olması ve yaşanılacak en küçük aksaklıkta bile acente yetkilisinin haklarını en iyi şekilde savunacağı en büyük avantajlarıdır. Bu sebeple turistlerle huzur ve güven içinde daha keyifli yolculuklar yapacaktır (Efendi, 2018: 59). Bazı ülkeler mevcut yasalarından dolayı tur boyunca bir tur rehberinin bulunmasını ister. Bu yasaların olduğu ülkelerde grubun yanında eskort olmadığından rehber aynı zamanda eskortluk görevini de üstlenir (Çolakoğlu vd., 2010: 21).

Yurtdışı (outgoing) turlar oda+kahvaltı esasına göre konaklama yapılır. Yabancı literatürde yurtdışı turlar outgoing, outbound ve international tour diye

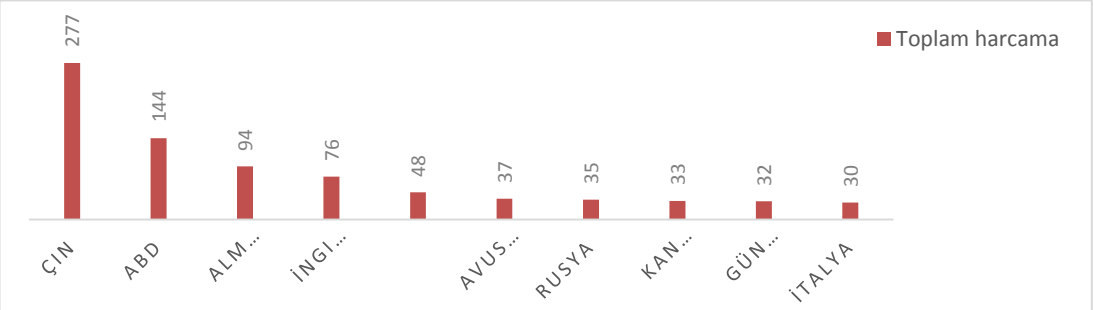
adlandırılmaktadır. Genel olarak outbound adı altında literatür yazılmıştır (Ceylan ve Güven, 2017: 518).

2.6.OUTBOUND TURİZM

Outbound turizm, referans ülke içindeki yerleşik ziyaretçilerin ülke dışı turistik faaliyetlerini içerir (UNWTO, 2020). Outbound bir başka adıyla giden turizm, belirli bir ülkenin sakinlerinin, ikamet ettikleri ülke dışında ve olağan ortamlarının dışında kalan yerlerde, boş zaman, iş ve diğer amaçlar için 12 aydan fazla olmamak üzere seyahat etmelerini ve faaliyetlerini içerir (Tilastokestus, 2020). Outbound turizm, referans ülkenin sınırları dışına giden ekonomik olarak tüketim yapan kişiler tarafından oluşur. Referans ülke içindeki seyahat için veya seyahatten sonra edinilen mal ve hizmetleri içermez (OECD, 2020). Outbound turizmde en önemi belirleyicisi döviz kuru gibi önemli konulardan dolayı ülkenin ekonomik durumudur. 13 ülkeden alınan veriler ışığında kişisel özgürlüğün ve ekonomik bağımsızlığın outbound turizme etkisi kanıtlanmıştır. Aynı zamanda Müslüman olmayan ülke vatandaşları Müslüman olanlara göre daha fazla uluslararası turizme katılmaktadır (Gholipour vd., 2014: 21).

UNWTO'nun 2019 yılı verilerine göre dünyada kendi ülke sınırları dışına seyahate katılan ülkeler yukarıdaki ifadeyi doğrular niteliktedir. En fazla yurtdışı turizme katılan ilk 10 ülke vatandaşları ve harcadıkları para aşağıda gösterilmektedir. Çin hem harcama hem yurtdışına seyahate eden turist sayısı bakımından dünyada ilk sıradadır (UNWTO, 2019). Müslüman ülkeler sıralamaya giremediği görülmüştür.

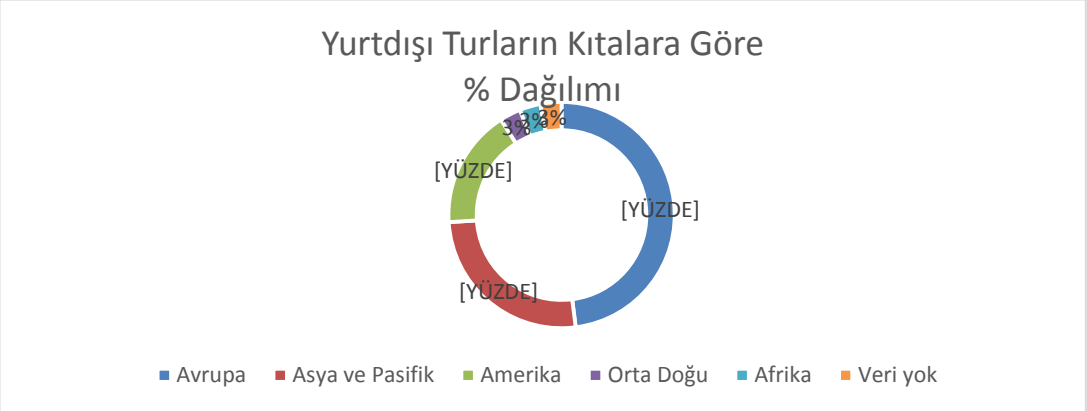
Şekil 5: Yurtdışı Seyahate En Fazla Harcama Yapan İlk 10 Ülke



Kaynak: UNWTO, 2020.

Yurtdışı turların dünyada kıtalara göre dağılımı aşağıda gösterilmiştir.

Şekil 6: Yurtdışı Seyahatin Kıtalara Göre Dağılımı



Kaynak: UNWTO, 2020

Tablo 15'te 2005-2019 yılları arasında yurtdışına turizm amaçlı giden vatandaşların hangi destinasyonları tercih ettikleri ile ilgili geniş bilgi verilmiştir. 2005-2019 arası yıllara genel olarak bakıldığında yaklaşık 110 milyon Türk turist yurtdışına seyahat etmiştir. Genel olarak yurt dışına çıkan vatandaşların tercih ettikleri ülkeler arasında Gürcistan, Yunanistan, Bulgaristan, Almanya ve İtalya ilk sıralarda yer almaktadır (Kervankıran ve Bağmancı, 2019: 580).

Yıllık olarak değerlendirildiğinde ise; 2019 yılında yurt dışını ziyaret eden vatandaş sayısı 9 milyon 650 bin 512 kişi olmuş ve kişi başı ortalama harcama ise 456 $ olarak gerçekleşmiştir. Yıllık olarak değerlendirildiğinde; 2019 yılında yurt dışını ziyaret eden vatandaş sayısı 9 milyon 650 bin 512 kişi olmuş ve kişi başı ortalama harcama ise 456 $ olarak gerçekleşmiştir. Yurt dışı ziyaretin 2019 yılı verilerine göre yurtdışına çıkan vatandaşların %43,3'ü gezi, eğlence, sportif ve kültürel, %23'ü akraba ve arkadaş ziyareti, %21,5'i iş amaçlı, %12,2'si ise diğer amaçlı çıkmıştır. En fazla konaklama Suudi Arabistan daha sonra KKTC ve Almanya olmuştur. Suudi Arabistan'a dini amaçlı, KKTC'ye gezi, eğlence, sportif ve kültürel, Almanya'ya ise akraba ve arkadaş ziyareti amacıyla gidilmiştir (Turizm Günlüğü, 2020).

Yurtiçi ikametli yurtdışına seyahat eden vatandaşların yıllık bazda turizm gideri, 4 milyar 403 milyon 670 bin dolar olurken bunun 3 milyar 668 milyon 879

bin dolarını kişisel, 734 milyon 791 bin dolarını ise paket tur harcamaları oluşturmuştur (AloMaliye, 2020).

En fazla seyahat gerçekleştirilen ülkelerin başında Gürcistan gelmektedir. Gürcistan ile sınır ticaretinde 2010 yılında alınan vizesiz ve pasaportsuz ziyaret imkânı ile Türk turistler arasında en popüler destinasyonlardandır. Daha önce Gürcistan'ı yaklaşık 200.000 kişi ziyaret ederken son yıllarda 1 milyondan fazla Türk turist ziyaret etmiştir (EMITT, 2020).

2.7. YURT DIŞI PAKET TUR DESTİNASYONLARI

Yurt dışı turlar tek merkezli ve çok merkezli olmak üzere iki çeşittir. Tek merkezli yurtdışı turlar sadece bir ülkenin bir şehrine yapılan kısa süreli turlardır. Amsterdam, Barselona, Paris, Prag, Roma veya Viyana gibi şehirlere düzenlenen turlardır. Çok merkezli yurt dışı turlar ise daha uzun süreli bir ülkede birden çok destinasyonu veya birçok ülkede farklı destinasyonları gezmeye yönelik turlardır. Viyana-Budapeşte-Prag Orta Avrupa turları, Afrika'da yapılan safari turları veya Fransa'da yapılan Paris-Lyon-Nice-Marsilya gibi turlardır (Yetgin ve Yolal, 2018: 154; Güzel ve Köroğlu, 2019: 405).

Avrupa Turları: Ülkemize destinasyon olarak en yakın turlardır. Balkan turları, Yunanistan turları, Orta Avrupa turları, İtalya turları, İspanya-Endülüs turları, İskandinav veya Baltık turları, Lampard/Letonya turları, Norveç ve Fiyortlar turları, Kuzey Avrupa turları, Rusya turları gibi fazlaca tercih edilen turlardır. Otobüs, uçak ve Gemi ile yapılmaktadır (Güzel ve Köroğlu, 2019: 406).

Asya ve Afrika Turları: Uzak destinasyon turları olduğundan genellikle ek tur satışı yapılmamaktadır. Asya'da Phuket, Hindistan, Maldivler, Bali, Filipinler, Bangkok, Nepal, Çin, Singapur, Japonya-Kore, Vietnam-Kamboçya, Kırgızistan-Kazakistan ve Özbekistan bu turlara örnektir. Afrika'da ise, Vanilya adası Mauritius, Güney Afrika turu, Mısır, Fas turları bunlara örnektir (Güzel ve Köroğlu, 2019: 407).

Amerika Turları: Uzak coğrafya olmasından dolayı merak uyandırmaktadır. Küba turu tek merkezli destinasyon turu iken, Meksika-Cansun-Küba turu, Los

Angles-Las Vegas- San Fransisco turları, New York-Orlando-Miami turları Kolombiya-Peru-Bolivya turları bunlara örnektir (Güzel ve Köroğlu, 2019: 407).

Orta Doğu Turları: Tek merkezli yapılan Dubai turu ve Beyrut turu. Çok merkezli olarak ise Ürdün-Amman-Akabe ve İran turlarıdır (Güzel ve Köroğlu, 2019: 408).

Tablo 15: Gidilen Ülkelere Göre Yurt Dışına Giden Vatandaşlar, 2005-2019

ÜLKE	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
A.B.D.	179 808	150 773	242 778	205 491	233 372	235 389	234 228	150 960	103 753	119 206	251 903	313 654	157 896	155 198	130 032
Almanya	299 091	369 347	437 118	408 927	474 840	549 198	425 428	383 472	315 384	493 592	477 927	531 933	452 412	347 638	412 216
Avustralya	3977	3630	1 884	2 272	5 279	6 681	12 366	12 594	9 066	5 985	4 983	10 619	12 393	11 298	12 324
Avusturya	35 409	45 121	67 523	63 511	47 012	74 449	75 511	72 423	51 387	75 229	59 078	81 899	124 976	49 303	90 029
Azerbaycan	199 653	147 244	200 182	192 680	335 311	335 995	394 132	437 657	365 167	235 736	212 308	212 274	256 138	222 599	275 488
Belçika	51 384	55 960	52 723	33 193	51 381	48 549	52 959	38 170	8 279	18 673	34 735	43 672	66 322	18 028	45 238
Bulgaristan	711 540	581 397	716 675	749 342	809 622	988 616	714 360	664 946	653 640	620 896	659 140	782 997	807 645	843 916	1 083 150
Danimarka	3 960	9 363	13 951	3 649	9 144	6 342	7 115	6 145	4 557	7 944	1 882	14 286	10 018	4 395	24 741
Fransa	80 962	70 909	103 935	74 242	65 687	92 981	87 408	87 207	23 025	73 138	91 901	136 130	194 715	75 623	85 995
Gürcistan	54 626	57 224	117 056	224 877	193 682	450 212	430 238	580 184	1 164 100	1 231 691	1 143 377	1 173 182	1 000 278	777 177	1 007 948
Hollanda	48 676	43 405	59 258	52 856	74 817	68 508	78 414	29 856	18 513	31 777	94 441	87 792	90 326	32 987	44 672
İngiltere	31 981	59 063	67 341	66 033	70 089	95 328	59 614	66 182	24 963	22 937	53 533	51 937	67 004	19 718	24 988
İran	209 790	128 832	126 126	149 540	209 087	301 581	293 683	258 072	203 039	161 610	163 500	243 559	281 443	292 517	436 320

İspanya	29 704	32 163	52 247	22 428	21 639	24 871	39 928	21 596	31 223	32 477	74 867	110 873	79 384	27 379	21 668
İsrail	11 880	5 607	42 312	10 683	11 956	12 099	4 860	5 099	20 016	13 482	27 327	16 855	22 179	16 962	14 234
İsveç	4 404	1 875	5 297	6 960	11 554	4 610	6 088	2 446	3 714	7 514	8 265	13 485	9 351	7 026	12 768
İsviçre	34 305	24 420	43 078	37 788	42 333	50 328	73 471	40 117	23 053	54 112	44 639	61 779	82 971	15 827	41 433
İtalya	86 914	102 405	117 709	99 102	124 403	138 271	191 415	247 927	232 030	196 359	271 064	215 390	291 788	142 511	220 258
Japonya	492	867	1 768	5 100	1 510	1 953	1 704	415	3 696	1 083	7 621	1 394	6 475	3 723	4 379
Kanada	10 665	6 178	15 690	11 442	16 190	14 506	9 390	15 404	17 674	13 993	18 677	34 962	17 932	9 971	20 518
Rusya Federasyonu	140 158	139 264	182 644	202 572	167 871	189 827	118 563	110 359	114 966	143 448	169 302	83 375	73 399	95 166	84 738
Suriye	405 593	348 914	471 395	425 313	517 365	653 370	1 002 779	473 862	1 880	654	634	-	-	-	-
Tunus	3 447	9 493	3 662	18 200	9 671	4 066	-	1 100	533	4 637	8 472	13 143	17 020	5 360	25 190
Ukrayna	70 212	3 662	142 753	124 380	110 811	105 231	83 151	66 813	89 474	59 163	91 210	114 593	168 911	192 421	217 113
Yunanistan	141 380	241 987	305 666	263 048	277 540	428 721	345 653	447 908	598 936	741 037	898 919	785 905	921 262	781 753	789 315
Afrika Ülkeleri	39 986	41 652	75 018	83 566	113 163	161 233	99 184	114 567	141 913	157 666	95 962	151 853	156 701	128 584	103 970
Amerika Ülkeleri	8 941	12 864	17 800	18 440	16 315	15 265	10 108	6 258	7 058	13 378	7 832	22 004	58 463	53 867	54 953
Bağımsız Devletler	84 294	95 900	127 201	105 610	75 327	95 583	118 898	158 192	137 814	217 128	145 940	123 627	154 629	182 785	268 379

Topluluğu															
Batı Asya Ülkeleri	1 211 369	1 150 858	985 153	988 136	1 295 397	1 081 075	1 058 620	956 568	2 476 282	2 451 877	2 678 507	1 580 512	2 342 643	2 911 197	3 108 741
Diğer Avrupa ülkeleri	93 557	115 549	216 447	177 802	165 696	163 831	162 756	235 810	400 301	345 650	620 250	287 100	502 476	339 370	268 102
Doğu Asya Ülkeleri	18 860	5 765	19 326	19 511	13 848	33 630	13 977	23 800	6 166	14 894	31 091	26 798	31 874	20 307	20 096
Güney Asya Ülkeleri	20 835	26 516	21 427	30 212	35 167	51 724	66 790	123 217	75 853	117 547	65 727	69 752	84 593	144 695	177 816
Güney Doğu Asya Ülkeleri	32 095	50 164	44 718	8 107	20 463	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OECD Ülkeleri	8 520	11 144	12 230	21 417	16 743	86 280	75 150	109 243	101 964	113 690	143 589	130 629	201 873	89 304	98 952
Diğer ülkeler	-	-	618	2 486	2 400	23 811	34 009	20 912	14 995	50 323	56 043	86 972	68 850	103 764	104 475
Beraberindeki kişi sayısı	155 590	169 176	291 197	306 319	238 318	294 000	369 628	305 516	567 240	515 440	541 840	447 128	626 116	534 848	577 597
TOPLAM	**4 524 060**	**4 378 982**	**5 401 907**	**5 215 235**	**5 885 001**	**6 888 114**	**6 751 578**	**6 274 997**	**8 011 654**	**8 363 966**	**9 256 486**	**8 062 065**	**9 440 457**	**8 657 219**	**9 907 838**

Kaynak: TÜİK, 2020.

3. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Turizmin elçileri olarak bilinen ve turizm sektörünün önemli aktörlerinden olan turist rehberleri ülke tanıtımında ve turistlerin memnuniyetinin sağlanmasında kilit role sahiptir. Ancak turist rehberleri çıktıkları turlarda farklı şekillerde birçok sorunla karşılaşabilmektedir. Turistlerin memnuniyeti ve ülke imajı açısından turist rehberlerinin yaşadıkları sorunların belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu doğrultuda bu araştırmanın amacı, turizmin elçileri olan profesyonel turist rehberlerinin yurtdışı turlarda yaşadıkları sorunları tespit etmektir.

3.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden fenomolojik araştırma türü kullanılmıştır. Nitel araştırma, bir olayı, durumu veya konuyu katılımcıların bakış açısı ile derinlemesine anlamlandıran, detaylandıran ve bütüncül olarak incelenmesine imkân tanıyan bir araştırma yöntemidir (Creswell, 2014:30). Bu yöntem içerisinde kullanılan fenomolojik araştırma türünde ise araştırılan konuyu veya olguyu katılımcıların daha önce deneyimlemiş olması gerekmektedir (Rolfe, 2006; Creswell, 2014:15). Bu araştırmada da turist rehberlerinin yurtdışı turlarda yaşadıkları sorunları belirlemek amaçlandığından fenomolojik araştırma türü tercih edilmiştir.

3.3. ÇALIŞMA GRUBU

Fenomolojik araştırma türünde çalışmanın örneklemini oluşturan gruplar genellikle belli bir özelliğe sahiptir ve örneklemi oluşturan kişi sayısının literatürde

konunun özelliğine göre genellikle beş ile yirmi beş kişi arasında değişebileceği belirtilmektedir (Patton, 1990:380; Creswell, 2014:30; Neuman, 2014:15). Glaser ve Strauss'un (1967) tarafından belirlenen *"kuramsal örnekleme"* yöntemi, araştırma soruna verilen yanıtların tekrar etmeye başladığı (doyuma ulaştığı) ana kadar devam eder (Yıldırım ve Şimşek, 2016: 125). Bu araştırmanın da katılımcılarını Türkiye'de turist rehberliği ruhsatnamesine sahip, aktif olarak çalışmaya devam eden ve yurtdışında tur yönetmiş 25 turist rehberi oluşturmaktadır. Alınan cevapların tekrar etmeye başlaması ile 25 katılımcıyla doyum noktasına ulaşıldığı sonucuna varılmıştır. Katılımcıların belirlenmesinde olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada Patton'un (1990) *"Bu konu hakkında kim daha çok şey bilir? Kiminle görüşme yapmalıyım*" sorusundan hareketle ilgili konuda konuşabilecek turist rehberlerine ulaşılmaya çalışılmıştır. Turist rehberleri ile iletişim kurmak için TUREB'in veri tabanından yararlanılmıştır. Bu kapsamda ilk ulaşılan turist rehberi İstanbul Rehberler Odasından (İRO) 14 yıl mesleki tecrübe sahibi rehber olmuştur. Bu kişinin yönlendirmesi ve yardımları ile diğer rehberler odalarından turist rehberlerine ulaşılmış ve çalışma grubu oluşturulmuştur. Çalışma kapsamında katılımcılara K1, K2, K3…K25 şeklinde kod numaraları kullanılmıştır. Katılımcılar ve görüşmelerle ilgili detaylı bilgiler Tablo 16'de yer almaktadır.

Tablo 16: Katılımcılar ile İlgili Görüşme Bilgileri ve Demografik Özellikleri

KATILIMCI	TARİH	SÜRE	YAŞ	CİNSİYET	MEDENİ DURUM
K 1	01.03.2021	23 Dakika 53 Saniye	38	Erkek	Bekâr
K 2	02.03.2021	23 Dakika 31 Saniye	34	Kadın	Bekâr
K 3	03.03.2021	26 Dakika 15 Saniye	33	Erkek	Evi
K 4	04.03.2021	24 Dakika 56 Saniye	40	Kadın	Evli
K 5	06.03.2021	22 Dakika 17 Saniye	46	Erkek	Evli

K 6	07.03.2021	30 Dakika 7 Saniye	30	Kadın	Evli
K 7	09.03.2021	22 Dakika 46 Saniye	40	Erkek	Evli
K 8	10.03.2021	23 Dakika 36 Saniye	48	Erkek	Evli
K 9	11.03.2021	24 Dakika 2 Saniye	53	Erkek	Evli
K 10	12.03.2021	20 Dakika 37 Saniye	32	Erkek	Evli
K 11	13.03.2021	21 Dakika 1 Saniye	54	Erkek	Evli
K 12	15.03.2021	20 Dakika 28 Saniye	51	Erkek	Bekâr
K 13	16.03.2021	20 Dakika 3 Saniye	35	Erkek	Evli
K 14	20.03.2021	21 Dakika 22 Saniye	53	Kadın	Evli
K15	21.03.2021	27 Dakika 26 Saniye	43	Erkek	Evli
K 16	21.03.2021	22 Dakika 3 Saniye	50	Kadın	Evli
K 17	23.03.2021	21 Dakika 2 Saniye	41	Erkek	Bekâr
K 18	24.03.2021	22 Dakika 24 Saniye	52	Kadın	Evli
K 19	25.03.2021	23 Dakika 50 Saniye	37	Erkek	Evli
K 20	27.03.2021	24 Dakika 51 Saniye	33	Kadın	Bekâr
K 21	29.03.2021	22 Dakika 15 Saniye	44	Kadın	Evli
K 22	01.04.2021	29 Dakika 58 Saniye	29	Erkek	Bekâr
K 23	03.04.2021	20 Dakika 25 Saniye	40	Kadın	Bekâr
K 24	05.04.2021	23 Dakika 42 Saniye	50	Kadın	Bekâr
K 25	08.04.2021	24 Dakika 56 Saniye	40	Erkek	Evli

3.4. VERİLERİN TOPLANMASI

Nitel veri karmaşık durumları ortaya koymaya yönelik güçlü bir potansiyelle birlikte zengin ve bütüncül bir içerik sunmaktadır. Bu tür veriler, gerçeğe ilişkin ilk

elden ve etkili betimlemeler sağlamaktadır (Miles, vd., 2014: 37). Bu kapsamda veri toplamak amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmede amaç; bütünsel ve derinlemesine görüşülerek bireylerin verdikleri bilgiler arasındaki benzerlikleri, paralellikleri, birbirinden ayrılan özellikleri ortaya koymak, karşılaştırmalar yapmak ve kişileri anlamaktır (Patton, 1990: 489). Görüşme soruları ilgili literatürde daha önce konu ile ilgili yapılmış çalışmalardan faydalanılarak oluşturulmuştur (Ap ve Wong, 2001; Mak, vd., 2011; Ababneh, 2017; Polat, 2001; Batman, 2003; Akbulut, 2006; Güzel, vd., 2014; Güzel ve Köroğlu, 2015; Pelit ve Katırcıoğlu,2018; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş, 2018; Büyüktepe, vd., 2019: Kılıçhan,2019). Görüşme soruları hazırlanırken konu alanında uzman 1 akademisyenin, nitel araştırma konusunda uzman bir kişinin ve turist rehberliği alanında çalışmaları olan uzman 1 kişinin görüşüne başvurulmuştur. Uzman görüşleri sonucunda bazı sorular düzeltilerek ve bazı sorular birbiri ile birleştirilerek görüşme soruları oluşturulmuştur.

Oluşturulan sorular şu şekildedir:

1. Yurtdışı paket turlarda konaklama ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
2. Yurtdışı paket turlarda ulaşımla ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
3. Yurtdışı paket turlarda yeme-içme ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
4. Yurtdışı paket turlarda yaşanılan iletişim sorunları nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
5. Yurtdışı paket turlarda yaşanılan rahatsızlıklarla ilgili sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
6. Yurtdışı paket turlarda alınan bölge rehberleri ile yaşanılan sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
7. Yurtdışı paket turlarda yönetilen grupla karşılaşılan sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
8. Yurtdışı paket turlarda acente ile karşılaşılan sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?

9. Yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerlerinde karşılaşılan sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
10. Yurtdışı paket turlarda uzun süreli seyahatlerin ailevi ilişkileri etkileme biçimi ile karşılaşılan sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
11. Yurtdışı paket turlarda ağırlıklı olarak gidilen ülke ile karşılaşılan sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?
12. Yurtdışı paket turlarda yukarıdakilerden bağımsız ekleyecek yaşanılan sorunlar nelerdir? Detaylı bir şekilde anlatır mısınız?

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

3.5. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmadan elde edilen verilerin çözümlenmesi betimsel ve içerik analiz ile gerçekleştirilmiştir. Betimsel analiz de görüşülen kişilerin görüşlerini dikkat çekici bir şekilde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilebilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 129). İçerik analizinde ise amaç verilerin okuyucular tarafından kolayca anlaşılabilmesini sağlamaktır. Bu durumu sağlamanın yolu da temalar ve kodlar oluşturup okuyucuya sunmaktır. Temalar verilerle ilgili temel anlamları içermektedir (Patton, 1990: 53). Merriam ve Elizabeth (2015)'e göre içerik analizinde süreç verilerin kodlanması, kategorilerin oluşturulması ve temaların oluşturulması aşamalarından oluşmaktadır. Bu çalışmada bu sürece uygun şekilde gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmelerdeki ses kayıtları deşifre edilmiş, çözümlemelerde anlamlı ve sık tekrar eden ifadeler belirlenmiştir. Belirlenen ifadeler kodlanmıştır. Verilerin kodlanmasından sonra ortak ve farklı ifadeler belirlenmiştir. Bu ifadelerin birbiri ile ilişkisi incelendikten sonra benzer ifadeler, aynı temalar

altında toplanmıştır. Ortaya çıkan ortak ve benzer ifadeler için temalar, kategoriler ve kodlar oluşturulmuştur.

3.6. VERİLERİN İNANDIRICILIĞI

Araştırmanın geçerliliğini sağlamak amacıyla kullanılan yöntemlerden birisi uzman incelemesi ve ayrıntılı betimlemedir (Creswell, 2014: 5). Bu kapsamda araştırılan konuya uygun yöntem seçilmiş olup, görüşme soruları hazırlandıktan sonra ilgili konuda ve yöntemde uzman kişilerden uzman görüşü alınmış, gerekli düzenlemeler yapılmış ve verilerin incelenmesi, kontrol edilebilmesi için görüşme metinlerine ilişkin alıntılar sonuçlara nasıl ulaşıldığını göstermesi bakımından metin içerisinde verilmiştir.

Çalışmanın güvenilirliği açısından Gibbs (2009) önerdiği süreçlere göre hareket edilmiş ve veriler düzenli olarak kontrol edilmiş, oluşturulan kodların karşılaştırmaları yapılmıştır. Ayrıca çalışmada kodlayıcılar arası güvenilirlik hesaplaması yapılmıştır. Miles vd. (2014) önerdiği formüle göre; Güvenirlik = Görüş Birliği / (Görüş Birliği + Görüş Ayrılığı) hesaplanmıştır. Verilerinin analizinde araştırmacılar arasındaki ortalama güvenirlik %97 olarak bulunmuştur. Güvenirlik hesaplarının %70'in üzerinde olması durumunda kodlama güvenilir olarak kabul edilmektedir (Miles, vd., 2014). Ortaya çıkan çok küçük farklılıklar üzerine bir araya gelinerek tekrar tartışılmış ve sonrasında araştırmacılar arasında %100 uyuma ulaşılmıştır. Böylece araştırmanın güvenilirliği de sağlanmıştır.

4. BÖLÜM
BULGULAR

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

4.1. KATILIMCILARIN MESLEKİ ÖZELLİKLERİ

Katılımcıların mesleki özelliklerine ait bulgular Tablo 17'de gösterilmektedir.

Tablo 17: Katılımcıların Rehberlik Mesleğine İlişkin Bilgileri

KATILIMCI	REHBERLİK EĞİTİMİ ALINAN KURUM	MESLEKİ TECRÜBE	TURA KATILA GRUPLARIN BÜYÜKLÜĞÜ	REHBERLİK ASIL-EK İŞ	UZMANLIK ALANI	RUHSATNAME YABANCI DİLİ	YURTDIŞI REHBERLĞİ TAVSİYE
K 1	Bakanlık Kursu	14	30-35	Asıl	İnanç ve Mitoloji	İngilizce ve Yunanca	Evet
K 2	Lisans	13	25-35	Asıl	Gastronomi	İngilizce	Evet
K 3	Lisans	7	25-40	Asıl	Kültür ve Uzak Doğu	İngilizce	Evet
K 4	Bakanlık Kursu	19	25-45	Asıl	Kültür	Japonca	Evet
K 5	Bakanlık Kursu	25	25-30	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 6	Lisans	7	30-35	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 7	Bakanlık Kursu	19	20-30	Asıl	Botanik, Dağcılık ve Kültür	Almanca, Felemenkçe ve İngilizce	Evet
K 8	Bakanlık Kursu	8	30-35	Ek	Sanat ve	İngilizce	Evet

					Müzik		
K 9	Bakanlık Kursu	27	25-40	Asıl	Gastronomi	Almanca	Evet
K 10	Ön lisans	3	30	Asıl	İnanç ve Kültür	Arapça	Evet
K 11	Bakanlık Kursu	23	35-40	Asıl	Kültür ve Tarih	İngilizce	Evet
K 12	Bakanlık Kursu	25	40+	Asıl	Savaş, Mısır ve Yunan Tarihi	İngilizce	Evet
K 13	Lisans	15	40-45	Asıl	Savaş ve Tarih	İngilizce	Evet
K 14	Bakanlık Kursu	29	30-35	Asıl	Gastronomi	İtalyanca	Evet
K15	Ön lisans	6	15-30	Ek	Sanat ve Klasik Müzik	İtalyanca ve İngilizce	Evet
K 16	Yüksek Lisans	1	20-45	Asıl	Gemi Turları	İngilizce	Evet
K 17	Yüksek Lisans	10	35+	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 18	Bakanlık Kursu	25	10-25	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 19	Ön lisans	15	30+	Asıl	Kurvaziyer, Kültür ve Tarih	İngilizce	Evet
K 20	Ön lisans	12	40+	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 21	Bakanlık Kursu	15	30	Asıl	Kurvaziyer, Antik Yunan Tarihi	İngilizce	Evet

K 22	Lisans	4	30-40	Asıl	Kültür	İngilizce	Evet
K 23	Bakanlık Kursu	18	20+	Asıl	Müze ve Kurvaziyer	İtalyanca ve İngilizce	Evet
K 24	Bakanlık Kursu	23	20-30	Asıl	İnanç ve Gastronomi	İspanyolca ve İngilizce	Evet
K 25	Ön lisans	18	25-44	Asıl	Öğrenci ve Kültür Turları	İngilizce	Evet

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

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

4.2. YURTDIŞI PAKET TURLARDA KONAKLAMA İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda konaklama ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "konaklama ile

ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "konaklamanın konumu", "işletmelerin personelleri" ve "işletmelerin durumu" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir. (Tablo 18) Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 18: Yurtdışı paket turlarda konaklama ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 1	ALT TEMALAR	KODLAR	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Konaklama ile İlgili Yaşanılan Sorunlar	Konaklamanın Konumu	Maliyet sebebiyle merkeze uzak	**13**
	Personellerinin durumu	Profesyonellikten uzak	**10**
		İlgisiz, soğuk	**11**
		Anlayışsız	**4**
	İşletmelerin durumu	Vaat edilen nitelikte değil	**10**
		Kaliteli değil	**13**
		Yıpranmış ve Eski	**8**

"Yurtdışı paket turlarda konaklama ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "konaklama ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında; konaklamanın konumu, işletmelerin personelleri ve işletmelerin durumu ile ilgili üç alt tema başlık adı altında cevap vermişlerdir. Konaklamanın konumu ile ilgili "Maliyet Sebebiyle Merkeze Uzak", ile ilgili cevaplar verilmiştir. İşletmelerin personelleri ile ilgili "Profesyonellikten uzak", "ilgisiz", "soğuk" cevapları verilmiştir. İşletmelerin durumu ile ilgili "Vaat edilen nitelikte değil", "kaliteli değil" ve "yıpranmış ve eski" cevapları verilmiştir. En fazla cevabın genelde konaklamanın şehir merkezine uzak olması bu sebeple misafirlerle zaman konusunda çatışmalar yaptıklarını dile getirmişlerdir. Konaklamanın merkeze uzak olunca misafirlerin otele döndükten sonra akşam şehir merkezine yürüyüş yapamadıklarını bu sebeple de ister istemez problem yaşadıklarını ve bu problemi de ilk rehbere yansıttıklarını dile

getirmişlerdir. Konaklama ile ilgili yaşanılan en büyük sorunlardan birisinin ise otellerin vaat edilen nitelikte olup olmamasıyla ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Konaklama yapılan otellerin eski ve yıpranmış olması ve Türkiye'de 4-5 yıldızlı otellere göre kıyaslandığında ülkelere, bölgelere veya kıtalara göre farklılık yaşandığına değinilmiştir.

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

"Hangi ülkeye gittiğine göre değişir. Balkan turlarında vaat edilen nitelikte olmaması durumu ile karşılaşılıyor acentenin ucuza kaçmasından dolayı oteller genelde iyi oluyor ama şehir merkezine uzak oluyor çünkü şehir merkezi = para. Acenteler bunlara pek yanaşmıyor. En fazla sorun şehir merkezinden uzak olması sebebiyle yaşanıyor". **K3**

"Oteller genelde vaat edildiği gibi olmuyor sebebi bizim kafamızdaki yıldız ve içerikleriyle yurtdışı otellerinin bir olmaması. Hal böyle olunca personellerde profesyonellik azalıyor. Otel konusunda acentelerin ucuza kaçmasından dolayı genelde şehir merkezine uzak oluyor". **K5**

"Otellerin personellerinin daha önce grubu bildirmemize rağmen biz otele gelene kadar işlemleri halledememesinden kaynaklı bekleme sorunu yaşamaktayız. "Doble room" "single room" evli çiftleri vs. bildirmemize rağmen otel personellerinin niteliksizleri yüzünden bir türlü doğru odayı verememelerinden kaynaklı sorunlar yaşıyoruz". **K8**

"Konaklamada en büyük sıkıntının şehir dışında olmasından dolayı yaşıyoruz. Müşteriler bu konuda şikâyetçi oluyor otele geldiklerinde akşam yürüyüşe çıkamadıklarını söylüyorlar". **K12**

"Kitle turizmine odaklanan tur operatörlerinin paket programlarında genel olarak otellerin merkez dışında yer alması önemli bir problem olarak ortaya çıkıyor. Kâğıt üzerinde, merkezi, yarı-merkezi, merkez dışı gibi başlıklarla ve harita üzerinden km hesabıyla tanımlaman otellerin merkezi olanları bile müşterilerin, ziyaret edilen kenti kendi başlarına gezmelerine pek imkân tanımıyor. Tabii burada acentelerin ek tur satış politikasının da rol oynadığını düşünüyorum. Bir diğer problem de Türkiye ile ziyaret edilen

ülkeler arasındaki otel standart farkının önceden müşteriye tam olarak anlatılamamasıdır. Fransa, İtalya gibi ülkelerde tek kişilik odaların ülkemizdeki standartlara göre oldukça ufak olması, aynı yıldıza sahip oteller arasında özellikle yapım yılı ve kullanım sıklığına bağlı olarak Avrupa'daki kimi otellerin daha yıpranmış olması veya maliyet sebebiyle bu otellerin acenteler tarafından tercih edilmesi sebebiyle sıkıntı yaşanabiliyor". **K15**

"Bu konuda söyleyebileceğim en önemli şeyin otellerde alınan oda + kahvaltı olduğunu düşünüyorum. Doğu Avrupa turlarında rehberlik yaptığımdan dolayı otellerde verilen kahvaltı Türk damak tadına uymamaktadır. Ayrıca, ürün çeşitliliğinin az olması da ülkemizden yurtdışına ilk defa çıkan misafirleri zorlamaktadır. İkinci bir husus Doğu Avrupa'da yer alan çoğu 3 ve 4 yıldız otelde personel İngilizce diline tam hâkim olmamakla birlikte hizmet sektörünün getirdiği sorumluluğu taşımamakta ve profesyonellikten uzak bir davranış sergilemektedirler. Örnek vermek gerekirse acil durumlarda bize nazaran daha rahat ve umursamaz davranmaları ya da oda servisi ve restoran siparişlerinde ülkemize göre yavaş kalmaları kötü bir izlenim bırakmaktadır. Bunların dışında iyi bir konu ise bize göre otel içi temizlik ve düzen kurallarına daha çok uymaktadırlar" **K22**

Seyahat acenteleri turun satışını gerçekleştirmek için çoğu zaman turlarda oteller ile ilgili gerçeği yansıtmayan içerik paylaştıklarını rehberlerin yaşadıkları sorunlar içinde görünmektedir. Bunun sebebini turun maliyetli olması için olduğunu da belirtmişlerdir. Maliyet sebebiyle otellerin oldukça şehir merkezine uzak olması, otel yıldızlarının da düşük olması ve bu sebeple personellerinin de yeterli seviyede profesyonel olmaması ve otellerin de yıpranmış ve eski olması rehberlerin turistlerle oldukça fazla sorun yaşamasına sebep olduğunu dile getirmişlerdir.

4.3. YURTDIŞI PAKET TURLARDA ULAŞIMLA İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "Yurtdışı paket turlarda ulaşım ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "ulaşım ile ilgili

yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "ulaşımda gecikme ve aksamalar", "şoförler" ve "Gezi otobüsü" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 19). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 19: Yurtdışı paket turlarda ulaşım ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 2	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Ulaşım ile ilgili yaşanılan sorunlar	Ulaşımda gecikme ve aksamalar	Şoför Kaynaklı	**10**
		Otobüs Kaynaklı	**3**
		Diğer (Trafik vs.)	**2**
	Şoförler	Saat ve ücret sıkıntısı yaşatan	**5**
		Niteliksiz veya Dikkatsiz	**12**
		Programa uymamak	**5**
		Profesyonel davranmaması	**8**
	Gezi otobüsü	Niteliksiz veya Vasıfsız	**11**
		Konforsuz	**12**

"Yurtdışı paket turlarda ulaşımla ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "ulaşım ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında; ulaşımda gecikme ve aksamalar, şoförler ve gezi otobüsü ile ilgili üç alt tema başlık adı altında cevap vermişlerdir. Ulaşımda gecikme ve aksamalar ile ilgili "Şoför Kaynaklı", "Otobüs Kaynaklı "ve "diğer (Trafik, yolda kaza kaynaklı" cevapları verilmiştir. Şoförler ile ilgili "Saat ve Ücret Sıkıntısı yaşatan", "niteliksiz veya dikkatsiz" ve "profesyonel davranmaması" cevapları verilmiştir. Gezi otobüsü ile ilgili ise "niteliksiz veya vasıfsız" ve "konforsuz" cevapları verilmiştir. Türkiye'de olduğu gibi turizmde kullanılan araçların belli kıstas aralığının olmamasından dolayı, otobüslerin alışılmışa göre

oldukça vasat olması ve otobüslerin genelde sıcak yaz günlerinde klimasındaki sorunlar konusunda yaşanan sıkıntılarla ilgili çok sayıda cevap verilmiştir. Gidilen destinasyonlara göre değişim gösterse de ulaşımda gecikme ve aksamalar bu gecikme ve aksamaların çok azı diğer (trafik vb.) nedenlerden olduğunu ve şoförlerin profesyonel olarak bu işi yaptıklarının farkında olmayıp işe uygun kıyafetle gelmemeleri gibi sorunları da eklemişlerdir. En çok karşılaşılan sorunlardan birisi de şoförlerin zaman ve saat kuralını gözetip tur esnasında, otele dönüşlerde rehberlere sıkıntı çıkardıklarını dile getiren katılımcılar olmuştur.

Yurtdışı paket turlarda ulaşım ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

"Tur programı düşük maliyetli olacaksa çok kalitesiz oluyor bunlar da her şeyin ucuzunu seçiyorlar bakıyor. Bir taraf 4bin $ diyor bir diğer taraf 3500 $ diyor acenteler 3500 $ olan yeri seçiyor ve araç 20 yaşında geliyor. Geçen bir İtalya turuydu turu bitirdik otobüs bizi havalimanına bırakacak otobüs bozuldu çünkü otobüs 20 yaş üstüydü. Türkiye'de bu tip araçları bulamazsınız ama Avrupa'da ucuz acenteler kullanabiliyor. Firmanın yeni veya sıfır arabası da var ama Türk acentesine o daha maliyetli olduğundan kötü aracı kullandırtıyorlar. Ona göre de şoförü iyi oluyor veya olmuyor. Bakımsız ve konforsuz otobüsler olabiliyor. Kaliteli acentelerin daha yüksek ücretli turlarında pek bu sorunla karşılaşmıyoruz. Kaptanlar turlara müdahale ediyor. Konuşarak turu organize etmek önemli. Rehbere katacakları var ama fazlasıyla olunca rehberin işine de karışılmış oluyor. Bazen yükümlülüklerini yerine getirmeyebiliyor örneğin bagaj ben almam koymam diyen şoförler oluyor. Yurtdışında genelde muavin olmuyor TR'den gidiyorsak oluyor. Bayan rehberlerin daha fazla sıkıntı yaşadığı oluyor. Şoförün rehbere asılmasından tutun onu güçsüz görüp üzerinde baskı kurmaya çalışabiliyor". **K1**

"Ulaşımda en büyük sorun bakımsız otobüs yani Türkiye'deki gibi alışık olmadığımız klimasında, mikrofonunda veya koltuklarında sıkıntı yaşatan otobüsler oluyor. Sadece bu sorun bile turda yaşanılan en büyük sorun olabilir". **K5**

"Destinasyon bazında hareket edersek Hindistan söz konusu şoför hizmetleri

konusu oldukça fazla sıkıntı yaşıyoruz. Türkiye'de prezantabl görünüş temiz ve titiz şoförlere alışık olduğumuzdan bize garip gelebiliyor. Güzel kokma. Size turizm aracı olarak sunulan araçların çoğu bizim ülkemize kıyasla çok daha konforsuz ve eski. Özellikle klima konusunda sıkıntı yaşıyoruz. İtalyan ve Hintli kaptanlarda ulaşımda ve transferde rahat oldukları için sıkıntılar yaşadım. Özellikle Hindistan'da uçak piste iner inmez kaptanı arayıp geldiğimizi söylüyorum biliyorum ki biz bavulları almaya anca gelecek. Saat ve zaman vermeme rağmen yine de sıkıntı yaşıyorum". **K6**

"Avrupa'da çok kalitesiz olmuyor belli standardı oluyor. Ekstra turların gece geç bittiği için orada otobüslerin belirli saat kullanımı olduğundan şoförler ekstra ücret isteyebiliyor. Şoförün yolculuk esnasında sesli bir şekilde telefonla konuşması sıkıntısı ile oldukça çok karşılaştım". **K14**

"Genel olarak Avrupa ülkelerine çalıştığım için şahsi tecrübelerim doğrultusunda ulaşımla ilgili büyük bir sorun yaşadığımı söyleyemem. Ancak zaman zaman gezilen şehir ve gidilecek rota konusunda deneyimsiz şoförlerin tahsis edilmesi, yaz döneminde yetersiz teknik bakım sebebiyle randımanlı çalışmayan klimadan kaynaklanan konforsuz araçları problem olarak sayabilirim". **K15**

"Bakımsız ve konforsuz otobüsler en çok karşılaşılan durum. Buradaki gibi profesyonel şoförler yok. Mesai sürem doldu diyerek otobüs bir kenara çektiği ve ekstra para alarak yola devam etmeleri oluyor sizlerin yolu bilmediğinizi değerlendirerek şuradan daha yakın şurası kestirme diyerek tur programına karıştıkları da olmaktadır". **K19**

"Yurtdışı turlarda ulaşımın niteliğini belirleyen en önemli faktör acente ve acentenin yerel seçimi olduğunu düşünüyorum. Aynı bölgelerde maliyetten kısıp kötü ve eski bir otobüs ile seyahat etmemizi isteyen acentelerle de çalıştım, aynı zamanda lüks ve yeni otobüs tercih eden ve misafir memnuniyetini ön planda tutan acenteler da gördüm. Doğu Avrupa'da rehberlik yaptığım için ülkemize kıyasla neredeyse şoförle bir diyalogumuzun ve bağımızın olmadığını söyleyebilirim. Son derece kuralcı (otobüsün içinde çikolata yenmesine bile izin vermeyecek kadar) ve dakik insanlardı. Rehber ile inatlaşma ve herhangi bir diyalog yaşama olasılığı düşüktür. Verilen

görevi yerine getirip herhangi bir esneme payları yoktur. Bu alışkanlıkları SSCB'den kalmış olduğundan daha kısa bir yol bile gösterseniz bildiği ve emin olduğu bir yolu tercih edeceklerdir". **K22**

Türkiye'de gezi otobüsleri için belirli bir standart ve yaş aralığının varlığından dolayı Türk gezginlerin yurtdışında turlarda bindikleri otobüslerde bu farkı oldukça iyi anladıklarına değinmişlerdir. Tur esnasında şoför veya otobüsün vasatlığından kaynaklı gecikme ve aksamaların yaşandığına, şoförlerin yasal çalışma saatine göre hareket edip süresi bitince otobüsü herhangi bir park yerine çekip hareket etmemesine bu sebeple sıkıntılar yaşadıklarına değinmişlerdir. Otobüs şoförlerinin yabancı dili olmaması ve yeterli profesyonellikte olmamasının da tur esnasında sorunlar yaşanmasına sebep olduğunu belirtmişlerdir.

4.4. YURTDIŞI PAKET TURLARDA RESTORANLAR İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda restoranlar ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "restoran ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Restoranların durumu", "menülerin yeterliliği", "hizmet" ve "personeller" olmak üzere 4 alt tema belirlenmiştir (Tablo 20). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 20: Yurtdışı paket turlarda restoranlar ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 3	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Restoranlar ile ilgili yaşanılan sorunlar	Restoranların durumu	Misafir Sayısından kaldıramaması	**9**
		Hijyen ve sanitasyonu eksik	**6**
		Wc ve lavabo sıkıntısı	**5**

	Menülerin Yeterliği	Çeşitli veya yeterli değil	**8**
		Helallik problemi	**16**
	Hizmet	Kaliteli değil	**8**
	Personeller	Yavaş seviş	**9**
		İlgisiz	**8**

“Yurtdışı paket turlarda restoran ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “restoranlar ile ilgili yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında Restoranların durumu, Menülerin Yeterliği, Hizmet ve Personeller ile ilgili dört alt tema başlık adı altında cevap vermişlerdir. Restoranların durumu ile ilgili “misafir sayısının fazlalığını kaldıramaması”, “hijyen ve sanitasyon eksikliği”, “wc ve lavabo sıkıntısı” cevapları verilmiştir. Restoranlardaki menülerin yeterliği ile ilgili “çeşitli veya yeterli değil” ve “helallik problemi” cevapları verilmiştir. Hizmet ile ilgili “kaliteli değil” personeller ile ilgili alt temaya “ilgisiz” ve “yavaş servis” cevapları verilmiştir. Turlarda restoranlar ile ilgili sorunları yine kıtalara ve ülkelere göre ayrı ayrı değerlendirilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Hindistan mutfağının aşırı baharatlı olması veya Asya mutfağının tamamen bizim kültürümüzden farklı olması sebebiyle çoğu misafirlerin gün içerisinde bir şey yemeden akşam otele aç döndüklerini dile getirmişlerdir. Avrupa kültürümüze en yakın mutfak olduğunda özellikle İtalya’da restoran ve yeme içme konusunda misafirlerden en az şikâyet aldıklarını dile getirmişlerdir. Genelde restoranların küçük olması sebebiyle turla girildiğinde kalabalık olduğundan dolayı restoran personellerinin hizmet konusunda yavaş kaldıkları, lavabo ve wclerin kalabalıkları kaldıramadıklarını belirtmişlerdir. Restoranlardaki hizmetlerin Türkiye’dekilerle kıyasla daha alt olduğu ilk kez yurtdışına çıkan misafirlerin bu konuda sıkıntı çektiklerini belirtmişlerdir.

Yurtdışı paket turlarda restoranlar ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

“Bizim insanımızın yurt dışında farklı kültürlerin mutfaklarını denemeye kapalı olması ve acentelerin ayarladıkları restoranların yeterli

olamamasından dolayı özellikle Doğu Asya turlarında müşteriler turdan dönerken kilo kaybıyla dönüyorlar". **K3**

"Yemeklerle ilgili çok büyük sıkıntı yaşamıyoruz. Yunanistan ve balkanların yemek kültürü bize benziyor. Bilmediğimiz bir yemekleri yok. Restoranlarda tek sorun hizmetin yavaş olması TR'deki gibi garson el pençe durmuyor sipariş vermek sıkıntı yemeğin gelmesi sıkıntı. Hatta ödeme yaparken bile sıkıntı. Hal böyle olunca restoranda geçen zaman fazla oluyor. Alışık olmayan misafirlere bu duruma şaşırıyor. Türk misafirlerin yadırgadığı ve zorlandığı wcler kadın erkek ayrı olmuyor tek wc oluyor ve taharet çeşmesi olmaması müşteriler tarafından sıkıntı yaşanıyor. Yemekten emin olunmadığı mesele domuz eti olabilir diye düşünüyorlar bizler de bu konuda yardımcı oluyoruz. Mesela ızgarada tavuk istiyorlar ama orada daha önce domuz etinin pişmiş olabileceğini söylüyoruz onlarda ona göre hareket ediyor. Hal böyle olunca sürpriz yaşamamak için konserve veya yoğurt ile günü geçirmeye çalışan misafirler oluyor". **K4**

"Destinasyon bazında cevap verilmesi gereken bir soru. Özellikle Hindistan veya Güneydoğu Asya ülkelerinde yeme içme söz konusu olduğunda en çok tereddüt ettiğimiz konu sanitasyon ve hijyen konusu. Bizim Türkiye'de alışık olduğumuz standartlarda hizmet veren restoranlar bulmak çok zor. Böyle bir durumda yolcunun sağlığını riske atmamak için izlediğim bir konsept var. Konakladığımız oteller bu bölgelerde özellikle çok iyi oluyor sabah kahvaltımızı ve akşam yemeğimizi otelde alacak bir program kuruyoruz ve öğle yemeğini atlıyoruz. Tur programında öğle yemeği olmuyor. Yolcu da program öncesi bilgilendiriliyor. Bu sebeple yolcu da yanına kraker bisküvi pakette atıştırmalık alıyor ve yanlarında çantalarında getiriyor. Ben de bu şekilde yapıyorum. Yurt dışı turlarında klasik ya Whatsapp üzerinden ya da yolcularla uygun bir zamanda toplantı gerçekleştirerek rehber tarafından yolcu ne ile karşılaşacağı bilgilendirilir. Yanına ne gibi kıyafetler almalı nereler gerilecek yemek yenecek mi ne tür yemekler var gibi konular rehberler tarafından bilgilendiriliyor. Ve benim ilk kez seyahat edecek yolculara yanlarında bozulmayacak yiyecekler ve kraker gibi şeyler getirmelerini söylüyoruz. Ve benim her Hindistan ve uzak doğu ülkelerinden

döndüğümde 4-5 kilo vermiş şekilde döndüğüm oluyor. Zayıflayan müşterilerim oluyor. Hindistan ve Güneydoğu Asya ülkelerine özgü egzotik bir kültürü var. Tatlılar da dâhil olmak üzere son derece baharatlı yapılmakta. Türkler de kendi damak tatlarına çok ayrı gelen dışında tatları tatma konusunda çok muhafazakârlar. Rehberler bu konuda çok cüretkârdır. O ülkenin ne kadar lezzeti varsa tatmaları konusunda çünkü bu seyahat etmenin destinasyonun kültürü tanımanın en önemli detayıdır. Avrupa veya diğer bölgeler özelinde düşünüldüğünde öğle yemekleri restoranlarda yeniliyor. Türk grupların İngilizce bilmediği için yaklaşık 25-30 kişilik grupları önce sessiz olmalarını istiyoruz sonra tek tek herkesle ne yiyeceklerini seçip onları garsona veya göreliye aktarmakla geçiriyorum zamanı". **K6**

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

"Paket turlardaki programlarda genelde yeme-içme hizmeti paket dışı bırakılıyor. Öğle ve akşam yemeklerinin pakete dâhil olduğu incentive grup seyahatlerinde bu tip problemleri daha sık yaşıyoruz. Yemek konusunu, Türk misafirlerin yurtdışında en hassas olduğu konuların başında sayabiliriz. Gidilen yer neresi olursa olsun geleneksel Türk damak tadına uzak olan her türlü yemek, ne kadar kaliteli ve düzgün olursa olsun misafirlerin genelinde problem yaratabiliyor. Bunun dışında bir diğer önemli konu, misafirlerin kendi ülkelerinde alışık olduğu servis hızı ve düzenini ziyaret ettiği ülkede de bekliyor olması. Masaya oturur oturmaz ekmek ve suyun hazır olmasını uman, 3 course içeren bir menüde, ilk tabağını hızlıca bitirenlerin bir sonraki öğünü hemen talep etmesi gibi birtakım hususlar, özellikle Avrupa'daki belirli kalite restoranların doğal servis akışının tamamen dışında olduğu için problem yaşanabiliyor". **K15**

"Restoranlarda en büyük sıkıntı doluluğu ve grubu aynı anda restoranlara alamama yemeğin geç servis edilmesi ve bununda tur süresinden zaman alması". **K20**

"Türk mutfağına uygun olmaması en büyük sorun olabilir. Öğle ve akşam yemekleri bizim sattığımız ekstra turlarda olabilir. Oteller her şey dâhil sistem yok oda kahvaltı oluyor. Kahvaltı da bizim bildiğimiz gibi değil. Uzak doğuda pilav pişmiş balık gibi tük damağına uygun yemekler yedirmeye çalışıyoruz. Bazı restoranlar küçük oluyor grupları almıyor çoğu zaman en büyük sorun Türk halkı olarak hızlı servis almaya alışkın olup uzak doğu da ve İtalya'da servis çok yavaş bazen misafirler yardımcı olmaya kalkıyor ama müdahale etmelerine izin vermiyorlar. Özellikle belli bir düzeyin altında yeterince seyahat tecrübesi olmayan kişilere bu durumları anlatmak çok zor".
K24

Restoranların yeterliliği ile ilgili olarak en büyük sorunun turist kafilesine aynı anda hizmeti verememesi, tuvalet ve lavabolarda beklemelerin olması sebebiyle saat konusunda turdan zaman alması olarak değinilmiştir. Fazla müşteriyi kaldıramamasından yeterince temizliğinde yapılamamış olmasına de değinmişlerdir. Menülerin helal olup olmaması ile ilgili oldukça fazla sorun yaşandığını da eklemişlerdir.

4.5. YURTDIŞI PAKET TURLARDA İLETİŞİM İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda iletişim ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "iletişim ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Şoförler ile", "Turistler ile", "Konaklama yapılan otellerin personeli ile" ve "Bölgesel Rehberler ile" olmak üzere 4 alt tema belirlenmiştir (Tablo 21). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 21: Yurtdışı paket turlarda iletişim ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 4	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
		Yabancı dil	**15**

İletişim ile ilgili yaşanılan sorunlar	Şoförler ile	Anlaşmazlık	**6**
		Tura müdahil olma	**4**
	Turistler ile	Hoşnutsuzluk	**3**
		Grup ile uyumsuzluk	**7**
	Konaklama yapılan otellerin personeli ile	Yabancı dil	**8**
		Anlayışsız	**5**
	Bölgesel Rehberler ile	Telaffuz sorunu	**4**
		Tura müdahil olma	**3**
		Detaylı anlatım yapmama	**3**

“Yurtdışı paket turlarda iletişim ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda “iletişim ile ilgili yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında; Şoförler, turistler, konaklama yapılan otellerin personelleri ve bölgesel rehberler ile olmak üzere dört alt tema başlık adı altında cevap vermişlerdir. Şoförler ile yaşanılan iletişim sorunları ile ilgili “yabancı dil ile yaşanılan anlaşmazlık”, “tur programı ile ilgili anlaşmazlık” ve “tura müdahil olma konusunda anlaşmazlık” cevapları verilmiştir. Turistler ile ilgili “turdan hoşnut olmama” ve “grup ile uyumsuzluk” cevapları verilmiştir Konaklama yapılan otel personelleri ile ilgili “yabancı dil ile yaşanılan anlaşmazlık” ve “anlayışsızlık” cevapları verilmiştir. Bölgesel Rehberler ile ilgili “Telaffuz”, “tura müdahil olma” ve “yeteri ve detaylı anlatım yapmama” cevapları verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda iletişim ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

“Gittiğiniz ülkede rehber alma zorunluluğu yoksa şoför alıyorsanız sıkıntı çünkü dil problemi oluyor. Örnek olarak Portekiz’de rehber almadınız ve şoför İngilizce bilmiyor siz Portekizce bilmiyorsunuz nasıl anlaşacaksınız. Bu durumlarda iletişim problemi oluyor. Genellikle iletişim kurmayı seçmeyen turistle her türlü sorunlar oluyor. Otel personelleriyle olabiliyor. Müşteri ile kavga eden personel oluyor daha çok İtalya’da 3 yıldızlı otellerde yaşadım bu

durumu. Çok fazla müşteri memnun kalmış ona saygı göstereyim olayı yok". **K1**

"Yerel rehberlerle sıkıntılarımız oluyor. Bizim anlattığımız şekilde detaylı bir anlatım yapmıyorlar. Bizim neredeyse saatlerce üzerinde durarak anlatacağımız konuyu 5 dakika da anlatıp geçiyorlar ve biz de bu durumlarda onlarla turistlerin önünde tartışma yaşamamak adına müdahale ediyoruz anlatıma". **K3**

"Gözlemleyebildiğim kadarıyla müşterilerin büyük bölümü dil problemi sebebiyle şoför, otel, restoran ve dükkân personeli gibi yerel unsurlarla mecbur kalmadıkça iletişim kurmuyorlar. Bu sebeple en büyük iletişim problemi arada bir köprü olarak gördükleri rehber ile müşteri arasında yaşanıyor". **K15**

"Turistlerle İletişim Sorunları Oldukça Fazla Oluyor Çünkü Tur İçin Para Verdiklerini Söyleyip Beğenmedikleri Şeyleri Dile Getirmeye Çalışıyorlar ve tur esnasında grubun dikkatini dağıtabiliyorlar". **K18**

"En büyük sorun turistlerle yaşanmakta çünkü her birine tura çıkmadan broşür ulaştırılmaktadır ama ne yazık ki müşteriler bu broşürleri okumadan tura gelmeleri ve her seferinde daha fazlasını istemeleri. Tur programının tam olarak algılamaması". **K20**

"En çok iletişim sorunu yaşadığım yer olarak oteller diyebilirim. Örnek vermek gerekirse kahvaltının zayıf olduğunu bildiğim otellerde Türkiye'den getirmiş olduğum beyaz peynir ve zeytini sabahları kahvaltı salonunda gruba sunmak istediğimde problem çıkarmaktadırlar. Otelin nerdeyse yüzde 90'ı Türk misafir olmasına rağmen çok kuralcı olduklarından sorun çıkarmaktadırlar. Halbuki ülkemizde gelen misafire göre düzenlemeler yapılır ve onların dili konuşulur. Doğu Avrupa'da her hafta otelinde Türkleri ağırlayan işletmelerin personelleri merhaba demeyi bile bilmiyor. Ülkemiz iletişim ve misafir memnuniyeti konusunda Avrupa'nın en iyisi olduğunu düşünüyorum. Kültürümüzde yer alan misafirperverlik yurtdışına ilk defa çıkan kişilerde çıtayı çok yükseltiyor ve konaklayacakları yerde de aynı hizmeti bekliyorlar ve sonuç olarak yanılıyorlar". **K22**

İletişimle ilgili en büyük sorunun hem şoförlerde hem bölgesel rehberler de

yabancı dil olmasına değinilmiştir. Bölgesel rehberlerin aynı zamanda telaffuzları ile ilgili sorunların yaşanıldığı ve şoförlerle birlikte tura müdahil olmaya çalışıldığına da değinmişlerdir. Turistlerin turdan hoşnutsuzluğunu gruba yansıtması sonucu sorunların yaşanıldığı da eklenilmiştir.

4.6. YURTDIŞI PAKET TURLARDA YAŞANILAN SIKINTILAR İLE İLGİLİ SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda sıkıntılar ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "Rehber veya turist rahatsızlığı ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Rehberler ile" ve "Turistler ile" olmak üzere 2 alt tema belirlenmiştir (Tablo 22). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 22: Yurtdışı paket turlarda yaşanılan sıkıntılar ile ilgili sorunlar

TEMA 5	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Rehber veya Turist Rahatsızlığı ile İlgili Yaşanılan Sorunlar	Rehberler ile	Tur Motivasyonunun Düşmesi	**5**
		Turun Aksaması	**8**
	Turistler ile	Yaşına, Durumuna Göre Sıkıntılar	**4**
		Tur Motivasyonunun Azalması	**9**
		Hastane ve Yetkilileri Bilgilendirme Prosedürleri ile Uğraşmak	**10**
		Turun Akışının Bozulması	**8**

“Yurtdışı paket turlarda yaşanılan sıkıntılar ile ilgili sorunlar nelerdir?” sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda “Rehber veya turist rahatsızlığı ile ilgili yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Rehber veya turist rahatsızlığı ile ilgili yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Rehberler ile” ve “Turistler ile” olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir. Rehberler ile yaşanılan iletişim sorunları ile ilgili “Tur Motivasyonunun Düşmesi” ve “Tur Programının Aksaması” cevapları verilmiştir. Turistler ile ilgili “Yaş Durumuna Göre Sıkıntılar”, “Tur Motivasyonunun Azalması”, “Hastane ve Yetkilileri Bilgilendirme Prosedürleri ile Uğraşmak” ve “Turun Akışının Bozulması” cevapları verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda yaşanılan sıkıntılar ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

“Turist ile ilgili çeşitli sıkıntılar yaşadım. Turist düşer bir yerlerini kırar, şarap veya konservesini açmak isterken elini keser gece hastaneye götürmek zorunda kalırsınız. Yaşına göre kronik rahatsızlığı olur. Kalp krizi geçirir veya ölen müşteriler de olabiliyor. Rehber olarak rahatsızlığım olmadı tanıdığım bir rehber arkadaş otelin ortasında müşterilerin önünde düşmüştü. Bu da motivasyonunu kaybetmesine turun iyi geçmemesine sebep olmuştu.” **K1**

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

“*Ben kendi adıma ciddi bir rahatsızlık yaşamadım. Filipinler turunda bir soğuk algınlığı yaşamıştım. Tura çıkma konusunda tecrübeliyiz semptom giderici ilaçlar olur yanımızda onları kullanıyoruz turu bitirtebiliyor bizlere. Ama turist rahatsızlığında sorunlar yaşıyoruz. Yaşla ilgili sorunlar sıkıntılar yaşıyoruz turumda kalp krizi ile ölüm gerçekleşti. Türkiye’den outgoing turlara gidenlerin yaş ortalaması genellikle yüksek. Akut rahatsızlıklar düşme kırma gibi.”* **K3**

“Rehber hastalığı oluyor bu turun tamamen kötü olmasına sebepte olabiliyor. Tur başında ve ortasında rahatsızlanan rehber bir turun bütün parasını ve zamanını o tura harcamış misafirler için sıkıntı ama tur sonunda rahatsızlık

olursa pek sıkıntı olmuyor". **K5**

Turist rehberlerinin veya turist grubundan bir veya birkaç kişinin yaşadığı sağlık sorununun turun motivasyonunu düşürdüğünü, turun aksamasına yol açtığına değinilmiştir. Yaşanılan sıkıntı da oldukça fazla prosedürle uğraşıldığını ve acenteyi temsilen bir kişinin ciddi durumlarda hastanın yanında olması gerektiğini eğer ki acenteyi temsilen kimse yoksa mecburen rehberin yanında olması gerektiğini ve böylelikle o an turun yapılmadığını belirtmişlerdir.

4.7. YURTDIŞI PAKET TURLARDA ALINAN BÖLGESEL REHBERLER İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda alınan bölgesel rehberler ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "Bölgesel rehberlerle ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Bilgi Kirliliği kaynaklı sorunlar", "Tura Müdahil Olma ile ilgili sorunlar" ve "yabancı Dil ile ilgili sorunlar" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 23). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 23: Yurtdışı paket turlarda alınan bölgesel rehberler ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 6	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Bölgesel Rehberlerle ile İlgili Yaşanılan Sorunlar	Bilgi Kirliliği kaynaklı sorunlar	Yanlış veya eksik bilgi vermesi	**12**
	Tura Müdahil Olma ile ilgili sorunlar	Tur Satışı Yapmaya çalışması	**8**
	Dil ile ilgili sorunlar	Telaffuz	**5**

"Yurtdışı paket turlarda bölgesel rehberler ile ilgili yaşadığınız sorunlar

nelerdir?" şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda "Bölgesel rehberlerle ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Bilgi Kirliliği kaynaklı sorunlar", "Tura Müdahil Olma ile ilgili sorunlar" ve "Dil ile ilgili sorunlar" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir. Bilgi Kirliliği kaynaklı sorunlar ile ilgili "Yanlış veya eksik bilgi vermesi" cevabı verilmiştir. Tura Müdahil Olma ile ilgili sorunlar "Tur Satışı Yapmaya çalışması" cevabı verilmiştir. Dil ile ilgili sorunlar ile ilgili "Telaffuz" cevabı verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda bölgesel rehberler ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

"Genellikle dil kaynaklı sorunlar oluyor. Yanlış bilgi vermekten ziyade eksik bilgi vermesi sıkıntıları yaşadım. Bu bilgi eksikliğini telafi etmek için bir sonraki tura uykusuz kaldım. Tunus'a tur yaparken daha önceden Tunus turu gerçekleştirmemiştim. Üstat Özge Ersu hocamız "hiçbir rehber bir destinasyona ilk kez gitmemiştir. Yani şayet siz o bölgeye ilk defada gidiyor olsanız müşterinize yansıtmamanız gerekiyor kendinizi bilgiyle donatmanız gerekiyor. Çok titiz olmamız lazım. Gideceğimiz ülkeyle ilgili turistlere bilgiler vermemiz lazım" derdi. Ben de gitmeden önce kitaplar alıp belgeseller izlerim. Aynı zamanda bölgesel rehberin anlatımları benim hoşuma giden bir şey çünkü yerel gözle bakmak çok ayrı. Özellikle yerel rehberin aksiyon almasını ve katkı yapmasını isterim. Tunus'ta rehber hiç mikrofonu bile eline almadı. Dünyanın mozaik müzelerinden biri olan bizim Gaziantep Mozaik Müzesi ile yarışan bardo mozaik müzesinde ortadan kayboldu. Müzeyle bilgisi benim beklediğim gibi dolu dolu değildi ben anlatmak zorunda kaldım. Sözün özü bölge rehberleriyle ilgili sorunlarda bana göre bilgi yeterliliği. Biz Türk rehberler olarak çok donanımlı çok bilgiliyiz. Bence Türk rehberle çalışan bölgesel rehberler çok şanssız". **K6**

"Tur operatörleri yerel rehber olarak kokartlı, profesyonel rehber yerine Türkçe bilen, bir şekilde ziyaret edilen yerde yaşayan kişileri kullanabiliyor. Bu da turun başındaki rehber ile grup arasındaki ilişkiyi zedeleyebiliyor. Rehberlik mesleğinin asgari etik kurallarından haberdar olmayan ve bu kurallara riayet etmeyen kişilerin genellikle müşteriyle satış odaklı bir ilişki kurması ve yaşanan memnuniyetsizlik büyük bir sorun yaratıyor". **K15**

"Tüm programa ayak uyduramamaları ve bu sebeple tura müdahil olup erkenden gidilen yerde ayrılmaya çalışmaları." **K20**

Bölgesel rehberlerle ilgili olarak en büyük sorunun bilgi kirliliğine dayandığını yanlış bilgiler verdiklerine değinmişlerdir. Dil konusunda telaffuz sorunu yaşadıklarını ve bölgesel rehberin sürekli gruba bir tur satışı yapmaya çalışmasına değinmişlerdir.

4.8. YURTDIŞI PAKET TURLARDA YÖNETİLEN TURİST GRUBU İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda yönetilen turist grubu ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "Yönetilen Turist Grup ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Boş zaman sonrası toplanamama sorunu", "Tur Programına uyulmaması" ve "Rehberlerin Bilgilendirmemesini Dinlememesi" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 24). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 24: Yurtdışı paket turlarda yönetilen turist grubu ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 7	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Yönetilen turist grubu ile ilgili yaşanılan sorunlar	Boş zaman sorunlar	Geri toplanamama	**21**
	Tur Programına uyulmaması sorunlar	Gidilen bölgede fazla vakit geçirme	**9**
	Rehberlerin Bilgilendirmemesini Dinlememesi sorunlar	Turistin kaybolması	**4**
		Yediklerinden Rahatsızlanması	**4**

"Yurtdışı paket turlarda yönetilen turist grubu ile ilgili yaşadığınız sorunlar

nelerdir?" şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda "Yönetilen Turist Grup ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Boş zaman sorunlar", "Tur Programına uyulmaması sorunlar" ve "Rehberlerin Bilgilendirmemesini Dinlememesi sorunlar" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir. Boş zaman sorunlar ile ilgili "Geri toplanamama" cevabı verilmiştir. Tur Programına uyulmaması ile ilgili sorunlar "Gidilen bölgede fazla vakit geçirme" ve "Turistin kaybolması" cevapları verilmiştir. Rehberlerin Bilgilendirmemesini Dinlememesi ile ilgili sorunlar "Yediklerinden Rahatsızlanması" cevabı verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda yönetilen turist grubu ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

"*Boş zaman verildiğinde geri toplanmada sıkıntı yaşayan misafirler oluyor onları uyarmak zorundasınız uyarmazsanız tura sahip çıkamıyorsun bak senin sözünü kimse dinlemiyor sizden memnun mahiri veya müşteri size tepki göstermeye başlar. Ben uyarırım sadece ama sıkıntı oluyorsa geç kalan misafirlere bir dahaki geç kalışınızda taksi tutmanız gerekecek diye uyarıyorum. Bir daha geç kalanı bıraktığımda olmuştur. Bunu alaya alan müşteriyi o şehirden ayrılmıyorsam bıraktığım olmuştur. Tüketici bunun hakkında sıkıntı yaşatabilir. Mücbir sebep yoksa turun programı icra edilmek zorunda. Mesela gideceğiniz bir yerde orman yangını var gidemeyebilirsiniz buna turistte bir şey diyemez. Mesela bazen çoğunluk bir yeri görmek istemiyor ben imza alarak onu tur programından çıkartıyorum. İmza almazsanız acente sıkıntı yaşatabilir."* **K1**

"Boş zaman ve toplanma mevzusu en büyük sıkıntı genelde yabancı dil mevzusu olduğundan toplanmak için yurtiçi turlarda olduğundan daha fazla gayret gösteriyorlar. Bunu es geçip rehber bizi beklemek zorunda diyenlerde oluyor. Yolunu kaybedenler sana ulaşamamanlar olabiliyor." **K2**

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

"Çok deneyimli gezginler kendilerine çok güvendikleri için sizin gidilen ülke ile alakalı yaptığınız uyarılara "aman canım ne olacak sanki ben gezdim

gördüm" diyerek uyarılara çok kulak asmayabiliyorlar. Ve o uyarılar belli bir sebepten dolayı yapılıyor. O kulak asmadıkları uyarılar daha sonra bize sorun olarak geri dönebiliyor. Ne gibi problemler Hindistan'da yolcuma tavuk tüketmemesi gerektiğini, buzlu içecek veya dondurma tüketmemesi gerektiğini söylüyorum. "Aman ne olacak biz bağışıklık kazandık zaten Afrika ülkelerine de gittik orda da bir sorun yaşamadık" gibi söylemlerle yaklaşıp yapma dediğimiz şeyleri yapıp sağlık problemi yaşıyorlar." **K6**

"Yurtdışı turlarda rehberlerin karşılaştığı en büyük sorunun zaman olduğunu düşünüyorum. Çoğu misafir belirlenen saatlere uymuyor ve turun aksamasına sebep oluyor. Para ile satın aldıkları şeyin tur değil her şey olduğunu düşünüyorlar. Mesela, yemeklerin soğumaması için herkesin zamanında lobide olup restorana yola çıkılması gerekiyor ya da serbest zaman yerine tur esnasında fotoğraf çekip bir sonraki destinasyona geç kalınmaması gerekiyor. Rehberlerin anlattığı şeyleri kural ya da yasak değil de daha iyi bir hizmet alınması için oluşturulan bir düzen olarak düşünüldüğünde hiçbir problem kalmamaktadır. Ne kadar iyi bir grup olursa olsun mutlaka arada düzeni bozan kişiler çıkacaktır." **K22**

Turist grubunda karşılaşılan en büyük sorunun boş zaman sonrası vaktinde toplanılmaması ve bu sebeple turun süresinin verimli kullanılmaması olduğuna değinmişlerdir. Özellikle Asya ve uzak doğu turlarında yeme içme ile ilgili konularda rehber bilgilendirmelerine dikkat etmemeleri ve bu sebep sonucunda rahatsızlanma olmasına dikkat çekmişlerdir.

4.9. YURTDIŞI PAKET TURLARDA ACENTE İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda acente ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "Acenteler ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Parasal sorunlar", "Tur ile ilgilenmeme" olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir (Tablo 25). Kodların

yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 25: Yurtdışı paket turlarda acente ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 8	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Acenteler ile ilgili yaşanılan sorunlar	Parasal sorunlar	Rehber Ücreti	**11**
		Turun maliyeti konusu	**7**
	Tur ile ilgilenmeme sorunu	Herhangi bir sorunda rehberi yalnız bırakma	**8**
	Zorunlu ekstra tur satışı sorunu	Rehbere tur satışı yaptırası	**5**
	Tur Programını şişirmesi	Uygulanmayacak derece hazırlanan tur programı	**5**

“Yurtdışı paket turlarda acenteler ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?” şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda “Acenteler ile ilgili yaşanılan sorunlar” adı altında ana tema ve bu ana tema altında “Parasal sorunlar”, “Tur ile ilgilenmeme sorunu” ve “Zorunlu ekstra tur satışı sorunu” olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir. Parasal sorunlar ile ilgili “Rehber ücreti” ve “turun maliyeti konusu” cevapları verilmiştir. Tur ile ilgilenmeme sorunu “Herhangi bir sorunda rehberi yalnız bırakma” cevabı verilmiştir. Zorunlu ekstra tur satışı sorunu ile ilgili sorunlar “Rehbere tur satışı yaptırası” cevabı verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda acenteler ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

> ***“****Parasal sorun ön plana çıkan acenteler var. Çok güçlü acenteler var bir tur geliriyle turu döndürmeye çalışan acenteler var. Çok kurumsal acenteler varsa hesapları önceden yapıp ne kadar nakit ihtiyacın olacağını bilip sana ona göre giderken para veriyor. Öyle acenteler var ki booking.com’dan*

rezervasyon yapıp oradan ödemeyi yapamayınca yanına nakit para veriyorlar. Sürpriz giderler olunca müşterilerin kredi kartını kullanmak zorunda kaldığımız oldu acentenin kredi kartına diğer gün ödemeyi yaptığı durumlar oluyor. Rehberin enerjisini daha başlangıçtan tüketiyor. Sen programa uyunca müşteri de memnun oluyor tur da rahat geçiyor." **K 3**

"Acente tur sattırmanın peşinde oluyor hal böyle olunca rehber çok iş düşüyor. Tur ile ilgili sen bir şeyler yapıyorsun çünkü orada komisyon alıyorsun." **K7**

"Acenteler bazen ödemeleri geç yapıyorlar. Tur süresince ödenmesi gereken ücretleri cebimizden ödemek zorunda kalıyoruz. Bize verilen avansın dışına çıkıyoruz." **K14**

"Rehber olarak birçok problemi sahada çözmek durumundayız. Ancak olası problemin acentenin devreye girmesini gerektirdiği durumlarda gerçekten yetkili bir muhatap bulma sorunu özellikle bayram turları gibi çok yoğun dönemlerde büyük bir sorun olarak ortaya çıkabiliyor." **K15**

"En büyük sorun acentenin tur satışı olsun diye yazdığı programın gerçek programla %100 uyuşmaması. Gerek zaman gerekse başka problemlerden dolayı yazılan turun tamamının gerçekleştirilememesi bu sebeple turistlerle çatışma durumunda acente yetkilisi olmadığından rehber sıkıntı yaşıyor." **K16**

"Acenteler yurtdışı turlarda olduğu için döviz cinsinden birkaç istisna hariç başta elden ödeme verirler. Yaşadığım en büyük sorun rehberlere son dakika değişikliklerini ve düzenlemelerini bildirmemeleridir. Rehber var nasılsa çözer mantığı bazı acentelerce benimsenmiş durumda bundan kurtulmaları ve değiştirmeleri gerekiyor." **K22**

"Mücbir sebeple tur programı icra edilemez bu acente ile ilgili değil ama müşteriye vaat edilen tur icra edilmek zorundadır. Yurt dışı turlarda herhangi bir sorun yaşadığı zaman rehber veya acente ile iletişime geçip işi çözülmüyorsa büyük bir sorundur. Acente tur programında ayarladığı durumlarda ödeme vs. geciktirdi yapmadıysa sıkıntı olabilir çokça duymuşsunuzdur turistler otobüste mahsur kaldı diye ödeme işleminden

dolayı olan şeyler. Şuralara gidiyoruz dediysek gitmek lazım 3 çeşit yemek vaat edildiyse 3 çeşit yemek yenmesi lazım. En büyük sıkıntılar bu sebeplerle yaşanıyor." **K24**

Acente ile ilgili en büyük sorunun tur programının aşırı şişirilmesi sonucu turistin memnuniyetsizliği sorunlarının yaşanmasına değinmişlerdir. Tur esnasında ekstra tur satışı yapma konusunda rehbere baskı yapmaları ve olabilecek herhangi bir sorunda da turla ilgilenilmemesine de değinmişlerdir. Bireysel olarak acentelerden ödeme alma konusunu da eklemişlerdir.

4.10. YURTDIŞI PAKET TURLARDA MÜZE VE ÖREN YERLERİ İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerleri ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "zaman sorunu", "ücret sorunu", "bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir (Tablo 26). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 26: Yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 9	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanılan sorunlar	Zaman sorunu	Müze açılış kapanış saatleri	**7**
		Tur süresi	**6**
	Ücret sorunu	Döviz kuru etkisi	**9**
	Bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu	Turistlerin izinsiz hareket etmesi	**5**

"Yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerleri ile ilgili yaşadığınız sorunlar

nelerdir?" şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda "Müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "zaman sorunu", "ücret sorunu" ve "bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu" olmak üzere üç alt tema belirlenmiştir. Zaman sorunu ile ilgili "Müze açılış kapanış saatleri" ve "turun süresi" cevapları verilmiştir. Ücret sorunu ile ilgili "Döviz kuru etkisi" cevabı verilmiştir. Bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu ile ilgili "Turistlerin izinsiz hareket etmesi" cevabı verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

"*Giriş fiyatlarından en büyük sıkıntı çıkıyor çünkü tura müze ve ören yerleri fiyatları dahil olmuyor. Hal böyle olunca hem bilet almak için hem müzeye gitmek istemeyen müşteriler için oldukça zaman kaybediyoruz"* **K2**

"Giriş ücretleri bizdeki gibi düşük değil. Döviz kurundan dolayı sürprizle karşılaşıyorlar. Bizde tek biletle birkaç giriş yapabiliyorsun ama yurtdışında bazı müzelerde her girişten ayrı bilet alınıyor. Misafirler bu sorunla karşılaşılır ve biz de bunu anlatmaya çalışıyoruz. Müze görevlileri sakin saat konusunda esnek değiller. Bizde 5 dakika daha kalsak görsek desek müze görevlileri müsemma gösterebiliyor ama yurtdışındaki müzelerde öyle bir durum yok sert ve katılar saat konusunda." **K4**

"Zamana sıkıştırılan turlarda en büyük sıkıntı müzelerin kapanış saatleri oluyor. Tur programını yoğun hazırlayan acente dolayısıyla vaat edilen bütün her şeyi yapmakla yükümlü oluyorsun ama yapamıyorsun. Müzeyi aradan çıkaramıyorsun. Zaman sorunsalının en çok yaşandığı durum." **K7**

"İnsanlar genelde müze ve benzeri yapılara girmeyi pek istemiyorlar. Şehirde gezmeyi tercih ediyorlar. Müzelere gittiğimizde Euro ile olduğundan hemen Türk parasına çeviriyorlar fahiş fiyat ortaya çıkıyor bu açıdan kaynaklı bir sıkıntı oluyor. Geneli çok pahalı oluyor müşteriye. Bazı kiliselerde ziyaretler sırasında çok sert davranabiliyorlar. Fotoğraf çekilmesi yasak deniyor grubun içerisinden gizli gizli çekmeye çalışanlar oluyor hal öyle olunca sert davranıyorlar". **K13**

Müze ve ören yerleri ile ilgili olarak en büyük sorunların yeterli zamanı

bulamamalarına değinilmiştir. Müze ve ören yerlerinin döviz etkisiyle pahalı olması sonucu her turistin farklı bir şey dile getirmesi ve bilgilendirici konularda rehberlerin dinlenilmemesini de eklemişlerdir.

4.11. YURTDIŞI PAKET TURLARDA SOSYAL İLİŞKİLER İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda sosyal ilişkileri ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "sosyal ilişkileri etkilemesi ile ilgili yaşanılan sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Ailevi sorunlar" ve "Çevresel Sorunlar" olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir (Tablo 27). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 27: Yurtdışı paket turlarda sosyal ilişkiler ile ilgili yaşanılan sorunlar

TEMA 10	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Sosyal ilişkileri etkilemesi ile ilgili yaşanılan sorunlar	Ailevi sorunlar	Olumsuz Etkiler	**16**
	Çevresel sorunlar	Olumsuz Etkiler	**9**

"Yurtdışı paket turlarda sosyal ilişkiler ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda "Ailevi sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "Ailevi sorunlar" ve "Çevresel Sorunlar" olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir. Ailevi sorunlar ile ilgili "olumsu etkiler" cevabı verilmiştir. Çevresel Sorunlar ile ilgili "olumsuz etkiler" cevabı verilmiştir. Bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu ile ilgili "Turistlerin izinsiz hareket etmesi" cevabı verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda sosyal ilişkiler ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

"Sosyal ilişkilerinde bir rehberi için zorlayıcı yönleri var. Genellikle insanlar bizi sosyal sanıyorlar ama asosyaldir. Bir aktiviteye katılmak için boş zamanımız olmuyor maalesef. Sürekli yolculuk ve seyahat yaptığından ailevi sıkıntılar oluyor ve özlem artıyor." **K2**

"Evli, çocuklu ve mutlu bir aile hayatı kurabilen meslektaşımızın sayısı oldukça az olduğunu gözlemliyorum. Kendimi bu nadir ve ayrıcalıklı azınlıkta gördüğüm için şanslıyım. Ancak uzun süreli yurtdışı seyahatlerin ailevi ve sosyal çevre ile olan ilişkileri zorladığı yadsınamaz bir gerçek. Kaçırılan doğum günleri, mezuniyetler, yıldönümleri ve hatta cenazeler yoğun tempoda çalışan rehberlerin başına sıklıkla gelir ve genelde aile bireyleri bu konuda çok anlayışlı olmazlar." **K15**

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

"Bu soru bence önemli öncelikle olumsuz yönlerinden bahsedeyim. Hiç kimse çoluğundan çocuğundan ailesinden uzakta kalmak istemez. Kimi zaman bu iş gereği en önemli tarihlerimizde günlerimizde birlikte olamayız. Önemli günlerimizde dahi birbirimize yardımcı olamayız başka kıta başka bir ülkedesinizdir. Hastanız olur müdahale edemezsiniz uzakta olduğunuzdan psikolojiniz rahat olmayabilir. Hem gruba profesyonel rehberlik hizmeti vermeniz vardır aklınızın diğer yarısı ailenizle birliktedir. Bu kadar olumsuzluğa sadece şu durumu söyleyebilirim. Aslında olumsuzluğu negatife çevirebilmek için güzel bir sebep olabilir. Gezdiğiniz gördüğünüz yerlere bir sonraki seyahatinizde ailenizi birlikte götürmek istersiniz. Onlara pozitif yönlerini ve önemli kültürel bilgi vererek onların da bu anı bu heyecanı yaşamasını beklersiniz." **K19**

"Olumsuzluğu oldukça fazla. Ama uzun süreli seyahatler bizim işimizin fıtratında var. Bu sebeple dengeyi kuracak kendimiziz aslında. Doğum günlerine geç kalırız, evlilik tarihlerini kaçırır özel günlerde ailemizin,

dostlarımızın veya arkadaşlarımızın yanında olmayabiliriz. Bu da olumsuz etkilemekte." **K22**

Sosyal ilişkiler olarak en büyük sorunun en önemli gün ve gecelerde aileleri veya arkadaşlarıyla birlikte olamamaları olduklarını söylemilerdir. Uzun turların her türlü ikili ilişkilerde sorunlar yaşattıklarına değinmişlerdir.

4.12. YURTDIŞI PAKET TURLARDA TUR YAPILAN PAKETLERLE İLE İLGİLİ YAŞANILAN SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda tur yapılan paketlerle ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "Sorunların yaşandığı turlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "maksimum düzeyde olduğu turlar" ve "minimum düzeyde olduğu turlar" olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir (Tablo 28). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 28: Yurtdışı paket turlarda sorunların yaşandığı tur paketleri

TEMA 11	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Sorunların yaşandığı turlar	Maksimum düzeyde olduğu turlar	Balkan Turları	**8**
		Asya Turları	**5**
		Afrika Turları	**2**
	Minimum düzeyde olduğu turlar	İtalya Turu	**10**
		Yunanistan Turu	**5**
		Benelüx Turları	**2**

"Yurtdışı paket turlarda tur yapılan paketlerle ile ilgili yaşadığınız sorunlar nelerdir?" şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda "Sorunların yaşandığı turlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "maksimum düzeyde olduğu turlar" ve "minimum düzeyde olduğu turlar" olmak üzere iki alt tema belirlenmiştir. Maksimum düzeyde olduğu turlar ile ilgili "balkan turları", "Asya turları" ve "Afrika turları" cevapları verilmiştir. Minimum düzeyde olduğu turlar ile ilgili "İtalya turu", "Yunanistan turu" ve "Benelüx turları" cevabı verilmiştir. Bilgilendirmelerin dinlenilmemesi sorunu ile ilgili "Turistlerin izinsiz hareket

etmesi" cevabı verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda tur yapılan paketlerle ile ilgili yaşanılan sorunlarda rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

"Sosyal fark sınıf farkı ve ekonomik farklılıklardan dolayı Asya turları ve özellikle Hindistan en sıkıntılı ülke. Minimum sıkıntının yaşandığı ülke ise Japonya. Bırakın adamlar günü gününü, dakikası dakikasına tuttuğu için önceden konuşulan anlaşılan plan ne ise tur sonuna kadar aynı şekil devam ediyor." **K3**

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

"Akdeniz bandındaki İtalya, İspanya, Yunanistan gibi ülkelerle, Balkan coğrafyasındaki Bosna, Makedonya, Bulgaristan gibi nispeten ortak kültürel ve yerel dokunun olduğu ülkelerde daha az problem yaşanıyor. Özellikle Uzakdoğu ve Afrika destinasyonları ise Türk turistin en çok zorlandığım yerlerdir." **K15**

"Kıbrıs çok sıkıntılar yaşanan ülkelerin başında para kazanma hırsı ve hevesi yok. İhtiyaçları olmadığından en iyi tesislerde bile sorunlar olabiliyor. Nezaket kurallarına istinaden yaptırım gücüne sahipsiniz. Avrupa özellikle İtalya Turları." **K21**

Yurtdışı turlarda Avrupa dışındaki kıtalarda daha fazla problemlerin olduğunu buna hem destinasyonun uzaklığı hem profesyonelliğin daha az olmasının etkisi sonucu olabildiğini söylemişlerdir.

4.13. YURTDIŞI PAKET TURLARDA YAŞADIĞINIZ SORUNLAR İLE İLGİLİ EK SORUNLAR

Katılımcılara sorulan "yurtdışı paket turlarda yaşadığınız sorunlar ile ilgili ekleyebileceğiniz ek sorunlar nelerdir?" sorusuna verilen yanıtların analizi sonucunda "yaşanılan ek sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "hırsızlık sorunları" adı altında alt tema belirlenmiştir (Tablo 29). Kodların yanında parantez içinde yer alan sayılar, kodların ifade edilme sıklığını göstermektedir.

Tablo 29: Yurtdışı paket turlarda yaşanılan ek sorunlar

TEMA 11	ALT TEMALAR	KOD	KODLARI OYLAYAN KATILIMCI SAYISI
Yaşanılan ek sorunlar	Hırsızlık Olayı	Pasaport, cüzdan veya Telefon kaybedilmesi	**6**

"Yurtdışı paket turlarda yaşadığınız sorunlar ile ilgili ekleyebileceğiniz ek sorunlar nelerdir?" şeklindeki soruya verilen yanıtların analizi sonucunda "yaşanılan ek sorunlar" adı altında ana tema ve bu ana tema altında "hırsızlık sorunları" adı altında alt tema belirlenmiştir. Hırsızlık sorunları ile ilgili "Pasaport, cüzdan veya Telefon kaybedilmesi" cevapları verilmiştir.

Yurtdışı paket turlarda yaşanılan ek sorunlar ile ilgili rehberlerin öne çıkan/dikkat çeken ifadeleri şu şekildedir;

"Hırsızlık sorunları Türkiye'deki gibi tölere edemezsin. Hele ki pasaport kaybedilme sorunu. Hırsızlık olayında turisti yalnız bırakamıyorsun. Para kaybedilse önemli değil ama pasaport sıkıntıdır." **K2**

"Misafirin pasaportunun kaybetmesi ve hafta sonu tatili ise misafir otelde kalamıyor veya konsolosluğa gidemiyor. Bizlerle bir başka ülkeye geçeceksek gelemiyor. Ben genelde tura çıkmadan hepsinin pasaportunun fotoğrafını çekmesini istiyorum. Gerekirse whatsaptan örnek göndermelerini istiyorum. Oldukça sıkıntılı bir süreç." **K4**

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

Ek olarak hırsızlık olaylarının oldukça fazla olduğuna değinmişlerdir.

Herhangi bir hırsızlık olayında turistin polise gitmesi ve tutanak imzalaması dil bilmiyorsa rehberin yanında olması ve bu sebeple turun icra edilememesine değinmişlerdir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada ilgili alan yazındaki araştırmalardan farklı olarak turist rehberlerinin yurtdışı turlarda yaşadıkları sorunların belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, turist rehberliği mesleği, tarihsel bağlamda gelişimi, profesyonelleşme, rehberlik mesleğinin nicel ve niteliklerine, meslek kanununa, rehberlik mesleğinin rollerine, dünyada ve Türkiye'de rehberlik meslek örgütlerine ve rehberlik mesleği eğitimine değinilmiştir. İkinci bölümde, paket turun tarihsel gelişimine, içerikleri yer almıştır. Üçüncü bölümde ise, çalışmanın sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırma, Dünya Turizm Örgütü ve Türkiye İstatistik Kurumu'ndan elde edilen veriler ışığında Türk turistler tarafından son yıllarda büyük bir artış olan yurtdışı paket turlarına katılan/rehberlik yapan turist rehberleri ile görüşmeler yapılarak gerçekleştirilmiştir.

İlgili alan yazında daha önce farklı ülkelerde ve Türkiye'de turist rehberlerinin sorunları farklı açılardan ele alınmış ve araştırmalar yapılmıştır. Araştırmaların büyük bir kısmı özellikle turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine (Ap ve Wong, 2001; Batman, 2003; Akbulut, 2006; Mak, vd., 2011; Tsaur ve Lin, 2014; Ababneh, 2017; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Hacıoğlu, vd., 2018; Büyüktepe, vd., 2019; Köroğlu, Yıldırım ve Balıkoğlu, 2020) odaklanırken, turist rehberlerinin yönetsel sorunları (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006) ve taraflar açısından yaşanan sorunlar (Pelit ve Katırcıoğlu, 2018) üzerine de çalışmalar mevcuttur. Ancak turist rehberlerinin yurt dışına yönelik turlarda yaşadıkları sorunlar üzerine yapılmış bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda, bu araştırmanın da özellikle yurtdışı turlarda turist rehberlerinin yaşadıkları sorunların belirlenmesi açısından ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki tecrübeleri ortalamalarının ve eğitim düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılsa da henüz meslekte 10 yılını doldurmayan katılımcıların olduğu da görülmüştür. Katılımcıların rehberlik ruhsatnamelerini Turizm Rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans ve yüksek lisansı eğitiminin yanı sıra Kültür ve Turizm Bakanlığının açtığı programla aldığını belirtmişlerdir. Temizkan'ın *"eğitim almamış bir rehberin profesyonellikten uzak olacağına"* değinmesi ve Ap ve Wong'un *"rehberlik eğitimine önem vermesi bir*

ülkelerin kendi imajına yatırım yapması anlamına gelmektedir" sözleri rehberlerin mesleğe ve ülke imajına katkı sağlaması iyi bir eğitim alması ve sürekli kendini geliştirmesi sonucunu destekler niteliktedir.

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

Konaklama ile ilgili yaşanılan sorunlar, konaklama yapılan otellerin merkeze uzak olması misafirlerin otele döndükten sonra akşam şehir merkezine yürüyüş yapamadıklarını, genellikle gündüzünü gördükleri şehirlerin akşamını da görmek istemeleri bu sebeple de ister istemez problem yaşadıklarını ve bu problemi de ilk rehbere yansıttıklarını dile getirmişlerdir. Konaklama ile ilgili yaşanılan en büyük sorunlardan birisinin ise otellerin vaat edilen nitelikte olup olmamasıyla ilgili olduğudur. Konaklama yapılan otellerin eski ve yıpranmış olması ve vaat edilen otelin yıldızı ile Türkiye'de 4-5 yıldızlı otellere göre kıyaslanamayacağı kadar kötü, olmasıdır. Seyahat acenteleri turun satışını gerçekleştirmek için çoğu zaman turlarda oteller ile ilgili gerçeği yansıtmayan içerik paylaştıklarını rehberlerin yaşadıkları sorunlar içinde görünmektedir. Bunun sebebini turun maliyetli olmaması için olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Maliyet sebebiyle otellerin oldukça şehir merkezine uzak olması, otel yıldızlarının da düşük olması ve bu sebeple personellerinin de yeterli seviyede profesyonel olmaması ve otellerin de yıpranmış ve eski olması rehberlerin turistlerle oldukça fazla sorun yaşamasına sebep olmaktadır. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Polat,2001; Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Akbulut, 2006; Yazıcıoğlu, vd., 2008; Güzel, vd., 2014; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş,2018; Kılıçhan, 2019; Yıldırım ve Balıkoğlu,2019).

Ulaşım ile ilgili yaşanılan sorunlar, ulaşımda kullanılan araçların Türkiye'de olduğu gibi turizmde belli kıstas aralığının olmamasından dolayı, otobüslerin alışılmışa göre oldukça vasat olması ve otobüslerin genelde sıcak yaz günlerinde klimasındaki sorunlar konusunda yaşanan sıkıntılarla ilgili çok sayıda cevap verilmiştir. Gidilen destinasyonlara göre değişim gösterse de ulaşımda gecikme ve aksamalar bu gecikme ve aksamaların çok azı diğer (trafik vb.) nedenlerden olduğunu ve şoförlerin profesyonel olarak bu işi yaptıklarının farkında olmayıp işe uygun kıyafetle gelmemeleri gibi sorunları da eklemişlerdir. En çok karşılaşılan sorunlardan birisi de şoförlerin zaman ve saat kuralını gözetip tur esnasında, otele dönüşlerde rehberlere sıkıntı çıkardıkları, şoförlerin yasal çalışma saatine göre hareket edip süresi bitince otobüsü herhangi bir park yerine çekip hareket etmemesine bu sebeple sıkıntılar yaşadıklarına değinmişlerdir. Otobüs şoförlerinin yabancı dili olmaması ve yeterli profesyonellikte olmamasının da tur esnasında sorunlar yaşanmasına sebep olduğunu belirtmişlerdir. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Polat,2001; Batman, 2003; Akbulut, 2006; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Güzel, vd.,2014; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş,2018; Kılıçhan, 2019; Yıldırım ve Balıkoğlu,2019).

Restoranlar ile ilgili yaşanılan sorunlar, kıtalara ve ülkelere göre ayrı ayrı değerlendirilmesi gerekmekte olduğu anlaşılmıştır. Hindistan mutfağının aşırı baharatlı olması veya Asya mutfağının tamamen bizim kültürümüzden farklı olması sebebiyle çoğu misafirlerin gün içerisinde bir şey yemeden akşam otele aç döndüklerini dile getirmişlerdir. Restoranların turist kafilesine aynı anda hizmeti verememesi, tuvalet ve lavabolarda beklemelerin olması sebebiyle saat konusunda turdan zaman alması olarak değinilmiştir. Restoranların fazla müşteriyi kaldıramaması ve bu sebeple yeterince temizliğinde yapılamamış olması da dile getirilmiştir. Restoranlardaki hizmetlerin Türkiye'dekilerle kıyasla daha alt olduğu ilk kez yurtdışına çıkan misafirlerin bu konuda sıkıntı çektiklerini belirtmişlerdir. Menülerin helal olup olmaması ile ilgili oldukça fazla sorun yaşandığını da eklemişlerdir. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Polat, 2001; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Karacaoğlu ve Sert, 2018; Karakaş, 2018; Büyüktepe vd., 2019).

İletişimle ilgili yaşanılan sorunlar, en büyük sorun şoförlerle yaşanmakta olduğu sonucuna varılmıştır. Şoförlerin yabancı dil bilmemesi yerel rehbersiz çıkılan turlarda anlaşma konusunda oldukça fazla sorun yaşanmasına sebep olmaktadır. Bölgesel rehberlerin telaffuzları ile ilgili sorunların yaşanıldığı ve şoförlerle birlikte tura müdahil olmaya çalışıldığına da değinmişlerdir. Konaklanan otellerde personellerin profesyonel davranmaması sonucu iletişim sorunu yaşanmasına sebep olduğunu anlaşılmıştır. Turistlerin turdan hoşnutsuzluğunu gruba yansıtması sonucu sorunların yaşanıldığı da eklenilmiştir. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Akbulut, 2006; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Karakaş, 2018; Pelit ve Katırcıoğlu, 2018; Büyüktepe, vd., 2019).

Yaşanılan rahatsızlıklar ile ilgili sorunlar, turist rehberlerinin veya turist grubundan bir veya birkaç kişinin yaşadığı sağlık sorununun turun motivasyonunu düşürdüğünü, turun aksamasına yol açtığına değinilmiştir. Katılımcıların, baş ağrısı, mide bulanması gibi küçük durumlarda otobüste bir sağlıkçının olup olmadığını sorup ona göre hareket edildiği belirtmişlerdir. Bazen tura çıkmadan önce kullandıkları ilaçları yanlarında getiren turistlerin olmasının yanı sıra yanında bir ağrı kesici bile getirmeyenlerinde olduğunu söylemişlerdir. Gidilen destinasyona göre olası yaşanılan ciddi sağlık sorununda hastaneye gidilmesi halinde oldukça fazla prosedürle uğraşıldığını ve acenteyi temsilen bir kişinin ciddi durumlarda hastanın yanında olması gerektiğini eğer ki acenteyi temsilen kimse yoksa mecburen rehberin yanında olması gerektiğini ve böylelikle o an turun yapılmadığını söylemişlerdir. Ölüm gibi ciddi problemlerde ise öncelikle gidilen destinasyondaki büyükelçiliğe haber verildiği turun bir nevi aksadığı duruma göre iptal edildiği belirtilmiştir. Olası rehber rahatsızlığında ise, rehberlerin durumu gruba yansıtmamaya çalıştığı görülmüştür. Çok ciddi bir durum varsa acenteyi bilgilendirerek turu iptal ettiklerini bildirmişleridir.

Bölgesel rehberler ile ilgili yaşanılan sorunlar, Bölgesel rehberlerle ilgili olarak en büyük sorunun bilgi kirliliğine dayandığını yanlış bilgiler verdiklerine değinmişlerdir. Yine de bu ihtimali düşünerek tur önce gidilen bölge ile ilgili otobüste turistleri bilgilendirdikleri için bu sorunu çoğu yerde es geçmiş oldukları anlaşılmaktadır. Bölgesel rehberlerle telaffuz sorunu yaşadıklarını belirtmişler ayrıca

bölgesel rehberin sürekli tura müdahil olması ve gruba bir tur satışı yapmaya çalışmasına, bu sebeple acente tarafından rehbere baskı olan ekstra tur satışını bölgesel rehbere kaptırıyor olacak olması da bir sorun olarak değerlendirilmiştir.

Yönetilen turist grubu ile ilgili yaşanılan sorunlar, turist grubunda karşılaşılan en büyük sorunun boş zaman sonrası vaktinde toplanılmaması ve bu sebeple turun süresinin verimli kullanılmaması olduğuna değinmişlerdir. Turist grubu içerisinde bazen gidilen destinasyonu bildiğini iddia edip vaktinde geri toplanamayanların olması da turun motivasyon kaybı yaşamasına sebep olduğu anlaşılmıştır. Birkaç rehberin boş zaman sonra vaktinde gelmeyenleri beklemediği geç gelenlerin otele taksi tutup döndüğü bu durumun emsal teşkil ettiğinden dolayı geri kalan hiçbir yerde gecikmelerin yaşanmadığını söylemiştir. Çoğu turist telefonunu yurtdışında sadece fotoğraf ve video çekmek için kullandıkları için iletişim sıkıntısı ister istemez yaşanmakta ve boş zaman sonrası iletişime geçilemediğini de belirtmişlerdir. Gidilen bölgede çok fazla dağınıklık gösterilmesi sebebiyle de program süresinin aşılması ve tur programına uyulmadığı da belirtilmiştir. Özellikle Asya ve uzak doğu turlarında yeme içme ile ilgili konularda rehber bilgilendirmelerine dikkat etmemeleri ve bu sebep sonucunda rahatsızlanma olmasına dikkat çekmişlerdir. Gidilen destinasyona göre uygun kıyafet getirmeyen grupların varlığı ile de oldukça fazla sorun yaşanmakta olduğu anlaşılmıştır. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Polat, 2001; Batman, 2003; İlhan ve Soybalı, 2018; Karakaş, 2018; Yıldırım ve Balıkoğlu, 2019).

Acente ile ilgili yaşanılan sorunlar, acente ile ilgili en büyük sorunun tur programının aşırı şişirilmesi sonucu turistin memnuniyetsizliği sorunlarının yaşanmasına değinmişlerdir. Konaklama yapılacak yerin yıldız sayısından, tur içeriğine kadar oldukça fazla tur satışı için gerçekleşmeyecek programları satmış olmaları tur esnasında en çok rehbere yansıtılan sorun olduğu anlaşılmıştır. Tur esnasında ekstra tur satışı yapma konusunda rehbere baskı yapmaları bazı turlarda rehbere sadece ekstra tur satışı yapıp oradaki parayı kullan demeleri rehberlerin karşılaştığı sıkıntılar arasındadır. Hatta olabilecek herhangi bir sorunda da acentenin turla ilgilenilmemesine de değinmişlerdir. Bireysel olarak acentelerden ödeme alma konusunu da eklemişlerdir. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar

alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Polat,2001; Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Yarcan, 2007; Güzel, vd., 2014; İlhan ve Soybalı, 2018).

Müze ve ören yerleri ile ilgili yaşanılan sorunlar, müze ve ören yerleri ile ilgili olarak en büyük sorunların yeterli zamanı bulamamalarına değinilmiştir. Müzede geçirilen zaman sonucunda ise turun süresinden oldukça aldığını da sonucuna varılmıştır. Müze ve ören yerlerinin döviz etkisiyle pahalı olması sonucu her turistin farklı bir şey dile getirmesi ve bilgilendirici konularda rehberlerin dinlenilmemesini de eklemişlerdir. Çoğu müzede flaşlı fotoğraf çekmenin yasak olması bunu otobüs veya müze girişinde bilgilendirilmesine rağmen hala bu durumda rehberi mahcup eden turistlerin olduğuna değinilmiştir. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Polat, 2001; Batman, 2003; İlhan ve Soybalı, 2018 Karacaoğlu ve Sert, 2018).

Sosyal ilişkileri ile ilgili yaşanılan sorunlar, sosyal ilişkiler olarak en büyük sorunun en önemli gün ve gecelerde aileleri veya arkadaşlarıyla birlikte olamamaları olduklarını söylemişlerdir. Doğum günü, evlilik yıldönümü gibi bireyler için çok önemli günlerde bile bazen turlarda olunması o gününün öneminin yok olmasına sebep olduğu dile getirilmiştir. Uzun turların veya sürekli tur (backtoback) tarzı turlarda her türlü ikili ilişkilerde sorunlar yaşattıklarına değinmişlerdir. Araştırma bulgularını destekleyen benzer sonuçlar alanyazında yer alan çalışmalarda da görülmektedir (Polat, 2001; Güzel, vd., 2014; Albuz, 2018; Arslan ve Şimsek, 2018).

Tur paketleri ile ilgili yaşanılan sorunlar, yurtdışı turlarda Avrupa dışındaki kıtalarda daha fazla problemlerin olduğunu dile getirilmiştir. Bunun sebebinin gerek destinasyonun uzaklığı gerekse profesyonelliğin biraz daha az olmasının etkisi sonucu olabildiğini söylemişlerdir. Avrupa kıtası içinde de tur yapılan bölgeye göre sorunların maksimum veya minimum olduğu da görüldüğü dile getirilmiştir. Yaşanılan sorunun yine bölgeye, ülkeye veya kıtaya göre çözülmesi de farklı süre ve zaman aldığı dile getirilmiştir.

Yaşanan ek sorunlar, olarak hırsızlık olaylarının oldukça fazla olduğuna değinmişlerdir. Herhangi bir hırsızlık olayında turistin polise gitmesi ve tutanak imzalaması dil bilmiyorsa rehberin yanında olması ve bu sebeple turun icra edilememesine değinmişlerdir. Hırsızlık olayında eğer turist pasaportunu da

çaldırmışsa sorunun daha da büyüdüğü, bu durumda polis tutanağı sonra konsolosluğa bildirim yapılması olayının da ayrı bir soruna teşkil ettiğini söylenmiştir. Konsolosluğun tur süresi içinde randevu verip pasaportu çıkarması olayının tamamen bir mucize olduğunu da eklemişlerdir.

Araştırma sonuçlarından hareketle geliştirilen öneriler şu şekildedir;

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

olup olmadığını sorup ona göre hareket edebilir ve otobüs için belirli bir standart veya yıl belirtebilir.

- Acenteler tur programı öncesi restoranlar hakkında yerinde görerek bilgi almalı ve tur programını buna göre oluşturmalıdır. Restoranları büyüklüğü, menü çeşitliliği, personel ve helal ürün açısından da incelemelidir ve iletişime geçilerek grup ile ilgili bilgi verilebilir. Restoranların tur grubunun büyüklüğüne uygun kaliteli ürün ve hizmete sahip olması rehberlerin zamanı daha verimli kullanabilmeleri ve turu yönetimi açısından süreci kolaylaştırabilir.
- Acenteler otobüs kiraladığında şoförlerin de yabancı dil konusunda bilgi alabilir ve ona göre programa katkı sağlayabilir. Oteller de personellerinin profesyonel olanları seçilebilir.
- Tur öncesi olası kronik rahatsızlığı olan misafirler için tur programı yaklaştığında kullandıkları ilaçları unutmaması ve ek ilaç almaları konusunda bilgilendirme mesajı atabilir. Turlara çıkılmadan önce ihtiyaç halinde neler yapması ve ilk önce nereleri bilgilendirmesi gerektiği konusunda rehbere gidilecek bölge ile ilgili aranacak, ulaşılacak iletişime geçilecek yerlerin bilgilerini verebilirler. Bu sebeple en kısa sürede en verimli hizmeti almak amaçlanabilir. Uzak destinasyonlar için her ihtimale karşı acente temsilcisi bulundurulabilir.
- Bölgesel rehberlerin tura müdahil olmaması için onların yapması gereken asıl görev konusunda bilgi verilebilir ve sınırı çizilebilir.
- Yönetilen gruba tur öncesi gidilecek bölgenin haftalık olabileceği hava durumu bilgisi verilmeli ve turistin gidilecek bölgeye göre yanarına kıyafet almaları istenebilir. Ayrıca Türk mutfağından uzak destinasyonlar için turistlere acente bu durumu hatırlatma yaparak yanlarına atıştırmalık bir şeyler de alabileceğini söyleyebilir.
- Turist grubunun turlarda dağılmaması adına onlara tur programında yurtdışında karşılaşacakları zorlukların olması gerektiğini geciktirildiğinde turun beklemeyeceği geç gelen turistlerinin konaklama yerine taksi tutup döneceği bildirilmelidir. Sıkı kuralın muhtemel daha düzenli bir tur yapılmasına sebep olacaktır.

- Müze ve ören yerleri ziyareti öncesi turist grubuna detaylıca bilgiler verilebilir. Gerekirse acente bu durumda bir el broşürü hazırlayabilir.
- Acenteler rehberlerin önemli günleri hakkında maruzat edinebilir. Evli veya bekar olup olmamasına göre de tur programlarında rehberlik yapmasını sağlayabilir.
- Tur paketleri oluşturulurken yaşanılacak sorunları göz önüne alarak program hazırlanabilir. Sorunların fazla olduğu bölge veya kıtalara farklı bir prosedür anlayışıyla paket tur düzenlenebilir.
- Acenteler misafirlerini turlarda yaşanacak olumsuzluk, hırsızlık olayına göre detaylıca bir uyarı ve bilgilendirme paketi hazırlayabilir. Bu sebeple olası bir hırsızlık olayında turu da misafiri de oyalamayacak bir durum sonucu olabilir.
- Acenteler gidilen ülke ile Türkiye arasındaki saat farkını, sınır kapısı yoğunluğunu ve telefon hatlarının çekmemesi gibi iletişim problemlerine yönelik alternatif çözüm sunabilirler.
- Bulunan sonuçlar daha derinlemesine ayrı ayrı ele alınabilir.

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

KAYNAKÇA

Ababneh, A. (2017). "Tourist Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence From Jordan". *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, C: 18 S:2, ss. 200-217.

Acadenicinvest, How to Become Tour Guide, (Çevrimiçi), https://www.academicinvest.com/arts-careers/linguistics-careers/how-to-become-a tour-guide, 16 Nisan 2020.

ACS, (Çevrimiçi), https://www.acs.edu.au/info/default.aspx, 06.01.2020

Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Ahipaşaoğlu, S. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Ahipaşaoğlu, S. Arıkan, İ. (2003). *Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Ahipaşaoğlu, S. ve Arıkan, İ. (2005). *Seyahat Endüstrisi İşletmeleri*, Gazi Kitabevi, Ankara.

Akbulut, O. (2006). "Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Alıç, M., Örgütler, *Eğitim Yönetimi Dergisi, (*1995), C: 1 S: 1 ss.6-39.

Alani, F. Khan, F.R. (2017). "Need for Professionalism and Quality Service of the Tourist Guides in Oman", *International Journal of Tourism & Hospitality Reviews*, C: 4, S 1, ss. 20-29

Albuz, N. (2018). *Turist Rehberliğine Giriş*, Detay Yayıncılık, Ankara

Antalya Rehberler Odası, (Çevrimiçi), http://www.aro.org.tr/rehberin-rehberi-detay.asp?id=45, 13 Nisan 2020.

Ap, J. Wong, F. K. (1999). "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems", *Tourism Management* C: 22, ss. 551-563.

Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım*. Detay Yayıncılık, Ankara.

Ayaz, N. (2019). "Work Stress And Coping With Work Stress: A Study On Tourist Guides" İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.

Batman, O. (2003)." Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma", *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 115-132.

Bayram, E. G. (2017). "Motivasyonun Demografik ve Mesleki Özelliklere Göre Farklılaşması: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Journal of Yasar University,* C:12, S: 48, ss.257-271.

Bilgimöz, S. (2019). "Rekreasyonel Turizm Faaliyetlerinde Turist Rehberliği Hizmetlerine İlişkin Bir Degerlendirme: Paket Tur Örneği" Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Britain Best Guides, (Çevrimiçi), https://britainsbestguides.org/regional-associations/, 14 Nisan 2020.

Büyükişler, D. Güzel, F.Ö. (2014). "Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme". Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. C: 19 S:1, ss.128-138.

Büyüktepe H.S., Gökdemir, S. & Korkmaz, H. (2019). "Turist Rehberlerinin Sorunları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Çanakkale Örneği", *Journal of Travel and Tourism Research,* 14, 94-117.

Can, H. (2006). "Seyahat Acentelerinde Paket Tur Satışları ve Sonrasında Tüketici Şikâyetlerine Yönelik Bir Araştırma" Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Ceylan, U. ve Güven, Ö.Z. (2017). "Yerli Turistlerin Satın Aldıkları Yurtdışı (Outgoing) Paket Turları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma", *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 2 (2), 515-532.

China Highlights, Tour Guides in China, (Çevrimiçi), https://www.chinahighlights.com/travelguide/guidebook/guide.htm, 16 Nisan 2020.

Cohen, E. (1985). "The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role", *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.

Creswell J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches,(4. Edition),* Sage Publications, Inc.,California.

Çeşmeci, N. (2004)." Türkiye'de Paket Turların Yönetiminde Turist Rehberlerinin Fonksiyonu: Yönetsel Rollerin Tespiti, Sorunları ve Çözüm Önerileri", Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Çımat, A. ve Bahar, O. (2003). "Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi,* S: 6, ss. 1-18.

Çimrin, H. (1995). Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si. Antalya: Akdeniz Kitabevi

Çolakoğlu, O. Epik, E. ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Efendi, M. (2018). "Yerli Turistlerin Paket Turlarda Yapmış Oldukları Etik Dışı Davranışların Belirlenmesi ve Bu Davranışlara Yönelik Etik Kodlar", Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Eker, N. (2015). "Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla Turizm Rehberliği Eğitim Müfredatlarının Uygulama Yeterliliği", Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Eker, N. ve Zengin, B. (2016). "Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama", *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi,* C: 5, S: 4, ss.65-74.

Erol, G. (2020). "Türk Turistlerin Profili: Yurtdışını Ziyaret Eden Türk Vatandaşlara Yönelik Bir Araştırma", *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2) , 837-855.

EMITT, (Çevrimiçi), http://emittistanbul.com/Articles/turkish-outbound-travel-market-makes-gains, 27 Mayıs 2020.

European Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi), https://www.feg-touristguides.com/, 10 Nisan 2020.

Europen Commision, (Çevrimiçi),https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2013/EN/1-2013-512-EN-F1-1.Pdf, 26 Nisan 2020.

FEG, About the European Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi),https://www.feg-touristguides.com/about.php, 23 Nisan 2020.

Gholipour, H.F. Tajaddini, R. ve Al-mulali, U. (2014). "Does personal freedom influence outbound tourism?", *Tourism Management,* C: 41, ss.19-25.

Gibbs, G. (2009). *Analysing Qualitative:Data, (1. Edition),* Sage Publications, Inc., London.

Gorenak, M. Gorenak, I. (2012). "Challenges in Education of Tour Guides and Tour Managers",*University of Maribor Faculty of Logistics* C:56, S:2, ss289.

Güven, Ö. Z. (2018). "Paket Tur Kapsamında Sunulan Hizmetlerin Kalitesinin Davranışsal Niyet Üzerine Etkileri: Yurt Dışı Paket Tur Satın Alan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma", *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 657-674.

Güzel, Ö. Türker, A. & Şahin, İ. (2014). "Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.

Güzel, Ö.F. Köroğlu, Ö. (2015). "Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi ile Belirlenmesi", *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C: 16, S: 1, ss.155-174.

Güzel, Ö.F. Köroğlu, Ö. (2019). *Turist Rehberliğinde Uzmanlaşma*, Nobel Yayıncılık, Ankara

Hacıoğlu, N. (2005). *Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü*, Vipaş, Bursa.

Thwaites, H. R. ve Smith, B. (2001). "Investigating the roles of the indigenous Tourist guide", *The Journal of Tourism Studies*, C: 12, S: 2, ss.32-39.

Hyde, K.F. ve Lawson, R. (2003). "The Nature of Independent Travel", *Journal of Travel Research*, C:42, S: 1, ss. 13-23.

İlhan, Y. ve Soybalı, H.H .(2018). "Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma", *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23.

Institute of Tourist Guide, (Çevrimiçi), https://www.itg.org.uk/about/how-to-become-a-tourist-guide/, 14 Nisan 2020.

Itallian Concierge, Do You Need Itallian Tour Guides, (Çevrimiçi), https://italianconcierge.com/blog/entry/licensed-italian-tour-guides, 15 Nisan 2020.

İçöz, O. (2003). *Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi,* Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara.

İstanbul Rehberler Odası, (Çevrimiçi), https://iro.org.tr/tr/53-page-rehberligin-tarihcesi.aspx, 13 Nisan 2020.

Kandampully, J. (2000). "The impact of demand fluctuation on the quality of service: A tourism industry example", *Managing Service Quality, MCB University Press,* C: 10, S: 1, ss. 14.

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.

Karakaş, B. (2018). "Turist Rehberlerinin Mesleki sorunları ve Çözüm Önerileri İstanbul Örneği", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

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

Karamustafa, K. & Erbaş, E. (2011). Satın Alma Karar Sürecinde Algılanan Risk: Paket Turlara Yönelik Bir Araştırma. Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi, 3(1), 103-144.

Kervankıran, İ. Bağmancı, M.F. (2019). Türkiye'nin Dış Pasif Turizmi: Değişen Turizm Hareketliliği ve Turist Profili, *20. Ulusal Turizm Kongresi*, Eskişehir, ss. 580-586

Kılıçhan, B. (2019). "Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri", Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Korkmaz, U. (2019). "Turist Rehberliği Uygulama Gezileri üzerine Karşılaştırmalı bir Araştırma" Ege Üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Kozak, M. (2008). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar,* Detay Yayınları, Ankara.

Köroğlu Ö. (2013). "Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rolleri Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:16, ss. 91-112.

Köroğlu, Ö. ve Demirbulat, Ö.G. (2017). *Turist Rehberliği Araştırmaları,* Detay Yayıncılık, Ankara.

Lickorish, S. ve Jenkins, C. (2000). *An Introduction to Tourism,* Butterworth-Heinemann, Oxford.

Lo, A. ve Lam, T. (2004). "Long-haul and Short-haul Outbound All-inclusive Package Tours". Asia pacific journal of tourism research, 2004, v. 9, no. 2, ss. 161-176.

Mak, A. H., Wong, K. K., & Chang, R. C. (2011). "Critical Issues Affecting The Service Quality and Professionalism of The Tour Guides in Hong Kong and Macau". *Tourism Management,* 32(6), 1442-1452.

Merriam, S.B. ve Elizabeth, J.T. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. (4. Edition), Jossey-Bass, San Francisco.

Mesleki Yeterlilik Kurumu, Profesyonel Turist Rehberi Ulusal Meslek Standardı, (Çevrimiçi), file:///C:/Users/ferdi/Downloads/10UMS00765%20Rev%2000%20Profesyonel%20Turist%20Rehberi.pdf, 10 Nisan 2020.

Mevzuat, Turist Rehberliği Meslek Kanunu, (Çevrimiçi), https://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.17151&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=Turist%20Rehberli%C4%9Fi%20Meslek%20Y%C3%B6netmeli%C4%9Fi, 21 Nisan 2020.

Mısırlı İ. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Miles, M, B. Huberman, A. M. & Saldana Johnny (2014). *Qualitative data analysis: An expanded Sourcebook*. (4. Edition). Sage Publications, Inc.California

Millî Eğitim Bakanlığı, Ankara, 2013, *(Çevrimiçi) Konaklama ve Seyahat Hizmetleri turizm ve Rehberlik*, http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf, 18 Nisan 2020.

Mok, C. Armstrong, R.W. (1995). "Leisure Travel Destination Choice Criteria of Hong KongResidents", Journal of Travel & Tourism Marketing, C: 4, S:1.

Neuman, L.W. (2000). Social Research Methods:Qualitative and Quantitative Approaches, (4.Edition), Allyn and Bacon, Boston.

Ng, S. I., Lee, J. A. & Soutar, G. N. (2007). "Tourists' Intention to Visit a Country: The Impact of Cultural Distance", *Tourism Management*, 28/6, 1497–1506.

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, Tanımlar, (Çevrimiçi), https://www.osym.gov.tr/TR,1371/tanimlar.html, 17 Nisan 2020.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2. Edition). Sage Publications, Inc., London.

Pelit, E. & Katırcıoğlu, E. (2018). "Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme", *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 74-94.

Polat, T. (2001). "Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Resmî Gazete, Turist Rehberliği Meslek Kanunu, (Çevrimiçi),https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm, 24 Nisan 2020.

Resmî Gazete, Turist Rehberliği Meslek Kanunu, (Çevrimiçi), https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm, 18 Nisan 2020.

Resmî Gazete, Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, (Çevrimiçi), https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm, 17 Nisan 2020.

Resmî Gazete, Turist Rehberliği Yönetmeliği, (Çevrimiçi), https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm, 10 Nisan 2020.

Sadıç, C. Temel Paket Tur Oluşturma Planlama ve Maliyetlendirme, İstanbul, 2017, (Çevrimiçi), https://www.tursab.org.tr/dosya/15939/01-tursab-16-mart_15939_4151241.PDF, 25 Nisan 2020.

Sheldon, P.J. Mak J. (1987). "The Demand For Package Tours: a mode Choice Model". *Journal of Travel Research*, C: 25, S:3, ss.13-17.

Solmaz, S. A. Erdoğan, Ç. & Sönmez, Ö. A. (2014). "Sosyal Dışlanma ve Turizm İlişkisi: Türkiye'de Pasif Dış Turizm Bağlamında Bir İnceleme", *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1/2, 95-107.

Şenel, G. (2011). "Stres Faktörlerinin İş Motivasyonuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Şengel,T. (2017). "Seyahat Acentelerince Düzenlenen Paket Turların Hazırlanması Pazarlanmasında Süreç ve Koordinasyon Yönetimi: İstanbul Örneği", İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Syratt, G.,ve Archer, J. (2003). *Manual of Travel Agency Practice*. 3. Baskı. Oxford: Heinemann.

Tanrısever, C. Bektaş, İ. ve Koç, D.E. (2019). "Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi", *Turist Rehberliği Dergis*i, C: 2, S: 1, ss 47.

Temizkan, S. P. Temizkan, R. ve Tokay, S. (2013). "Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks", *14. Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı*, ss. 474-486 Kayseri.

Tetik, N. (2006). "Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Tsaur, S. H. Lin, & W. R. (2014)." Hassles of Tour Leaders". *Tourism Management*, C:45, ss.28-38.

Tichk, Tur Rehberi Sürekli Mesleki Eğitim (Çevrimiçi), http://www.tichk.org/public/website/b5/index.html, 16 Nisan 2020.

Tosun, C. Temizkan, R. (2004). Türkiye'nin Dış Tanıtım ve ülke imajında Turist Rehberlerinin Rolü, *1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongres*i, Balıkesir ss. 353-355.

Turist Rehberleri Birliği, Üye Odalar, (Çevrimiçi), http://www.tureb.org.tr/tr/Oda, 23 Nisan 2020.

Turist Rehberleri Birliği, İstatistik, (Çevrimiçi), http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/, 10 Haziran 2021

Turizm İstatistikleri, (Çevrimiçi), http://www.alomaliye.com/2020/01/31/2019-iv-ceyrek-turizm-istatistikleri/, 23 Mayıs 2020.

Türkiye İstatistik Kurumu, Çevrimiçi), http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist, 20 Mayıs 2020.

Turizm Günlüğü, (Çevrimiçi), https://www.turizmgunlugu.com/2020/01/20/dunya-turizmi-2019-rakamlari/, 23 Mayıs 2020.

UNWTO, (Çevrimiçi), https://www.unwto.org/Statistics-FAQ, 27 Mayıs 2020.

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

World Federatin of Tourist Guidence Association, Greek Educational System, (Çevrimiçi), http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide/greek-educational-system, 15 Nisan 2020.

World Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi), http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide, 5 Nisan 2020.

WORLD Federation of Tourist Guidence Associations, Brochure,(Çevrimiçi), http://www.wftga.org/node/1130, 23 Nisan 2020.

Yarcan, Ş. (2007). "Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, C:18, S:1, ss.35-36.

Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği, (2010), (Çevrimiçi), http://mevzuat.meb.gov.tr/dosyalar/936.pdf, 6 Nisan 2020.

Yenipınar, U. Bak, E. Çapar, G. (2014). "Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi", *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergis*i C: 11, S: 2, ss.92.

Yenipınar, U. Zorkirişçi, A. (2013). "Türkiye'de ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi", *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 10, S: 13, ss.128.

Yetgin, D. ve Yolal, M. (2018). *Turist Rehberliği,* Detay Yayıncılık, Ankara ss. 137-160.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, (10.Baskı), Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Yüksek Öğretim Kurumu, Turist Rehberliği Programı (Fakülte) Bulunan Tüm Üniversiteler, https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-bolum.php?b=11007, 18 Nisan 2020.

Yüksek Öğretim Kurumu, Turist Rehberliği Programı Bulunan Tüm Üniversiteler, https://yokatlas.yok.gov.tr/onlisans-program.php?b=39025, 17 Nisan 2020.

Zhang, H.Q. Mao, I. Chow, I. (2004). "Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitor in Hong Kong", *Tourism state of Art S:*2, ss.81-91

OECD (Çevrimiçi), https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=1965, 13 Temmuz 2020

Tilastokestus (Çevrimiçi), https://www.stat.fi/meta/kas/ulkommatkailu_en.html#:~:text=Outbound%20tourism%20comprises%20the%20activities,leisure%2C%20business%20and%20other%20purposes., 13 Temmuz 2020.

2873 sayılı Milli Parklar Kanunu, (1983), (Çevrimiçi), https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2873.pdf, 5 Nisan 2020.

EKLER LİSTESİ

EK-1 Araştırmada Kullanılan Görüşme Formu

GÖRÜŞME SORULARI

Tarih & Saat: ……-…….-……/….**:** …

Görüşme Süresi: …….....

Katılımcılarla İlgili Demografik Sorular

1. Yasınız: ……

2. Cinsiyetiniz: ……

3. Medeni Durumunuz: ……

4. Rehberlik Eğitimi Aldığınız Kurum: ……

5. Kaç Yıldır Rehberlik Yapmaktasınız: ……

6. Genelde Tura Çıktığınız Grupların Büyüklüğü: ……

7. Rehberlik Asıl/ Ek İş: ……

8. Uzmanlık Alanınız (İnanç, Gastronomi vb.): ……

9 Ruhsatname Yabancı Diliniz: ……

10. Yurtdışı Rehberliği Tavsiye Eder misiniz: ……

GÖRÜŞME SORULARI

1.Yurtdışı Paket Turlarda Konaklama İle İlgili Yaşadığınız Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

2.Yurtdışı Paket Turlarda Ulaşımla İlgili Yaşadığınız Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

3.Yurtdışı Paket Turlarda Restoran İle İlgili Yaşadığınız Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

4.Yurtdışı Paket Turlarda Yaşanılan İletişim Sorunları Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

5.Yurtdışı Paket Turlarda Yaşanılan Rahatsızlıklar İle İlgili Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

6.Yurtdışı Paket Turlarda Alınan Bölge Rehberleri İle Yaşanılan Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

7. Yurtdışı Paket Turlarda Yönetilen Grupla Karşılaşılan Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

8. Yurtdışı Paket Turlarda Acente İle Karşılaşılan Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

9. Yurtdışı Paket Turlarda Müze ve Ören Yerlerinde Karşılaşılan Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

10. Yurtdışı Paket Turlarda Uzun Süreli Seyahatlerin Sosyal İlişkileri Etkileme Biçimi İle Karşılaşılan Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

11. Yurtdışı Paket Turlarda Tur Paketi İle Karşılaşılan Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

12. Yurtdışı Paket Turlarda Yukarıdakilerden Bağımsız Ekleyecek Yaşanılan Sorunlar Nelerdir? Detaylı Bir Şekilde Anlatabilir Misiniz?

EK-2 Gönüllü Katılım Formu

GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Bu çalışma, "Profesyonel Turist Rehberlerinin Yurtdışı Turlarında Yaşadıkları Sorunlar" başlıklı bir tez çalışması olup turist rehberlerinin yurtdışı turlarda yaşadıkları sorunları belirleme amacını taşımaktadır. Çalışma, Doç. Dr. Duran CANKÜL ve Ferdi Tayfur GÜZELOĞLU tarafından yürütülmekte olup sonuçları ile turizm rehberliği alanına ışık tutulacaktır.

- Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- Çalışmanın amacı doğrultusunda, online olarak görüşme 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.
- İstemeniz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır.
- Sizden toplanan veriler 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 ayrılabileceksiniz. 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 Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği bölümünden Ferdi Tayfur Güzeloğlu'na yöneltebilirsiniz.

Araştırmacı Adı: Ferdi Tayfur Güzeloğlu
Adres :Turizm

Fakültesi

Cep Tel : 5533526052

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

(Online olarak görüşmeler başlamadan önce online görüşme ile ilgili süreçte belirtilmiştir.)

- Onaylıyorum ☐
- Onaylamıyorum ☐

EK-3 Örnek Rehberli Yurtdışı Tur Programı

Rehberli Yurtdışı Tur Programı

1.Gün Tur Güzergahı

Milano İstanbul

KLASİK İTALYA TURU

"MİLANO (1) – VENEDİK (1) – FLORANSA (2) – ROMA (3) "

Pegasus Hava Yolları Tarifeli Seferi ile

7 Gece 8 Gün

İSTANBUL – MİLANO

Sabiha Gökçen Havalimanı Dış Hatlar gidiş terminali Pegasus Hava Yolları kontuarı önünde siz değerli misafirlerimiz ile saat 08.00'da buluşma. Bagaj ve bilet işlemlerinin ardından Pegasus Hava Yolları PC 1211 sayılı tarifeli seferi ile saat 10:40'ta Bergamo'ya uçuş. Yerel saat ile 11.35'te varış. Varışımızı takiben havalimanında bizleri bekleyen özel otobüsümüz ile panoramik şehir turu için hareket. Turumuzda tamamlanması yaklaşık 500 yılı alan İtalya'nın en büyük 2. Kilisesi olan Milano Duomo'su, Fortezza kalesi, dünyanın en ünlü moda mağazalarına ev sahipliği yapan Vittorio Emmanuele Galerisi görülecek yerler arasındadır. Tur sonrası otelinize transfer. Geceleme otelinizde.

2.Gün Tur Güzergahı

Venedik-Milano

MİLANO – VENEDİK

Sabah kahvaltısının ardından Venedik'e hareket ediyoruz. Güzergâh üzerinde rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği Verona turuna katılma imkânı (35€). Turumuzda tarihteki en büyük aşk hikayesine konu olmuş Romeo & Julietin evi, Verona Arena'sı, değişik mimarisiye Scaligero Köprüsü ve Verona Katedrali görülecek yerler arasındadır. Verona turumuzun ardından Venedik'e hareket. Tronchetto meydanına varışın ardından kısa vapur yolculuğu ile San Marco Meydanı'na varış ve panoramik şehir turu. Şehir turumuzda ünlü San Marco Meydanı ve Kilisesi, mahkumların ceza evine girmeden önce son bir kez Venedik'e baktığı Son Nefes Köprüsü, Büyük Kanal ve üzerinde bulunan Rialto Köprüsü,

Dükler Sarayı, Çan ve Saat Kulesi ve Giorgio Maggiore Kilisesi görülecek yerler arasındadır. Şehir turumuzun ardından rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği Venedik`in sembolü olan Gondol turu (25 Euro). Tur sonrası otelinize transfer. Geceleme otelinizde.

3.Gün Tur Güzergahı

Floransa-Venedik

VENEDİK- FLORANSA

Sabah kahvaltısının ardından Floransa'ya hareket ediyoruz. Güzergâh üzerinde rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği Bologna (25€) turuna katılma imkânı. Bologna şehir turumuzda Bologna'nın merkezi olarak kabul edilen Piazza Maggiore(Büyük Meydan), Meydanın hemen arkasında bulunan Neptün Çeşmesi,Eski Borsa Binası, Avrupanın ilk üniversite binası, Quadrilatero (eski pazar), Bologna'nın simgeleri haline gelen Garisenda ve asinelli kuleleri görülecek yerler arasındadır. Turumuz sonrası Floransa'ya hareket. Varışı takiben panoramik Floransa şehir turu. Turumuzda Floransa'yı ikiye ayıran Arno Nehri, kuyumcularıyla ünlü Ponte Vecchio köprüsü, Medici Aile'sinin Floransa'ya hüküm sürdüğü Palazzo Vecchio, Rönesans'ın baş yapıtlarından olan Herkül ve Davut heykellerine ev sahipliği yapan Piazza Della Signoria, İtalya'nın en yüksek 3. Kubbesine sahip olan Santa Maria del Fiore Duomo'su ve kapısıyla ünlü Vaftizhane görülecek yerler arasındadır.Tur bitiminde Montecatini`deki otelinize transfer. Geceleme otelinizde.

4.Gün Tur Güzergahı

Floransa

FLORANSA

Sabah kahvaltısının ardından serbest zaman. Arzu eden misafirlerimiz rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği Toscana (90€) turuna katılabilirler. Turumuzun ilk durağı olan Pisa'da İtalya'nın simgesi haline gelen eğik Pisa Kulesi ve hemen yanında bulunan Miracoli Meydanı görüldükten sonra San Gimignano'ya yola çıkıyoruz. Kendinizi Orta Çağ'da hissedecek olduğunuz San Gimignano'da,12. ve 13. yüzyıllarda rakip soylu aileler tarafından inşa edilen 13 kuleyi ve Cisterno Meydanı'nı göreceğiz. Turumuz sonrası Siena'ya hareket ediyoruz. Mahalle kültürünün baskın bir şekilde görüldüğü Siena'da toplamda 17 mahalle

bulunmaktadır. Mahallelerin katılımıyla gerçekleştirilen Palio at yarışlarının yapıldığı Campo Meydanı, yapımı yarım kalan Siena Duomo'su ve şehrin dar sokakları Siena şehir turumuzda görülecek yerler arasındadır.Tur sonrası otelimize transfer. Geceleme otelimizde.

5.Gün Tur Güzergahı

Roma-Floransa

FLORANSA – ROMA

Sabah kahvaltısının ardından Roma'ya hareket ediyoruz. Güzergâh üzerinde rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği Orvieto turun katılma imkânı (25€). İtalya'nın sanat ve genel tarihinde önemli bir yer edinen ve olağanüstü doğal güzelliklere sahip olan Orvieto'da antik kent merkezinin ve Orvieto Duomo'sunun görülmesinin ardından Roma'ya hareket. Varışı takiben panoramik Roma şehir turu. Şehir turumuzda Hristiyanlığın merkezi olarak kabul edilen San Pietro Meydanı ve Bazilikası, Cem Sultan'ın hapsedildiği Castel Sant'Angelo, Mussoli'nin halka seslenmiş olduğu Venedik Meydanı ve II. Vittorio Emmauele anıtı, Gladyatör savaşlarına ev sahipliği yapan Kolezyum, Tatlı Hayat filmiyle ünlenen Aşıklar Çeşmesi, 135 basamaktan oluşan İspanyol merdivenleri ve batık gemi çeşmesini bulunduran İspanyol merdivenleri görülecek yerler arasındadır. Tur sonrası otelinize transfer. Geceleme otelinizde.

6.Gün Tur Güzergahı

Roma

ROMA

Sabah kahvaltısının ardından serbest zaman. Arzu eden misafirlerimiz rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği Outlet ve Göller Bölgesi turuna (45 €) katılabilirler. Turumuzun ilk durağı olan Castel Gandolfo'da Papa'nın yazlık sarayı, Dünya'nın ilk posta kutusu ve muhteşem manzarasıyla Albano Gölü'nü göreceğiz. Bir sonraki durağımız olan Nemi Köyü'ne varışımızın ardından köy içerisinde keyifli bir yürüyüş yapacağız. Yürüyüşün ardından Nemi Köyü'nün ünlü dağ çilekli turtasını tatmak ve alışveriş için kısa bir serbest zaman. İtalya'nın en ünlü Outlet'i olan Castel Romano Outlet'e varışımızın ardından serbest zaman. Tur sonrası otelimize veya tercihen kent merkezine transfer. Akşam rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği

Roma Gece Turu (25€) veya Yemekli Gece Turu (55€) ’na katılma imkânı. Tur sonrası otelinize transfer. Geceleme otelinizde.

7.Gün Tur Güzergahı

Roma

ROMA

Sabah kahvaltısının ardından serbest zaman. Arzu eden misafirlerimiz rehberimizin ekstra olarak düzenleyeceği Napoli & Pompei (85€) turuna katılabilirler. Turumuzun ilk durağı olan Pompei şehri M.S 79 yılında Vezüv Yanardağı’nın patlaması sonucunda 18. Yüz yıla kadar 7 metre toprağın altında kalmıştır. Bu tarihte yapılan kazılar sonrası ortaya çıkan evleri, sarayları ve taşlaşmış insanları görme fırsatı bulacağız. Pompei açık hava müzesi ziyareti sonrası Napoli’ye yola çıkıyoruz. Varışı takiben panoramik Napoli şehir turu. Şehir turumuzda Napoli’nin merkez meydanı olan Plebiscito Meydanı, 17. Yüzyılda yapılmış Kraliyet Sarayı, Castel Nuovo (Yeni Kale), Roma’da bulunan San Pietro Meydan’ından ve Pantheon’dan esilenerek yapılan San Francesco di Paola Bazilikası, mağazaların bulunduğu I. Umberto Galerisi, 1737 yılında inşa edilen ve UNESCO dünya kültür mirası listesinden bulunan San Carlo Tiyatrosu ve Napoli Limanı görülecek yerler arasındadır. Tur sonrası otelinize transfer. Geceleme otelinizde.

8.Gün Tur Güzergahı

Roma-İstanbul

ROMA- İSTANBUL

Sabah kahvaltısının ardından uçak saatine bağlı olarak Roma Havalimanı’na transfer. Bagaj ve check-in işlemlerinin tamamlanmasının ardından Pegasus Hava Yollarının PC 1224 sayılı tarifeli seferi ile saat 12.25’te İstanbul'a hareket. Yerel saat ile 16.55’te İstanbul'a varış ve turumuzun sonu.

Önemli Bilgiler

Not: Çocuk kategorisi 2-12 yaşları arasıdır. Tur sirküsü yayımlandığı 25.04.2021 tarihinde geçerlidir. Aynı tura ait, daha sonraki bir tarihte yayımlanacak tur sirküsü bir öncekini geçersiz kılar. Zorunlu ek hizmetler fiyata dahildir.

Diğer Tur Bilgileri

“MİLANO (1) – VENEDİK (1) – FLORANSA (2) – ROMA (3) “

Otel Bilgileri:

3 ve 4* Oteller

Milano- (merkeze 10 – 15 km)

Venedik- (Vicenza, Mestre, Treviso, Padova, Lido de Jesolo bölgeleri)

Floransa - (Montecatini)

Roma - (Merkeze 10 – 15 km mesafe)

Ekstra tur Avantajları:

• Ekstra turların hepsinin alınması halinde %10'luk indirim olacaktır.

• 0 – 7 Yaş arası ücretsiz

• 8 – 17 Yaş arası %50 indirim

• 18 – 25 yaş arası üniversite öğrencilerine öğrenci kimliğini göstermek kaydıyla %30 indirim

• Gazi vatandaşlarımız kartlarını göstermek kaydıyla ücretsiz

• Tur esnasında kredi kartı ile ödeme imkânı.

Kaynak: https://www.jollytur.com/italya-turlari