**Türk Turizm Araştırmaları Dergisi**
2020, 4(3): 2071-2086.
DOI: 10.26677/TR1010.2020.467
ISSN: 2587–0890 Dergi web sayfası: https://www.tutad.org

ARAŞTIRMA MAKALESİ

# Türkiye'deki Turist Rehberlerinin Tur Denetimlerine Yönelik Algıları

Dr. Sinan GÖKDEMİR, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Çanakkale, e-posta: sinan.gokdemir@yahoo.com
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9360-086X

**Öz**

Denetleme kavramı çok eski tarihlere dayanmaktadır ancak tur ve turist rehberliği denetimi konusunda günümüzde yapılmış teorik ya da bilimsel bir çalışma yok denecek kadar azdır. Turist rehberlerinin bu konudaki algıları, denetimden memnuniyetleri ya da mağduriyetleri konusunda yapılmış çalışma yoktur. Turist rehberlerinin yapılan tur ve turist rehberi denetimine yönelik algılarının ve yapılan denetimlerde turist rehberlerinin bir mağduriyet yaşayıp yaşamadıklarının ortaya konulması amaç edilen araştırmanın, rehberlere ve rehberlerin uygulamadaki ortakları olan seyahat acentalarını ve ilgili diğer bütün paydaşları bilgilendirme anlamında önem arz ettiği düşünülmektedir. Araştırmanın örneklemini 158 turist rehberi oluşturmaktadır ve bu rehberlerin anketlere verdikleri yanıtlar sosyal bilimler alanı için geliştirilen istatistik veri çözümleme programı ile analiz edilmiştir. Sonuç olarak, turist rehberlerinin, yapılan denetimlerde denetmenlerin kendilerine davranışlarından memnun oldukları ve yapılan denetimlerde mağduriyet yaşamadıkları tespit edilmiştir. Yine denetimler ve denetmenler sayesinde mesleğe güven duydukları aynı zamanda da bu denetimler sayesinde denetimlerin işleyişi ile ilgili bilgi edindikleri elde edilen sonuçlar arasındadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turist Rehberi, Seyahat Acentası, Denetim, Rehber Denetimi, Tur Denetimi.
**Makale Gönderme Tarihi:** 08.03.2020
**Makale Kabul Tarihi:** 02.07.2020

**Önerilen Atıf:**
Gökdemir, S. (2020). Türkiye'deki Turist Rehberlerinin Tur Denetimlerine Yönelik Algıları, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2071-2086.
© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

**Journal of Turkish Tourism Research**
2020, 4(3): 2071-2086.
DOI: 10.26677/TR1010.2020.467
ISSN: 2587–0890 Journal Homepage: https://www.tutad.org

RESEARCH PAPER

# The Tour Inspection Perceptions of Tourist Guides in Turkey

Dr. Sinan GÖKDEMİR, Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Çanakkale, e-mail: sinan.gokdemir@yahoo.com
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9360-086X

**Abstract**

The concept of inspection is based on very ancient dates. However, there is almost no theoretical or scientific study on tour and tourist guidance inspection. There is no study on perceptions, satisfaction or victimization of tourist guides on this issue. This research was carried out to determine the perceptions of tourist guides about tour and tourist guide inspection and whether tourist guides experienced victimization during inspections. This study is considered to be important for informing both the guides and the tourism stakeholders, especially the travel agencies, who are the main employers of tourist guides. The sample of the study consists of 158 tourist guides and their responses to the questionnaires were analyzed with the statistical data analysis program developed for social sciences. As a result, it has been determined that tourist guides are satisfied with the behavior of the inspectors during the inspections and that they did not suffer from the inspections. They trust the profession because of the inspections and inspectors. At the same time, because of inspections and inspectors, tourist guides have gained information about the inspection during the inspections.

**Keywords**: Tourist Guide, Travel Agency, Inspection, Guide Inspection, Tour Inspection.
**Received:** 08.03.2020
**Accepted:** 02.07.2020

**Suggested Citation:**
Gökdemir, S. (2020). The Tour Inspection Perceptions of Tourist Guides in Turkey, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 2071-2086.
© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

## GİRİŞ

Turistlere aktarılan bilgiler ile ülke hakkındaki ilk izlenimin oluşturulmasına katkı sağlayan turist rehberliği mesleği, sadık turist profili oluşturmada da önemli bir yere sahiptir (Bowie ve Chang, 2005; Koçak ve Kabakulak, 2018). Bir ülkenin dünya turizm pastasından yeterli pay alabilmesi için turistik ürün yelpazesini ve kalitesini geliştirmesi gerektiği ortadadır. Eğitim seviyesi yüksek bireyler tarafından icra edilen turist rehberliği mesleği (Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018), Türkiye'de hizmet kalitesinin gelişmesi dolayısıyla da ağızdan ağıza pazarlama (Word of Mouth) perspektifinde ülkeye daha fazla turist çekmede etkili bir meslek grubu olduğu bilinmektedir. Dünya Turizm Örgütü'nün 2018 yılı verilerine göre, uluslararası seyahat edenlerin sayısı 1 milyar 407 milyon, 2019 yılında ise 1 milyar 461 milyon kişiye ulaşmıştır. Yine aynı rapora göre Dünya genelinde 2010 – 2020 yılları arasında turizmde ortalama büyüme yüzde olarak 5,1 olarak hesaplanmıştır (World Tourism Organisation (www.unwto.org). Türkiye'de ise Türkiye İstatistik Kurumu (http://www.tuik.gov.tr) verilerine göre, toplam ziyaretçi sayısı 2018'de 45 milyon 628 bin olarak, 2019'da 51 milyon 860 bin kişi olarak tespit edilmiştir. Ülke ekonomisine katkısı ise 2018 yılında 29 milyar 512 milyon dolar olarak, 2019 yılında ise 34 milyar 520 milyon dolar olarak hesaplanmıştır (http://www.tuik.gov.tr). Bu doğrultuda gelişmekte olan turizm sektöründe yüksek eğitim seviyesine sahip turist rehberleri ülkesini temsil etme ve ziyaretçiler ile müşteri sadakati bağlamında destinasyon arasında bağ kurma konusunda önemli görevlere sahip kişilerdir. Turist rehberlerinin hizmet kalitesinin seviyesi ülkeye daha fazla turist çekme ve dünya turizm pastasından daha fazla pay alma konusunda etkili olabilir.

Turist rehberleri gerek çalışma koşulları gerek ekonomik anlamda dünyada yaşanan olumsuzluklardan en çabuk ve öncelikli etkilenen iş koluna sahip insanlardır. Turist rehberleri, özellikle son yıllarda yaşanan savaşlar, terör saldırıları ve salgın hastalıklar gibi nedenlerden dolayı gelir ve güvence anlamında kendilerini güvende hissetmemektedirler. Aynı zamanda sektörün yapısı gereği denetim eksikliği ve denetimlerin zamanında yapılamaması, yapılan denetimler sonucunda tutulan tutanakların yaptırımının tam anlamıyla olmaması gibi nedenlerden dolayı meslekten soğumakta ve aidiyet problemi yaşamaktadırlar (Akbulut, 2006: Köroğlu, 2011: 331; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018: 531). Denetim eksikliği ve mobil denetim biriminin olmayışı ya da etkili olmayışından kaynaklanan mesleğe sadakat azlığı yaşanabilmektedir. Alan yazın incelendiğinde turist rehberliği denetimi ile ilgili yapılan çalışmalar, 2017 ve 2018 yıllarında Tureb tarafından yapılan denetimlerin analizini konu alan çalışmalardır (Çakmak, 2019; Saatçı ve Demirbulat, 2018; Çakmak, 2018). Ancak turist rehberlerinin denetim algılarını ve bu denetimlerin turist rehberlerini mağdur edip etmediğini ortaya koyan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın bu boşluğu doldurması beklenmektedir. Turist rehberlerinin, tur ve turist rehberi denetimine yönelik algılarının ve denetim esnasında bir mağduriyet yaşayıp yaşamadıklarının belirlenmek amacıyla yapılan bu araştırmanın, rehberleri, acentaları ve turizmin diğer paydaşlarını bilgilendirme açısından çok önemli olduğu düşünülmektedir. Diğer bir amaç ise çıkacak sonuçlara göre başta Tureb ve Tursab olmak üzere tüm ilgili kurumlara denetimlerle ilgili önerilerde bulunmaktır.

### Turist Rehberliği

Turist rehberleri, turizm sektöründe önemli bir yer tutmaktadır. Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu turist rehberliğini, ziyaretçilere kendi tercihleri doğrultusunda liderlik yapan, bir destinasyonun doğal ve kültürel mirasını ziyaretçilere aktaran ve genelde turizm alanında bir yetkin kuruluşça verilmiş bir belgeye sahip, bir alanda uzmanlığı olan gerçek kişiler olarak açıklamaktadır (www.wftga.org). Turist rehberliği, sürekli gelişim içinde olan turizm sektöründe; ziyaretçilere eşlik ederek, ülkenin doğal, tarihi ve kültürel değerlerini tanıtıp

sevdiren, kültürlerarası aracılık yapan ve önemi günbegün artan bir meslektir (Cohen, 1985; Yenipınar vd., 2014; Zengin vd., 2017).

Türkiye'de turist rehberliğinin meslek olarak tanınması 2012 yılında kabul edilen "6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile sağlanmıştır. Meslek Kanunu'na göre *"turist rehberi, turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişidir"*. Turist rehberliği hizmeti ise ilgili kanunda aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır (www.resmigazete.gov.tr);

> *"Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki 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 eder."*

Türkiye'de turist rehberliği mesleğinin yapılabilmesi için rehberlerin ruhsatnameye sahip ve eylemli olarak (bir odadan çalışma kartı alarak) mesleği icra etmeleri gerekmektedir. Ruhsatname; "*mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık[1] tarafından verilen belgeyi"* ifade etmektedir. Eylemli turist rehberi; "*çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberlerini"*, eski adıyla kokart yeni adıyla ise çalışma kartı "*Birlik[2] tarafından basılan ve eylemli turist rehberlerine kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin verilen izin belgelerini"* ifade eder (www.resmigazete.gov.tr). Ayrıca turist rehberlerinin mesleklerini icra edebilmeleri için kişinin yerleşim yeri kaydının olduğu ilde ya da o ilin bağlı olduğu bölgesel odaya üye olması zorunludur. Tüm il ya da bölgesel odalar, Turist Rehberliği Birliği'nin (Tureb) üyesidir. Türkiye'de 6 bölgesel, 7 merkezi olmak üzere toplam 13 rehberler odası bulunmaktadır (http://www.tureb.org.tr).

Tureb'in 2020 Mart ayı verilerine göre toplam 11101 turist rehberi bulunmaktadır (http://www.tureb.org.tr). Tureb rehber istatistiklerinde belirtilen 11101 turist rehberinin; 9846'sı ülkesel, 1255'i bölgesel olarak ayrılmaktadır. Ülkesel turist rehberi; "*ruhsatname ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olduğu belirtilen turist rehberlerini"*, bölgesel turist rehberi ise "*ruhsatname ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan"* turist rehberlerini ifade etmektedir (www.resmigazete.gov.tr). Bu turist rehberleri bazı sorunlarla karşılaşabilmekte ve bu sorunlar rehberleri birçok açıdan etkilemektedir. Bu sorunlardan en önemlisi denetim eksikliği ya da denetimin hiç olmamasıdır (Köroğlu, 2011; Güzel vd., 2014; İrigüler, 2015;). Turizmin önemli paydaşlarından olan turist rehberlerinin turizmin gelişimini ve ülke tanıtımını etkilediği düşünüldüğünde karşılaşılan denetim sorunları ve turist rehberlerinin denetimlere yönelik algılarının belirlenmesi önem arz etmektedir.

## Denetim ve Tur Denetimi

Denetim; kanuni standart ve altyapısı olan, denetlenen ve denetleyen arasındaki etkileşimin objektifliğini sağlayan, sosyal ve psikolojik ilişki gerektiren bir faaliyettir (Baykara, 2013). Denetim kavramı, genellikle teftiş, kontrol, revizyon gibi benzer kelimelerle aynı anlamda kullanılmaktadır. Ancak denetim amacı, yöntemi ve yönetimiyle birlikte değerlendirilen, kamu otoritesinin kullanıldığı bir süreçtir. Çıktı olarak, kanunsuz ve hatalı davranışları sergileyen kişileri denetleyip ortaya çıkaran, ürün üretiminde etkin olan, verimli, kaliteli yöntemlerin uygulanmasını ve giderek gelişmesini sağlayan bir eylemdir (Köse, 1999).

[1] Bakanlık: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı

[2] Birlik: 07.06.2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında kurulan Turist Rehberleri Birliği (Tureb)

Yazında denetim kavramı, dış ve iç denetim olmak üzere iki farklı başlıkta irdelenmektedir. Türk Dil Kurumu (TDK) denetim kavramını; denetimi yapılan bir şeyin mevzuata uygun olarak yapıldığını ya da yapılmadığını araştırmak, teftiş etmek, imcelemek ve kontrol etmek olarak tanımlamıştır (www.sozluk.gov.tr). Ayrıca yazında yapılmış olan tanımlarda denetim, denetlenen alana göre farklılık göstermektedir. Örnek olarak muhasebe alanında yapılan tanımlarda finansal terimler kullanılırken, kamu denetimleri alanında yapılan tanımlarda daha çok yargısal, hukuki terimlerin kullanıldığı görülmektedir (Baykara, 2013).

Denetimler; içerik, kapsam ve amaç; denetlenenler, denetleyenler ve denetim gibi alan-kapsamlara göre farklı şekillerde sınıflandırılabilirler. Yazında en fazla karşılaşılan denetim sınıflandırması; iç ve dış denetim, uluslararası denetim, bağımsız denetim, uygulama zamanına göre denetim, finansal denetim, uygunluk denetimi, ekonomik ve faaliyet denetimi şeklindedir. Yazında karşılaşılan denetim türleri çok fazla olup bazen bu durumdan kaynaklı kavram kargaşası da oluşabilmektedir. Denetimin farklı türlerinin olmasının yanında bütün denetimlerde uyulması gereken ilkeler sabittir. Akpınar'a (2006: 34-55) göre bu ilkeler; yasallık, dürüstlük, bağımsızlık ve nesnelliktir. Bu dört ilkeye göre yapılan denetimler amacına hizmet eder ve etkili sonuç getirir. Ancak çeşitli sebeplerden dolayı bu ilkelerden sapılır ise denetim eksik ve etkisiz kalır. Bu sebeple denetimde bu dört ilkeye her ne olur ise olsun uymak önem ve öncelik arz eder.

Denetim kavramı uygulama alanına göre farklılık gösterse de genel olarak yapılan işlerin denetlenmesi anlamına gelmektedir. Turizm alanında ise restoran, otel, rekreasyon alanı ve acenta gibi birçok işletmenin yönetimsel anlamda denetlendiği bilinen bir konudur. Turizm deyince akla ilk seyahat ve yer değiştirme gelmekte, ulaşım olmadan turizmden bahsetmek mümkün olmamaktadır. Ulaşım araçları bileti satmak ve insanları turizme dahil edecek organizasyonlar yani turlar düzenlemek, Türkiye'de sadece seyahat acentalarının görevidir. Bu anlamda seyahat acentalarının ana faaliyetleri olan turların denetlenmesi de kaçak acentacılık ve kaçak rehberlik faaliyetlerinin önlenebilmesi için oldukça önemlidir. Yukarıda yapılan denetim tanımından hareketle **tur denetimi**; turizm alanında özellikle seyahat acentalarının organize ettikleri turlarda, düzenin sağlanması ve seyahat acentası, turist ve turist rehberi haklarının korunması amacıyla Tureb, Tursab ve Kültür Turizm Bakanlığı kurumlarından herhangi birisine ait denetim elemanlarının ören yeri, müze gibi turistik alanlarda yaptıkları kontrollere verilen addır. En basit tanımıyla **tur denetimi**, hangi amaçla yapıldığı fark etmeksizin turların Türkiye Cumhuriyeti Devleti kanun ve yönetmeliklerine uygun organize edilip edilmediği durumunun ilgili denetçiler vasıtasıyla denetlenmesi olarak tanımlanabilir.

Tur denetimleri, rehber ve acenta denetimi olarak iki ayrı başlık altında incelenebilir. Türkiye'de seyahat acentaları tarafından organize edilen Anadolu turları olarak isimlendirilen paket turlarda acentalar tarafından sözleşme ya da daimi çalışan olarak istihdam edilen turist rehberleri aynı zamanda acenta adına turun işleyişinden sorumlu bir elemandır. Bu bağlamda tur ve turist rehberi denetimlerinde denetçilere karşı tur denetimlerinin ilk muhatabı turist rehberleridir. Sadece 6326 sayılı turist rehberliği meslek kanununa göre değil aynı zamanda 1618 sayılı Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü kanununa göre de acentaların organize etmiş oldukları turların denetimlerinde ihtiyaç duyulan ve turlarda bulundurulması gereken belgeler anlamında bilgi ve belgelerin sorumluluğun turist rehberleri üstlenmektedirler. Durum her zaman böyle olmasa da nadiren turlarda acenta adına acenta sorumluluklarını yerine getirmek için tur yöneticilerinin görevlendirildiği gözlemlenmektedir. Uygulamaya bakıldığında bu yöntem; acentalar tarafından organize edilen günübirlik turlarda ve daha çok yerli gruplarda, turist rehberinin gidilen destinasyondan alındığı durumlarda tercih edilmektedir.

Tur denetimleri, turist rehberleri denetiminde 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 7. maddesi ile aynı kanuna bağlı yönetmeliğin 41. maddesi uyarınca yapılmaktadır. Bakanlık veya il kültür ve turizm müdürlüklerinin katılımları ile birlikte; acenta, belgesiz acentacılık, kaçak tur ve belgesiz turist rehberliği denetimi de 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları

birliği kanunu kapsamında acenta ve belgesiz acentacılık faaliyetlerinin denetimini yapılmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığının Haziran 2008 tarihli Denetim Uygulama Esasları konulu talimatı ile 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, denetim uygulamalarının ana kaynağını oluşturmaktadır. Bu talimata göre, bir meslek kuruluşu olarak Tureb ve Tureb'e bağlı rehber odaları **turist rehberi** denetimleri planlayabilmekte ve uygulayabilmektedir. Eğer bu planlamalara il müdürlükleri de katılım gösterirse bu durum sadece rehberlerin denetlenmesi ile sınırlı kalınmakta, acentalar, turlar ve her türlü turistik faaliyetler denetlenebilmekte ve kanunsuz bir durum ile karşılaşıldığında cezai işlem uygulanabilmektedir. Yani Bakanlık adına turizm il müdürlükleri bir kamu kurumu olarak asli görevi olan doğrudan denetim yapma, planlama yetkisine sahiptir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı talimatı ile güncel olarak uygulanan denetimlerde kamu personeli vasfıyla görev alan denetim görevlileri, valilik onayı aldıktan sonra denetim yapmaya yetkilidirler. Alınan onay her yılbaşı geldiğinde tekrardan takvimde değişiklik yapılarak ya da aynı tarihler için düzenlenip tekrardan bir yıllık olacak şekilde valilik onayına sunulur ve yenilenir. Onay örneğine il kültür turizm müdürlüklerinden ulaşılabilir. Rutin aylık ya da ekstra talep üzerine anlık gelişen denetimler, ancak il kültür ve turizm müdürlükleri bünyesinde çalışan ve mülki amirliklerce yetki verilmiş personelin katılımıyla gerçekleştirilebilmektedir. Müdürlükler tarafından görevlendirilen personelin yanı sıra Tureb ve Türsab tarafından görevlendirilen denetim görevlilerin de bulunduğu bir komisyon denetimleri yapmak için görevlendirilmektedir. Komisyon başkanı Bakanlık veya müdürlük adına denetimlere katılan en yetkili kişidir. Buna karşın 1618 sayılı Türkiye Seyahat Acentaları ve Acentaları Birliği Kanunu ile aynı kanuna bağlı yönetmelikte tur denetimiyle ilgili bir madde ya da bölüm yoktur. Bu da Tursab, Tureb ve Bakanlık tarafından ivedi olarak giderilmesi gereken bir problemdir.

Tur denetimi ile ilgili en kapsamlı kanuni düzenleme 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununun 7. Maddesinde, mesleğin korunması başlığı altında değinilmiştir. Yönetmeliğin 41. Maddesi ile rehberin denetimi ile aynı zamanda rehberlerin yönettiği turların da dolaylı yönden denetlenmesi düzenlenmiştir. 6326 sayılı yasa gereği Tureb denetim görevlilerinin denetim yetkileri iç denetim niteliğindedir ve sadece turist rehberlerinin denetlenmesini konu edilmektedir. Bakanlık veya il müdürlüklerinin görevlendirdiği kişilerin bulunmadığı denetimler yine aynı yasa gereği sadece turist rehberlerini kapsamaktadır. Bu durumdan hareketle sadece Tursab ve Tureb denetçileri tarafından uygulanan denetimler, belgesiz acentacılık ve belgesiz rehberlik faaliyetlerini tespit etseler ve tutanak altına alsalar dahi idari yaptırımdan uzaktır. Bu denetimlerde tutulan tutanaklar ilgili mülki amirlikler için sadece ihbar niteliğindedir. Sonuç olarak bakanlık ile il kültür turizm müdürlükleri görevlilerinin hatta en önemlisi kolluk kuvvetlerinin olmadığı denetimler sadece bakanlıktan belgeli Acenta ve Turist Rehberlerini denetlemekte etkilidir. Kolluk kuvvetlerinin ve bakanlık denetçilerinin olmadığı belgesiz yani kaçak acenta ve rehber denetimleri ancak denetlenen kaçak kişi denetlenmeye izin verir ise denetlenebilir. Bu durum da denetlemenin etkisiz olmasının önündeki en büyük engeldir.

## YÖNTEM

Çalışma turist rehberlerinin, tur ve turist rehberi denetimine yönelik algılarının ve yapılan denetimlerde turist rehberlerinin bir mağduriyet yaşayıp yaşamadıklarının belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Bu araştırmanın, rehberlere ve rehberlerin uygulamadaki iş ortakları olan seyahat acentaları ile birlikte diğer turizmin paydaşlarına bilgi sağlama açısından çok önemli olduğu düşünülmektedir. Diğer bir amaç ise çıkacak sonuçlara göre başta Tureb ve Tursab olmak üzere tüm ilgili kurumlara denetimlerle ilgili önerilerde bulunmaktır. Çalışma amacı doğrultusunda nicel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmada veri toplamak için hazırlanan anket, üç bölüm halinde hazırlanmıştır.

İlk bölümde turist rehberlerinin yapılan tur ve turist rehberi denetimlerine yönelik algılarını belirlemek amacıyla beşli Likert derecelendirmeyi (1: Hiçbir Zaman, 2: Çok Nadir, 3: Bazen, 4: Çoğu Zaman, 5: Her Zaman) içeren 15 ifadeden oluşan algı ölçeği kullanılmıştır. Bu bölümdeki ifadeler, sağlık alanına hastaların hemşirelerden memnuniyetini ölçmeye yarayan orijinal formu Dozier vd. (2001) tarafından Amerika'da geliştirilmiş olan ve Türkiye'de ise geçerlik ve güvenirlik ile ilgili çalışma İpek Çoban ve Kaşıkçı (2010) tarafından yapılmış olan ölçekten uyarlanan hali temel alınarak bir algı ölçeği oluşturulmuştur. İkinci bölümde ise katılımcılara yönelik 8 ifadeden oluşan ve denetimler sırasında denetmenler tarafından turist rehberlerinin mağdur edilip edilmediğini ölçmek amacıyla, Aquino, Grover, Bradfield ve Allen'in (1999) geliştirdiği algılanan mağduriyet ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, dolaylı ve doğrudan mağduriyet davranışları adı altında iki boyut yer almaktadır. Alt ölçeklerin her birinde dört ifade olmak üzere, toplamda 8 ifade vardır. Araştırmanın son bölümünde ise demografik sorular yer almaktadır.

Bu araştırma Kültür ve Turizm Bakanlığından ruhsatname almış, bir hafta ve üzerinde süreyle turlar yöneten turist rehberlerinin tur ve turist rehberi denetimlerine yönelik algılarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Türkiye'de kaç acentanın yılda kaç yedi gün ve üzeri tur organize ettiğine hiçbir kaynaktan ulaşılamamıştır. Ayrıca 7 gün ve üzeri turlarda istihdam edilen turist rehberlerinin sayısını belirleyebilecek bir kurum, kuruluş ya da veriye ulaşılamamıştır. Bu sebeple araştırmanın evreni belirlenememiştir. Bu durum çalışmanın en büyük kısıtını oluşturmaktadır. Araştırmaya konu olan olay, olgu, obje ve bireylerin tamamına evren denilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 31). Araştırma verilerinin toplanacağı alanları belirlemek için bilindik 10 (incoming) seyahat acentasının düzenlediği 7 gün ve üzeri tur programları incelenmiştir(Doraktour, Itırtour, peregrineadventures, italtur, Gapadventures, intrepidtravel, geckosadventures, insightvacations, neontours, Gate1travel) . Bu seyahat acentalarının organize ettikleri 7 gün ve üzeri turların neredeyse hepsinde Truva, Efes ve Pamukkale antik kentlerinin ziyaret edildiği belirlenmiştir. Bu sebeple Truva, Efes ve Pamukkale ören yerlerine grupla gelen turist rehberlerinden 7 gün ve üzeri tur yöneten turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin sebebi odak grup görüşmesinden alınan sonuçlar dahilinde olmuştur. Odak grup için İstanbul, Kuşadası ve Çanakkale'de bulunan 3 rehber, 3 akademisyen ve 3 acenta yöneticisi ile odak gurup görüşmesi yapılmış ve ülkesel tur düzenleyen 10 (incoming) acenta programı incelenerek 7 ve üzeri günü kapsayan turlarda en çok ziyaret edilen ören yerlerinde veri toplamaya karar verilmiştir. Anketin uygulanmasında rehberin anlatımını bitirmesi ve grubunun serbest zaman içerisinde olmasına dikkat edilmiştir. Çalışmada veriler kolayda örnekleme tekniği ile toplanmıştır. Bu yöntemde, araştırmacı tarafından oluşturulan ankete cevap verebilecek kişilerin örneğe katılması durumudur ve bu yöntemde kolaylıkla bulunan katılımcı, ideal katılımcıdır (Altunışık vd., 2012: 142). Kolayda örnekleme tekniğini kullanma sebebi erişiminin kolay ve ucuz olmasıdır (Suri, 2011:5). Ayrıca bu yöntem sosyal bilimlerde en yaygın kullanılan örnekleme stratejisi olarak bilinmektedir. Araştırmalar ve görüşmeler ışığında anket oluşturulmuş ve pilot uygulama için 50 rehbere çevirim içi oluşturulan anketlerin linki yollanmıştır. Yollanan anket linkine 27 rehber dönüş yapmış ve veriler ölçek güvenirlik ve geçerlilik için analize tabi tutulmuştur. Analizler sonucunda pilot çalışma algı ölçeği Cronbach Alpha ($\alpha$) değerleri 0,949 ve algılanan mağduriyet ölçeği Cronbach Alpha ($\alpha$) değerleri 0,941 olarak tespit edilmiştir. Sonrasında verilerin toplanması amacıyla anket uygulamasına geçilmiştir. Veriler, ören yerlerinde rehberlerinden yüz yüze anket uygulama yöntemiyle elde edilmiştir. Toplamda ulaşılan 400 rehberin, 153'ü zaman darlığı, yorgun olmak, dinlenmek istemek gibi nedenlerden dolayı anket formuna yanıt vermek istememişlerdir. Rehberlerden 89'u ise anketi yanıtlamak istemiş ancak serbest zaman süresi içerisinde gruptaki turistlerin soru sormaya gelmesi, yaşanan aksaklıklara müdahale etmek için ayrılmak, serbest zaman süresinin bitmesi gibi nedenlerden dolayı anketi tamamıyla yanıtlayamamışlar ve yanıtlar yarım kalmıştır. Sonuç olarak 158 turist rehberinden Mayıs 2019 ve Eylül 2019 tarihleri arasında veri toplanabilmiştir. Çalışma için anket doldurmayı kabul eden turist rehberlerinin yanıtları

sonucunda elde edilen veriler, genellikle sosyal bilimlerde kullanılan istatistik veri çözümleme programı ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur (Yeniyapar vd., 2014; Eker ve Zengin, 2016; Güzel vd., 2014; Karakaş, 2018; Büyüktepe vd., 2019)

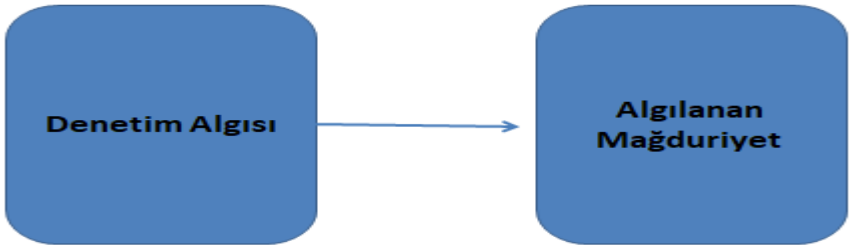
H1 Turist rehberlerinin denetim algılarının, algıladıkları mağduriyete anlamlı bir etkisi vardır.

H1a Turist rehberlerinin önemsenme algılarının, algıladıkları mağduriyete anlamlı bir etkisi vardır.

H1b Turist rehberlerinin Güvende Hissetme ve Öğrenme algılarının, algıladıkları mağduriyete anlamlı bir etkisi vardır.

Bu çalışmada turist rehberlerinin denetim algılarının algıladıkları mağduriyete etkisi ölçülecektir. Araştırma amacı ve hipotezleri baz alınarak araştırma modeli oluşturulmuştur. Oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de yer almaktadır.

**Şekil 1.** Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Oluşturulan Model




Yazın incelenmiş ve turist rehberlerinin, tur ve turist rehberi denetimine yönelik algılarının ve yapılan denetimlerde turist rehberlerinin bir mağduriyet yaşayıp yaşamadıklarının belirlenmesi amacıyla yapılan araştırma için iki ölçek belirlenmiştir. Turist rehberlerinin denetim sırasındaki denetim algılarını ölçmek için denetim algısı ve bu denetimlerden bir mağduriyet algılayıp algılamadıklarını ölçmek için ise algılanan mağduriyet ölçeği kullanılmıştır. Bu amaç doğrultusunda denetim algısından algılanan mağduriyete bir etki modeli oluşturulmuştur.

## BULGULAR

Araştırmaya katılanların % 75'i erkek, %31,6'sının 21-30 ve % 27,8'i 31-40 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Ankete katılan rehberlerin % 57'sinin lisans derecesine ve %27'sinin ise yüksek lisans derecesine sahip olduğu, % 77,2'sinin bakanlık tarafından her yıl belirlenen ve 2020 yılı için açıklanan aylık taban ücret (5870 TL) altında aylık gelir elde ettiği saptanmıştır. Katılımcıların % 72,8'i gibi büyük çoğunluğu ülkesel turist rehberi olduğu, %91,8'i bir acentaya bağlı olmadan serbest olarak çalıştığı, % 77,2'sinin rehberliği asıl iş olarak yaptığı ve rehberlerin hepsinin genelde yedi gün ve üzeri tur ağırlıklı çalıştığı saptanmıştır.

## Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) Bulguları

Çalışmada öncelikle Cronbach Alpha ($\alpha$) değerlerine bakılmıştır ve sonrasında ise açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi yapılmasının amacı ölçülen ölçeğin içerisinde bulunan gizil boyutları ortaya çıkarmaktır (Williams vd., 2010; 3). Araştırmada ele alınan ölçeklerin tamamının $\alpha$ değerinin 0,70 değeri üzerinde olduğu analizler sonucunda görülmüş ve elde edilen değer doğrultusunda faktör analizinin yapılmasına kararlaştırılmıştır. Bu doğrultusunda, faktör analizi yapmadan önce seçilen ölçeklerde yer alan ifadeler ile ilgili madde test korelasyonları analiz edilmiştir (Altunışık vd., 2012: 268). Analizlerde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) yani örneklem yeterlilik testi uygulanmıştır. İlgili yazın incelendiğinde KMO alt değerinin 0,70 değerinde olduğunun birçok araştırmacı tarafından kabul edildiği görülmüştür (Altunışık vd., 2012: 268). Bartlett Küresellik Testi, Faktör analizinin uygulanabilmesi için gereklidir. Analize tabi tutulacak ölçeklerin % 95 güven aralığında olduğu dikkate alınmış ve Bartlett'in Küresellik Testi ($p \leq 0,001$ için) yapılmıştır. Elde edilen veriler faktör analizi için uygun bulunmuştur (Akkoyunlu vd., 2010:13). Ölçeklere faktör analizi uygulanmış ve edilen değerler sonucunda, varyansı açıklama oranı, özdeğerler (Eigenvalue), ankette yer alan her bir maddenin faktör yüklerine ilişkin değerler ve birikimli varyans her bir ölçeğin ilgili tablosunda sunulmuştur.

## Rehberlerin Denetim Algılarına İlişkin AFA

Çalışmada, rehberlerin denetim algıları Dozier vd. (2001) tarafından geliştirilen ve 15 ifadeden oluşan algı ölçeği ile ölçülmüştür. Ölçek iki boyut olarak algılanmıştır. Bu boyutlar araştırmacı tarafından güven ve öğrenme ile önemsenme olarak adlandırılmıştır. Bu Analizler sonucunda KMO değeri 0,894 ve yaklaşık ki kare ($\chi 2$) değerinin Bartlett testine göre 967,568 olduğu ve anlamlılık düzeyinin ise p= ,000 olduğu tespit edilmiştir.

Faktör analizi yapılmış ve sonuç olarak, binişik madde olması sebebiyle denetim algısı ölçeğinde bulunan ifade (Da13) çıkarılmıştır. Açıklayıcı Faktör Analizine göre ölçülen bir ifadenin yüksek olan iki faktör yükü arasında en az 0,10 fark bulunması önerilmektedir. Ayrıca bu yükler arasında 0,10'dan küçük bir değer olur ise, ilgili her iki ifade binişik madde olarak adlandırılmaktadır (Demir ve Koç, 2013: 1770). Yapılan analizlerde baz alınan minimum faktör yük değeri için, 0,40 olması seçimde iyi bir ölçüdür (Çakır, 2014: 11). Yapılan faktör analizi sonuçları baz alındığında, denetim algısı ölçeği rehberler tarafından iki boyut olarak algılanmış ve bu faktörlerin toplam açıklanan varyansı %53,67'dir. Büyüköztürk'e (2007) göre çok faktörlü desenlerde, açıklanan toplam varyansın %40- %60 arasında olması yeterlidir (Büyüköztürk, 2007).

Dokuz ifadeyi içeren önemsenme boyutunun özdeğeri 4,135, varyansı açıklama oranı ise %29,536 olarak tespit edilmiş ve Cronbach Alpha değeri ise 0,878 olarak tespit edilmiştir. Beş ifadeden oluşan güven duyma ve öğrenme boyutunun özdeğerinin 3,379, varyansı açıklama oranı ise %24,133 olarak tespit edilmiş ve Cronbach Alpha değeri ise 0,784 olarak tespit edilmiştir.

**Tablo 1.** Denetim Algısı Ölçeği AFA Test Sonuçları

| **İFADELER** | | **Faktör 1** | **Faktör 2** | **Ortak Varyans Değeri** |
|---|---|---|---|---|
| DA3 | Denetim yapılması esnasında rehberlerin sorularına cevap verildiğini düşünüyorum. | ,583 | | ,468 |
| DA4 | Denetim yapılması esnasında rehberin bulundurması gereken evrakların dikkatle incelendiğini düşünüyorum. | ,615 | | ,508 |
| DA5 | Denetim yapılması esnasında bir eksiklik olması durumunda, bu durumun rehbere sözlü olarak aktarıldığını düşünüyorum. | ,699 | | ,483 |
| DA6 | Denetim yapılması esnasında rehbere iyi davranıldığını düşünüyorum. | ,788 | | ,670 |
| DA7 | Denetimde, turların denetlenmesiyle ilgili rehberin bilmediği şeyler hakkında rehbere bilgi verildiğini düşünüyorum. | ,785 | | ,673 |
| DA8 | Denetim sonunda denetim raporunun ilgili kurumlara iletildiğini düşünüyorum. | ,666 | | ,466 |
| DA9 | Rehberlerin denetim yapılmasına ihtiyaç duyduklarında, makul sürede denetimin gerçekleştirildiğini düşünüyorum. | ,596 | | ,403 |
| DA12 | Denetimler esnasında turist rehberlerine yardımcı olunduğunu düşünüyorum. | ,628 | | ,669 |
| DA14 | Denetim yapılırken grubun tedirgin olmamasına dikkat edildiğini düşünüyorum. | ,548 | | ,464 |
| DA1 | Denetim yapılmasının, turda bulundurulması gereken evraklar konusunda farkındalığın artmasına yardımcı olduğunu düşünüyorum. | | ,755 | ,592 |
| DA2 | Denetim yapılmasının, rehberlerin denetim esnasında nasıl davranacağını anlaması konusunda yardımcı olduğunu düşünüyorum. | | ,591 | ,407 |
| DA10 | Denetimlerin, rehberlerin kendilerini iyi hissetmelerinde önemli bir faktör olduğunu düşünüyorum. | | ,752 | ,598 |
| DA11 | Turizm alanındaki bazı uygulama sorunlarının, denetimler sayesinde önlendiğini düşünüyorum. | | ,646 | ,469 |
| DA15 | Denetimler sayesinde mesleğimin güvende olduğunu düşünüyorum. | | ,799 | ,644 |
| **Özdeğer** | | 4,135 | 3,379 | |
| **Açıklanan Varyansın Yüzdesi** | | 29,536 | 24,133 | |
| **Toplam Açıklanan Varyans** | | | 53,670 | |

| | | |
|---|---|---|
| **Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Ölçümü** | | **,894** |
| **Bartlett Küresellik Testi** | Yaklaşık Ki-kare | **967,568** |
| | *df* | ***91*** |
| | Sig. (Anlamlılık) | **,000** |

## AFA Analizi Sonrasında İfadelerin Aritmetik Ortalamaları ve Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Denetim Algısı ölçeği, Cronbach Alpha değerleri ve ölçek ifadelerinin aritmetik ortalamalarıyla standart sapmalara ait değerleri hesaplanmıştır. Ölçeğe ait genel güvenilirlik ($\alpha$) 0,894 olarak hesaplanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucu ortaya çıkan boyutların $\alpha$ değerleri, önemsenme boyutunda 0 ,878, güven duyma ve öğrenme boyutunda ise 0,784 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar ışığında, denetim algısı ölçeğinin güvenilirliğinin yüksek olduğu görülmüştür. Ölçekte bulunan ifadelerin toplam aritmetik ortalaması $\bar{X}$=3,91 olarak bulunmuştur. Ölçekte yer alan alt boyutların ifadelerinin toplam aritmetik ortalamaları ise, önemsenme boyutunda $\bar{X}$=3,83 ve güven duyma ve öğrenme boyutunda ise $\bar{X}$=4,04 olarak bulunmuştur.

## Turist Rehberlerinin Algılanan Mağduriyetlerine İlişkin AFA

Araştırmada, turist rehberlerinin denetim algıları 8 ifadeden oluşan Aquino vd.'nin (1999) geliştirdiği algılanan mağduriyet ölçeği ile ölçülmüştür. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,753 olduğu ve yaklaşık ki kare ($\chi$2) değeri Bartlett küresellik testine göre 544,634 olduğu ve anlamlılık düzeyinin ise p= ,000 olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 2.** Algılanan Mağduriyet Ölçeği AFA Test Sonuçları

| **İFADELER** | | **Faktör 1** | **Ortak Varyans Değeri** |
|---|---|---|---|
| ALM1 | Denetim esnasında rehbere karşı aşağılayıcı ve küçük düşürücü davranışlar olduğunu düşünüyorum. | ,797 | ,636 |
| ALM2 | Denetim esnasında rehbere karşı uygunsuz yorum ve hareketler yapıldığını düşünüyorum. | ,804 | ,646 |
| ALM3 | Denetim esnasında rehbere karşı fiziksel zararla tehdit olduğunu düşünüyorum. | ,704 | ,496 |
| ALM4 | Denetim esnasında rehbere küfredildiğini düşünüyorum. | ,711 | ,505 |
| ALM5 | Denetim sonrasında rehber hakkında, rehber camiasına kötü şeyler söylendiğini düşünüyorum. | ,670 | ,449 |
| ALM6 | Denetim sonrasında rehberin çalışmasının sabote edildiğini düşünüyorum. | ,746 | ,556 |
| ALM7 | Denetim sonrasında rehberi camiada kötü göstermek için bir şeyler yapıldığını düşünüyorum. | ,735 | ,540 |
| **Özdeğer** | | 3,828 | |
| **Açıklanan Varyansın Yüzdesi** | | 54,683 | |
| **Toplam Açıklanan Varyans** | | 54,683 | |

| | | |
|---|---|---|
| **Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü** | | **,753** |
| **Bartlett Küresellik Testi** | Yaklaşık Ki-kare | **544,634** |
| | *df* | **21** |
| | Sig. (Anlamlılık) | **,000** |

Faktör analizi yapılmış ve sonuç olarak, algılanan mağduriyet ölçeğinde bulunan bir ifade (ALM8) faktör yükü 0,40'in altında olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Yapılan analizlerde baz alınan minimum faktör yük değeri için, 0,40 ya olması seçimde iyi bir ölçüdür (Çakır, 2014: 11). Yapılan faktör analizi sonuçları baz alındığında, algılanan mağduriyet ölçeği rehberler tarafından tek boyut olarak algılanmış ve bu faktörlerin toplam açıklanan varyansı %54,68 olarak hesaplanmıştır. Faktör yükü altında kalan ifade çıkartıldıktan sonra yapılan faktör analizi sonucunda, yedi ifadeyi içeren algılanan mağduriyet ölçeği özdeğeri 3,828 olarak, varyansı açıklama oranı % 54,683 düzeyinde ve Cronbach Alpha değeri ise 0,844 olarak tespit edilmiştir.

## AFA Analizi Sonrasında İfadelerin Aritmetik Ortalamaları ve Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Denetim Algısı ölçeği, Cronbach Alpha değerleri ve ölçek ifadelerinin aritmetik ortalamalarıyla standart sapmalara ait değerleri hesaplanmıştır. Ölçeğe ait genel güvenilirlik ($\alpha$) 0,894 olarak hesaplanmıştır. Algılanan Mağduriyet ölçeği, Cronbach Alpha değeri ve bu ölçek ifadelerinin aritmetik ortalamalarıyla standart sapmalara ait değerleri hesaplanmıştır. Ölçeğe ait genel güvenilirlik ($\alpha$) 0,844 olarak hesaplanmıştır. Ölçekte bulunan ifadelerin toplam aritmetik ortalaması $\bar{X}$=1,46 olarak bulunmuştur.

## Normal Dağılım Analizleri

Regresyon analizi öncesinde normal dağılım analiz yapılmıştır. Denetim algısı ölçeği analizi sonuçlarına göre basıklık (Kurtosis) değerli -1,251 ve çarpıklık (Skiwness) değeri 1,636 olarak hesaplanmıştır. Algılanan mağduriyet ölçeği analizi sonuçlarına göre ise basıklık (Kurtosis) değerli 1,382 ve çarpıklık (Skiwness) değeri 1,930 olarak hesaplanmıştır. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin +2.0/ -2.0 değerleri arasında olması, (George ve Mallery, 2010) çarpıklık ölçüsü -3.0, +3.0 arası olması normal kabul edilir. Çarpıklık 1'den büyük ya da -1'den küçükse; dağılım simetrik olmaz(Büyükbeşe ve Dağ, 2018, 987). Basıklık değerinin pozitif olması, normalden dik bir dağılım anlamına gelir. Basıklık değerinin negatif olması ise normalden düz bir dağılım anlamına gelir (Abdüsselam ve Karal, 2012: 175).

## Regresyon Analizi Sonuçları

Yapılan analiz bulgularına göre, tahmin değişkenleri ve bağımlı değişken için kurulan çoklu regresyon modeli istatistiki anlamda anlamlıdır ( F=34,005, p=0,000 ). Turist rehberlerinin denetim algıları, algıladıkları mağduriyet değişimin % 30,5'ini açıklamaktadır. Önemsenme boyutunun algılanan mağduriyet üzerinde negatif bir etkisi vardır (-,538) ve bu ilişki istatistiki olarak anlamlıdır ($t_{som-1}$=-6,140 $p_{som-1}$=0,000). Güven ve öğrenme boyutunun algılanan mağduriyet üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ($t_{som-1}$=-,255 $p_{som-1}$=0,799). Bu sonuca göre H1 kısmen(1/2) desteklenmiştir. Yani H1a alt hipotezi desteklenmiş ancak H1b alt hipotezi desteklenmemiştir.

**Tablo 3:** Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mağduriyetin Denetim Algıları Üzerindeki Etkisi

| | β | Std β | t | p | $R^2$ | F | p |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sabit** | **3,140** | - | 14,306 | ,000 | | | |
| **Güven ve Öğrenme** | **-,016** | -,022 | -,255 | ,799 | **,305** | **34,005** | **,000** |
| **Önemsenme** | **-,419** | -,538 | -6,140 | ,000 | | | |

Sonuç olarak, turist rehberlerinin, yapılan denetimlerde denetmenlerin kendilerine davranışlarından memnun oldukları ve yapılan denetimlerde mağduriyet yaşamadıkları tespit

edilmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin, denetimler sayesinde ve denetmenler tarafından kendilerinin önemsendikleri tespit edilmiştir. Yine denetimler ve denetmenler sayesinde mesleğe güven duydukları aynı zamanda da bu denetimler sayesinde denetimlerin işleyişi ile ilgili bilgi edindikleri elde edilen sonuçlar arasındadır. Elde edilen verilerden çıkartılan sonuca göre araştırma hipotezi kısmen desteklenmiştir. Yani turist rehberlerinin denetime tabi tutulmaları onlara herhangi bir mağduriyet yaratmamaktadır.

Elde edilen sonuçlara göre; turist rehberlerinin kendilerine yönelik ve acentalara yönelik yapılan denetimlerden memnun oldukları anlaşılmaktadır. Ancak turist rehberlerinin kaçak tur ve turist rehberlerine yönelik denetim yapılmadığı ya da yeteri kadar yapılmadığı ile ilgili düşünceleri mevcuttur. Özellikle günümüzde salgın hastalıklar, terörizm, savaşlar gibi sebeplerden dolayı iş kaybı yaşayan rehberlerin denetimlere yönelik olumlu bakışı kaçakların denetlenmeleri zannından kaynaklanıyor olabilir. Yukarıda da belirtildiği üzere denetimler büyük oranda belgeli rehberleri kapsamaktadır. Rehberler bağlı bulundukları odaya ve Tureb'e denetimlerin daha etkili yapılabilmesi için gerekli kanuni ve uygulama tedbirlerin alınması konusunda baskı yapmalıdırlar.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Turist rehberlerinin yapılan denetimlere yönelik algılarının ve yapılan denetimlerde turist rehberlerinin bir mağduriyet yaşayıp yaşamadıklarının belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmadan elde edilen verilere göre sonuçlar açıklanmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu erkektir ve bu durumun sebebi erkek turist rehberlerinin yedi gün ve üzeri turlara daha yoğun olarak çıkabildikleri şeklinde yorumlanabilir, kadınların ise uzun süreli turları genelde tercih etmedikleri söylenilebilir (Köroğlu, 2011: Güzel vd., 2014: 178, İrigüler, 2015: Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018: 531).

Yaş değişkeni bulgusundan anlaşıldığı üzere genellikle orta yaş ve altı turist rehberlerinin yedi gün ve üzeri turlarda hizmet vermektedirler. Bu durumun sebebi kırk yaş ve üzeri rehberlerin daha düzenli bir yaşam istemelerinden kaynaklı günübirlik turları daha fazla tercih etmeleri gösterilebilir. Eğitim düzeyi bulgusundan da anlaşılacağı üzere turist rehberliği meslek kanun ve yönetmeliğiyle uygulanmaya başlanılan turist rehberleri olma kriterlerinde en az lisans derecesinde mezun olma kararının yanı sıra Turist Rehberliği yüksek lisans programından mezun olanlara da turist rehberi olma hakkı getirilmesi mesleğe eğitim seviyesi yüksek kişilerin kazandırılması anlamında önemlidir. Katılımcıların büyük bir kısmının bakanlık tarafından her yıl belirlenen ve 2020 yılı için açıklanan aylık taban ücret (5870 TL) altında aylık gelir elde ettiği saptanmıştır. Bu durumun nedeni turist rehberlerinin aylık taban ücret altında çalışmayı tercih etmesi olarak gösterilemez, çünkü katılımcıların neredeyse tamamı mesleği serbest olarak bir acentaya bağlı olmadan icra etmektedir. Bu da aylık taban ücret değil günlük taban ücret üzerinden gelir elde ettiklerini gösterir. Bu gelirden gelir vergisi, sgk ödemesi gibi giderleri düşülür ise rehberlerin ellerine geçen ücret daha da azdır.

Çalışmada incelenen ikincil verilerden, turist rehberlerinin turizm sektöründe yeteri kadar tur ve turist rehberi denetimleri yapılmadığına dair bilgi edinilmiştir. 2017 ve 2018 yıllarında denetimlerin yapıldığı ve sonuçlarının Tureb'in web sitesinde yayınlanmış olmasına (www.tureb.com) karşın turist rehberlerinin algısı daha fazla denetim yapılması gerekliliğidir. Yürürlükte olan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları birliği kanunu uyarınca, denetim yapma hakları sadece üyeleri olan rehber ve seyahat acentaları için geçerlidir. Kaçakları denetlemek ise sadece kaçak acenta ve rehberler denetime izin verir ise mümkündür. Ancak denetim ekibinde bakanlıktan bir denetmen ve bir kolluk kuvveti bulunması durumunda denetim tüm gerçek ve tüzel kişilere işletilebilir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayanarak seyahat acentalarına, Tursab'a, Tureb'e, eğitim kurumlarına, Kültür ve Turizm Bakanlığına, araştırmacılara yönelik bazı öneriler geliştirmek mümkündür. Seyahat acentaları ve Tursab'a yönelik öneriler; denetimsiz kalan her bir günün hem turist rehberleri hem de seyahat acentaları için apaçık kayıp olduğu ortadadır. Denetimsizliği fırsat bilen kaçak acenta ve rehberlik faaliyetinin önlenebilmesi için Tureb ve Tursab eskiden bazı bölgelerde olduğu gibi ortak denetimler gerçekleştirmelidir. 1618 sayılı Tursab kanununa denetimler ile ilgili bölüm eklenmeli ve mümkün ise sadece belgeli işletmeleri değil belgesiz organizasyonları da denetleme konusunda bakanlıktan daimi izin alınmalıdır.

Tureb'e yönelik öneriler; hâlihazırda yürürlükte olan 6326 sayılı meslek kanunu ve kanunda bulunan mesleğin korunması bölümü tekrar düzenlenip sadece Tureb'den ruhsatname almış turist rehberleri değil, aynı zamanda kaçak rehberlik faaliyeti yürüten kişilerin de aktif bir şekilde denetlenmesi kanun ile yönetmeliğe eklenmelidir. Ayrıca efektif bir şekilde denetim yapılabilmesi için mobil denetim birlikleri kurulup yoğun bölgelerde ve yoğun dönemlerde denetimler yapılma konusunda girişimde bulunulmalıdır. İlgili kolluk kuvvetleri ile ikili protokoller yapılıp denetimlere katılan kolluk kuvvetlerine denetimlere katıldıkları gün bazında yevmiye ödenebilir. Bu yevmiyelerin ödenebilmesi için denetleme fonu kurulup her yıl kart yenileme döneminde rehberlerden tahsil edilebilir.

Eğitim kurumlarına öneriler; turist rehberliği eğitimi veren MYO, Fakülte ve enstitülerin ders planı incelendiğinde, turist rehberliği ile ilgili genelde teknik ve uygulama derslerinin gözlemlenmiştir. Turist rehberi adaylarında farkındalık oluşturabilmek adına ilgili bölüm eğitim planında, tur ve turist rehberi hakları ve denetimleri ile ilgili dersler eklenebilir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na öneriler; çeşitli çalışmalarla ortaya konulan ve turist rehberleri tarafından da her fırsatta altı çizilen en önemli sorun denetimlerin olmaması ya da denetimlerin etkili olamamasıdır. Bu durumun sebepleri arasında mevcut Tureb ve Tursab kanununun sadece belgeli rehber ve acentaları denetlemeye yetkisinin olması gösterilebilir. Ayrıca denetimlerin daha önceden yıllık olarak ne zaman nerede yapılacağının belli olması kaçak tur ve rehberlerin bu durumdan haberdar olmalarını sağlayabilmekte ve denetimler etkisiz kalabilmektedir. Bu durumun önlenebilmesi için anlık denetim izni için gereken iyileştirmelerin yapılması gerekmektedir. Mevcut mevzuatlar uyarınca kaçak tur ve turist rehberliği ceza kanununa değil kabahatler kanununa tabiidir. Osmanlı son dönemi dahil Türkiye Cumhuriyeti döneminde de turist rehberliği ile ilgili belgelendirmenin ana amacı ülkeyi yanlış tanıtabilecek kişilerin önüne geçmek ve ülkenin itibarını zedelemeyecek kişilere belge vermektir. Yani ülkeyi yanlış tanıtmak uzun uğraş ve özveri sonucu oluşmuş itibarı zedeleyeceği için ülke hakkında yanlış bilgilendirme ceza kanununa göre suç sayılmalı ve ihlal edenler ceza kanununa göre yargılanmalıdır.

Araştırmacılara öneriler; rehberlerin denetimlere yönelik algıları ve bu denetimlerin algıladıkları mağduriyete etkisini ölçmek için yapılan bu çalışmada, veriler doğrultusunda belirli sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma modeli oluşturulduğunda rehberlerin kendilerine yapılan denetimlere yönelik algıları ölçülmüş ancak denetimlerin sıklığı, mobil denetim, kaçak rehberlere ve turlara yönelik algılarına bakılmamıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda rehberlerin Tureb, Tursab ve Bakanlık tarafından yapılan denetimlerin sıklığı, mobil denetim, kaçak rehberlere ve turların denetlenmesine yönelik algıları ölçülebilir.

## KAYNAKÇA

Abdüsselam, M. S. ve Karal, H. (2012). Fizik Öğretiminde Artırılmış Gerçeklik Ortamlarının Öğrenci Akademik Başarısı Üzerine Etkisi: 11. Sınıf Manyetizma Konusu Örneği. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 175.

Akbulut, O. (2006).*Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.

Akkoyunlu, B., Soylu, M. Y. ve Çağlar, M. (2010). Üniversite Öğrencileri İçin "Sayısal Yetkinlik Ölçeği" Geliştirme Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 39, 10-19.

Akpınar, E. (2006). *Kamu Yönetiminde Denetim Olgusu Ve Türkiye'de Kamu Yönetiminin Denetlenmesi.* Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. İstanbul: Avcı Ofset.

Aquino, K., Grover, S. L., Bradfield, M. and Allen, D. G. (1999). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization, *Academy of Management Journal*, 42(3), 260-272.

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

Baykara, T. (2013). Denetimin İlişkili Olduğu Disiplinler Üzerine Bir Değerlendirme, *Sayıştay Dergisi*, 90, 97-118.

Bowie, D. and Chang, J. C. (2005). Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour, *Journal of Vacation Marketing*, 11(4),303-322.

Büyükbeşe, T. ve Dağ, K. (2018). Etik Liderliğin Örgütsel Adalet Algısına Etkisinde Örgütsel

Güvenin Aracı Rolü, *Social Sciences Studies Journal*, 4 (15),979-994.

Büyüköztürk, Ş. (2007).*Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.

Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role, *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29

Çakır, A. (2014). *Faktör Analizi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.

Çakmak, T. F. (2019). Yasa Dışı Rehberlik Faaliyetlerinin İçerik Analizi Yoluyla İncelenmesi: İstanbul

Rehberler Odası Örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 6 (2), 31-41.

Çakmak, T. F. (2018). Turist Rehberliğinin Açmazları, (Editör) Eser, S. Şahin ve S. Çakıcı, C.: *Turist Rehberliği* içinde (287-302) Ankara: Detay Yayınevi.

Demir, S., ve Koç, B. (2013). Coğrafya Dersi Tutum Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Electronic Turkish Studies*, 8(8), 1765-1777.

Dozier, D. B., Magaldi, M. A. and Ellen K. (2001), Using Nursing Students to Enhance One College's Immunization Program. *Journal of American College Health*, 50(3), 137-138

Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turizm Rehberliği Eğitimi Müfredatlarının Uygulama Yeterliliğinin Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla İrdelenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5 (2), 4-19.

George, D., and Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 update* (10 edition) Boston: Pearson P.

Gökdemir, S. ve Hacıoğlu, N. (2018). Turist Rehberlerinde Tükenmişlik ve Meslekten Ayrılma Niyeti. Balıkesir Üniversitesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(39), 511-543.

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

http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm [Erişim Tarihi: 15.03.2020]

http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm [Erişim Tarihi: 15.03.2020]

https://sozluk.gov.tr/?kelime=denetim%20kurulu [Erişim Tarihi: 15.03.2020]

http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist [Erişim Tarihi: 31.03.2020]

http://www.tureb.org.tr/tr/Oda [Erişim Tarihi: 15.03.2020]

http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/ [Erişim Tarihi: 15.03.2020]

https://www.unwto.org/global-and-regional-tourism-performance [Erişim Tarihi: 17.04.2020]

http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide [Erişim Tarihi: 31.03.2020]

İpek Çoban G. and Kasıkçı M. (2010). Reliability and validity of the scale of patient perception of hospital experience with nursing care in a Turkish population, *Journal of Clinical Nursing*, 19(13), 1929-1934.

İrigüler, F. (2015). *Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma: İzmir İli Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İzmir.

Karakaş, B. (2018). *Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerileri: İstanbul Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Koçak, B. ve Kabakulak, A.(2018). Turist Rehberlerinin Meslekten Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*,1 (1), 24.

Köroğlu, Ö. (2011*). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Köse, Ö. (1999). Denetim ve Demokrasi, *Sayıştay Dergisi*, 10(33), 62-85.

Saatçı, G. ve Demirbulat, Ö. G., Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) 2017 Yılı Denetim Raporlarının İncelenmesi, (Editör) Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C. Kılıç, A. ve Yıldırım, H.U.: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar* İçinde (657-665) Ankara: Detay Yayıncılık.

Suri, H. (2011). Purposeful sampling in qualitative research synthesis. *Qualitative Research Journal*. 11(2),63-75.

Williams, B., Onsman, A. and Brown, T. (2010). Exploratory factor analysis: A five step guide for novices. *Journal of Emergency Primary Health Care*, 8(3), 1-13.

Yazıcıoğlu, Y., ve Erdoğan, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Yenipınar, U., Bak, E. ve Çapar, G. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 86-114.

Zengin, B. Eker, N. ve Erkol Bayram, G. (2017). Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 142-156.