doi: 10.17218/hititsosbil.286973

TURİST REHBERLİĞİNDE MESLEK ETİĞİ İLKELERİNİN FAYDACI ETİK YAKLAŞIMI İLE BELİRLENMESİ

Burak DÜZ[1]

Atıf/©: *Düz, Burak. (2017). Turist Rehberliğinde Meslek Etiği İlkelerinin Faydacı Etik Yaklaşımı ile Belirlenmesi Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 10, Sayı 2, Aralık 2017, ss.1639-1662*

Özet: *Bu çalışma, faydacı etik açısından turist rehberliği mesleğinde etik ilkeleri belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda, 11 turist rehberi yarı-yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Turist rehberlerinden elde edilen verilere içerik analizi uygulanmıştır. Turist rehberliğinde mesleki etik ilkeleri üç tema altında toplanmaktadır: Mesleki Sorumluluklar, Rehberlerle İlişkiler, Turist ve Paydaşlarla İlişkiler. Mesleki Sorumluluklar teması Mesleki Özellikler, Mesleki Beraberlik; Rehberlerle İlişkiler teması Bilgi Paylaşımı, Destek Olma, İyi Niyetli Olma; Turist ve Paydaşlarla İlişkiler teması Turistlere Karşı Sorumluluklar, Turizm Paydaşlarına Karşı Sorumluluklar kategorilerinden oluşmaktadır. Araştırmada elde edilen bulgular, turist rehberliği mesleğinde etik ilkelere yönelik ilk ampirik çalışmanın bulguları olma özelliğini taşımaktadır. Turist rehberliği mesleğine ilişkin 28 etik ilkenin belirlendiği çalışma uygulamaya yönelik bazı öneriler sunmaktadır. Bununla birlikte çalışma sonunda, gelecekte yapılabilecek araştırmalar hakkında değerlendirmeler yapılmıştır.*

Anahtar Kelimeler: *Meslek Etiği, Faydacı Etik, Turist Rehberliği, Turist Rehberleri*

Makale Geliş Tarihi: 23.01.2017/ Makale Kabul Tarihi: 17.11.2017
[1] *Arş. Gör., Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: burakduz@anadolu.edu.tr*

A Study To Determine The Codes Of Ethics in Tour Guiding in The Context Of Utilitarianism

Citation/©: *Düz, Burak. (2017). A Study To Determine The Codes Of Ethics in Tour Guiding in The Context Of Utilitarianism, Hitit University Journal of Social Sciences Institute, Year 10, Issue 2, December 2017, pp.1639-1662*

Abstract: *This study aims to determine the codes of ethics in tour guiding profession in the context of utilitarianism. In this context, semi-structured interviews were conducted with eleven tour guides to collect data. Content analysis was implemented for data analysis. Hence, the codes of ethics in tour guiding profession were determined under three themes: Professional Liabilities, Relationships Among Tour Gudies, Relationships with Tourists and Stakeholders. Those themes were composed of respectively two, three and two categories. This study executes the first empirical research on the codes of ethics in tour guiding. In the study, 28 codes of ethics were determined for tour guiding profession and practical implications were recommended. Furthermore, evaluations on future research were represented as a conclusion in the study.*

Keywords: *Occupational Ethics, Utilitarianism, Tour Guiding, Tour Guides*

I. GİRİŞ

Tüm dünyada bireylerarası etkileşimin gün geçtikçe artması, bireylerin iş ortamlarında daha uyumlu ilişkiler geliştirmesini zorunlu hale getirmiştir. Mesleki alanlara huzurlu çalışma ortamlarının hâkim olması için her mesleğin etik ilkeleri oluşturulmaya çalışılmaktadır. Turist rehberleri, turizm faaliyetlerinin en önemli bileşeni olan turistlerle en fazla etkileşimde bulunan kişilerdir (Tang ve Chang, 2006: 19). Turist rehberliği, sunulan ürünün hizmet olması ve hizmet sunumunun merkezinde insanların bulunması sebebiyle etik olarak ele alınması gereken bir meslektir. Her turist rehberinin endüstriden farklı beklentileri bulunmaktadır ve tüm rehberler eylemlerini kendi amaç ve beklentileri doğrultusunda gerçekleştirmektedir. Bu nedenle, turist rehberlerinin olumsuz davranışlarının sonuçları turizm endüstrinin diğer çalışanlarının olumsuz davranışlarının yol açabileceği sonuçlardan daha ağır olabilir. Bir ülke ekonomisinin gelişiminde turizm sektörü önemli bir gelir kaynağı olarak görülüyorsa, turist rehberliği mesleği bu ülkeler için hayati öneme sahiptir. Çünkü, turist rehberliği mesleğinin gereğince yerine getirilmesi, ülkenin turizm pazarından alacağı payı artıracak, böylece ülke ekonomisinin gelişimine olumlu katkıda bulunulacaktır (Yazıcıoğlu vd., 2008). Bu bağlamda turist rehberliği mesleğinde etik kuralların belirlenmesi ve uygulanması son derece önemlidir.

Çalışmada turist rehberliği mesleğinde etiğe ilişkin davranışlar ortaya konularak turist rehberliğinde meslek etiği ilkelerinin belirlenmesi

amaçlanmaktadır. Belirlenen etik ilkeleri, turist rehberliği eğitimi veren kurumların eğitim-öğretim programlarında rehber adaylarına aktarılabilir. Böylece turizm sektörü için mesleki etik anlayışına sahip rehberlerin yetiştirilmesi sağlanabilir. Turist rehberliği meslek örgütleri ise bu çalışmada ortaya konulan etik ilkeleri üyeleriyle paylaşarak etik temelli mesleki sorunların çözümüne katkı sağlayabilir. Literatürde turist rehberliği meslek etiğine ilişkin oldukça sınırlı sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Oysa turist rehberliği Türkiye'de yasaya sahip olan sayılı mesleklerden birisidir ve etik ilkelerinin oluşturulması gerekmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın uygulamaya dönük katkılarına ek olarak turist rehberliğine ilişkin literatüre de katkı yapması beklenmektedir. Bu çalışma, mesleki etik kavramını faydacı etik temelinde, sadece turist rehberliği bağlamında ve turist rehberlerinden elde edilen verilerle irdelemesi sebebiyle önceki çalışmalardan farklılaşmaktadır.

Çalışmanın sıradaki bölümünde faydacı etik anlayışı açıklanmıştır; üçüncü bölümde ise turist rehberliğinde meslek etiği kavramı aktarılmıştır; dördüncü bölüm, araştırmanın yöntem aşamasında gerçekleştirilen eylemleri kapsamaktadır; beşinci bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgular sunulmaktadır; çalışmanın son bölümünde ise çalışmanın sonuçları aktarılmış ve turist rehberliği mesleğinde etik kavramına ilişkin öneriler sunulmuştur.

II. FAYDACI ETİK ANLAYIŞI

Kökü Yunanca "ethos (karakter)" sözcüğünden gelen etik (Kaplan, 2009: 344), "ahlak felsefesi" anlamına gelmektedir. Genel olarak etik: "İnsanın kendi şahsına ve diğer insanların kişiliklerine karşı iyi davranması, genel bir anlatımla iyiliğe varılması için kendini uymaya zorunlu hissettiği manevi ve ruhsal görevler ve bunlara ilişkin kurallardır" (Güllüoğlu, 2006: 146). Yapılması gerektiğine inanılan faaliyetler etik kurallarının önemli bir kısmını oluşturmaktadır (Aydoğan, 2011: 89).

Faydacılığı temel alan anlayışın kökenleri Eskiçağ'da Kyrene Okulunda haz ve hazza bağlı mutluluk düşüncesine ve Sofistlerin erdem anlayışına dayanmaktadır. Jeremy Bentham (1748-1832) tarafından temelleri atılan faydacılık anlayışı, James Mill (1773-1836) ve John Stuart Mill (1806-1873) tarafından geliştirilmiştir (İyi, 2015: 34). Temelinde "en yüksek iyi" yer alan faydacı etik, modern dünyada oldukça ses getirmiş ve en uzun soluklu etik gelenek olmuştur (Möngü, 2015: 24). Faydacı yaklaşım gerçekleştirilen bir

davranış ya da kararın bu karardan etkilenen tüm insanları için meydana getireceği "iyi"nin toplam değeri etkisine odaklanmaktadır (Sayım, 2015: 28). Faydacılık yaklaşımı, gerçekleştirilecek eylemin sonuçlarının moral muhakemesine dayanmaktadır. Bir eylem faydalı ise doğrudur (Özateş, 2010: 90).

Gerçekleştirilen eylemden etkilenen herkes için azami faydanın sağlanması önemlidir (Özmen ve Güngör, 2008: 140). Bir eylem ancak en çok sayıda insana en yüksek düzeyde mutluluk sağlarsa doğru eylemdir. Eylemden etkilenen insanların sayısına vurgu yapılmasıyla, "faydacılık" anlayışı bireysel düzeyden sosyal düzeye, öz-çıkarlardan başkalarının çıkarlarını gözetmeye geçiş yapar (Cevizci, 2012: 115). Diğer bir ifadeyle, sonuçları en çok haz ve sevinç, en az üzüntü ve acı getiren eylem ve davranışlar doğru kabul edilebilir (Büken ve Büken, 2002: 17).

III. TURİST REHBERLİĞİNDE MESLEK ETİĞİ

İş ortamlarında her geçen gün artan bireylerarası ilişkilerin sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için asgari müştereklerde uzlaşmayı sağlayacak normatif bir zemine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu zemin bireylerin meslek hayatlarında ancak meslek etiklerinin belirlenmesi ve uygulanmasıyla oluşturulabilir. Evrensel meslek etiği değerlerinin oluşturulabilmesi için farklı meslek mensuplarının etik değerlerini profesyonel olarak ortaya koyması gerekmektedir (Yılmazer ve Bahadır, 2011: 249). Etik değerlerin varlığı mesleki ortamlarda daha uyumlu ve huzurlu bir atmosferin oluşmasını sağlar. Bu bağlamda, meslek etiği kapsamında tüm dünyada farklı mesleklerin etik ilkeleri belirlenmeye çalışılmıştır (Karataş, 2013: 308).

Turist rehberleri, turizm endüstrisinin en önemli bileşeni olan turistlerle ve turizm endüstrisinde yer alan tüm paydaşlarla en fazla etkileşimde olan kişilerdir. Bir rehberin mesleki davranışı seyahat, konaklama, yeme-içme, ulaştırma işletmelerinin yanı sıra turistleri, turizm eğitimi veren kurumlarda eğitim alan öğrencileri ve eğitim personelini, müze ve ören yerlerini ve çalışanlarını etkilemektedir. Turist rehberlerinin mesleki davranışları konusunda diğer rehberlere karşı da sorumlulukları bulunmaktadır. Çünkü bir rehberin mesleki davranışları diğer rehberlere de etki etmektedir (Yarcan, 2007: 36).

Turist rehberliğinde mesleki etik ilkelerinin oluşturulması rehberlik mesleğinin en iyi şekilde icra edilmesi için gereklidir. Turist rehberleri,

karşılaştıkları etik sorunların çözümünde mesleki etik ilkelerinden faydalanabilirler. Rehberler karşılaştıkları herhangi bir durum karşısında doğru değerlendirme yapamıyorlarsa ve nasıl bir tutum takınacaklarına karar veremiyorlarsa mesleki etik ilkelerinin oluşturulması bu noktada yol gösterici olacaktır (Ahipaşaoğlu, 2006: 71). Turist rehberleri için mesleki etik ilkelerinin geliştirilmesi rehberlik mesleğine katkı sunmasının dışında rehber ve rehberlik imgesini yükseltir ve profesyonel şekilde mesleğin icra edilmesini özendirir (Yarcan, 2007: 36).

Türkiye'de bulunan 13 bin civarında[2] turist rehberi birbirleriyle rekabet halindedir. Bu rekabetin temelinde piyasada sınırlı sayıda bulunan turları elde etme çabası yer almaktadır. Bu rekabet kimi zaman rehberlerin birbirlerine ve rehberlik mesleğine zarar vermesine neden olmaktadır.

Mesleğin doğası nedeniyle, turist rehberleri arasındaki iletişim ve ilişkiler sürekli ve zorunludur. Rehberlerin iş bulabilmek ve turlarını gerçekleştirmek için birbirlerinin yardımına ihtiyacı vardır. Bu pragmatist gerçeklik sebebiyle turist rehberlerinin meslekle ilişkili eylemlerini sonuçlarıyla değerlendirmek gerekir. Rehberlerin gerçekleştirdiği eylemlerden en fazla rehber için en iyi sonuç beklenmektedir. Bu sebeple turist rehberliğinde mesleki etik ilkeleri için en uygun yaklaşım faydacı etik yaklaşımıdır.

Literatür taramasında turizm endüstrisinde meslek etiğine ilişkin birtakım çalışmaların bulgularına rastlanılmıştır (Stevens, 1997; Fennell ve Malloy, 1999; Reynolds, 2000; Macbeth, 2005; Sarıışık vd., 2006; Akan, 2007; Selinger ve Outterson, 2010; Yılmazer ve Bahadır; 2011). Ancak turist rehberliği mesleğinde etik kavramına ilişkin yalnızca bir araştırma yapıldığı tespit edilmiştir. Oysa turizm birbirinden farklı alanları kapsayan bir endüstri olduğundan tek bir etik ilkeler dizgesinin tüm endüstride geçerli ve uygulanabilir olması mümkün değildir (Yarcan, 2007: 36). Bu nedenle turizmin tüm alanlarında etik kavramı o alana özgün nitelikler göz önüne alınarak ayrı ayrı incelenmelidir. Turist rehberliğinde etik kavramına ilişkin tek çalışmayı gerçekleştiren Yarcan (2007), turist rehberliği mesleğinde karşılaşılan zorlukları saptamayı ve meslek ilkeleri konusunu kavramsal olarak tartışmayı amaçlamıştır. Çalışma sonucunda rehberlik mesleğinin geliştirilmesi için bazı öneriler sunulmuştur. Ayrıca, turist rehberliğinde mesleki etik ilkelerinin meslek kuruluşları tarafından oluşturulması gerektiği

[2] http://www.turizmgazetesi.com/news.aspx?id=70447

belirtilmiştir. Turist rehberlerinin ise bu ilkelerin oluşumuna etkin bir biçimde katkı sağlaması gerektiği ifade edilmiştir.

Meslek etiğine konu olabilecek eylemler mesleğin icra edilmesi esnasında yaşanmaktadır. Meslek etiğini oluşturan davranışların en yakın muhatapları bir mesleğin mensuplarıdır. Bu nedenle, mesleki etik ilkelerin ortaya çıkarılmasında mesleğin icra eden bireylerin doğrudan veri kaynaklarını oluşturması önemlidir. Bu bağlamda, görgül bir yaklaşımla turist rehberliği mesleğinde etik ilkelerinin belirlenmesini amaçlayan bu çalışma önceki çalışmalardan ampirik olması sebebiyle farklılaşmaktadır. Ayrıca turist rehberliği mesleğine ilişkin etik ilkelerin fayda etiği çerçevesinde belirlenmesi bu çalışmayı özgün kılan diğer bir husustur.

IV. YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı keşfedici bir yaklaşımla turist rehberliği mesleğine ilişkin etik ilkelerin belirlenmesidir. Çalışmada yöntem olarak nitel bir yaklaşım izlenmiştir. Bu bölümde örneklem seçme, veri toplama, verilerin analizi ve araştırmanın geçerlik-güvenirliğinin sağlanması süreçleri aktarılmaktadır.

A. Örneklem

Cinsiyet, yaş, mesleki tecrübe gibi nitelikler turist rehberlerinin karşılaştıkları olayları ve meslek etiğiyle ilgili algılarını farklılaştırabilir. Bu gibi farklılıkların giderilmesi için bu çalışmada nitel araştırmalarda kullanılan amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örneklemesi tercih edilmiştir. Bu doğrultuda farklı niteliklere sahip turist rehberleri araştırma örneklemine dâhil edilerek elde edilen bulguların daha çeşitli ve zengin olması amaçlanmıştır. Görüşme yapılan kişilere ulaşılırken Ankara Turist Rehberleri Odası'ndan (ANRO) destek istenmiştir. Tablo 1'de araştırma örnekleminde yer alan rehberlerin bilgileri sunulmuştur. Nitel yöntemlere sahip araştırmalarda örneklem büyüklüğü belirlenirken veri doygunluğuna ulaşılan nokta esas alınmaktadır. Nitel bir veri toplama sürecinde artık yeni veri elde edilmediği belirlendiğinde veri doygunluğu noktasına ulaşılır (Patton, 2002: 244). Bu araştırmada on bir turist rehberi görüşüldükten sonra yeni bir bilgi elde edilmediği belirlenmiş ve veri doygunluğuna ulaşılmıştır.

Tablo 1. *Görüşme Yapılan Rehberlere İlişkin Bilgiler*

Görüşülen Rehber	Cinsiyet	Yaş	Yabancı Dil	Rehberlik Tecrübesi (Yıl)	Çalıştığı Gün Sayısı (Yılda)
R(1)	Erkek	45	Almanca	23	50
R(2)	Kadın	31	İngilizce	7	150
R(3)	Kadın	28	İngilizce	6	70
R(4)	Kadın	30	İngilizce	6	50
R(5)	Erkek	49	Arapça	10	100
R(6)	Erkek	45	İngilizce	26	60
R(7)	Kadın	51	Fransızca/İspanyolca	24	175
R(8)	Kadın	27	İngilizce	6	150
R(9)	Erkek	29	İngilizce	6	200
R(10)	Kadın	29	İngilizce	2	120
R(11)	Erkek	37	Almanca	11	250

B. Veri Toplama

Bu çalışmada, önceden belirlenen soruların yanı sıra görüşme esnasında ihtiyaç duyulan yeni soruların sorulmasına da olanak vermesi (DiCicco-Bloom ve Crabtree, 2006) sebebiyle yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Turist rehberleriyle yapılan görüşmeler 23 Aralık 2016 ve 1 Ocak 2017 tarihleri arasında Eskişehir'de gerçekleştirilmiştir. Görüşme sorularının hazırlanmasında literatürde yer alan çalışmalardan (Büken ve Büken, 2002; Özateş, 2010; Aydın, 2013) faydalanılmıştır. Sorular hazırlandıktan sonra felsefe alanından bir akademisyenden ve tecrübeli bir turist rehberinden uzman görüşü alınarak bazı ifadeler düzeltilmiş ve sorulara son hali verilmiştir. Araştırmanın amacı hakkında bilgilendirilen katılımcılara görüşme sorularına geçmeden önce demografik bilgileri sorularak yanıtlar not edilmiştir. Katılımcıların izin vermesi üzerine görüşmelerde ses kaydı alınmıştır. Görüşmelere ilişkin detaylar Tablo 2'de sunulmuştur. Görüşme yapılan rehberlerin isimleri yerine 'R(1), R(2), R(3)…' şeklinde kod numaraları kullanılmıştır.

Tablo 2. *Görüşme Detayları*

Görüşülen Rehber	Görüşme Tarihi	Görüşme Süresi
R(1)	(23.12.2016)	22:50
R(2)	(24.12.2016)	35:36
R(3)	(25.12.2016)	16:06

R(4)	(27.12.2016)	08:15
R(5)	(27.12.2016)	22:27
R(6)	(28.12.2016)	18:48
R(7)	(29.12.2016)	34:42
R(8)	(30.12.2016)	13:20
R(9)	(31.12.2016)	18:16
R(10)	(31.12.2016)	12:18
R(11)	(01.01.2017)	13:39

C. Veri Analizi

Turist rehberleriyle yapılan görüşmeler esnasında alınan ses kayıtları deşifre edilmiştir. Ses kayıtlarının yazıya geçirilmesi esnasında veriler görüşme esnasında söylendiği haliyle yazılmıştır. Böylece verilerin görüşmedeki sıralamaları ve ifade ediliş biçimlerinin aynı kalması sağlanmıştır. Turist rehberleri ile yapılan görüşmelerde elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizi, verilerin sistematik bir şekilde sınıflandırılmasıyla kodların, kategorilerin ve temaların tanımlandığı bir analiz yöntemidir (Hsieh ve Shannon, 2005). Görüşmelerde elde edilen verilerin kodlanması aşamasında alanında uzman bir turist rehberinden destek alınmıştır. Görüşmelerde elde edilen veriler araştırmacının kendisi ve alan uzmanı olan turist rehberi tarafından ayrı ayrı incelenerek kodlanmıştır. Ardından kodlama işlemini yapan araştırmacı ve turist rehberi bir araya gelerek elde ettikleri kodları birleştirmiştir. Elde edilen kodlar arasındaki ilişkiler incelenerek alt kategoriler, kategoriler ve temalar oluşturulmuştur. Ardından, turist rehberi olan bir turizm akademisyeninin kod, alt kategori, kategori ve temalara ilişkin görüşleri talep edilmiştir. Yapılan uzman incelemesinin ardından bulgular son halini almıştır.

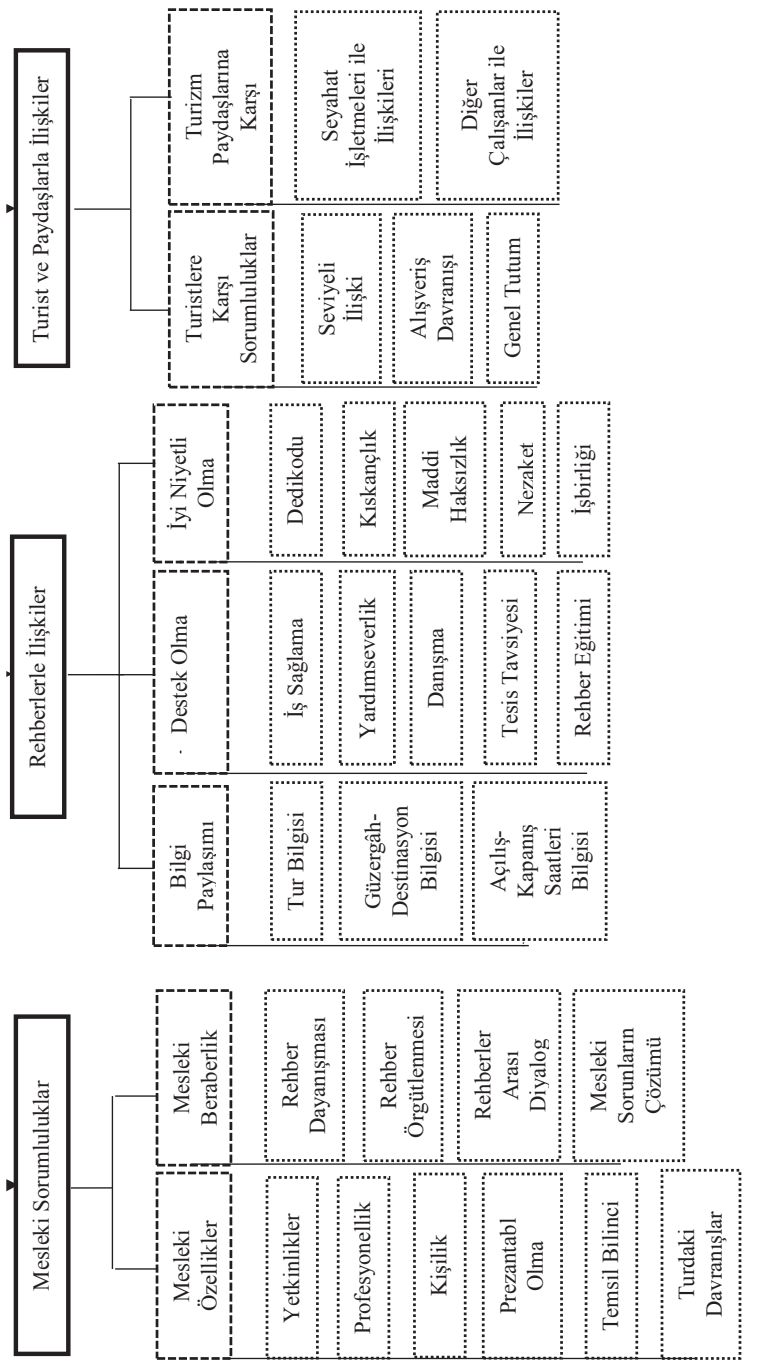
D. Araştırmanın İnandırıcılığı

Nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenirlik inandırıcılığın sağlanması ile elde edilmektedir (Graneheim ve Lundman, 2004). Veri kaynaklarından teyit alınması ve uzman incelemesi gibi yöntemler nitel yaklaşıma sahip araştırmalarda geçerlik ve güvenirliği arttırmaktadır (Mhyre, 2010). Bu bağlamda, her bir görüşmenin ardından görüşme içeriği turist rehberlerine özetlenerek değiştirmek ya da eklemek istedikleri bir şey olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcılardan alınan teyide ek olarak görüşme metinleri ve elde edilen kodlar-kategoriler turist rehberi olan bir turizm akademisyenine sunularak tüm kodların ve kategorilere ilişkin görüşleri alınmıştır. Uzman

incelemesi olarak tanımlanan bu süreçle araştırmanın geçerlik ve güvenirliğinin arttırılması amaçlanmıştır.

V. BULGULAR

Araştırma bulguları üç tema altında toplanmaktadır: Mesleki Sorumluluklar, Rehberlerle İlişkiler, Turist ve Paydaşlarla İlişkiler. Her bir temanın altında sırasıyla iki, üç ve iki kategori bulunmaktadır. Bu kategoriler ise kendi içlerinde alt kategorilere ayrılmaktadır. Analiz sonuçları doğrultusunda turist rehberliği mesleğinde etik ilkelere dair kategorik ilişkiler Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Turist Rehberliğinde Meslek Etiğine İlişkin Temalar, Kategoriler ve Alt Kategoriler

A. Mesleki Sorumluluklar

Bu tema turist rehberlerinin mesleki sorumluluklarıyla ilişkili etik ilkeleri içermektedir. "Mesleki özellikler" ve "Mesleki Beraberlik" kategorileri bu tema ile ilişkilendirilmiştir.

Mesleki özellikler

Turist rehberliği mesleğinin kendine özgün yapısı meslek mensuplarının bir takım niteliklere sahip olmalarını gerektirmektedir. Görüşme yapılan turist rehberlerine göre mesleğin gerektirdiği donanıma sahip olmayan turist rehberlerinin başarısızlıkları rehberlik mesleğini ve diğer rehberleri olumsuz etkilemektedir. Turist rehberlerinin Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen günlük taban yevmiyenin altında tura çıkmaları görüşmeye katılan rehberlerin dokuzu tarafından etik dışı olarak belirtilmiştir. Taban yevmiye altında bir ücreti kabul etmek kanunlara aykırıdır ve cezai yaptırımları gerektirmektedir. Ancak bazı turist rehberleri böyle davranarak kurallara uyan meslektaşlarının elinden işlerini almaktadır.

> Rehberlerin taban yevmiye altında tur yapması diğer rehberlerin iş almalarını engelliyor. Biz nasıl bir acentadan sıkıntı yaşadığımızda tüm rehber arkadaşlarımıza söylüyorsak, o acentaya karşı dikkatli oluyorsak, acentalar da öyle. "Sen o fiyata şu rehberi alma yapacak olduğun kâr belli, şu rehberi al" diyerek diğer rehberlere yönlendirme yapıyor. Bu durumda tabi ki kokartlı olan rehber arkadaşların, diğer rehber arkadaşların sahip olduğu çevreyi biraz daha azaltıyor. (R2)

Rehberler destinasyon hakkında bilgi sahibi oldukları için turistler rehbere güvenirler ve neredeyse her konuda ona danışırlar. Böylece güven duygusu ve karşılıklı uyum ortaya çıkar (Heung, 2008: 306). Bu sebeple turist rehberlerinin kişilik özellikleri de meslek etiği açısından önem kazanmaktadır. Örneğin, turist rehberleri dürüst olmadıklarında turistlerin güven duygusuna zarar vermiş olurlar. Bu gibi örnekler çoğaldığında mesleğe ve mensuplarına olumsuz etkileri söz konusu olmaktadır. Görüşme yapılan rehberlerin belirttiği diğer bir nitelik ise turist rehberlerinin prezantabl olma zorunluluğudur. Çünkü turist rehberleri endüstrinin en fazla göz önünde olan kısımlarında görev yapmaktadır (Zhang ve Chow, 2004: 81) ve turistlerle en çok etkileşimde bulunan çalışanlardır (Tang ve Chang, 2006: 19).

Bir rehber tura çıkması için teklif aldığında eğer turu varsa veya müsait değilse bu iş teklifini başka bir arkadaşına yönlendirmektedir. Yapılan

görüşmelerde "tur paslamak" diye ifade edilen bu durum turist rehberleri arasında sıkça yaşanmaktadır. Turist rehberleri referans oldukları kişilerin kendilerini de temsil ettiklerini belirtmişlerdir. Bu sebeple bir rehber tur verdiği rehberin işinde başarılı olmasını ve kendisini işin sahibi olan seyahat işletmesi karşısında zor durumda bırakmamasını beklemektedir. "Mesleki Özellikler" kategorisiyle ilişkili olan son alt kategori ise rehberlerin tur esnasındaki davranışlarına ilişkindir. Araştırma bulgularına göre turistler rehberlerinin davranışları hakkında çıkarımlarda bulunmakta ve bu çıkarımlarını tüm rehberlere genelleyebilmektedirler. Bu sebeple turist rehberlerinin tur esnasında sigara içmek ve alkol tüketmek gibi davranışlarda bulunmaması beklenmektedir. Görüşme yapılan rehberler bazı meslektaşlarının müze ve ören yerlerinde sıra düzenine uymadıklarını, bu durumun rehberler arasında gerginliğe yol açtığını ve turistleri de olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Bazı rehberlerin sıra düzenine uygun olmayan davranışları diğer meslektaşlarını ve gruplarını zor durumda bırakmaktadır.

> Kokartlı bir rehber vardı. Müzenin önünde (müşterilerini) sıraya sokmadığı için ben grubunu sıraya sokmasını rica ettim. Bana bağırdı. Bir bayandı bu. Bana neredeyse küfretti diyebilirim. Ben ricada bulundum. Ama çok stresliydi. Bağırdı çağırdı. Hatta birkaç kez daha karşılaştım bu rehberle. Selam bile vermedi. Yine olsa yine söylerim çünkü oradaki karışıklık benim grubumu etkiliyor. (R1).

Mesleki beraberlik

Turist rehberliği mesleğinin daha iyi bir konuma gelmesi ve mesleki sorunların çözümü için rehberlerin bir araya gelmesi, birlikte hareket etmesi ve dayanışma içinde olması gerektiği elde edilen sonuçlarda görülmektedir. Görüşülen turist rehberleri meslektaşlar arasında birlik ve beraberliğin sağlanması halinde tüm rehberlere fayda sağlanacağını düşünmektedirler.

Turist rehberlerinden elde edilen veriler turist rehberlerinin bir araya gelmesinde ve örgütlenmesinde istenilen düzeye ulaşılamadığını göstermektedir. Oysa rehberler arasındaki dayanışma, örgütlenme ve diyalog mesleki sorunların çözümünde önemli bir etkiye sahiptir. Bu nedenle turist rehberleri birbirlerinin sorunlarını dinlemesi, bu sorunları mesleğin ortak problemleri olarak kabul etmesi ve çözülmesi için çaba göstermesi gerektiği farklı rehberler tarafından belirtilmiştir.

> Eskişehir'e ilk geldiğim zaman diğer arkadaşların kesinlikle faydaları çok oldu. Bir platform, çatı altında topladılar. Sık sık olmasa da bir arada bulunuyoruz. Tartışıyoruz. Toplanmak rehberler arası samimiyeti arttırıyor. Samimiyet ne kadar artarsa, iletişim, güven, iş paylaşma da artar. Samimiyet ne kadar artarsa maddi anlamda menfaatler de o kadar yükselir. O an olan sıkıntıları giderme konusunda ne yapılabilir. Önlem, çözümler ne olabilir. Bulunduğumuz durumdan daha iyi bir duruma gelebilmek için ne gibi projeler yapılabilir.(R5).

B. Rehberlerle İlişkiler

"Rehberlerle İlişkiler" turist rehberlerinin birbirlerine karşı davranışları çerçevesinde mesleğin etik ilkelerini ortaya koyan bir temadır. Bu tema altında "Bilgi Paylaşımı", "Destek Olma" ve "İyi Niyetli Olma" kategorileri bulunmaktadır.

Bilgi paylaşımı

Turist rehberleri uzun bir süredir gitmedikleri bir destinasyonda tura çıkacakları zaman o destinasyonun son durumuna ilişkin bilgilere ihtiyaç duymaktadır. İhtiyaç duyulan bilginin kaynağı ise diğer turist rehberleridir. Bu durumlarda turist rehberleri meslektaşlarına ulaşarak bilgi talep ederler. Hangi noktaların ziyaret edilmesi gerektiği, nerede ne kadar zaman geçirileceği gibi bilgiler tur operasyonun gerçekleştirilmesi esnasında hizmet kalitesinin artmasına katkı sağlamaktadır. Görüşme yapılan rehberlerden elde edilen veriler kimi zaman rehberlerin tur esnasında yeni tanıştıkları bir rehbere soru sordukları ve bu şekilde de bilgi edindiklerini göstermektedir.

Tur güzergâhı da turdan önce rehberlerin birbirlerine sorduğu konular arasındadır. Yeni yapılan yollar, tüneller ve geçitler güzergâhların değişmesine neden olmakta, en güncel bilgi ise o bölgede yakın zamanda tur yapmış başka bir rehberden alınmaktadır. Diğer bir bilgi paylaşımı ise ziyaret edilecek müze ve ören yerlerinin saat kaçta açılıp-kapandığı konusunda yaşanmaktadır. Tur yapılan destinasyonun uzmanı kabul edilen rehberler bilgi eksikliği yaşadıkları konuları seyahat işletmesine ve turistlere hissettirmeden meslektaşlarına sormaktadır. Bu şekilde turist rehberleri birbirlerine yardımcı olmakta ve fayda sağlamaktadır.

> Eskiden bir Beypazarı turu yaptım. Beypazarı turunda ilk defa İstanbul güzergâhını kullanacaktım. Güzergâh konusunda çok

> kafamda oturtamadığım noktalar vardı. Hiç unutmuyorum bir rehberle yemekte buluşmuştuk. Tanımadığım bir arkadaştı hatırlamıyorum şu anda. Ondan fikir danışmıştım.(R4).

Destek olma

Görüşülen turist rehberleri, meslektaşlarına farklı konularda fayda sağlamanın mesleki etik açısından bir gereklilik olduğunu ortaya koymuşlardır. Turist rehberleri kendilerine gelen rehber taleplerini diğer meslektaşlarına ulaştırarak ya da iş arayan rehberleri, rehber arayan acentelerle buluşturarak meslektaşlarının iş bulmalarını sağlamaktadır. Yardımseverlik, turist rehberleri açısından etik çerçevede ifade edilen diğer bir husustur. İhtiyaç olması durumunda bir meslektaşının yerine tura gitmek, rehberlere uygun fiyatlı otel bulmalarını ya da tanıdıkları restoranlarda indirim almaları sağlamak gibi yardımlar rehberler arasında gerçekleşmektedir.

Turist rehberleri birbirlerine restoran, eğlence mekânı vb. tesisler tavsiye etmektedirler. Tesis tavsiyesi bazen bir rehberin diğer rehberlere uygun tesis sormasıyla gerçekleşmekte, bazen de bir tesisten hizmet alan bir rehber diğer rehberlere o tesis tavsiyede bulunabilmektedir. Turist rehberlerinin birbirine destek olmalarına ilişkin son husus rehberlik eğitimidir. Türkiye'de turist rehberliği eğitimi üniversitelerin lisans, ön lisans bölümlerinde gerçekleştirilmektedir. Bunun dışında, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Turist Rehberleri Birliği (TUREB) tarafından açılan sertifika programlarıyla da rehberlik eğitimi verilebilmektedir. Ancak, araştırmaya veri sağlayan turist rehberlerine göre mesleki eğitimde yukarıda ifade edilen kurum ve kuruluşların dışında turist rehberlerinin de görevleri vardır. Görüşülen rehberler mesleğe ilk başladıkları yıllarda tecrübeli rehberlerin kendilerine mesleği öğretmek istemediklerini ya da iyi örnek olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu gibi tutumların yeni rehberlerin mesleğe alışma sürecini uzattığı ve rehberlik mesleğine zarar verdiği ayrıca görüşmelerde ifade edilmiştir.

> Sezonda çalışıyorken rakip durumları. Biz o zaman daha yeniydik piyasada çömezmiş gibi davranmaları, ağladığımı da biliyorum. Herkesin içinde yapıyorlar bunu. Piyasada işini çok az kişi öğretir. Kokartımı aldım. Acentada işe başladım Kemer'de bir acentada çalışıyorum beni o zaman işi öğrenmem adına diğerleri ile beraber çıkmam gerekti bir süre ama ben otobüse çıktığımda kimse bir şey

> söylemiyordu, hiçbir şey konuşmuyorlardı. Sırf öğrenmeyeyim diye. Hiç kimse işini öğretmek istemiyor.(R3).

İyi niyetli olma

Görüşmelerde, turist rehberlerinin kötü niyetli yaklaşımları etik dışı olarak ifade edilmiştir. Turist rehberlerinin birbirlerinin arkasından konuşmaları, meslektaşlarını başkalarına kötüleyerek dedikodu yapmalarının mesleğe verdiği zarar yapılan görüşmelerde vurgulanmıştır. Rehberlik mesleğindeki rekabet ortamının, çok sayıda iş bulan ve iyi satış oranları yakalayan rehberlerin diğer rehberler tarafından kıskanılmasına yol açtığı görülmektedir. Rehberler arasındaki kıskançlık ve çekememezlik gibi duygular mesleğe zarar vermektedir. Hatta bu olumsuzluk rehberlerin gruplarında yer alan turistlere de yansımaktadır.

> Bizim mesleğimizde mağazalara girmek de var. Mağazadan çıktıktan sonra bir çekememezlik oluyor. Bu da diğer rehberi olumsuz yönde etkiliyor. Rehber arkadaşlarımızın hepsi, hepimizin yaptığı gibi bu işi para için yapıyor. Ancak bunun belli bir limiti var. Bunun üzerine çıkıldığı zaman tatsızlık olabiliyor. Şirketle de ters düşebiliyorsun. "Ona niye kaliteli grup verdiniz de bana kötüsünü verdiniz?", "Benden memnun değil misiniz?" ya da kendi kendini komplekse sokabiliyor. Böyle olunca kendisiyle birlikte hitap ettiği misafirlere de olumsuz enerjisini farkında olmasa da yansıtıyor.(R11).

Bir rehberle belirli bir ücrete anlaşan seyahat acentasını arayarak daha düşük bir ücretle turun kendisine verilmesini talep eden ya da bir meslektaşının çıkacağı turu, acentaların operasyon birimlerine rüşvet vererek almaya çalışan rehberler meslektaşlarını maddi haksızlığa uğratmaktadır. Bu gibi davranışlar çoğu zaman turu son anda elinden alınan rehberlerin başka iş bulamamasıyla sonuçlanmaktadır. Bunun dışında, rehberler arası ilişkilerde nezaket kurallarına da uyulmadığı analiz sonuçlarında ortaya çıkmıştır. Tur esnasında meslektaşlarını müşterileri önünde zor durumda bırakacak şekilde davranan ya da münakaşa çıkaran rehberler mesleki etik açısından problemlere yol açmaktadır. Turist rehberleri münakaşa yerine tur esnasında meslektaşlarının kendileriyle işbirliği yapmalarını beklemektedirler. Anlatım yapılan noktalarda zamanlamayı gözeterek diğer rehberlere de anlatım olanağı vermek, açık alanda anlatım yaparken sadece kendi grubunun duyabileceği bir sesle konuşarak diğer rehberleri ve gruplarını rahatsız etmemek, meslektaşlarını müşterileri önünde yalancı durumuna düşürecek

davranışlardan kaçınmak rehberler arası ilişkilerde işbirliğinin sağlanması için gereklidir.

C. Turist ve Paydaşlarla İlişkiler

"Turist ve Paydaşlarla İlişkiler" teması turist rehberlerinin turizm endüstrisinin en önemli bileşeni olan turistlere ve diğer turizm personeline karşı davranışlarıyla ilgilidir. Bu tema altında yer alan "Turistlere Karşı Sorumluluklar" ve "Turizm Paydaşlarına Karşı Sorumluluklar" kategorileri bulunmaktadır.

Turistlere karşı sorumluluklar

İyi bir turist rehberi, turistin turdan duyduğu memnuniyeti de arttırmaktadır. Yetersiz bir turist rehberi ise turistin tatilinden duyacağı hazzı olumsuz etkilemektedir (Chang, 2014: 223). Bu nedenle turist rehberleri turistlerle ilişkilerinde bazı sorumluluklara sahiptir. Görüşme yapılan turist rehberlerine göre meslektaşları turistlerle seviyeli ilişkiler kurmalıdır. Özellikle karşı cinsle kurulan ilişkilerde gerekli mesafeyi koruma gerekliliği rehberler tarafından ifade edilmiştir.

Turist rehberleri çalıştıkları destinasyonda üretilen ürünlerin tanıtımını da yapmaktadırlar. El sanatlarından gıdaya kadar farklı ürünlerin satışının gerçekleşmesinde turist rehberlerinin önemli bir rolü vardır. Turist rehberleri anlatımları aracılığıyla yaptıkları ürün tanıtımları sayesinde turistleri alışveriş yapmaya teşvik ederler ve ülkenin turizmden elde ettiği gelirin artmasına katkı sağlarlar. Göstermiş oldukları bu çaba sebebiyle, tüm dünyada satış mağazaları turist rehberlerine alışverişe götürdükleri gruplar için farklı oranlarda komisyon vermektedir. Alışveriş komisyonları turist rehberleri için önemli bir gelir kaynağını oluşturmaktadır. Ancak analiz sonuçları bazı rehberlerin alışveriş yapmaları için turistlere baskı uyguladığını ya da bazı ürünler hakkında yanlış bilgiler vererek turistleri aldattığını ortaya koymaktadır. Bu gibi davranışların turistler tarafından fark edilmesi tüm turist rehberlerinin ve ülke turizminin imajını olumsuz etkilemektedir.

> Acentalar bazen girdiğimiz mağazaları da belirliyorlar. Rehbere de ufak oranlar verebiliyorlar. Götürsün, satış olsun diye, bunu bazen abartan rehberler de olabiliyor. (Turiste) Baskı yapıp, illa oradan alışveriş yapsın diye. Ederi 2 liralık bir malı 2 bin liraya satan mağazalar var. Buna destek olan rehberler de var. Turist gidiyor ülkesine, bunu "expert" ediyor. Böyle olunca televizyona çıkıyor. Bu

> konuda çok başımız ağrıdı. Sanki bir Ortadoğu ülkesi, geri kalmış ülkelerde olan muhabbetler Türkiye'mize zarar veriyor, mesleğimize zarar verdiği gibi.(R7).

Turist rehberlerinin gezdirdikleri turistlere karşı genel tutumları da mesleki etik açısından önem taşımaktadır. Analiz sonuçlarına göre bazı turist rehberleri turistlerle doğru bilgiler vermemekte, onlarla münakaşa etmekte, kaba ve saygısız davranabilmektedir. Görüşülen turist rehberlerine göre meslektaşlarının bu gibi davranışları tüm rehberleri ve ülke turizmini zor duruma sokmaktadır. Turist rehberlerinin turistlere karşı iyi bir tutum sergilemeleri meslek etiği çerçevesinde gerekli görülmektedir.

Turizm paydaşlarına karşı sorumluluklar

Turizm, içerisinde farklı sektörleri barındıran bir endüstridir (Sezgin, 2004: 6). Turizm endüstrisinde yer alan sektörler birbirleriyle yoğun ilişkiler içerisindedir (Yılmaz Akın, 2012: 3). Turist rehberleri bu ilişkilerden kurulu turizm sistemi içerisinde yer alırlar ve sistemin diğer paydaşlarıyla sürekli etkileşim halindedirler. Meslek etiği çerçevesinde, turist rehberleri karşılıklı ilişkilere sahip oldukları turizm paydaşlarına karşı sorumluluklara sahiptir. Analiz sonuçlarına göre bazı turist rehberleri önceden anlaştıkları bir seyahat işletmesinin turunu daha fazla ücret ödeyen ya da iki günlük tur teklifi yapan başka bir işletmenin turu için bırakmaktadırlar. Bu davranışı gerçekleştiren rehberlerin önceden anlaştıkları seyahat acentasına hastalık vb. bahaneler ilettikleri ve yalan söyledikleri belirtilmiştir. Bazı rehberlerin ise önemsedikleri seyahat acentalarına kaliteli hizmet verdikleri, ancak bir daha çalışma ihtimallerinin bulunmadıkları seyahat acentalarıyla tur yaparken kaliteli hizmet verme gibi bir kaygılarının olmadığı ifade edilmiştir. Görüşmeler esnasında turist rehberleri bu gibi davranışları tasvip etmediklerini ve bu davranışların seyahat acentalarının rehberlerle ilgili algılarını olumsuz etkilediklerini vurgulamışlardır.

İçerik analizi sonuçları turist rehberlerinin gruplarıyla birlikte gittikleri restoran, otel gibi işletmelerde çalışan personele kibar davranmaları gerektiğini göstermektedir. Tur esnasında turist rehberleri etkileşimde bulundukları turizm personeliyle ilişkilerini profesyonelliğin gerektirdiği çerçevede yürütmelidir.

VI. SONUÇ VE ÖNERİLER

Meslek etiği farklı disiplinlerde ve turizm endüstrisindeki farklı iş kollarında uzun süredir çalışılan bir konudur. Turist rehberliğinde meslek etiğine ilişkin yalnızca bir araştırma bulgusuna rastlanılmıştır. Turist rehberliğinde meslek etiğine ilişkin tek çalışmayı yapan Yarcan (2007) yalnızca kavramsal bir değerlendirme ile mesleğin etik çerçevesini belirlemeyi amaçlamıştır. Bu bağlamda, turist rehberliğinde meslek etiği için yapılmış ampirik bir çalışma bulunmamaktadır. Bu çalışmada ilk defa görgül bir yaklaşımla turist rehberliği mesleğinde etik ilkeler belirlenmiştir. Araştırmada faydacı etik yaklaşımının temel alınmış olması, bu çalışmanın literatürdeki çalışmalardan diğer bir farkıdır. Bu bağlamda araştırmanın mevcut literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmada nitel bir araştırma süreci, yarı-yapılandırılmış görüşmeler ve içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre turist rehberliği mesleğinde etik ilkeler turist rehberlerinin taşıdığı mesleki sorumluluklar, rehberlerin kendi aralarındaki ilişkiler, rehberlerin turistler ve diğer turizm paydaşlarıyla ilişkileri çerçevesinde gelişmektedir. Bu çalışmada ortaya konulan turist rehberliği mesleğinde etik ilkeler aşağıdaki gibidir:

1. *Turist rehberleri mesleğin gerektirdiği yetkinliklere (dil hâkimiyeti, yol bilgisi vb.) sahip olmalıdır.*
2. *Turist rehberleri mesleki konularda profesyonelce davranmalıdır.*
3. *Turist rehberleri dürüst bir kişiliğe sahip olmalı, kibirli davranmamalıdır.*
4. *Turist rehberleri prezantabl olmalıdır. Görünüşüne dikkat etmeyen turist rehberleri mesleğin itibarına zarar vermektedir.*
5. *Turist rehberleri diğer rehberleri temsil ettiğini bilmeli, buna uygun davranmalıdır.*
6. *Turist rehberleri tur esnasında herkese örnek davranışlar sergilemelidir.*
7. *Turist rehberleri birbirleriyle dayanışma içinde olmalıdır.*
8. *Turist rehberleri örgütlenmeye önem vermelidir.*
9. *Turist rehberleri birbirleriyle diyalog halinde olmalıdır.*
10. *Turist rehberleri mesleki sorunların çözümü için çaba göstermelidir.*
11. *Turist rehberleri yaptıkları turların işleyişi hakkında bilgilerini meslektaşlarıyla paylaşmalıdır.*

12. *Turist rehberleri güzergâh-destinasyon bilgilerini birbirleriyle paylaşmalıdır.*
13. *Turist rehberleri müze ve ören yerlerinin açılış-kapanış saatleri hakkında birbirlerini bilgilendirmelidir.*
14. *Turist rehberleri birbirlerinin iş bulmasını ve tur almasını sağlamalıdır.*
15. *Turist rehberleri meslektaşlarına karşı yardımsever olmalıdır.*
16. *Turist rehberleri ihtiyaç duydukları konularda birbirlerine danışabilmelidir.*
17. *Turist rehberleri diğer rehberlere tesis tavsiye etmelidir.*
18. *Turist rehberleri rehber eğitimine katkı sağlamalıdır.*
19. *Turist rehberleri diğer rehberler hakkında dedikodu yapmamalıdır.*
20. *Turist rehberleri meslektaşlarına karşı kıskançlık duygusu beslememelidir.*
21. *Turist rehberleri birbirlerinin maddi çıkarlarına zarar vermemelidir.*
22. *Turist rehberleri meslektaşlarına karşı nezaket kurallarına uymalıdır.*
23. *Turist rehberleri diğer rehberlerle işbirliği yapmalıdır.*
24. *Turist rehberlerinin turistlerle ilişkileri seviyeli olmalıdır.*
25. *Turist rehberleri alışveriş hususunda turistlerin mağdur edilmesine engel olmalıdır.*
26. *Turist rehberleri turistlere karşı kibar, saygılı, dürüst davranışlarda bulunmalıdır.*
27. *Turist rehberleri seyahat işletmelerine taahhüt ettikleri hizmetleri vermelidir.*
28. *Turist rehberleri diğer turizm personeline karşı nezaket kurallarına dikkat etmeli ve profesyonelce ilişkiler kurmalıdır.*

Turist rehberliği mesleğini icra eden bireylerin etik olabilmeleri için öncelikle mesleki sorumluluklarını yerine getirmeleri gerekmektedir. Turist rehberlerinin mesleğin gerektirdiği niteliklere sahip olmaları, mevcut eksikliklerini gidermeleri ve kendilerini sürekli geliştirmeleri meslek etiğinin bir gerekliliğidir. Turist rehberlerinin mesleğin gerektirdiği niteliklere sahip olmaması hizmet kalitesini düşürmekte ve müşteri şikâyetlerine yol açmaktadır. Meslek etiği bağlamında turist rehberlerinin diğer bir sorumluluğu ise mesleki beraberliktir. Turist rehberleri dayanışma ve diyalog halinde olduklarında, örgütlendiklerinde ve mesleki sorunlara çözümler ürettiklerinde meslek etiği açısından sorumluluklarını yerine getirmektedirler.

Müze ve ören yerlerinde, feribot kuyruğunda, restoranda ya da otelde gerçekleşen karşılaşmalar nedeniyle turist rehberlerinin birbirleriyle teması

kaçınılmazdır. Ayrıca, turist rehberleri çoğu zaman seyahat işletmeleri ve meslektaşlarının birbirleriyle çalışmalarına aracılık ederek bir köprü görevi görmektedirler. Mesleğin bu özellikleri turist rehberleri arasındaki etkileşimi zorunlu kılmaktadır. Bilgi paylaşımı turist rehberlerinin mesleklerini daha kolay ve rahat yapabilmesini sağlamakta ve ortaya çıkabilecek sorunların önüne geçmektedir. Bunun yanı sıra, turist rehberlerinin birbirlerine destek sağlayarak ve karşılıklı ilişkilerde iyi niyeti gözeterek mesleki etik ilkelerine uygun davranmaları gerekmektedir.

Turist rehberlerinin mesleklerini sürdürebilmeleri için en önemli bileşen turistlerdir. Bu nedenle turist rehberleri gezdirdikleri turistlere karşı sorumluluk sahibidir. Meslek etiği çerçevesinde turist rehberleri turistlerle ilişkilerini belli bir seviyede tutmalıdır. Turistlerin alışveriş yapması ülke turizmi için son derece önemlidir. Rehberler alışveriş esnasında turistlerin aldatılmasına müsaade etmemeli ve turistlere alışveriş yapmaları için baskı uygulamamalıdır. Turistlere karşı kibar ve saygılı olmak, turistlere doğru bilgileri aktarmak turist rehberlerinin görevleri arasındadır. Turist rehberlerinin seyahat işletmeleri ile ilişkileri de meslek etiği kapsamında değerlendirilmektedir. Turist rehberlerinin kendileri için işveren konumunda olan seyahat işletmelerine karşı sorumlulukları vardır. Turist rehberleri önceden anlaştıkları bir seyahat acentasının turunu daha fazla ücret teklif eden bir seyahat acentası nedeniyle bırakmamalıdır. Turist rehberlerinin maddi çıkarları için seyahat işletmesini ve turistleri mağdur edecek davranışlardan kaçınması gerekmektedir. Turist gruplarının farklı restoranlarda yemek alması, otel konaklamaları, Türk Gecesi vb. etkinlikler nedeniyle turist rehberleri farklı turizm paydaşlarıyla da etkileşim halindedir. Turist rehberleri tur esnasında hizmet sunumu yapan diğer personele karşı kibar olmalıdır.

Turist rehberleri, iş ortamlarını paylaşırlar ve mesleğin icrası esnasında bir arada bulunmak zorundadırlar. Faydacı etikte, insanlar ancak birlikte yaşamak zorunda olduğu diğer insanlar arasında mutluluğu bulabilir (Möngü, 2015: 24). Bu nedenle turist rehberliği mesleğinde faydacı etik benimsenerek meslek mensupları için müşterek bir zemin oluşturulabilir. Böylece turist rehberliği mesleğinde çoğunluk için mutluluğu sağlamak mümkün olur. Araştırma kapsamında görüşülen turist rehberleri kendilerine ve meslektaşlarına zarar veren davranışları etik dışı davranışlar olarak tanımlamışlardır. Meslektaşlarının maddi çıkarlarına ve imaj, itibar gibi manevi değerlerine zarar veren davranışların turist rehberliği mesleğine de

zarar verdiği görüşme yapılan rehberler tarafından ifade edilmiştir. Turist rehberleri kendilerine ve mesleğe yararı olacağını düşündükleri rehber davranışlarını ise etik davranışlar olarak tanımlamışlardır. Faydacı etik yaklaşımının turist rehberliği mesleğinin doğasına ve rehber eylemlerine uygunluğu araştırma bulguları neticesinde ortaya konulan bir durumdur.

Turist rehberliğine dair hiçbir resmi yayın ya da platformda mesleki etik ilkelerinin ifade edilmediği gözlemlenmektedir. Bu çalışmada, faydacılık perspektifinde ortaya konulan mesleki etik ilkeleri Turist Rehberleri Birliği ve Rehber Odaları tarafından gerçekleştirilen eğitim ve uzmanlık programlarında mevcut rehberlere aktarılmalıdır. Bu kurumlar ayrıca rehberler için düzenledikleri seminerlerde meslek etiğine ilişkin farkındalık yaratmalıdırlar. Ayrıca turist rehberliğine ilişkin ön lisans, lisans ve sertifika kurslarının eğitim programlarında açıkça tanımlanmış mesleki etik ilkelerinin yer almadığı görülmektedir Üniversitelerin Turist Rehberliği eğitimi veren ön lisans ve lisans bölümleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı denetiminde açılan rehberlik kursları tarafından rehber adaylarına anlatılmalıdır. Bu çalışmada ortaya konulan turist rehberliği mesleki etik ilkelerinin doğrudan turist rehberleri tarafından sunulan verilere dayanması mevcut sorunların çözümüne katkı sağlayabilir. Meslek etiği ilkelerinin turist rehberleri ve aday rehberler tarafından öğrenilmesi problemlerin henüz ortaya çıkmadan engellenmesi açısından önemlidir.

Turist rehberliği mesleğindeki etik ilkeleri faydacılık çerçevesinde ortaya koyan bu çalışma için bazı sınırlılıklardan bahsedilebilir. Araştırmada sadece Türkiye'de tur yapan turist rehberleri ile görüşülmüştür. Türkiye'den yurtdışına yapılan turlara rehberlik eden kişilerin farklı tecrübelere ve bilgilere sahip olması muhtemeldir. Bunun dışında, sadece Türk turist rehberlerinden veri toplanmış olması elde edilen verilerin geçerliliğini sadece Türkiye ile sınırlandırmaktadır. İleride yapılacak çalışmalarda farklı milletlerden turist rehberleri de araştırma sürecine dâhil ederek turist rehberliği için evrensel mesleki etik ilkeleri belirlenebilir. Gelecekteki çalışmalarda turist rehberlerinin yanı sıra meslek örgütlerinin ve seyahat, konaklama, yeme-içme gibi farklı işletmelerin temsilcilerinden elde edilecek verilerle bu çalışmanın sonuçlarına farklı bir boyut daha eklenebilir. Turist rehberliğiyle ilişkili olan diğer meslek temsilcilerinden elde edilecek veriler turist rehberliğinde mesleki etik ilkelerinin daha da çoğalmasını ve kapsayıcılığının artmasını sağlayabilir.

KAYNAKÇA

AHİPAŞAOĞLU, Suavi. (2006), *Turizmde Rehberlik,* Gazi Kitapevi, Ankara, 2. Baskı.

AKAN, Perran. (2007),"Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları Ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.18, S.23, ss. 7-20.

AYDIN, Metin. (2013), "John Stuart Mill'in Faydacı Ahlakı", *Sakarya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi,* Cilt.15, S.28, ss. 143-167.

AYDOĞAN, İsmail. (2011), "Öğretmenlerin Mesleki Etik İlkelerine Uyma Düzeylerinin Öğrenciler Tarafından Algılanması", *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.21, S.2, ss. 87-96.

BÜKEN, Nükhet Örnek ve BÜKEN, Erhan. (2002), "Nedir Şu "Tıp Etiği" Dedikleri? "*Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, Cilt.11, S.1, ss. 17-20.

CEVİZCİ, Ahmet. (2012). Etik, A. Cevizci (Ed.), *Felsefe*, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

CHANG, Kuo-Chien. (2014), "Examining The Effect Of Tour Guide Performance, Tourist Trust, Tourist Satisfaction, And Flow Experience On Tourists' Shopping Behavior", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Cilt.19, S.2, ss. 219-247.

DICICCO-BLOOM, Barbara ve CRABTREE, Benjamin F. (2006), "The qualitative research interview", *Medical Education,* Cilt.40, S.4, ss. 314-321.

FENNELL, David A. ve MALLOY, David C. (1999), "Measuring The Ethical Nature Of Tourism Operators", *Annals of Tourism Research*, Cilt.26, S.4, ss. 928-943.

GRANEHEIM, Ulla H. ve LUNDMAN, Berit. (2004), "Qualitative Content Analysis In Nursing Research: Concepts, Procedures And Measures To Achieve Trustworthiness", *Nurse Education Today*, Cilt.24, ss. 105-112.

Güllüoğlu, Ö. (2006). "Halkla ilişkiler mesleğinde etik anlayışı" [Bildiri]. *II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu*, (ss. 145-165). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.

HEUNG, Vincent CS. (2008), "Effects Of Tour Leader's Service Quality On Agency's Reputation And Customers' Word-Of-Mouth", *Journal of Vacation Marketing*, Cilt.14, S.4, ss. 305-315.

HSİEH, Hsiu-Fang ve SHANNON, Sarah E. (2005), "Three Approaches To Qualitative Content Analysis", *Qualitative Health Research,* Cilt.15, S.9, ss. 1277-1288.

İYİ, Sevgi. (2015). Etik tarihinde ana yaklaşımlar. İ. Kuçuradi ve D. Taşdelen (Ed.), *Etik,* Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.

KAPLAN, Çetin. (2009),"Kamu Yönetiminde Etik Ve Kamu Çalışanlarının Etik Kavramını Algılayışları", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt.14, S.3, ss. 343-355.

KARATAŞ, Abdullah. (2013),"İlköğretim Öğretmen Adayları İçin Meslek Etiğinin Önemi", *Marmara Coğrafya Dergisi,* Cilt.28, 304-318.

MACBETH, Jim. (2005), "Towards An Ethics Platform For Tourism", *Annals Of Tourism Research*, Cilt.32, S.4, ss. 962-984.

MHYRE, Jill M. (2010), "Assessing Quality With Qualitative Research", *Canadian Journal of Anesthesia,* Cilt.57, S.5, ss. 402-407.

MÖNGÜ, Bahtinur. (2015), "Modern Dünyada Mutluluk: John Stuart Mill'in Faydacı Etiği", *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* Cilt.19, S.1, ss. 23-30.

ÖZATEŞ, Özge Sanem. (2010),"Sosyal Hizmet Etiğinin Felsefi Temelleri", *Toplum ve Sosyal Hizmet,* Cilt.21, S.1, ss. 85-97.

ÖZMEN, Fatma ve GÜNGÖR, Ali. (2008),"Eğitim Denetiminde Etik", *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,* Cilt.9, Sayı.5, ss. 137-155.

PATTON, Michael Quinn. (2002), *Qualitative Research And Evaluation Methods,* Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 3. Baskı.

REYNOLDS, Paul. (2000),"Profit And Principles: Business Ethics In Hotel Management Companies In Asia", *Australian Journal of Hospitality Management*, Cilt.7, S.1, ss. 1-14.

SARIIŞIK, Mehmet, AKOVA, Orhan ve ÇONTU, Mehmet. (2006),"Otel Yöneticilerinin Etik Politika Ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.17, S.1, ss. 22-34.

SAYIM, Ferhat. (2015),"Etik Ve İş Etiği Kavramları", *Akademik Arge Dergisi-Sosyal Bilimler,* Cilt.15, S.1, ss. 23-32.

SELINGER, Evan ve OUTTERSON, Kevin. (2010),"The Ethics Of Poverty Tourism", *Environmental Philosophy*, Cilt.7, S.2, ss. 93-114.

SEZGİN, Erkan. (2004),*Bilişim Teknolojileri ve Finansal Yapılanma Sürecinde Turizm Endüstrisi ve Türkiye Turizmi,* Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

STEVENS, Betsy. (1997), "Hotel Ethical Codes: A Content Analysis", *International Journal of Hospitality Management*, Cilt.16, S.3, ss. 261-271.

Tang, C. Y. ve Chang, J. C. (2006). "An investigation of service quality between the licensed and un-licensed tour leaders" [Bildiri]. *The 7th Biennial Conference on Tourism in Asia*, (ss.19-28). Jeonju: The Hong Kong Polytechnic University & Jeonju University.

UPCHURCH, Randall S. (1998), "A Conceptual Foundation For Ethical Decision Making: A Stakeholder Perspective In The Lodging Industry (Usa)", *Journal of Business Ethics*, Cilt.17, S.12, ss. 1349-1361.

YARCAN, Şükrü. (2007),"Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt.18, S.1, ss. 33-44.

YAZICIOĞLU, İrfan, TOKMAK, Cüneyt ve UZUN, Serdar. (2008),"Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı", *Bilim ve Eğitim Düşünce Dergisi*, Cilt.8, S.2, ss. 1-19.

YILMAZ AKIN, İpek. (2012), *Seyahat Acentalarının Uyguladıkları Rekabet Stratejilerinin Belirlenmesine Yönelik Antalya'da Faaliyet Gösteren A Grubu Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma,* Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hatay.

YILMAZER, Aydın ve BAHADIR, İsmet. (2011),"Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* Cilt.20, S.3, ss. 21-40.

ZHANG, Hanqin Q. ve CHOW, Ivy. (2004), "Application Of Importance-Performance Model In Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors In Hong Kong", *Tourism Management*, Cilt.25, S.1, ss. 81-91.