



KAVRAMSAL MAKALE

Profesyonel Turist Rehberlerinin İş Sağlığı Güvenliği Sorunları ve Mesleki Yükümlülükleri

Arzu ÜNAL, Doktora Öğrencisi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, e-posta: arzuavci0503@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6505-5385>

Dr. Öğr. Üyesi Şehnaz DEMİRKOL, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İstanbul, e-posta: sdemirkol@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2122-4551>

Öz

Profesyonel turist rehberleri; ülkemizi turistlere en iyi şekilde tanıtmak için büyük bir sorumluluk altındadır. Ancak, çalışma saatlerinin uzunluğu, resmi veya hafta sonu tatillerinin ihlali, kayıt dışılık gibi nedenlerle iş kazaları ve meslek hastalıklarına maruz kalan rehberlerin sayısı oldukça yüksektir. Rehberler; iş sağlığı ve güvenliği sorunları nedeniyle fiziksel ve psikolojik olarak etkilendiği için yaşam kaliteleri düşmektedir. Bu sorunlar, rehberlerin işlerinde başarılı olmalarını ve ülkemizi en iyi şekilde temsil etmelerini engelleyebilir. Rehberlerin İSG konusunda eğitim görmeleri ve işyerlerinin bu konuda gerekli önlemleri alması, işlerinde daha başarılı olmalarına yardımcı olabilir. Dolayısıyla çalışmada turist rehberlerinin mesleki risklerine ilişkin sorunları ele alınmış, konu ile ilgili sorumluluklarına değinilmiş ve çözüm önerileri sunulmuştur. Ayrıca turist rehberlerinin mesleki risklerine dikkat çekilerek farkındalık yaratmak ve İSG konusunda bilinçlendirmenin gerekliliğini ortaya koymak amaçlanmaktadır. Yapılan literatür taramasında nitel araştırma yöntemi kullanılarak; turist rehberliği mesleği ile ilgili İSG sorunları, mesleki zorluklar ve yükümlülükler ile ilgili ulusal ve uluslararası çalışmalar incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Sağlığı ve Güvenliği, Profesyonel Turist Rehberliği, Mesleki Yükümlülükler

Makale Gönderme Tarihi: 14.06.2023

Makale Kabul Tarihi: 09.08.2023

Önerilen Atf:

Ünal, A. ve Demirkol, Ş. (2023). Profesyonel Turist Rehberlerinin İş Sağlığı Güvenliği Sorunları ve Mesleki Yükümlülükleri, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(8): 1066-1079.



Journal of Social, Humanities and
Administrative Sciences

2023, 6(8): 1066-1079. DOI:10.26677/TR1010.2023.1268

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: www.sobibder.org



CONCEPTUAL PAPER

Professional Tourist Guides of Occupational Health Safety Issues and Professional Obligations

Arzu ÜNAL, Ph.D. Student, İstanbul University, Institute of Social Sciences, İstanbul, e-mail: arzuavci0503@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6505-5385>

Assistant Prof. Dr. Şehnaz DEMİRKOL, İstanbul University, Faculty of Economics, İstanbul, e-mail: sdemirkol@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2122-4551>

Abstract

Professional tourist guides; It is under a great responsibility to promote our country to tourists in the best way possible. However, the number of guides exposed to work accidents and occupational diseases due to long working hours, violation of official or weekend holidays, and informality is quite high. guides; As they are affected physically and psychologically due to occupational health and safety problems, their quality-of-life decreases. These problems may prevent the guides from being successful in their work and representing our country in the best possible way. Training guides on OHS and workplaces taking the necessary precautions in this regard can help guides to be more successful in their work. For this reason, in the study, the problems of tourist guides related to occupational risks are discussed, their responsibilities related to the subject are mentioned and solution suggestions are presented. In addition, it is aimed to raise awareness by drawing attention to the occupational risks of tourist guides and to reveal the necessity of raising awareness on OHS. By using the qualitative research method in the literature review; National and international studies on OHS problems, professional difficulties and obligations related to the tourist guiding profession have been examined.

Keywords: Occupational Health and Safety, Professional Tourist Guidance, Professional Obligations.

Received: 14.06.2023

Accepted: 09.08.2023

Suggested Citation:

Ünal, A. and Demirkol, Ş. (2023). Professional Tourist Guides of Occupational Health Safety Issues and Professional Obligations, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 6(8): 1066-1079.

GİRİŞ

İş sağlığı ve güvenliği tüm meslek çalışanlarının yaşam kalitelerini yükseltmeyi ve ekonomik kayıpları önlemeyi hedefleyen bir alandır. Bu nedenle turizm sektöründe iş kazaları, meslek hastalıkları ve ekonomik kayıpların ortaya çıkması ve önlenebilir olması açısından iş sağlığı ve güvenliği önemli konuların başında gelmektedir (Oral ve Ünal, 2020).

Turizm endüstrisinde turistin seyahat deneyimini doğrudan etkileyen ve yoğun bir şekilde çalışan aktörler arasında yer alan profesyonel turist rehberlerinin en önemli görevi turistlere ziyaret ettikleri destinasyonlar hakkında tanıtıcı bilgiler vermektir. Tur katılımcıları, rehberleri eğitici, öğretici ve bilgilendirici bir lider olarak değerlendirmektedir (Güzel, Türker ve Şahin; 2014:175; Adku, 2015). Üstlendikleri bu görev, turist rehberlerinin turları sırasında zaman ve yer sınırlaması olmaksızın katılımcılarla birebir iletişim kurma ve bilgilerini güncel tutma gerekliliğini de beraberinde getirmektedir. Ayrıca tur katılımcılarının kendilerine sunulan hizmete ilişkin ve dolaylı olarak ülkede sunulan turizm hizmetiyle ilgili kalite algılarının oluşmasında rehberler önemli rol oynamaktadır (Karaçal ve Demirtaş, 2002:177).

Böylesine stratejik bir öneme sahip olan profesyonel turist rehberliği mesleğinin çalışma koşulları oldukça zordur ve rehberler çalışma ortamlarında hem fiziksel hem de psikolojik pek çok soruna uğraşırlar (Güzel, 2007:34; Köroğlu, 2011:225). Bu sorunların dışında rehberler yılın belirli dönemlerinde daha yoğun çalışmakta, çalışmadıkları zamanlarda ise kazandıkları ile geçinmek durumunda kalmaktadırlar (Polat, 2001:75; Akbulut, 2006:57). Turist rehberlerinin belirtilen mesleki özellikleri dikkate alındığında iş kazası ve meslek hastalığı gibi sağlık sorunlarına maruz kalabilen turizm çalışanları arasında olduğu söylenebilir. Turist rehberlerinin yaşam kalitelerinin yükseltilmesi için sorunlarının İSG Kanunu çerçevesinde çözülmesi gerekmektedir. Araştırma, profesyonel turist rehberlerinin yaşadıkları fiziksel ve psikolojik sorunların çözümüne yönelik öneriler sunmayı ve mesleki yükümlülüklerini ortaya koymayı amaçlamaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turizm işletmelerinin turistik hizmet faaliyetlerinin önemli bir bölümü turist rehberleri tarafından yürütülmektedir ve rehberlik mesleği dışarıdan bakıldığında genellikle eğlenceli ve kolay bir meslek olarak görülür (Güzel vd., 2013:110). Ancak çok fazla sorumluluk gerektiren bir meslektir. Turist rehberliğinin çok boyutlu olması, etkileşim ve yoğun bilgi gerektirmesi bu mesleği fiziksel ve zihinsel olarak yorucu hale getirmektedir (Öter, 2007:70; Toker, 2011:32). İş sağlığı ve güvenliği tüm çalışanların iyilik hallerinin korunmasını hedefleyen ve bunu kanun çerçevesinde koruma altına alan çalışmalar bütünüdür. Bu bağlamda bölüm içerisinde profesyonel turist rehberliği mesleği ile iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tanımlara değinilmiştir.

Profesyonel Turist Rehberliği

Profesyonel turist rehberliği mesleği; 22 Haziran 2012 tarih ve 28331 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve 23 Şubat 2013 tarih ve 28568 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğine göre yapılmaktadır. Bu meslek, seyahat acentesi faaliyeti olmamak kaydıyla, yerli veya yabancı turistlere bireysel veya grup olarak; ülkenin turizmini, tarihini, çevresini, doğasını, sosyal veya benzeri değer ve varlıklarını kültürel değerler doğrultusunda, seçmiş oldukları dili kullanarak tanıtma hizmetidir.

Profesyonel turist rehberi, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın teşviki ile Turist Rehberleri Odaları Birliği (TÜREB) tarafından mesleğe kabul sınavını geçerek, ülkesel ya da bölgesel kokart almaya hak kazanan, tur gruplarına eşlik eden, turun sorunsuz geçmesi için turla ilgilenen, diğer tüm

çalışanlar arasında koordinasyonu sağlayan, nitelikli seyahat acentesi çalışanıdır. Ayrıca turist rehberini; seyahat etmek için gruba rehberlik eden bir lider, turistlere gittikleri destinasyon hakkında bilgi veren bir eğitmen, turistleri tekrar bir destinasyona götüren ve konukseverlik gösteren bir elçi ve rahat bir ortam yaratan ev sahibi olarak tanımlamak mümkündür (Ap ve Wong, 2001:552; Köroğlu vd., 2007:31).

Dünya Rehberler Federasyonunun (WFTGA) tanımına göre; turist rehberi, turistleri kendi seçtikleri dilde yönlendiren, buldukları bölgenin kültürel ve doğal mirasını tercüme eden, donanımlı meslek erbaplarıdır (www.wftga.org). Cohen (1985) turist rehberinin görevlerini iki ana başlık altında toplamaktadır; kılavuzluk ve danışmanlık. Rehberin kılavuzluk görevi liderlik rolünü ifade etmektedir. Turist rehberi, turist gruplarını yönetmek, rotayı belirlemek ve tur boyunca takım lideri gibi davranmakla yükümlüdür. Diğer yandan, turist rehberinin danışmanlık görevi aracı rolünü ifade etmektedir. Rehber, turistlerin sorularına cevap vermek, onlara bilgi sağlamak ve seyahatleri boyunca ihtiyaç duyabilecekleri her türlü yardımı sağlamakla yükümlüdür. Turist rehberinin görevi, turistlere güvenli ve keyifli bir seyahat deneyimi sunmaktır. Bu deneyim, rehberin kılavuzluk ve danışmanlık görevlerini başarıyla yerine getirmesiyle mümkün olmaktadır.

Turist rehberi; yurt içinden veya yurt dışından gelen grup veya bireysel ziyaretçileri, belirlenen destinasyondaki anıt, müze, doğal ve kültürel çevre ile tarihi mekânlara, tercih ettikleri dilde, yönlendiren ve eğlenceli bir yorumla ziyaretçilere ulaştıran kişidir (Ap ve Wong, 2001:551). Başka bir tanımda turist rehberi; ülkesinin tanıtımında imaj geliştirme, seyahate katılanlara eşlik etme, ülke değerlerini tanıtmaya ve sevdirmeye görevini üstlenen ayrıca ülkelerinin somut ve soyut mirası ile çevreyi koruma misyonunu güden görevlilerdir (Yenipınar vd., 2014: 87).

Turist rehberleri genellikle yerel halk ile turistler arasında tercüman veya kültürel aracı konumundadır (Smith, 1992). Ayrıca turistlere tur sırasında eşlik eden, ziyaretçiler ile yerel halk arasındaki dengeyi sağlayan ülke tanıtımında önemli bir misyonu üstlenen kişilerdir (Yenipınar vd., 2014:87). Zira onların mesleki yetenekleri turun başarısıyla doğrudan ilişkilidir. Ülkenin kültür elçisi olarak kabul edilen profesyonel turist rehberleri, zorlu koşullara rağmen mesleklerini özveriyle yerine getirmektedirler. Bu konuda yapılmış birçok araştırma ve çalışma bulunmaktadır (Ap ve Wong, 2001; Dahles, 2002; Batman, 2003; Lecrec ve Martin, 2004; Yarcın, 2007; Avcıkurt vd., 2009; Köroğlu, 2013; Ong vd., 2014).

İş Sağlığı ve Güvenliği

İş sağlığı ve güvenliği kavramları farklı içeriklere dayalı olarak gelişen tanımlar olmakla birlikte, çalışanın ruh ve beden bütünlüğünü korumaya yönelik olduğundan her iki kavramın birlikte kullanılması ve her zaman aynı platformda değerlendirilmesi mümkündür. Bu bağlamda Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından iş sağlığı ve güvenliği; "Tüm mesleklerde çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal iyilik hallerinin en üst düzeyde tutulması, sürdürülmesi ve geliştirmesidir" şeklinde tanımlanmıştır (ILO, WHO, 1950).

Ülkemizde 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu 2012 yılında Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu Kanunun temel amacı, kurumlarda iş sağlığı ve güvenliğini sağlamak, mevcut sağlık ve güvenlik koşullarını iyileştirmek, işveren ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlülüklerini düzenlemektir. Kanun, kamu ve özel sektöre ait tüm işletme ve işyerlerini ve bu işyerlerinin tüm çalışanlarını kapsamaktadır. İşverenler, çalışanlarına işyerinde güvenli ve sağlıklı bir ortam sağlamakla yükümlüdürler. Çalışanlar ise iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili alınan tedbirlere uymak zorundadırlar. 6331 sayılı İş Sağlığı ve

Güvenliği Kanunu, iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önlenmesi, işyerlerindeki sağlık ve güvenlik koşullarının iyileştirilmesi, çalışanların iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilinçlendirilmesi ve iş sağlığı ve güvenliği kültürünün yaygınlaştırılması amacıyla yürürlüğe konmuştur.

Avrupa Topluluğu'nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflaması (NECE COD) ile 6331 Sayılı Kanun kapsamındaki İş Sağlığı ve Güvenliği Tebliğine göre; iş yerleri “az tehlikeli”, “tehlikeli” ve “çok tehlikeli” olarak sınıflandırılır. Söz konusu tebliğ ekinde yer alan işyeri tehlike sınıfları listesine göre; konaklama, yeme-içme, seyahat acentesi, hava yolcu taşımacılığı ile spor ve eğlence gibi turizm işletmeleri az tehlikeli sınıfta yer almaktadır. Dolayısıyla seyahat acentesi bünyesinde ya da ferdi olarak çalışan turist rehberleri az tehlikeli bir mesleği icra etmektedirler. Ancak Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın bilimsel araştırmaları sonucunda ortaya çıkan sorunlar ile turizm sektörü birlikte değerlendirildiğinde; iş sağlığı ve güvenliği kapsamında, çalışma saatlerinin uzunluğu, molaların ihlali, hafta sonu izninin kullanılmaması, ücretsiz ulusal bayram ve resmi tatiller, izinsiz yabancı işçi çalıştırılması, kayıt dışılık gibi konular profesyonel turist rehberleri için öncelikli riskler olarak belirlenmiştir (ÇSGB, 2012: www.csgb.gov.tr/media/6518/).

İş Kazası

Kaza kavramı, hiçbir kasıt söz konusu olmaksızın meydana gelen, beklenmedik ve sonucu istenmeyen bir olayı ifade etmektedir. Algün'e (2014), göre kaza; ansızın oluşan doğaya, eşyalara, hayvanlara ya da insanlara zararı olan olaylardır. Genellikle trafik kazaları, iş kazaları, yangın, patlama, sel vb. doğal afetler kaza kavramı içerisinde değerlendirilir. Ayrıca kaza, öngörülemeyen bir durum sonucu meydana gelir ve kontrol edilemez niteliktedir. Bu yüzden, kaza sonrası ortaya çıkan zararların önlenmesi veya en aza indirilmesi için önceden alınacak önlemler oldukça önemlidir. Kaza sonucu oluşan zararlar, mal ve can kaybına neden olabilir. Bu nedenle, kaza sonrası oluşan zararların tazmini hukuki işlemlerle sağlanır.

Bu tanımlardan hareketle iş kazası; çalışma esnasında meydana gelen kazayı ifade etmektedir. Ayrıca 6331 sayılı İSG Kanunu çerçevesinde işyerinde ya da işin yürütüldüğü sırada meydana gelen, ölüme sebebiyet vermekle birlikte vücut bütünlüğünü bedenlen veya ruhen engelli hale getiren olay olarak tanımlanmaktadır (İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu [İSG], 2012, m 7).

Karakule (2012) iş kazasını; güvensiz mekanik-fiziksel koşullar ve güvenli olmayan kişisel davranışlardan kaynaklanan vakalar olarak tanımlar. Ayrıca Dünya Sağlık Örgütü (WHO) iş kazasını “planlanmamış, genellikle yaralanmalı, makine ve ekipman hasarı veya üretimin bir süreliğine durmasına neden olan olay olarak tanımlarken, Dünya Çalışma Örgütü (ILO), iş kazasını “belirli bir zarar veya yaralanmaya neden olan planlanmamış, beklenmedik bir olay” olarak tanımlamaktadır.

Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununun 13. maddesine göre; çalışanın iş yerinde bulunduğu sırada, işveren tarafından görevlendirilerek iş yeri dışında bulunduğu esnada, süt izni olan çalışanın bu izni kullandığı saatlerde ve işveren tarafından iş yerine ulaşım imkânı sağlandığı zamanlarda gerçekleşen kazalar, iş kazası olarak tanımlanmaktadır (Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu [SGK], 2023, m 13).

Meslek Hastalığı

Türk Dil Kurumuna göre hastalık; vücutta birtakım değişikliklerin ortaya çıkmasıyla sağlığın bozulması ve rahatsızlık olarak tanımlanır. Birey kendisini ruhen ya da fiziki olarak kötü hissetmesi durumunda hasta olduğunu ifade edebilir. Bu tanımlara istinaden bir rahatsızlığın

meslek hastalığı sayılabilmesi için, hastalığın nedeni ile meslek arasında nedensellik ilişkisi bulunmalıdır. Dolayısıyla meslek hastalığı, çalışanın çalıştığı işin niteliğine göre tekrar eden ya da işin yürütüldüğü şartlar nedeniyle uğradığı geçici veya kalıcı sakatlık, hastalık ile ruhsal bozukluk halleridir (SGK, 2006, m 14).

Meslek hastalığı; çalışan tarafından yapılan işin doğası gereği yakalanma olasılığı yüksek çalışma ortamı ve çalışma şeklinin etkili olduğu bir rahatsızlık halidir (İlhan vd., 2017:8). Ayrıca meslek hastalığı iş yerindeki faktörlerin etkisiyle meydana gelen rahatsızlıkların genel tanımıdır.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), meslek hastalığını; işyerindeki kimyasal, fiziksel, biyolojik veya psikolojik etmenlerin sonucunda ortaya çıkan bir rahatsızlıklar olarak tanımlar. Bu rahatsızlıklar, işyerinde uzun süreli maruziyet sonucu ortaya çıkabileceği gibi, tek seferlik bir temas sonucu da gelişebilirler. 6331 sayılı İSG Kanununda ise meslek hastalığı; mesleğin getirdiği risklere maruz kalma sonucu ortaya çıkan rahatsızlık olarak tanımlanmaktadır (İSG, 2012, m 3/1).

Profesyonel Turist Rehberliğinde İş sağlığı ve İş Güvenliğine İlişkin Sorunlar

Turist rehberleri, turistlerin yerel halk, esnaf ve turizm sektöründe hizmet veren diğer kuruluşlarla iletişimde kilit rol oynayan aktörlerdir. Ayrıca mesleğin doğası gereği emek yoğunudur ve rehberler, hizmet kalitesinin yanı sıra turistlerin memnuniyet ve sadakatini artırmak için büyük çaba sarf etmektedir. Ancak, bu meslekte çalışanlar birçok sorunla karşılaşabilmektedir. Bu nedenle, literatürde turist rehberlerinin sorunlarını belirlemeye yönelik birçok çalışma yapılmış ve çalışmaların sonuçları turizm endüstrisinin yapısı ile iş sağlığı ve güvenliği çerçevesinde değerlendirilmiştir. Rehberler mesleklerini icra ettikleri bölgelerde turizmin sürdürülebilirliği için aktif rol oynayan temel taşlarıdır. Ayrıca rehberler turların düzenlendiği destinasyonlarda doğal, tarihi ve kültürel öğeleri ziyaretçilere anlatabilmek adına gezi süresince bedenen ve zihinsel olarak aktif bir şekilde çalışmaktadırlar.

Rehberlik mesleğinin fiziksel ve zihinsel güce dayalı olması rehberlerin sağlığını etkileyen bir unsurdur. Bu durum özellikle talebin yoğun olduğu dönemlerde yorucu ve yıpratıcı bir meslek haline gelmesine neden olmaktadır. (Genç, 1992:216; Tangüler, 2002:41; Ahipaşaoğlu, 2006:146; Güzel, 2007:36).

Yapılan bilimsel çalışmalarda aldıkları sorumluluk dolayısıyla rehberlik mesleğinin hem çok stresli hem de çok yorucu olduğu tespit edilmiştir (Körçü vd., 2007; Yazıcıoğlu vd., 2008). Çalışma saatlerinin uzunluğu, yetersiz molalar, hafta izinlerinin düzensizliği gibi durumlar turist rehberlerini olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle kas-iskelet sistemi hastalıkları ve psikolojik rahatsızlıklar turist rehberi olarak çalışanların maruz kaldıkları hastalıkların başında gelmektedir (Oral ve Ünal, 2020).

Rehberlerin tur esnasında yaptıkları uzun mesafeli otobüs seyahatlerinin trafik kazası riskini arttırdığı söylenebilir (Batman, 2003:133). Ayrıca ören yerleri ya da tarihi mekânlarda uzun süre ayakta durarak bedenen güç sarf etmeleri ve sıcak ya da soğuk ortamlarda çalışmaları; tansiyon, kalp krizi ya da beyin kanaması gibi pek çok sağlık sorununu beraberinde getirebilir (Koroğlu ve Koroğlu, 2011:76).

Olası sağlık sorunları turist rehberlerinin mesleklerini icra etmelerine engel olan bir durumdur. Ayrıca yapılan analizlerde ister acente bünyesinde ister bireysel çalışan rehberlerin sigorta primlerinin eksik ödendiği veya zamanında ödenmediğinden kalıcı iş garantisinin olmadığı belirlenmiştir (Yazıcıoğlu vd., 2008).

Literatürde birçok çalışmada benzer sorunlar dile getirilse de turist rehberlerinin maruz kaldığı başlıca risk faktörleri şu şekilde ifade edilebilir:

Uzun Mesai Saatleri

İş Kanunu'na göre, bir işçinin haftalık çalışma süresi genel olarak en fazla 45 saattir. Bu süre, işveren tarafından belirlenen çalışma saatleri içinde yer alan toplam çalışma süresini kapsar ve işyerlerinde haftanın çalışma günlerine eşit olarak bölünerek uygulanır (İş Kanunu [İK], 2003 m 63). Aynı kanunun 69. maddesine göre gece mesaisinde çalışanların çalışma sürelerinin 7,5 saati aşmaması gerekir. Ancak turizm, özel güvenlik ve sağlık hizmeti yürütülen işler istisnai olarak nitelendirilerek yazılı onayların alınması durumunda belirtilen süreden daha fazla çalışılabileceği belirtilmiştir (İK, 2003, m 69). Turizm endüstrisinde çalışanlar sıklıkla gece vardiyalarında, hafta sonlarında ve tatil günlerinde çalışmak zorunda kalırlar. Bu nedenle, turizm endüstrisinde çalışanlar için standart çalışma saatlerinin olmadığı belirtilebilir.

Turizm endüstrisinin ana karakterlerinden biri olan turist rehberleri tam veya yarı zamanlı, gece, hafta sonu ya da mevsimlik olarak çalışabilirler (Şimşek, 2012:432). Ayrıca rehberlik mesleği, gün içinde 15-16 saati aşan fazla mesai saatleri gerektirmektedir (Temizkan, 2010:70; Köroğlu, 2011:257). Rehberlerin bu koşullar altında uzun süre ayakta durması, yetersiz molalar ve aşırı iş yükü gibi etkenler kas-iskelet sistemi hastalıklarına ve fiziksel rahatsızlıklara neden olabilir (Oral ve Ünal, 2020).

Kötü Fiziksel Koşullarda Çalışmak ve Ekipman Eksikliği

Turist rehberleri tapınak, cami, müze ve otel gibi kapalı mekânlarda; antik yaşam merkezleri, ören yerleri ve sit alanları ile dağlık bölgeler gibi açık ortamlarda çalışmaktadırlar. Bu noktada rehberlerin turun gerçekleştiği sırada sürekli hareket halinde olması ve işin yürütülmesi gerekliliği, olumsuz hava koşullarına maruz kalma, çalışma ortamının termal konfor açısından yetersiz olması gibi unsurlar rehberlerin kötü fiziki koşullarda çalışmasına neden olmaktadır. Aynı zamanda rehberlerin tur programlarının odak noktası olması ve iş yükünü hafifletecek malzeme ve donanımın olmaması daha fazla fiziksel yorgunluğa ve iş baskısına neden olabilmektedir (Ç.S.G.B. İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2011).

Mola ve İzin İhlalleri

İnsanların seyahat programlarını yaz ve sömestr tatili, milli ve dini bayramlar gibi özel zamanlarda ve resmi tatillere denk getirerek düzenlemeleri rehberlerin bu günlerde yoğun olarak çalışmasına neden olmaktadır. Bu yoğun iş temposunun ardından hak edilen izin günlerinin ihmal edilmesi rehberleri fiziksel ve mental olarak olumsuz etkilemektedir. Tatillerde bile çalışan rehberlerin, uyku düzeninin olmadığı yoğun iş temposu psikolojik rahatsızlıkları da beraberinde getirebilir. Özellikle kısa sürede uzun mesafeli yolculuklar yapan rehberler fizyolojik olarak gün ve gece değişimine ayak uyduramadığı için jetlag sendromuna maruz kalabilir. Uykusuzluk, yorgunluk, mide ve kas ağrıları gibi belirtiler veren bu rahatsızlık, çalışmada dikkat eksikliğine ve motivasyon düşüklüğüne neden olabilir (www.medikalpark.com). Ayrıca bu durum rehberin dikkatini düşürdüğü için kaza riskini de arttırabilmektedir.

Kaçak Rehberlik Hizmeti

Rehberlerin karşılaştığı en önemli sorunların başında; kokartsız rehberlerin çalıştırılması ile rehberlik taban ücretinin uygulanmaması gelir. Yasadışı rehberlik, nitelikli rehberlerin mesleği

terk etmesine ve işsiz kalmasına neden olmaktadır. Ayrıca gerekli eğitim ve kokart olmadan hukuka aykırı rehberlik yapmak meslek etiğine de aykırıdır.

Turizm Endüstrisinde Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftiş Sonuç Raporuna (2011) göre, bazı yabancı uyruklu kişilerin tur operatörü adı altında çalışma izni aldığı ancak bu kişilerin tur operatörü olarak değil animasyon, çocuk kulübü, sauna gibi işletmelerde çalıştırıldığı tespit edilmiştir.

Çalışma izni olmayan işçilerin sağlık kontrollerinin yapılmaması ve işe uygun eğitimin verilmemesi hem çalışanın hem de hizmet verdikleri turistin sağlığı açısından risk oluşturmaktadır. Sağlık kontrollerinden geçmeyen çalışanlar bulaşıcı hastalıkların yayılmasına sebep olabilir. Ayrıca kaçak çalışan yerli ve yabancı uyruklu tur liderleri ve temsilcileri profesyonel turist rehberliği mesleğinin imajını olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Taban Ücret Tarifesinin Uygulanmaması

Turist Rehberliği Meslek Kanunu çerçevesinde rehberlerin çalışma kriterlerine uygun olarak her yıl taban ücret tarifesi belirlenir ve gerekli mecralarda duyurulur (Turist Rehberliği Meslek Kanunu [TRMK], 2012, m 6/1). Ancak bazı rehberlerin belirlenen tarifinin altında ücret aldıkları ya da tarifinin üstünde ücret talep ettikleri gözlemlenmiştir (Çakmak ve Kurnaz, 2020). Bu durum bazı rehberlerin ciddi gelir sağlarken bazılarının ise geçim sıkıntısı yaşamasına neden olmaktadır. Rekabet ortamında gelecek kaygısı ve geçim sıkıntısı yaşayan rehberin motivasyonu düşmekte ve dikkati dağılabilmektedir. Tüm bu unsurlar çalışma sırasında yaşanabilecek kaza riskini arttırabilmektedir.

Kayıt Dışı İstihdam

Turist Rehberliği Meslek Kanununa göre rehberler bir işverene bağlı ücret karşılığı, vergi mükellefi bağımsız olarak ve vergiden muaf serbest meslek erbabı olarak çalışmaktadır (TRMK, 2012, m 4/1). Turizm endüstrisinin en önemli sorunlarının başında gelen sigortasız ya da çalışma izni olmadan istihdam rehberlerin de genel problemidir. Ülkemizde çalışan haklarının açıkça düzenlendiği İş Kanunundaki temel kural, sigortalı olma ve hizmet akdi ile çalıştırılma zorunluluğudur. Çalışanın sigorta primleri 5510 sayılı SGK Kanunundaki esaslar çerçevesinde işçi ve işveren tarafından ödenir. Aynı şekilde işverenin işçiye karşı yükümlülükleri 6331 sayılı İSG Kanununda açıkça belirtilmiştir. Kayıt dışı istihdam edilen rehberler, kanunda belirtilen periyodik sağlık muayenelerinden geçmemekte ve mesleki risklerle ilgili iş güvenliği temel bilgilendirme eğitimlerini almamakta, buna bağlı olarak da mesleki risklere maruz kalabilmektedirler.

Psikolojik Unsurlar

Turist rehberleri hayatlarını idame ettirebilmek için tatil dönemlerinde çalışmaktadırlar (Çolakoğlu vd., 2010:139). Ayrıca meleğin doğası gereği rehberler 7 gün 24 saat görev başındadır ve özel hayatları turistlerin gözünün önünden geçebilmektedir (Güzel, 2007:35). Tüm bu etkenler, rehberlerin düzenli bir ev ve sağlıklı bir sosyal yaşam sürmelerine engel olmakta, iş-aile çatışması yaşamalarına neden olabilmektedir. Bu durum rehberlerin çalışırken stres ve dikkat dağınıklığı yaşamalarına neden teşkil edebilir.

İnsanlar tur satın aldıklarında keyifli vakit geçirmek isterler. Bu nedenle katılımcıların hizmet kalite beklentileri yüksektir. Rehberler, katılımcıları memnun etmek ve turun başarılı geçmesini

sağlamak için zorlu bir sorumluluk üstlenirler (Köroğlu, 2011:253-254). Üstlendikleri bu sorumluluklar nedeniyle yaşanması muhtemel mobbing ve stres gibi psiko-sosyal riskler, çalışma sırasında olumlu tutum sergileme gereksinimi, ziyaretçilerin baskı ve tacizi gibi faktörler iş verimini ve işe bağlılığı olumsuz etkileyebilmektedir (Oral ve Ünal, 2018). Ayrıca belirtilen faktörler hem fiziksel hem de zihinsel olarak yoğun çaba sarf eden rehberlerin iş kazası geçirme ve uzun vadede meslek hastalığına yakalanma ihtimallerini artırmaktadır.

Profesyonel Turist Rehberlerin İş Sağlığı ve Güvenliğine İlişkin Mesleki Yükümlülükleri

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile ülkemizde istihdamın olduğu tüm sektörlerde sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturulması amaçlanmaktadır. Çalışma yaşamında zarar verme ihtimali olan durumların tespit edilerek değerlendirilmesi ve önleyici faaliyetlerle çalışanların mesleki risklere karşı korunması en temel amaçlardan biridir. Bu nedenle hastalık ve kazaların önlenmesi için hem işverene hem de çalışanlara belli yükümlülükler düşmektedir.

İş Kanununun 77. maddesi gereği profesyonel turist rehberleri İSG ile ilgili hükme uymakla yükümlüdür (İK, 2003, m 77). Ayrıca Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından yayınlanan ulusal meslek standardı kapsamında turist rehberlerinin mesleki profili belirlenmiş olup, İSG faaliyetlerini yürütmek rehberin görevleri arasında yer almaktadır. Bu bağlamda ulusal meslek standardınının 3.1 maddesine göre rehberin İSG ile ilgili görevleri şu şekilde sıralanmaktadır:

- İş yeri içinde ve dışında verilen İSG ile ilgili eğitimlere katılmak.
- Eğitimlerde verilen bilgileri mesleğini icra ederken uygulamak.
- İSG konusunda edindiği bilgi ve becerileri güncel tutmak.
- Mesleki risk faktörlerini belirlemek ve azaltmak.
- İşyerinde ve çalışma alanında İSG Kanunu çerçevesinde kurallara uymak ve uyulmasını sağlamak.
- İSG koruma ve müdahale ekipmanlarının düzgün çalışmasını sağlamak ve denetlemek.
- Talimatlar doğrultusunda çalışma alanındaki uyarı levhalarına dikkat etmek, meslektaşları ve turistleri bu konuda uyarmak.
- Tur sırasında birlikte seyahat ettiği personelin İSG konusunda uygun davranmasını sağlamak.
- Tehlikeli durumları gerekli birimlere ileterek kendisinin ve ekip arkadaşlarının ilgilendirilmesini ve takibini sağlamak.

Tüm bu bilgilerin yanı sıra turist rehberlerinin çalıştıkları ortamda veya tur sırasında oluşabilecek basit iş kazalarına müdahale edebilecekleri ölçüde ilk yardım eğitimi almaları önemlidir. Çünkü doğru ilk yardım hayat kurtarabilir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Sosyal Güvenlik Kurumunun verileri değerlendirilerek turizm endüstrisinin istihdam yapısı incelendiğinde, turist rehberlerinin büyük bir bölümünün sigortasız veya kayıt dışı olduğu tespit edilmiştir (Yıldız, 2011). Ayrıca rehberlerin çalıştıkları esnada meydana gelebilecek mesleki risklere ilişkin net ve doğru verilerin elde edilmesi açısından bu durum ciddi bir sorun teşkil etmektedir. Bu kapsamda turların sürdürülebilirliğinde ana aktör olan ve turistlerin seyahat deneyimini doğrudan etkileyen turist rehberlerinin iş sağlığı ve güvenliği açısından iş kazası ve meslek hastalığı risklerini en aza indirmek için alınabilecek önlemler şu şekilde sıralanabilir:

İSG çalışmaları, ergonomi bilimi ile yakından ilgili olup işin çalışana uygun olup olmadığı; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki deneyim gibi demografik koşulları içermektedir (Oral ve Ünal, 2018). Bu kapsamda turist rehberlerine işe başlamadan önce temel iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verilmeli, karşılaşılabilecekleri mesleki riskler ve meslek hastalıkları konusunda bilgilendirilmelidir. Ayrıca bilgilerin güncel kalabilmesi için eğitimler tekrarlanmalıdır.

Turist rehberliği mesleğine ilişkin güvenin sağlanabilmesi için öncelikle sigortasız ve kokartsız istihdam engellenmelidir. Bu noktada herhangi bir sosyal güvenlik çerçevesi içinde olmayan rehberler, dışarıdan prim ödeyerek sağlık ve emeklilik sigortası yaptırmaya teşvik edilmelidir. Ayrıca sigorta primleri gerçek ücret üzerinden yatırılmalı ve mevsimlik ya da kısmi sözleşmeli çalışma durumlarında işsizlik sigortası uygulanmalıdır (KTB,2013: yigm.ktb.gov.tr/Eklenti/5885).

Turist rehberlerinin değişken çalışma koşulları bazı sağlık sorunlarını da beraberinde getirebilir. Bu nedenle mesleğe başlayacak rehberlerin fiziki sağlıklarını korumak için mutlaka sağlık muayeneleri yaptırılmalıdır. Ayrıca işle ilgili hastalıkların önlenmesi veya erken teşhis edilmesi için kontroller periyodik olarak tekrarlanmalıdır.

Turist rehberlerinin yanı sıra diğer çalışanların esnek çalışma saatlerinin düzenlenebilmesi için turizm endüstrisine yönelik bir yönetmelik hazırlanmalıdır. Fazla mesaiye ilişkin şaibe SGK çerçevesinde değerlendirilmeli iş akdi buna göre düzenlenmelidir (KTB, 2013). Ayrıca çalışma ortamında uygun dinlenme ve yemek yeme alanları oluşturulmalı, bu hususta hijyen standartları dikkate alınmalıdır.

Turist rehberlerinin fiziksel yorgunlukları azaltılarak molalar ve hafta sonu izinleri düzenlenmelidir. Ayrıca resmi tatillerde çalıştırılmaları halinde kazanmış oldukları yasal hakların güvence altına alınması, onların mesleğe bağlılıklarını artıracak, turist rehberlerinin üzerindeki iş baskısını azaltacak ve dolaylı olarak çalışma motivasyonlarını yükseltecektir. Böylece işten kaynaklanan psikolojik rahatsızlık riski en aza indirilebilir.

Turist rehberliği birçok kişi tarafından turizm endüstrisinde hem duygusal hem de finansal olarak en tatmin edici meslek olarak görülse de birçok sorumluluğu içerdiği için aynı oranda mesleki riskleri de taşımaktadır. Mesleki risklerin önlenmesi için hem rehberlere hem de işveren olarak seyahat acentelerine önemli görevler düşmektedir. Ayrıca turist rehberinin sorumlu olduğu kamu kurum ve kuruluşlar, rehberlerin iş sağlığı ve güvenliği konusunda yaşadığı sorunlara yönelik destekleyici tedbirler alabilir ve konu ile ilgili eğitimler düzenleyerek oluşabilecek iş kazaları ve meslek hastalıklarının oluşmasını öneyebilirler. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Seyahat Acenteleri ile Rehberler Bildiği ve akademinin ortak girişimleriyle Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Yönetmeliği İSG Kanunu çerçevesinde yeniden revize edilebilir. Aynı zamanda turist rehberliği eğitimi verilen üniversitelerde İSG konusunda müfredat güncellemesine gidilebilir. Özellikle staj ve uygulama gezileri konusunda öğrencilerin yaşadığı sorunlara ilişkin hukuki sorunlar giderilmelidir.

Turist rehberleri, ülke imajına büyük katkılar sağlayan kültür elçileridir. Aynı zamanda ülke ekonomisi için katma değer yaratan nitelikli personeldir. Rehberlerin iş sağlığı ve güvenliği kapsamında çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve bu sayede yaşam kalitelerinin yükseltilmesi mesleğe olan bağlılığı artıracaktır.

Unutulmamalıdır ki; *“İş sağlığı ve güvenliği zorunluluk değil, bir kültür meselesidir.”* Dolayısıyla her alanda iş kazalarının ve meslek hastalıklarının önlenmesi hem bireysel hem örgütsel hem de toplumsal düzeyde maddi ve manevi kayıpların ortadan kaldırılmasında önemli bir kriterdir (Tozkoparan ve Taşoğlu, 2011).

Bu çalışmada turizm endüstrisinin ana karakterlerinden olan ve önemli bir misyon üstlenen turist rehberlerinin İSG sorunları irdelenmiş, sorunlarına ilişkin çözüm önerileri sunulmuş ve mesleki

yükümlülükleri üzerinde durulmuştur. İSG evrensel standartları olan ve tüm çalışanları kapsayan bir disiplindir. Dolayısıyla turizm endüstrisinde çalışan tüm işgörenlerin bu kapsamda değerlendirilmesi İSG sorunlarına ve mesleki yükümlülüklerine ilişkin çalışmalar yapılması konu hakkında farkındalığın oluşması için literatüre katkı sağlayacaktır. Ayrıca turizm endüstrisinde işveren konumundaki kurumların İSG sorunlarına ve üstlendikleri sorumluluklara ilişkin çalışmalar yapılması bu konunun önemini ortaya koymak adına ileride yapılacak çalışmalara kaynak teşkil edebilir.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik* (2. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akbulut, O., (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Akdu, U., (2015). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü: Tur Planlaması ve Yönetimi*, Edt. Yasin Keleş, Ankara, Grafiker Yayınevi.
- Algün, A., (2014). İşçi Sağlığı ve Güvenliğinin Genel Prensipleri, *TMMOB EMO Ankara Şubesi Haber Bülteni* 2014/3.
- Ap, J., and Wong, K. K. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22, 551-563.
- Avcıkurt, C., Alper, B., and Geyik, S. (2009). Education and training of Tourist Guide in Turkey. *Management and Education*, 1, 57-63.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Dergi*, 2, 117-134.
- Cohen, E., (1985). The tourist guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role, *Annals of Tourism Research* 12(1), 5-29.
- Çakmak, T. F. ve Akyurt Kurnaz, H., (2020). Konaklama İşletmelerinin Turist Rehberleri Şikayetleri Üzerine Bir Araştırma: Safranbolu Örneği, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2, 139 – 153.
- Çolakoğlu, O. E.; Epik, F. ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. (Güncellenmiş 2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding; Image Management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- Dünya Rehberler Federasyonu (WFTGA), [<https://wftga.org>, >Erişim Tarihi: 10.01.2023].
- Dünya Sağlık Örgütü (WHO), (2009). Global Health Risks: Mortality and Burden of Disease Attributable to Selected Major Risks. *Geneva: World Health Organization*, [<https://apps.who.int/iris/handle/10665/44203>,] (24.01.2023).
- Genç, Ö. (1992). Rehberlik Eğitimine Eleştirel Bir Yaklaşım, Turizm Eğitimi Konferansı, Bildiriler Kitabı, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara, 215-217.
- Güzel, Ö., Atilla Gök, G. ve Büyüker İşler, D. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (3), 107-123.

- Güzel, F. Ö. Türker A. Şahin İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* 2, 173-190.
- Güzel, Ö., (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi. Balıkesir.
- İlhan, M. N. ve Somunoğlu, S. (2013). *Turist Sağlığı Hizmetleri ve Turizmde Çalışanların Sağlığı*. Editör. Dilaver Tengilimoğlu. Sağlık Turizmi, 1. baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara 2013 s:199-211.
- Jet Lag Sendromu, [www.medicalpark.com.tr/jet-lag/hg-2119, > Erişim Tarihi: 20.01.2023].
- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi. Turizm Eğitimi Konferansı- Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı 173-184, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Karakule, İ. (2012), *Kobilerde İş Sağlığı ve İş Güvenliği ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Koroğlu, Ö. Şahin, S. ve Tetik, N. (2007). Turizm sektöründe bayan çalışanların sorunları: Bayan profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik sınırlı bir örneklem üzerinde araştırma. I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi, Bildiriler Kitabı, Ankara: Detay Yayıncılık, 719-739.
- Koroğlu, Ö., (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Koroğlu, Ö., (2013). Turist rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16), 91-112.
- Lecrec, D. and Martin, J. N. (2004). Tour guide Communication Competence: French, German and American tourists' Perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28, 181-200.
- Ong, C.-E., and Chris Ryan, A. M. (2014). Power-knowledge and Tour-Guide Training: Capitalistic Domination, Utopian Visions and the Creation and Negotiation of UNESCO's Homo-Turismos in Macao, *Annals of Tourism Research*, 48(September), 221-234.
- Oral, T. ve Ünal, A. (2020). 2016-2018 Yılları Arasında Seyahat Sektörüne Ait İş Kazası Verilerinin Değerlendirilmesi, *OHS Acedemy*, 3-2, 61 – 72.
- Oral, T. ve Ünal A. (2018). Turist Rehberlerinin İş Sağlığı ve Güvenliği ile İlgili Sorunları ve Çözüm Önerileri, *Turizm Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar Kongresi*, Balıkesir, ss.468-478.
- Öter, Z. (2007). *Seyahat Acentelerinde Pazarlama Bilgi Sistemlerine Turist Rehberlerinin Katkıları: Ege Bölgesi Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Polat, T. (2001). *Seyahat İşletmelerinde, Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine bir Alan Araştırması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Smith, V. (1992). Hosts and Guests Revisited. *American Behavioral Scientist*, 36, 187- 199.
- Şimşek, G. (2012). Turizm Rehberliği Eğitiminde Teknoloji İvmesi: Etkileşimli Sanal Ortam. *Turizm Eğitimi Konferansı – Tebliğler*, 17-19 Ekim 2012, Ankara, ss.426-434.

Tangüler, A. (2002). *Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Temizkan, S. P. (2010). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmet İçi Eğitim Seminerleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.

Toker, A. (2011). *Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Ankara Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Tozkoparan, G. ve Taşoğlu, J. (2011). İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamaları ile İlgili İşgörenlerin Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 181-209.

Uluslararası Çalışma Örgütü ILO. SOLVE, *Addressing Psychosocial Problems at Work*. [<http://www.ilo.org/safework/solve> > Erişim Tarihi:24.01.2023].

Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.

Yazıcıoğlu, İ., Tokmak C., ve Uzun, S. (2008), Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı, *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2), Haziran, [www.universite-toplum.org/text.php?id=367> Erişim Tarihi:28.01.2023].

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.

Yıldız, Z. (2011). Turizm sektörünün gelişimi ve istihdam üzerindeki etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5), 54-71, [URL:Erişim adresi file:///C:/Users/a/Downloads/2830-10539-1-PB.pdf, 03.04.2018].

Türkiye Turizminin Hukuksal Sorunları Çalıştayı Sonuç Raporu, 2013, <https://yigm.ktb.gov.tr/Eklenti/5885,turkiye-turizminin-hukuksal-sorunlari-calistayi.pdf?0>>Erişim Tarihi: 07.04.2023].

4848 Sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanun, [www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.4848.pdf > Erişim Tarihi:05.02.2023].

4857 Sayılı İş Kanunu, 10.06.2003 ve 25134 Sayılı Resmi Gazete, [www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2003/06/20030610.htm, >Erişim Tarihi:28.01.2023].

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu, 31.05.2006 ve 27609 Sayılı Resmi Gazete [www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/06/20060616-1.htm#:~:text=MADDE%201-%20, >Erişim Tarihi: 02.02.2023].

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 22.06.2012 ve 28331 Sayılı Resmi Gazete, [www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm >Erişim Tarihi:20.01.2023].

6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, 20.06.2012 ve 28339 Sayılı Resmi Gazete, [www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120630-1.htm>Erişim Tarihi:04.02.2023].

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Kitabı (2012), [www.csgb.gov.tr/media/6518/2012_hizmeticiegitim.pdf, Erişim Tarihi: 20.01.2023].

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu (2011), [www.csgb.gov.tr/medias/6005/2011_48.pdf >Erişim Tarihi:29.01.2023].

Kültür ve Turizm Bakanlığı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (26.12.2014 ve 29217 Sayılı Resmî Gazete, [www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm >Erişim Tarihi:25.01.2023].

Mesleki Yeterlilik Kurumu (2011), Profesyonel Turist Rehberi Meslek Standardı. [www.myk.gov.tr/images/articles/editor/ProfesyonelturistRehberStandart.doc >Erişim Tarihi: 05.02.2023].