



Conference On Managing Tourism Across Continents

MTCON'20

Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı

BİLDİRİLER KİTABI



Editörler

Prof. Dr. Orhan İçöz

Prof. Dr. Muzaffer Uysal

Prof. Dr. Muharrem Tuna

Dr. Öğr. Üyesi Alaattin Başoda

DETAY
YAYINCILIK

Editörler

Prof. Dr. Orhan İçöz

Prof. Dr. Muzaffer Uysal

Prof. Dr. Muharrem Tuna

Dr. Öğr. Üyesi Alaattin Başoda



MTCON'20

Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı

BİLDİRİLER KİTABI



Ankara, 2020

DETAY YAYINLARI : 1220
1. Baskı : Eylül 2020
ISBN : 978-605-254-280-4
Yayıncı Sertifika No : 46573
Matbaa Sertifika No : 26649

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

DETAY
YAYINCILIK

GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.
Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA
Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42
Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

Konferans Başkanları

Muzaffer UYSAL, Ph.D.	University of Massachussets - Amherst
Orhan İÇÖZ, Ph.D.	Yaşar University

Konferans Koordinatörü

Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	Dokuz Eylül University
------------------------------	------------------------

Konferans Koordinatör Yardımcısı

Alaattin BAŞODA, Ph.D.	Selcuk University
------------------------	-------------------

Düzenleme Kurulu

Andreas ZINS, Ph.D.	Modul University Vienna
Anna MATTILA, Ph.D.	Pennsylvania State University
Celil ÇAKICI, Ph.D.	Mersin University
Dimitrios BUHALIS, Ph.D.	Bournemouth University
Doğan GURSOY, Ph.D.	Washington State University
Frederic DIMANCHE, Ph.D.	Ryerson University, Canada
Hasan KILIÇ, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
HS Chris CHOI, Ph.D.	University of Guelph
İbrahim BIRKAN, Ph.D.	Atılım University
Isabelle FROCHOT, Ph.D.	Univerité de Savoie
Kaye CHON, Ph.D.	The Hong Kong Polytechnic University
Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D.	Erciyes University
Levent ALTINAY, Ph.D.	Oxford Brookes University
Matthias FUCHS, Ph.D.	Mid-Sweden University
Muharrem TUNA, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Necmi UYANIK, Ph.D.	Selcuk University
Nina K. PREBENSEN, Ph.D.	The Arctic University of Norway
Saleh ALSHOAIBI, Ph.D.	Sultan Qabos University
Salih KUŞLUVAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Stanislav IVANOV, Ph.D.	Varna University of Management
Stefan KRUGER, Ph.D.	North-West University
Susanne BECKEN, Ph.D.	Griffith Business School
Yaqoob Salim AL BUSAIDI, Ph.D.	Sultan Qabos University
Zvi SCHWARTZ, Ph.D.	University of Delaware

Danışma Kurulu

Agustin Santana TALAVERA, Ph.D.	Universidad de La Laguna, Spain
Ali YAYLI, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Asım SALDAMLI, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Azize HASSAN, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Cevat TOSUN, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Cevdet AVCIKURT, Ph.D.	Balıkesir University
Cihan COBANOGLU, Ph.D.	University of South Florida
Derman KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	İzmir Kavram MYO
Drew MARTIN, Ph.D.	University of South Carolina
Fevzi OKUMUS, Ph.D.	University of Central Florida
Irfan ARIKAN, Ph.D.	IMC University of Applied Sciences, Krems, Austria
Kemal BIRDİR, Ph.D.	Mersin University
Maria Dolores ALVAREZ, Ph.D.	Boğaziçi University
Meryem AKOGLAN KOZAK, Ph.D.	Anadolu University
Murat HANCER, Ph.D.	University of Central Florida
Nedim YÜZBAŞIOĞLU, Ph.D.	Akdeniz University
Olimpia BAN, Ph.D.	University of Oradea, Romania
Osman Eralp COLAKOGLU, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Osman KARATEPE, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
Osman Nuri OZDOGAN, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Serena VOLO, Ph.D.	University of Bozen-Bolzano – Brunico (Bolzano)
Sung Hee (Ally) PARK, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Yüksel EKINCI, Ph.D.	University of Portsmouth

Bilim Kurulu

Agustin Santana TALAVERA, Ph.D.	Universidad de La Laguna, Spain
Akın AKSU, Ph.D.	Akdeniz University
Albert ASSAF, Ph.D.	University of Massachusetts-Amherst
Ali YAYLI, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Andreas ZİNS, Ph.D.	MODUL University Vienna
Anna MATTILA, Ph.D.	Pennsylvania State University
Asım SALDAMLI, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Atila AKBABA, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Atila YÜKSEL, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Aytuğ ARSLAN, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Azize HASSAN, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Beykan ÇİZEL, Ph.D.	Akdeniz University
Bilgehan GÜLCAN, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Burcu Selin YILMAZ, Ph.D.	Dokuz Eylül University
Cafer TOPALOĞLU, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Celil ÇAKICI, Ph.D.	Mersin University
Cevat TOSUN, Ph.D.	The George Washington University (GWSB)
Cevdet AVCIKURT, Ph.D.	Balıkesir University
Cihan ÇOBANOĞLU, Ph.D.	University of South Florida
Derman KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	İzmir Kavram Vocational School
Dimitrios BUHALİS, Ph.D.	Bournemouth University
Doğan GÜRSOY, Ph.D.	Washington State University
Düriye BOZOK, Ph.D.	Balıkesir University
Drew MARTIN, Ph.D.	University of South Carolina
Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	Dokuz Eylül University
Elbeyi PELİT, Ph.D.	Afyon Kocatepe University
Emrah ÖZKUL, Ph.D.	Kocaeli University
Ercan SİRAKAYA TURK, Ph.D.	University of South Carolina
Erdoğan EKİZ, Ph.D.	Mohammed VI Polytechnic University
Fatma ARSLAN, Ph.D.	Necmettin Erbakan University
Fevzi OKUMUŞ, Ph.D.	University of Central Florida
Frederic DİMANCHE, Ph.D.	Ryerson University, Canada
Fusun İSTANBULLU DİNÇER, Ph.D.	İstanbul University
Gül GÜNEŞ, Ph.D.	Selçuk University
Güney ÇETİN GÜRKAN, Ph.D.	Trakya University

Hasan KILIÇ, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
HS Chris CHOI, Ph.D.	University of Guelph
Irem ONDER, Ph.D.	University of Massachusetts
Isabelle FROCHOT, Ph.D.	Univerité de Savoie
Issam A. Ghazzawi, Ph.D.	University of La Verne
İbrahim BİRKAN, Ph.D.	Atılım University
İbrahim ÇETİN, Ph.D.	Akdeniz University
İrfan ARIKAN, Ph.D.	IMC University of Applied Sciences, Krems, Austria
İsmail KIZILIRMAK, Ph.D.	İstanbul University
Kamil UNUR, Ph.D.	Mersin University
Kemal BİRDİR, Ph.D.	Mersin University
Kemal BÜYÜKGÜZEL, Ph.D.	Zonguldak Bülent Ecevit University
Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D.	Erciyes University
Kutay OKTAY, Ph.D.	Kastamonu University
Levent ALTINAY, Ph.D.	Oxford Brookes University
Maria Dolores ALVAREZ, Ph.D.	Boğaziçi University
Matthias FUCHS, Ph.D.	Mid-Sweden University
Medet YOLAL, Ph.D.	Anadolu University
Mehmet SARIŞIK, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Meryem AKOĞLAN KOZAK, Ph.D.	Anadolu University
Muharrem TUNA, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Murat AKSU, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Murat ÇUHADAR, Ph.D.	Süleyman Demirel University
Murat DOĞDUBAY, Ph.D.	Balıkesir University
Murat HANÇER, Ph.D.	University of Central Florida
Murat YEŞİLTAŞ, Ph.D.	Burdur Mehmet Akif University
Mustafa TEPECİ, Ph.D.	Celal Bayar University
Nina K. PREBENSEN, Ph.D.	The Arctic University of Norway
Nuray Selma ÖZDİPÇİNER, Ph.D.	Pamukkale University
Oğuz DİKER, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Oğuz TÜRKAY, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Oğuzhan İLBAN, Ph.D.	Balıkesir University
Oktay EMİR, Ph.D.	Anadolu University
Olimpia BAN, Ph.D.	University of Oradea, Romania
Onur GÜLBAHAR, Ph.D.	Batman University

Orhan BATMAN, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Osman Eralp ÇOLAKOĞLU, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Osman KARATEPE, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
Osman Nuri ÖZDOĞAN, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Ömer ŞANLIOĞLU, Ph.D.	Erciyes University
Özlem GÜZEL, Ph.D.	Akdeniz University
H. Ridvan YURTSEVEN, Ph.D.	Ataşehir Adıgüzel Vocational School
Ruhet GENÇ, Ph.D.	Turkish-German University
Salih KUŞLUVAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Selda UCA, Ph.D.	Kocaeli University
Selma MEYDAN UYGUR, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Serena VOLO, Ph.D.	University of Bozen-Bolzano – Brunico (Bolzano)
Seyit KÖSE, Ph.D.	Bolu Abant İzzet Baysal University
Silvia SCARAMUZZI, Ph.D.	University of Florence
Stanislav IVANOV, Ph.D.	Varna University of Management
Stefan KRUGER, Ph.D.	North-West University
Suavi AHİPASAĞLU, Ph.D.	Sivas Cumhuriyet University
Şafak ÜNÜVAR, Ph.D.	Selçuk University
Şenol ÇAVUŞ, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Şeyhmus BALOĞLU, Ph.D.	University of Nevada
Şule AYDIN, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Umut AVCI, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Yan LIBO, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Yousery Nabil M. K. ELYASED, Ph.D.	Umm Alqura University and Helwan University
Yusuf AYMANKUY, Ph.D.	Balıkesir University
Yüksel EKİNCİ, Ph.D.	University of Portsmouth
Zafer ÖTER, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Zeynep ASLAN, Ph.D.	Adnan Menderes University
Zvi SCHWARTZ, Ph.D.	University of Delaware

Organizasyon Kurulu

Alaattin BASODA, Ph.D. (Team Coordinator)	Selcuk University
Ahmet ÇAVUŞ, Ph.D.	Atatürk University
Ahmet VATAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Aylin GUVEN, Res.Assist.	Akdeniz University
Ayşe ATAR, Ph.D.	Ondokuz Mayıs University
Ayşegül ACAR, Res.Assist.	Karabük University
Aziz BOSTAN, Ph.D.	Adnan Menderes University
Bahadır SEZER, Lec.	Trakya University
Başak ÖZYURT, Res.Assist.	Trakya University
Beyza UYANIK, Res.Assist.	Anadolu University
Burak ATASOY, Res.Assist.	Sakarya University of Applied Sciences
Caner GÜLTEKİN, Country Manager	Hotel Linkage
Demet AĞAOĞLU	TUADER
Demet TÜZÜNKAN, Ph.D.	İstanbul Kent University
Eda HAZARHUN	Dokuz Eylül University
Engin TENGLİMOĞLU, Res.Assist.	Selçuk University
Engin PULLUK, Lec.	Burdur Mehmet Akif Ersoy University
Erdem DAŞCI, Lec.	Mersin University
Erol DURAN, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Eda GÜREL, Ph.D.	Bilkent University
Emrah ÖZKUL, Ph.D.	Kocaeli University
Erhan KAYA, President of Business Development and Marketing	Hotel Linkage
F. Kübra AYLAN, Ph.D.	Selcuk University
Filiz DALKILIC YILMAZ, Res.Assist.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Filiz GUMUS DONMEZ, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Gaye DENİZ, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Gökhan YILMAZ, Res.Assist.	Akdeniz University
Grant Altay TAŞKIN, Res.Assist.	Aksaray University
Güney ÇETİN GÜRKAN, Ph.D.	Trakya University
Havva ÇIVGIN	Ankara Hacı Bayram Veli University
Hüseyin ÇEKEN, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
İpek İtir CAN, Res.Assist.	Anadolu University
İsmail ÇALIK, Ph.D.	Gümüşhane University
Lokman TOPRAK, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Mehmet BAHAR, Ph.D.	Kapadokya University
Mehmet TUNCER, Ph.D.	Aksaray University
Muammer MESCİ, Ph.D.	Düzce University
Muhammet ÜSTÜN, Res.Assist.	Kastamonu University
Murat Alparslan KASALAK, Ph.D.	Akdeniz University
Murat ÇUHADAR, Ph.D.	Süleyman Demirel University
Necibe ŞEN, Ph.D.	Erzincan Binali Yıldırım University
Onur ÇELEN, Lec.	Bursa Uludağ University
Nahide Övgü DEMİRAL, Lec.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Ömer Kürşat TÜFEKÇİ, Ph.D.	Isparta University of Applied Sciences
Seden DOĞAN, Ph.D.	Ondokuz Mayıs University

Selda YORDAM, Res.Assist.	Kastamonu University
Serdar ÇÖP, Ph.D.	İstanbul Gelisim University
Serkan AYLAN, Ph.D.	Selcuk University
Şule DURU ÖĞÜN	Kara Tourism
Şule ARDIÇ YETİŞ, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Şule GÜLERYÜZ, Direct Booking Trainee	Hotel Linkage
Tolga ALTAŞ	Ankara Hacı Bayram Veli University
Vahit Oğuz KİPER, Res.Assist.	Sakarya University of Applied Sciences
Vesile ALTUNTOP	Ankara Hacı Bayram Veli University
Yağmur ALTINAY, Connectivity and Web Development Agent	Hotel Linkage
Yusuf ACAR, Ph.D.	Aksaray University
Zeynep ÇOKAL, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University

ÖNSÖZ

Türkiye Turizm Akademisyenleri Derneği (TUADER) öncülüğünde, 41 adet ulusal ve uluslararası üniversitenin ayrıca Hotel Linkage'nin desteği ve HESTOUREX Platformu iş birliği ile gerçekleştirilecek olan uluslararası nitelikteki birinci “*Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı- MTCON*”, başlangıçta 2-4 Eylül 2020 tarihleri arasında “Daha iyi bir dünya için turizm” teması ile Antalya’da gerçekleştirilmek üzere planlanmıştı. Ancak, ilk belirtileri 2019 Aralık ayında ortaya çıkan ve 2020 Mart ayının ortalarında dünyadaki çok sayıda ülke ile birlikte Türkiye’nin de sınır kapılarını kapatarak önlem almaya başladığı Covid 19 Pandemisi nedeni ile Konferansın mekânsal olarak planlandığı şekilde gerçekleşme olanağının görünür bir gelecekte mümkün olmaması nedeni ile, kısaca MTCON olarak anılan Konferansın sanal ortamda ve 02 Eylül - 05 Eylül 2020 tarihleri arasında çevrimiçi (online) olarak yapılmasına Organizasyon Komitesi tarafından, karar verilmiştir. Böylece konferans konuşma ve bildiri sunumları ile ilgili program da gerek bildiri sahiplerinin gerekse konuk konuşmacıların mümkün olan en fazla katılımcı kitlesine ulaşabilmeleri amacıyla uygun olarak düzenlenmiştir. Diğer bir deyimle, ülkeler arasındaki saat farkları dikkate alınarak değişik ülkelerden katılacak olan konuk konuşmacılar ve sunum yapacak olan bildiri sahipleri ile izleyiciler için en uygun zaman dilimi dikkate alınarak konferans programı düzenlenmiştir.

MTCON konferansı ilk kez düzenlenecek olmasına karşın, ülke içinden ve ülke dışından oldukça fazla ilgi görmüş olup, planlanan süreç içerisinde toplam 340 adet bildiri sunum için gönderilmiş, hakem değerlendirme süreçleri sonucunda bunlar arasından 210 adet bildiri sunum için uygun bulunmuş ve elektronik kongre kitabında (e-proceedings) bu bildirilere yer verilmiştir. Toplam 210 adet bildirinin 65’i İngilizce, diğer 145 adet bildiri de Türkçe dilinde hazırlanmıştır. Covid 19 Pandemisinin yaratmış olduğu belirsizlik nedeni ile haklı olarak konferansa bildiri gönderen bazı yazarların bildirimlerini geri çekmiş olmaları nedeniyle çevrimiçi sunum için belirlenmiş net bildiri sayısı toplam 210 adet olmuş ve bu bildirimler de kitap da yer almıştır.

Konferans bildiri konularının dağılımı ve benzer bildirimlerin bir ana başlık altında toplanması bakımından aşağıdaki temel alanlar belirlenmiş ve konferans programı da bu ana başlıklar dikkate alınarak düzenlenmiştir.

- Turizm Ekonomisi
- Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi
- Turizm Mimarisi
- Turizm Rehberliği
- Turizm Sosyolojisi,
- Turizm ve Antropoloji
- Turizm ve Arkeoloji
- Turizm ve Coğrafya
- Turizm ve Çevre
- Turizm ve Kültürel Miras
- Turizm ve Teknoloji (e-Turizm)

- Turizm ve Ulaştırma
- Ağırhama Endüstrisi
- Alternatif Turizm
- Destinasyon Yönetimi
- Gastronomi Turizmi
- Sağlık Turizmi

Konferans ana teması olarak belirlenmiş olan “*Daha iyi bir dünya için turizm*” başlığı, turizmde son yıllarda sıkça ifade edilen ve tartışılan çevre duyarlılığı, sürdürülebilirlik ve hem günümüzdeki toplumların birbirini daha yakından tanıyarak turizm üzerinden bir dostluk köprüsü kurmaları, hem de gelecek nesillere bu sayede daha barışçıl ve daha çevre bilinci yüksek bir dünya bırakılması amacına dönük olarak belirlenmiştir. Bu ana amaca dönük olarak, konferans dünyanın her ülkesinden turizm ve ilgili alanlardaki bilim insanlarını, turizm uzmanlarını ve turizm profesyonellerini bir araya getirerek, turizmin “*daha iyi bir dünya*” için nasıl katkı sağlayabileceğini tartışılmasını ve turizm alanındaki yenilik ve gelişmelerin çok kültürlü bilimsel bir ortamda paylaşılmasını sağlamayı da hedeflemiştir.

Konferansa dünyanın 4 farklı ülkesindeki önemli üniversitelerinde görev yapmakta olan ve turizm alanında yaptıkları araştırma ve yayınlar ile bu alana dünya çapında çok önemli katkılar yapmış olan 5 değerli akademisyen davetli uzman konuşmacı (keynote) olarak katılmayı kabul etmişler ve sanal ortamda aşağıda konu başlıkları belirtilen konuşmalarını yapmışlardır. Bu konuşmacıların görev yaptıkları üniversiteler ve konuşma başlıkları aşağıdaki gibidir.

- Prof. Dr. Nina Katrine Prebensen, The Arctic University of Norway, Norveç, “*Turizme Hızlı Yansıyan Yenilikler*”
- Prof. Dr. Serena Volo, University of Bozen - Bolzano – Brunico, İtalya. “*Büyük Veri İçin Araştırma Yöntemleri: Turizm İçin Fırsatlar ve Zorluklar*”
- Prof. Dr. Tanja Mihalič, University of Ljubljana, Slovenya “*Nereye? Sürdürülebilir ve Sorumlu Turizm Paradigması*”.
- Prof. Dr. Joseph Sirgy, Virginia Polytechnic Institute & State University (Virginia Tech), ABD. “*Öz Uyum ve Tüketici Davranışı*”
- Prof. Dr. Cihan Cobanoğlu, University of South Florida Sarasota-Manatee, ABD. “*Akıllı Turizm: Fırsatlar ve Zorluklar*”

2020 yılında ilk kez düzenlenen “*Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı – MTCON*” tüm dünya olarak hep birlikte yaşamış olduğumuz ortak zorluklara karşın sanal ve çevrimiçi ortamda da olsa başarı ile gerçekleştirilmiş olup dünyanın 24 farklı ülkeden (Kurullar dahil 36 ülkeden) 210 bildiri sahibinin sunumları ve yukarıda isimleri yer alan çok değerli uzman davetli konuşmacıların çok değerli katkıları sayesinde başarı ile gerçekleştirilerek yukarıda belirtilen amacına önemli ölçüde ulaşmıştır.

Bu konferansın gerçekleşmesi için büyük çabalar gösteren Turizm Akademisyenleri Derneği ve değerli başkanı Prof. Dr. Muharrem Tuna başta olmak üzere, konferansın organizasyon paydaşları HESTOUREX Platformu ve

Profesyonel Otelciler Derneği'ne (POYD), konferans destekleyicisi üniversiteler olan University of Delaware, ETOUR Mid Sweden University, Macau University of Science and Technology, University of Massachusetts, University of South Carolina, Virginia Polytechnic Institute & State University (Virginia Tech), North West University (Güney Afrika), Akdeniz Üniversitesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Anadolu Üniversitesi, Aksaray Üniversitesi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Balıkesir Üniversitesi, İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Doğu Akdeniz Üniversitesi (KKTC), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Düzce Üniversitesi, Erciyes Üniversitesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Gümüşhane Üniversitesi, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Kastamonu Üniversitesi, Kayseri Üniversitesi, Kocaeli Üniversitesi, Mardin Artuklu Üniversitesi, Mersin Üniversitesi, Muğla Üniversitesi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Pamukkale Üniversitesi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Selçuk Üniversitesi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Yaşar Üniversitesi ve Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi'ne, konferansın her aşamasında özverili ve disiplinli bir anlayışla emek veren Dr. Öğr. Üyesi Alaattin Başoda, Arş. Gör. Filiz Dalkılıç Yılmaz ve Tolga Altaş başta olmak üzere tüm operasyon ekibine ayrıca burada isimlerine yer veremediğimiz konferans düzenleme ve icra komitesinde yer alan değerli arkadaşlarımız olmak üzere konferansa emeği geçen herkese çok değerli katkı ve desteklerinden dolayı konferans eş başkanları olarak teşekkürlerimizi sunmak isteriz.

Konferans bildiri kitabının tüm akademisyenlere, turizm öğrencilerine ve sektör profesyonellerine yararlı olması dileğiyle.

Prof. Dr. Orhan İçöz, Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer Uysal, University of Massachusetts - Amherst

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	ix
KADINLARIN ÇİKOLATAYA İLİŞKİN ALGILARININ BELİRLENMESİ	1
<i>Bilal DEVECİ, Kaplan UĞURLU, Derya NEHİR</i>	
TURİST REHBERLİĞİ UZMANLAŞMA EĞİTİMLERİ NE KADAR UZMANLAŞTIRIYOR?	16
<i>Tolga Fahri ÇAKMAK, Ayşe EREN</i>	
YEREL HALKIN SAKİN ŞEHİR HAREKETİNİN EKONOMİK BOYUTUNA OLAN YAKLAŞIMI: BALIKESİR SINDIRGI İLÇESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	30
<i>A. Burak ACAR, İsmet KAYA</i>	
CİTTASLOW DESTİNASYONLARINDA YEREL HALKIN TURİZMİN ETKİLERİNİ DEĞERLENDİRMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: VİZE ÖRNEĞİ	42
<i>Aydın ÜNAL, Onur ÇELEN, Sinan Baran BAYAR, Muharrem TUNA</i>	
YERLİ TURİSTLERİN DESTİNASYONDA ALGILADIKLARI MEMNUNİYETLERİNİN TEKRAR ZİYARET NİYETLERİNE ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: SİDE ÖRNEĞİ	59
<i>Aydın ÜNAL, Sinan Baran BAYAR, Onur ÇELEN, Muharrem TUNA</i>	
REKREASYONEL TURİZME YÖNELİK ARAŞTIRMALARIN İÇERİK ANALİZİ	77
<i>Duygu TAŞ, Belma SUNA</i>	
OTEL İŞLETMELERİNİN ÇEVRE FAKTÖRLERİ KAPSAMINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR: AKÇAKOCA ÖRNEĞİ	89
<i>Muammer MESÇİ, İstemi ÇÖMLEKÇİ, Emrah ÖZTÜRK, Orhan BATMAN</i>	
ORDU İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN 4 VE 5 YILDIZLI OTELLERİN TRIVAGO.COM WEB SİTESİNDEKİ PUANLAMA VE YORUMLARA GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ	93
<i>Cavit YAVUZ</i>	
DESTİNASYON REKABETÇİLİĞİ: 2019 ULUSLARARASI SEYAHAT VE TURİZM REKABETÇİLİK ENDEKSİ VERİLERİ KAPSAMINDA AKDENİZ HAVZASINDA YER ALAN DESTİNASYONLARA YÖNELİK KÜMELEME ANALİZİ	106
<i>Serpil KOCAMAN</i>	
YAPAY ZEKÂ GELİŞİMİNİN TURİZM SEKTÖRÜ AÇISINDAN ÖNEMİ: KAVRAMSAL BİR YAKLAŞIM	123
<i>Songül ÖZER, Ayça Sena ÖNALAN</i>	

TURİZMDE KADIN İŞGÜCÜNÜN CİNSİYET AYRIMCILIĞI ALGISI: EDİRNE İLİNDE BİR ARAŞTIRMA.....	131
<i>Ceylan ÇİÇEN, Ebru Z. BOYACIOĞLU, Adil OĞUZHAN</i>	
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVEN DÜZEYİNİN SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ.....	151
<i>Şule AYDIN, Duygu EREN, Akif ALAŞHAN</i>	
“DOKUFEST” ULUSLARARASI BELGESEL VE KISA FİLM FESTİVALI’NIN KOSOVA TURİZMİNE ETKİSİ	171
<i>Merve BABUNA, Necmi UYANIK</i>	
TURİZM GELİŞİMİNE DESTEK TUTUMU İLE BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ: MUĞLA YEŞİLYURT KÖYÜ ÖRNEĞİ	185
<i>Tülin KILINÇ, Uğur ÇALIŞKAN</i>	
YÖRESEL NE KADAR YÖRESEL? CUMALIKIZIK ÖRNEĞİ	200
<i>Saadet Pınar TEMİZKAN, Emrah YILDIZ</i>	
YATLARDA KULLANILAN YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARINDAN GÜNEŞ ENERJİSİ ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME	206
<i>Kürşad ÖZBAY, Mehmet SARIŞIK</i>	
KAZAKİSTAN’IN TÜRKİSTAN EYALETİNDEKİ TURİZM POTANSİYELİ VE TURİSTİK ÜRÜN ÇEŞİTLERİNİN BELİRLENMESİ.....	219
<i>Aktolkin ABUBAKİROVA, Aziza SYZDYKOVA</i>	
AVRUPA BİRLİĞİ’NİN TURİZM POLİTİKASI ÇERÇEVESİNDE AVRUPA AKILLI TURİZM BAŞKENTLERİ	240
<i>Sibel MEHTER AYKIN</i>	
TURİZM ENDÜSTRİSİNDE YENİ BİR TREND: BLEİSURE SEYAHATLER.....	258
<i>Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ, Eda HAZARHUN</i>	
İŞGÖRENLERİN MEŞRU İHBARCILIK ALGILARININ X, Y VE Z NESİLLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI: KONAKLAMA SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ	268
<i>Ebru GÖZEN, Gözde Seval ERGÜN</i>	
HİTİT EKMEK KÜLTÜRÜ VE HİTİT EKMEKLERİ	282
<i>Emrah KESKİN, Tuğba DAĞ, Büşra DÖNMEZ</i>	
MUTFAK ÇALIŞANLARININ DOĞRAMA TEKNİKLERİNE YÖNELİK KAVRAMSAL DEĞİŞİM SÜREÇLERİNİN İNCELENMESİ	293
<i>Mehmet SARIOĞLAN, Cevdet AVCIKURT, Düriye BOZOK</i>	

TURİZMİN SÜRDÜRÜLEBİLİR PAZARLAMASINDA ARTIRILMIŞ GERÇEKLİK UYGULAMALARI BİR ARAÇ OLARAK KULLANILABİLİR Mİ?	300
<i>Selma MEYDAN UYGUR, Betül AKYOL</i>	
ÖĞRENCİLERİN KURUMSAL İMAJ ALGISININ MEMNUNİYET VE TAVSİYE ETME NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ MANAVGAT TURİZM FAKÜLTESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	320
<i>Abdullah USLU, Filiz KARAKOYUNLU</i>	
TURİST REHBERLİĞİ SAHA DENETLEMELERİNDE KARŞILAŞILAN UYGUNSUZLUKLARIN ÖNCELİKLERİNİN PARETO ANALİZİ İLE BELİRLENMESİ	326
<i>Mehmet BAHAR, Emrullah CANSU</i>	
SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR TURİZM ALTERNATİFİ OLARAK DOĞA TURİZMİ VE ÇANAKKALE ÖRNEĞİ.....	337
<i>Mesut BOZKURT, Neşe KAFA</i>	
PATERNALİST LİDERLİK TARZININ YÖNETİM İNOVASYONU ÜZERİNE ETKİSİ: ERZURUM'DAKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA	344
<i>Tuba TÜRKMENDAĞ</i>	
TURİZMDE SEKTÖRÜNDE KULLANILAN SERTİFİKASYONLAR	359
<i>Yakup ERDOĞAN, Canan TANRISEVER</i>	
OTEL İŞLETMELERİNDE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM KAPSAMINDA YAPILAN UYGULAMALAR: ÖRNEK OLAY İNCELEMESİ	373
<i>Engin ZOR, Zeynep MESCİ, Muammer MESCİ</i>	
AKDENİZ BÖLGESİNDE BULUNAN DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERİN WEB SİTE İÇERİKLERİNİN ANALİZİ	383
<i>Gizem KARA, Mete SEZGİN</i>	
AZERBAIJAN TURİZM ENDÜSTRİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	395
<i>Mehriban İMANOVA</i>	
KUŞADASI'NDA BULUNAN 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK YAPILAN SOSYAL MEDYA YORUMLARININ İNCELENMESİ	401
<i>Hatice ŞAHİN, Osman E. ÇOLAKOĞLU, Hakan ATAY, Fatih EPİK</i>	
YOZGAT İLİ TURİZM İLİŞKİSİNE ARKEOLOJİK ALAN ÜZERİNDEN BAKMAK: KERKENES ANTİK KENTİ.....	417
<i>Sinem TAPKI</i>	

KONYA-ILGIN-YALBURT SU ANITI'NİN KÜLTÜREL MİRAS TURİZMİ YÖNÜNDEN İNCELENMESİ	433
<i>Fatma CANÖZ, Yeliz PEKERŞEN</i>	
KIŞ TURİZMİNDEN BEKLENEN FAYDALAR: Y KUŞAĞI ÖRNEĞİ.....	449
<i>Sevda BİRDİR, Mağdana PAKSADZE, Kemal BİRDİR</i>	
İSTANBUL'DAKİ YERLİ VE YABANCI MARKA ZİNCİR OTEL İŞLETMELERİNİN STRATEJİK YÖNETİM YAKLAŞIMLARININ KARŞILAŞTIRILMASI	458
<i>Binali KILIÇ, Tuna USLU</i>	
KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE MESLEKİ ETİK ALGISININ İNCELENMESİ	482
<i>Ömer SARI, Halime Göktaş KULUALP</i>	
TÜKETİCİ TEMELLİ OTEL MARKA DEĞERİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE AĞIZDAN AĞZA İLETİŞİME ETKİSİ	503
<i>Özgür DAVRAS, Gonca Manap DAVRAS</i>	
TURİZMİN GELECEĞİNDE TOPLUM 5.0 VE ALFA KUŞAĞI KAVRAMLARI ÜZERİNE ELEŞTİREL BİR DEĞERLENDİRME	516
<i>Pınar YALÇINKAYA, Barış YALÇINKAYA, Füsun İSTANBULLU DİNÇER, Mithat Zeki DİNÇER</i>	
RESTORANLARDA DİJİTAL DÖNÜŞÜM UYGULAMALARI: TOUCH RESTORAN ÖRNEĞİ	538
<i>Eda HAZARHUN, Özgür Devrim YILMAZ</i>	
TURİZM DESTİNASYONLARININ MARKALAŞAMAMASI: ERDEK ÖRNEĞİ.....	545
<i>Füsun ESENKAL ÇÖZELİ, Cevdet AVCIKURT, Necdet HACIOĞLU</i>	
OTEL YÖNETİCİLERİNİN İŞ ETİĞİ KAPSAMINDAKİ UYGULAMALARININ İŞGÖRENLERİN İŞ DOYUMU DÜZEYLERİNE ETKİSİ: BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ.....	570
<i>Nihan YARMAÇI, Elbeyi PELİT</i>	
TURİSTİK DESTİNASYON PAZARLAMASI KAPSAMINDA SOSYAL MEDYANIN TEKNE TURU SATIŞLARINA ETKİSİ: ÖZEL TUR KAPTANLARI BAKIŞ AÇISI.....	589
<i>Filiz Özlem ÇETİNKAYA, Ayşe ATAR, Seda ÖZDEMİR AKGÜL</i>	
TERMAL OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİNİN İNCELENMESİ: KÜTAHYA YONCALI TERMAL TURİZM MERKEZİNDE BİR ARAŞTIRMA.....	605
<i>Ömer Zafer GÜVEN, Fatih ÇAVUŞOĞLU</i>	
ŞEHİR TURİZMİNDE KİMLİĞİN ÖNEMİ: ÇANAKKALE'NİN KENT KİMLİĞİ AÇISINDAN İNCELENMESİ	621
<i>Berna KOÇHAN, Duygu Nedret ÇETİN, Mutlu CAN, Erol DURAN</i>	

KRAKOW'A GELEN GENÇ TÜRK TURİSTLERİN PROFİLİ VE SEYAHAT MOTİFLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	627
<i>Osman Eralp ÇOLAKOĞLU, Sibel KILIÇDERE</i>	
KASTAMONU EFSANELERİNİN İNANÇ TURİZMİ KAPSAMINDA COĞRAFİ DAĞILIŞI.....	639
<i>Canan TANRISEVER, Erhan ALADAĞ, Dilara Eylül KOÇ</i>	
ZİYARETÇİLERİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEN MEMNUNİYETLERİNİN GELECEĞE YÖNELİK DAVRANIŞLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: KONYA ÖRNEĞİ.....	658
<i>Ali KURNAZ, Gamze TEMİZEL</i>	
NİĞDE YÖRESEL MUTFAĞINA YENİ BİR LEZZET KAZANDIRMA: NİĞDE PATATESİ LOKUMU.....	675
<i>Şinasi ÖZMEN, Betül ÇETİN, Mevlüt ÖLMEZ</i>	
MİZAHLA DOĞAN YEREL BİR LEZZET: "GÜRİ AMCANIN YERİ" ÜZERİNE SÖZLÜ TARİH ARAŞTIRMASI	685
<i>Aziz DEMİRTAŞ, Vildan Bakır ERTAŞ, Sedat ÇELİK</i>	
DEMOGRAFİK FAKTÖRLERİN YEREL HALKIN TURİZM ALGISI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: EDİRNE SINIR ÖTESİ ALIŞVERİŞ TURİZMİ ÖRNEĞİ	696
<i>Güney ÇETİN GÜRKAN, Gülsel ÇİFTÇİ, Uğur YESİRLİLİ</i>	
OTEL İŞLETMELERİNİN ÇEVİRİMİÇİ YORUMLARINA İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA: SAKARYA ÖRNEĞİ	710
<i>Gülçin ÖZBAY, Sinem HALLAÇ</i>	
VEJETARYEN VE VEGAN BESLENME BİÇİMİNİ TERCİH EDEN TÜKETİCİLERİN RESTORANLARDAN BEKLENTİLERİ VE KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR.....	720
<i>Mehtap ÇERKEZ, Sedat BALKAN, Ash ALBAYRAK</i>	
COĞRAFİ İŞARETLİ GASTRONOMİ ÜRÜNLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR İNCELEME: KARADENİZ BÖLGESİ ÖRNEĞİ	737
<i>Yener OĞAN, Savaş BÖYÜKYIMAZ</i>	
YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNE İLİŞKİN YORUMLARIN İÇERİK ANALİZİ.....	751
<i>Muzaffer ÇAKMAK, Mehmet SARIŞIK</i>	
EGE OTLARININ YÖRESEL MUTFAKLARDA KULLANIMI.....	766
<i>Alperen KÖK, Alper KURNAZ, Hande AKYURT KURNAZ, Selda KARAHAN</i>	
AÇIK VERİ İDEOLOJİSİ İLE TURİZM X.0 STRATEJİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	782
<i>Şule KAYA, Turan OKUL, Güntekin ŞİMŞEK</i>	

DÜZGÜN İŞ KAVRAMI BAĞLAMINDA TÜRKİYE'DEKİ TURİZM İŞ GÖRENLERİNİN MAAŞLARINA İLİŞKİN BİR DEĞERLENDİRME	797
<i>İsmail ÇALIK, Murat ÖDEMİŞ</i>	
İSTANBUL'A GELEN YABANCI TURİSTLERİN YENİ YEMEKLERİ DENEME KORKUSUNUN YEREL YEMEK TERCİHİNE ETKİSİ	804
<i>Ayşe SÜNNETÇİOĞLU, A. Celil ÇAKICI, S. Haluk ERDEM</i>	
TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN ENDÜSTRİ 4.0 KAVRAMSAL FARKINDALIK DÜZEYLERİNİ VE TEKNOLOJİ KULLANIM ALIŞKANLIKLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	813
<i>Ersin ARIKAN, Ali Turan BAYRAM, Hasan Tahsin KAVLAĞ, Gül ERKOL BAYRAM</i>	
ZİYARETÇİ YORUMLARI ÜZERİNDEN DESTİNASYON GELİŞTİRME: SİNOP ÖRNEĞİ	822
<i>Ersin ARIKAN, Ali Turan BAYRAM, Hasan Tahsin KAVLAĞ, Gül ERKOL BAYRAM</i>	
SEYAHAT ACENTELEERİ MARKA EKOSİSTEMİ	830
<i>Anıl KÜTÜK</i>	
TERMAL KONAKLAMA TESİSLERİNİN ENGELLİLERE YÖNELİK UYGULAMALARI AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: AFYONKARAHİSAR ÖRNEĞİ.....	850
<i>Mustafa SANDIKCI, Fehmi ÖZKAN</i>	
GASTRONOMİ TURİZMİNDE VEGAN, VEJETARYEN VE PESKETARYEN YÖRESEL YEMEK ALTERNATİFLERİ: EGE BÖLGESİ ÖRNEĞİ.....	861
<i>Uğur AKDU, Öznur TABU</i>	
TURİZM EĞİTİMİNİ YÖNETENLER: TÜRKİYE'DEKİ YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME	869
<i>OlcaY KILINÇ</i>	
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE DENEYİMSEL PAZARLAMA UYGULAMALARI VE FARKINDALIĞI: İSTANBUL OTELLERİ ÖRNEĞİ.....	887
<i>Yasin BİLİM, Zeynep YILMAZ MEMİŞ</i>	
GASTRONOMİ Mİ YİYECEK İÇECEK İŞLETMECİLİĞİ Mİ?	899
<i>Duran CANKÜL, Emrah YILDIZ</i>	
GÖKÇEADA'NIN DESTİNASYON ÇEKİCİLİK UNSURLARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK ALAN ARAŞTIRMASI	915
<i>Oğuz DİKER, Murat AKSU, Erdem TEMELOĞLU, Ecevit SAYILIR</i>	
TURİZM VE DİJİTALLEŞME: HASKOVO-EDİRNE KÜLTÜREL VE TARİHİ DESTİNASYONLAR PROJESİ ÖRNEĞİ	923
<i>Burak ERKMEN, Emel GÖNENÇ GÜLER</i>	

KAPIKAYA FEST'E KATILANLARIN FESTİVALE İLİŞKİN KALİTE VE DEĞER ALGILARININ BELİRLENMESİ	937
<i>Yasin KELEŞ, Mutlu KAYA, Burak ARSLAN, Asena KURT</i>	
YEREL YİYECEK TÜKETİCİLERİNİN TİPOLOJİSİ: GIDA TEMELLİ YAŞAM TARZINA GÖRE PAZAR BÖLÜMLERİNİN İNCELENMESİ	943
<i>Merve ÇETİN, Kadir ÇETİN</i>	
RESTORAN MÜŞTERİLERİNDE BAHŞIŞ VERME DAVRANIŞININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERLE İLİŞKİSİ	961
<i>A.Celil ÇAKICI, Sevinç MÖREL</i>	
HİZMET SEKTÖRÜNDE YALIN ÜRETİM VE DEĞER AKIŞI HARİTALANDIRMA YÖNTEMİNİN ÖNEMİ	972
<i>Semih BÜYÜKİPEKÇİ, Gamze ŞENEL</i>	
"CITTASLOW" ÜNVANI KENT TURİZMİNE YENİ BİR SOLUK GETİRİR Mİ? YALVAÇ ÖRNEĞİ	981
<i>Ömer Kürşad TÜFEKÇİ, Leyla AKBAŞ</i>	
ONLINE YORUMLARA YÖNETİM TARAFINDAN VERİLEN CEVAPLARIN BENZERLİĞİ: TRIPADVISOR ÖRNEĞİ	990
<i>Engin TENGİLİMOĞLU, Simge ŞALVARCI, Ramazan GÖRAL, Yüksel GÜRSOY</i>	
TURİZMDE İSTİHDAM İLE İLGİLİ İNCELENEN SORUNLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ	1003
<i>Gencay SAATCI, Samet AKSU, Nahide Övgü DEMİRAL</i>	
TURİZMDE TEKNOLOJİ ÇALIŞMALARI	1013
<i>Ahmet ÇELİK, Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN</i>	
TİYATRONUN BOŞ ZAMAN TATMİNİNE VE YAŞAM DOYUMUNA ETKİSİ	1032
<i>Ercan KARAÇAR, Hasan Tahsin KAVLAK, Ertuğrul DÜZGÜN, Hüseyin Fatih ZARARSIZ</i>	
DEĞER İNANÇ NORM TEORİSİ TEMELİNDE YAVAŞ ŞEHİRLERDEKİ KONAKLAMA İŞLETMESİ YÖNETİCİLERİNİN ÇEVREYE DUYARLI DAVRANIŞLARININ ÖLÇÜMÜ	1039
<i>Feriyal FARHADİ ANDARABİ, Azize HASSAN</i>	
AKILLI OTEL ENDEKSİNE GÖRE BİŞKEK'TEKİ OTELLERİN SIRALANMASI	1057
<i>Erkan AKGÖZ, Kimbat ASANOVA, Aikanış AİDARBEK KYZY</i>	
TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ	1074
<i>Erkan AKGÖZ, Naringül MARGAZİEVA, Aicholpon NARMATOVA</i>	

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN KARİYER YAPMA İSTEĞİ ÜZERİNE ETKİSİ: TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	1091
<i>Şafak ÜNÜVAR, Şeyda SARI, Merve DAĞHAN</i>	
SIKLIK TABİAT PARKI'NA GELEN ZİYARETÇİLERİN MOTİVASYONLARI VE MEMNUNİYET DÜZEYLERİ	1111
<i>Ahmet AKNAR, Yusuf ORMANKIRAN, Ayhan BAŞÇI</i>	
ŞEFLERİN KARŞILAŞTIKLARI İŞYERİ NEZAKETSİZLİKLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	1128
<i>Mehmet SARIİŞİK, Mustafa İnanç KAPUCUOĞLU, Hasan Önal ŞEYHANLIOĞLU</i>	
TURİZM AKADEMİSYENLERİNİN “KONGRE” KAVRAMI İLE İLGİLİ KULLANDIKLARI METAFORLAR ARACILIĞIYLA KONGRELERE İLİŞKİN ALGILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	1140
<i>Murat GÖRAL, Üzeyir KEMENT, Aziz BÜKEY</i>	
YÜKSEKÖĞRETİMDE YENİLİKÇİ EĞİTİM-ÖĞRETİM YÖNTEMLERİ: TURİZM FAKÜLTELERİ ÖRNEĞİ	1146
<i>Emine TATLI, Kutay OKTAY</i>	
YEREL HALKIN TURİZME BAKIŞ AÇISI: MARDİN ÖRNEĞİ	1159
<i>Doğan ATAMAN, Özgür ÖZER</i>	
BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ KRONİZM ALGILARI İLE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ	1171
<i>Gonca KILIÇ, Fatma DOĞANAY ERGEN, Şeyda ÇETİN</i>	
TURİZM REHBERLİĞİ ÖĞRENCİLERİNİN GASTRONOMİ REHBERLİĞİNE BAKIŞ AÇISI	1178
<i>Alperen KÖK, Selda KARAHAN, Hande AKYURT KURNAZ, Alper KURNAZ</i>	
YEŞİL YILDIZ OTELLERDE YENİLİĞİN YAYILMASI TEORİSİ KAPSAMINDA SÜRDÜRÜLEBİLİR İNOVASYONUN İNCELENMESİ.....	1184
<i>Funda ALDOĞAN ŞENOL, Azize HASSAN</i>	
4 VE 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNİN BLOCK CHAIN'E BAKIŞ AÇISI: SAMSUN ÖRNEĞİ	1196
<i>Yetkin BULUT, Cihan CANBOLAT, Emre CANDAN</i>	
TURİZM ENDÜSTRİSİNDE YENİ TREND: BLOCKCHAIN STARTUP PROJELERİ	1211
<i>Seda KARAGÖZ ZEREN, Engin DEMİREL</i>	
TÜRKİYE'NİN TANITIMINDA GÖSTERGEBİLİMSEL BİR ANALİZ: 'GO TURKEY' YOUTUBE KANALI ÖRNEĞİ.....	1227
<i>Ahmet Emre DERİNKÖK, Hulusi BİNBAŞIOĞLU</i>	

KIRGIZİSTAN AÇISINDAN FASULYE FESTİVALİNİN PERSFEKTİFLERİ.....	1234
<i>Nurudin KIDIRALİYEV</i>	
MUĞLA'DAKİ OTEL İŞLETMELERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORLARININ İNCELENMESİ.....	1240
<i>Melih KABADAYI, Şenol ÇAVUŞ, Hilâl KANIPEK</i>	
ÖĞRETİM ELEMANLARININ BAKIŞ AÇISIYLA TURİZM PROGRAMLARINDA İNGİLİZCE DİLİNDE EĞİTİM	1257
<i>Mustafa TEPECİ, Ceren İŞÇİ, Selim KIROVA, Zehra Gökçe SEL</i>	
SİNOP İLİNDEKİ YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE HAMSİ TÜKETİMİNİN MÜŞTERİ TERCİHLERİ AÇISINDAN ÖNEMİ.....	1265
<i>Ercan KARAÇAR, Şaban KARGİGLİOĞLU, Emre AKMANOĞLU</i>	
UNESCO GASTRONOMİ ŞEHİRİ HATAY ÖZEL GÜN YEMEKLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA.....	1275
<i>Buket YAŞAR, Alper KURNAZ, Hande AKYURT KURNAZ</i>	
ULAŞIM ALTYAPISININ TURİZM HAREKETLERİ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: TOKAT İLİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA	1287
<i>Emin ARSLAN, Aziz Gökhan ÖZKOÇ</i>	
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE SOSYAL MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ: ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ.....	1298
<i>Gürkan ÇALIŞKAN, Tuğçe Hesna AFŞAR</i>	
ANTALYA İLİNİN EKOTURİZM POTANSİYELİNİN İNCELENMESİ.....	1321
<i>Mehmet Mert PASLI, Melda AKBABA, Seher KARAKURT</i>	
YEREL HALKIN SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZME YÖNELİK TUTUMU: FETHİYE ÖRNEĞİ.....	1335
<i>Erkan GÜNEŞ, Gürkan ALAGÖZ, Abdullah USLU</i>	
TURİZMDE YENİ ARZ KAYNAKLARININ GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: TOKAT İLİ ÖRNEĞİ.....	1340
<i>Hakan KENDİR, Aziz Gökhan ÖZKOÇ</i>	
SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA MAĞARA TEDAVİSİ (SPELEOTERAPİ): TOKAT BALLICA MAĞARASI.....	1351
<i>Ediz GÜRİPEK</i>	
YARATICI TURİZM KAPSAMINDA KARAGÖZ VE MEDDAHLIK GELENEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	1359
<i>Serap AKDU, Seren Nur ÖZŞAHİN</i>	

KARBON AKREDİTASYONU: ANTALYA HAVALİMANI ÖRNEĞİ	1369
<i>Musa GÜNGÖREN, A.Celil ÇAKICI</i>	
DESTİNASYON MARKA KİMLİĞİ OLUŞTURULMASINDA SEMBOLLER: ERZİNCAN LOGOLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	1384
<i>Necibe ŞEN, Yener SİLAHŞÖR</i>	
GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI ÖĞRENCİLERİNİN GURME KAVRAMINA YÖNELİK METAFORİK ALGILARI	1411
<i>Mehtap YÜCEL GÜNGÖR, Ozan GÜNGÖR</i>	
YEŞİL NESİL RESTORANLARA YÖNELİK MÜŞTERİ YORUMLARININ İÇERİK ANALİZİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ	1416
<i>Mehmet Sedat İPAR, Erhan BABAÇ, Alperen KÖK</i>	
OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ	1429
<i>Şule AYDIN, Duygu EREN, Mehmet ÇONTU</i>	
BALIKESİR İLİ GASTRONOMİ POTANSİYELİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE NİTEL BİR İNCELEME.....	1453
<i>Engin PULLUK, Yener OĞAN</i>	
ÇEVİRİMİÇİ TÜKETİCİ DEĞERLENDİRMELERİNDE YER ALAN TÜKETİCİ DEĞERLENDİRME KRİTERLERİNİN İNCELENMESİ: ANKARA'DAKİ 4 VE 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....	1470
<i>İsa UĞUR, Ayşegül ACAR, Ertuğrul DÜZGÜN</i>	
MESLEK AŞKI, İŞİN ANLAMLIĞI VE MUTLULUK İLİŞKİSİ: TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	1486
<i>Ali SOLUNOĞLU, Emrah ÖRGÜN, Günay EROL</i>	
BİREYSEL SEYAHATTEN DENEYİM TURİZMİNE: GEZGİN ÇİFT ÖRNEĞİ.....	1499
<i>Figen SEVİNÇ</i>	
AĞIRLAMA ENDÜSTRİSİNDE ROBOTLAR: BİBLİYOMETRİK BİR ANALİZ.....	1510
<i>Ayşe AKYILDIZ, Gamze KAYA, Seden DOĞAN, Cihan ÇOBANOĞLU</i>	
MÜŞTERİ DENEYİMİ, DENEYİMSEL DEĞER VE DAVRANIŞSAL NİYETLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: GAZİANTEP'TE YER ALAN RESTORAN İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA	1516
<i>Sinan ÇAVUŞOĞLU, Bülent DEMİRAÇ</i>	
MARİNALARDAKİ YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNİN TERCİHLERİNE YÖNELİK GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA	1535
<i>Mehmet SARIOĞLAN, Hilal BAŞTÜRK</i>	

KASTAMONU İLİNDE BULUNAN KANYONLARIN TURİZM POTANSİYELİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR İNCELEME	1564
<i>Savaş BÖYÜKYIMAZ, Yener OĞAN</i>	
TÜRKİYE'NİN COĞRAFİ BÖLGELERİNDE TURİSTİK DESTİNASYON MARKALAŞMASINA ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ	1579
<i>M. Oğuzhan İLBAN, M. Tahsin LİCELİ, Burak DORAK</i>	
SOSYAL SORUMLULUK KAPSAMINDA KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇEVREYE DUYARLI UYGULAMALAR: MARMARİS ÖRNEĞİ	1590
<i>Zeynep MESCİ, Aslıhan KIZILKAYA</i>	
TÜRKİYE'DE PAKET TUR HARCAMALARININ BELİRLEYİCİLERİ: HANEHALKI BÜTÇE ANKETİ ÜZERİNE BİR İNCELEME	1602
<i>Nail HOŞCAN, Işıl Şirin SELÇUK</i>	
ÖRGÜTSEL DAVRANIŞIN KARANLIK YÜZÜNÜN ÖLÇÜMÜNDEKİ ZORLUKLAR: TURİZM SEKTÖRÜNDE ÖRGÜTSEL SAPMA BAĞLAMINDA BİR İNCELEME	1609
<i>Ömer Emre ARSLAN, Mustafa YILDIRIM</i>	
MARMARİS DESTİNASYONUNDA YAŞAM BİÇİMİ GÖÇMENİ OLAN YERLEŞİK YABANCILAR İLE YEREL HALK ARASINDAKİ SOSYAL MESAFE	1618
<i>Gizem ÖZGÜREL, Cevdet AVCIKURT</i>	
MANAVGAT DESTİNASYONUNDA TURİST SAĞLIĞI HİZMETLERİ	1638
<i>Ramazan EREN, Mehmet Can ORAKCI</i>	
OTELLER VE YENİ MEDYA: ZİNCİR OTELLERİN INSTAGRAM PAYLAŞIMLARI ÜZERİNE BİR ANALİZ	1642
<i>Hicran Özlem İLGİN, Övgü DEMİRAL, Bilge ÇAVUŞGİL KÖSE</i>	
TÜRKİYE'NİN FESTİVAL TURİZMİ REKABETÇİLİĞİNİN BELİRLENMESİ	1655
<i>Ceren İŞCİ, Mustafa TEPECİ, Eda HAZARHUN</i>	
PAYDAŞLAR PERSPEKTİFİNDEN DESTİNASYON REKABETÇİLİĞİ: KAPADOKYA BÖLGESİ ÖRNEĞİ	1667
<i>Kurtuluş KARAMUSTAFA, Yüksel ÖZTÜRK, Mehmet Halit AKIN</i>	
GÜMELİ TABİAT ALANI VE PORSUK AĞACININ TURİZM POTANSİYELİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ	1676
<i>Zeynep KURTULAY, Makbule CİVELEK, Merve GÜRGE, Kemal BÜYÜKGÜZEL</i>	
GÖRÜNTÜ TABANLI 3 BOYUTLU MODEL İLE SOMUT KÜLTÜREL MİRASIN BELGELENMESİ: ÖZBEKİSTAN CHASHMA-AYUB TÜRBEŞİ ÖRNEĞİ	1690
<i>Abdurahman Yasin YİĞİT, Ali ULVİ, Fatih VAROL</i>	

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN REKREATİF FAALİYETLERE KATILIM ENGELLERİ.....	1694
<i>Mehmet Mert PASLI, Nazik ÇELİKKANAT PASLI</i>	
BİR DEN FAZLA ÖRNEKLEME SAHİP ULUSLARARASI TURİZM ARAŞTIRMALARININ BİLEŞENLERİ: JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH'TE YAYINLANAN MAKALELERİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ	1700
<i>İbrahim AKÇA, Elif Tuba TAMER</i>	
TÜRKİYE'NİN GASTRONOMİ DİYARI BOLU'NUN TURİSTLER TARAFINDAN TERCİH EDİLME DERECEŚİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	1717
<i>Gözde ÖZDEMİR, Yunus ÇELEBİ</i>	
DOĞAL VE KÜLTÜREL BİR MİRAS OLAN BATIK KENT KEKOVA'NIN ZİYARETÇİ BAKIŞ AÇISI İLE İNCELENMESİ.....	1736
<i>Fatmanur Kübra AYLAN, Hatice SARI GÖK</i>	
TURİST REHBERLERİNİN ANLATIM BECERİLERİNDE HİKÂYELEŞTİRMENİN YERİ VE ÖNEMİ.....	1747
<i>İbrahim Hakkı KAYNAK, Sinan USLU</i>	
SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMİN BİR ARACI OLARAK BİSİKLET TURİZMİ: AVRUPA BİRLİĞİ (AB) ÖRNEĞİ	1753
<i>Oğuz TÜRKAY, Burak ATASOY</i>	
TÜRKİYE'DE SPOR TURİZMİ İLE İLGİLİ TEZLERE YÖNELİK BİBLİYOMETRİK BİR DEĞERLENDİRME (1987-2019).....	1770
<i>Serkan AYLAN, Alaattin BAŞODA</i>	
SOMUT KÜLTÜREL MİRASIN 3 BOYUTLU SANAL MODEL İLE DİJİTAL ARŞİVLENMESİ: MAGHOKİ-ATTAR CAMİİ UYGULAMASI.....	1796
<i>Fatih VAROL, Abdurrahman Yasin YİĞİT, Ali ULVİ</i>	
GÖLYAKA KÖYÜ'NÜN (BEYŞEHİR/KONYA) EKOTURİZM POTANSİYELİNİN İNCELENMESİ.....	1799
<i>Abdurrahman DİNÇ, Serap ARI</i>	
İNGİLTERE'NİN İLK MİLLİ PARKI PEAK DISTRICT'TE EKOTURİZM.....	1812
<i>Abdurrahman DİNÇ, Fatma YILMAZ</i>	
TURİST REHBERLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	1824
<i>Filiz DALKILIÇ YILMAZ, Gaye DENİZ, Zeynep ÇOKAL</i>	
GASTRONOMİK BİR ÜRÜN OLARAK LAKERDANIN RAF ÖMRÜ: POTASYUM SORBAT ETKİSİ	1841
<i>Hünkar Avni DUYAR, Aysun GARGACI KINAY, Yasemin SÜMER</i>	

PANDEMİ DÖNEMİ ULUSLARARASI MEDYADA TÜRKİYE ALGISI: TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME	1845
<i>Gülüm Burcu DALKIRAN, Zühal DEMİR</i>	
SANAT TURİZMİNİ KÜLTÜR TURİZMİNDEN AYIRMAK MÜMKÜN MÜ? BILBAO GUGGENHEIM VE TAZMANYA MONA ÖRNEKLERİ	1861
<i>Defne AKDENİZ</i>	
AZERBAYCAN TURİZM TANITIM FİLMİNİN GÖSTERGEBİLİMSEL ANALİZ YÖNTEMİ İLE İNCELENMESİ	1878
<i>Şule ARDIÇ YETİŞ</i>	
TAKİPÇİLERİN SOSYAL MEDYA FENOMENLERİNİN ÖZELLİKLERİNE YÖNELİK TUTUMLARININ DESTİNASYONU ZİYARET ETME NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ	1892
<i>Ebru AVCI, Bilsen BİLGİLİ</i>	

TURİST REHBERLİĞİ SAHA DENETLEMELERİNDE KARŞILAŞILAN UYGUNSUZLUKLARIN ÖNCELİKLERİNİN PARETO ANALİZİ İLE BELİRLENMESİ

Mehmet BAHAR*
Emrullah CANSU**

Öz

Altmıştan fazla sektöre girdi sağlayan turizm sektörü sebebiyle ülkemize gelen turistlerin sayıları her geçen yıl artmaktadır. Bu artış aynı şekilde kültür turizmine olan talebi de etkilemektedir. Turist Rehberliği hizmeti kalitesi bu kültür turlarına katılan misafirlerin memnuniyetinde anahtar rol oynamaktadır. Bu kalitenin sağlanması açısından da TUREB, TÜRSAB ve Kültür ve Turizm Bakanlığı yetkilileri tarafından belirsiz zamanlarda ve mekanlarda saha denetimleri yapılmaktadır. Bu çalışmada, 2019 yılında yapılan bu denetimlerde tespit edilen eksiklikler kullanılmıştır. Bu eksikler "Pareto Analizi" yöntemi ile analiz edilmiş ve öncelikli olarak giderilecekler belirlenmiştir. Buna ilave olarak da tespit edilen bu sorunların giderilmesi ile ilgili çözüm önerilerinde bulunulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Turizm, Turist Rehberliği, Denetim, TUREB, TÜRSAB

DETERMINING THE PRIORITIES OF NONCONFORMITIES ENCOUNTERED IN TOURIST GUIDANCE FIELD INSPECTIONS BY PARETO ANALYSIS

Abstract

The number of tourists visiting our country is increasing every year due to the tourism sector that provides input to more than sixty sectors. This increase also affects the demand for cultural tourism. The quality of Tourist Guidance services plays a key role in the satisfaction of the guests participating in these cultural tours. In order to keep the quality high, field inspections are carried out by TUREB, TURSAB and the Ministry of Culture and Tourism officials at random locations and times. In this study, deficiencies detected in the inspections that are made in 2019 were used. These deficiencies were analyzed with the "Pareto Analysis" method and the ones that are primarily needed to be corrected are determined. Moreover, solution suggestions were made for resolving these problems.

Keywords: Tourism, Tourist Guidance, Inspection, TUREB, TÜRSAB

GİRİŞ

Turizm dünya ülkeleri arasında barışı sağlayan bir kilit olmakla birlikte aynı zamanda ekonomik olarak önemli bir sektör haline gelmiştir. Ülkeler bu ekonomik büyümelerden yararlanmak için gitgide turizm aktivitelerini arttırmaktadır (Bayram, 2016: 136-137). Bu turizm aktiviteleri arasında en çok

* İletişim Kurulacak Yazar: Dr. Öğretim Üyesi, Kapadokya Üniversitesi, Turist Rehberliği Programı, ORCID numarası: 0000-0001-5377-7292, E-posta: mehmet.bahar@kapadokya.edu.tr

** Öğretim Görevlisi, Kapadokya Üniversitesi, Turist Rehberliği Programı, ORCID numarası: 0000-0002-9194-348X, E-posta: emrullahcansu58@gmail.com

pazar payına sahip olmak isteyen ülkeler bu noktada Turist Rehberlerine oldukça önem vermektedir. Çünkü turist rehberleri ülkelere gelen yabancı turistleri ilk olarak karşılayan, istedikleri yabancı dillerde gezdiren, onlara tur programları başlangıcından bitişine kadar rehberlik edip, onlarla iletişim kuran, turistlere yardımcı olan ve gezdirdikleri yerlerin doğal ve kültürel miraslarını anlatıp, ülkelerini tanıtmada hayati rol oynayan kişilerdir (Avcı & Doğan, 2017: 134). Turist rehberlerinin nitelikli kişiler olması için eğitimi bu açıdan oldukça önemlidir. Osmanlı döneminden bu zamana kadar rehberlik mesleği ihtiyaç duyulduğunda eğitim verilen meslek dallarındandı ancak 2012 yılında çıkan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile yasal mevzuatta yeri olan ve denetlemesi olup, önem kazanan bir meslek olmuştur (Yenipinar & Zorkirişçi, 2013: 120-123).

Bu çalışmanın amacı 2019 yılı TUREB rehberlik denetimlerinin incelenerek, hangi konularda daha çok yasadışı faaliyet gerçekleştirildiğini ortaya koymaktır. Bu çalışmanın gerekliliği ise turist rehberliği mesleğinin önemini arttırıp, nitelikli bir meslek dalı olması için yapılan denetimlerin sonuçlarının değerlendirilip, akademik ve idari birimlere gerekli önerilerin sunulması ihtiyacından gelmektedir. Bunun sağlanması için 2019 yılı TUREB saha denetimi raporları 'Pareto Analizi' yöntemi ile incelenmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonunun tanımına göre rehber, ziyaretçilere kendi seçtikleri yabancı dilde anlatım yapan, ülkelerinde uygun otorite yetkilerine sahip ve ziyaret edecekleri bölgelere özgü nitelikleri olup, kültürel ve doğal miraslarını yorumlayan kimsedir (WFTGA, 2020).

Turist rehberi olabilmek için gerekli şartlar 22.06.2012 yılında çıkan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda açıkça belirtilmiştir. Bu şartlar arasında, T.C. vatandaşı olmak, 18 yaşını doldurmuş olmak, üniversitelerin turist rehberliği önlisans, lisans veya yüksek lisans bölümlerinden mezun olmak veya bakanlığın açacağı sertifika programını tamamlamak ve sonrasında Bakanlık aracılığıyla yapılan Uygulama (Eğitim) Gezilerine katılıp en az 1 yabancı dil sınavından başarı sağlamak vardır (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Turist rehberleri yalnızca turistik turlarda liderlik eden kişilerden ibaret değildir. Aynı zamanda ülkelere gelen misafirleri ilk karşılayan ve ülkelerini tanıtmada en önemli rolleri olan meslek sahibi kişilerdendir (İrigüler & Güler, 2016: 203). İlâveten bölgelerdeki turistik aktivitelerin arttırılmasında, turistler ve onların etkileşime geçtiği kişilerle olumlu iletişimi sağlamalarında, ülkelerindeki kültürel ve doğal mirasların sürdürülebilirliğinde önemli ölçüde etkileri olan kişilerdir (Tatar, Herman & Gozner, 2018: 283). Türk turizmi açısından bakıldığında ise en iyi reklam yapan kişiler olarak turist rehberleri gelebilir. Ülkeye gelen turistleri, gezdikleri yerleri cazibeli kılıp, olumlu yorum ve anlatımlarla ülkenin imajını da yükseltmiş olur. İlâveten, turizm alanında farkındalık yaratıp, ülkenin turizm aktivitelerini arttırmada ve onları korumada öncü rol oynar. Ancak bunları yapabilmek için bir turist rehberinde uzmanlık, yeterli bilgi ve beceri de olması gerekmektedir (Arat & Bulut, 2019: 34). Bunların sağlanabilmesi için de turist rehberliği için önemli ihtiyaçlardan biri olarak

eğitimi gösterebiliriz. Türkiye’de bu eğitim 1925 yılında yürürlüğe giren Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname ile ilk kez düzenlenmiştir. Daha sonra yıllarca çeşitli kararnameler ile düzenlemeler yapılmıştır. 1928 yılında İstanbul İktisat Müdürlüğü tarafından açılan rehberlik kursu ile 50 tercüman rehber mezun edilmiştir. Sonrasında ise 1950’li yıllarda turizm ve rehberlik mesleği önem kazanmış ve böylelikle 1953-1970 yılları arasında rehberlik kursları açılmıştır. Turist Rehberliği ile ilgili ilk yönetmelik ise 3 Eylül 1971 yılında yayınlanan 13945 sayılı Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliğidir. Bu yönetmelik birçok isim değişerek 2012 yılına kadar çeşitli düzenleme ve değişikliklerle süregelmiştir (Albuz, Çakmak, Eren, Tekin & Yeşildağ, 2018: 84-85). 22 Haziran 2012 yılında Resmî Gazetede çıkan 28331 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu yayınlanmıştır. Sonrasında 26 Aralık 2014 tarihinde Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği düzenlenip, yayınlanmıştır. Günümüzde turist rehberliği eğitimi de yine bu kanun ve yönetmeliğe bağlı olarak verilmektedir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014).

Turist Rehberlerinin meslekten beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentilerin başında olumlu tutum, iş ve yaşam doyumu gösterilebilir. Ancak bunların da dışında rehberlerin en büyük beklentisi mesleklerini icra ederken karşılaştıkları sorunlara çözüm bulunmasıdır. Bu sorunların arasında seyahat acenteleri ve tur operatörleriyle ilgili sorunlar, rehberlik eğitimi, vergilendirme, sağlık güvencesi, çalışma kartı ücretleri, gölge rehberlik, mevsimlik iş yoğunu, iş güvencesi olmaması, haksız kazanç ve kaçak rehberlik sayılabilir. Rehberler bu sorunların çözülebilmesi, meslek yasalarında olan boşlukların giderilmesi için devletin desteğinin arkalarında olmasını beklemektedirler. Bu tip sorunları en aza indirmek için de bakanlığa bağlı birimlerce denetimciler devreye girmektedir (Koçak & Kabakulak, 2018: 26-27). Turist rehberleri mesleği icra ederken gezdirdikleri bölge içerisinde oda, birlik ve bakanlık tarafından belirlenmiş denetimcilere denk gelebilmektedir. Rehberler bu denetimcilere istenilen evrakları göstermekle mükelleftir. Yapılan denetim sırasında tutulan tutanaklar ise bakanlık tarafından hazırlanan standart bir tutanaktır. Bir rehberin bu denetimler konusunda bilgisinin olması, meslek icrası ve mesleki olarak görevi bakımından oldukça önem arz etmektedir. Bu denetimlerin amacı, rehberlerin hak kaybının en aza indirilmesi ve meslek standartlarını korumaktır (Albuz, vd., 2018: 73-74).

LİTERATÜR TARAMASI

Bu yapılan çalışmanın dışında 2018 yılı Nisan-Aralık ayları arasında TUREB denetleme görevlileri tarafından saha denetimleri gerçekleştirilmiştir. Bu denetimlerde ‘eylemsiz rehberlik, taban ücretin altında çalışma, bölge dışında rehberlik, belgesiz acentecilik faaliyeti, sözleşmesiz rehberlik hizmetinde bulunanlar gibi 22 konu başlığı üzerinde durulmuştur. Elde edilen raporlarda ise belgesiz acentecilik faaliyeti, rehbersiz tur ve kaçak rehberlik yapma faaliyetleri diğer konu başlıklarına göre daha fazla sorun teşkil ettiği gözlemlenmiştir (TUREB, 2020). Ayrıca yapılan alanyazı taraması ile konuyla alakalı yayınlar yıl bazında aşağıda sıralanmıştır.

Çetin ve Kızılırmak (2012) ülkemizde çalışan kokartlı profesyonel turist rehberlerin hizmet durumlarını araştırmıştır. Elde ettikleri sonuca göre kaçak

rehberlik faaliyetleri ile başa çıkmak için denetimlerin arttırılması gerekmektedir. Başka tedbirler arasında ise mevsimlik olan durumlarını tüm yıl faaliyetlerine yaymak, uzmanlık alanlarına göre eğitim verilmesi, mevcut analizlerin yapılarak nadir dillerde rehber yetiştirilmesi gibi maddeler vardır.

Zengin, Eker ve Bayram (2017) tarafından ,6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve bu yasaya bağlı çıkartılan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğinin rehberlerin bakış açısıyla değerlendirilmesine yönelik bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmanın sonucu olarak da 6326 sayılı kanunun yasal olarak rehberlik mesleğini bir statü kazandırdığı ancak bazı sorunları çözmede hala yetersiz kaldığını ortaya koymuştur. Bu sorunlar arasında en çok mağduriyet yaşanan hususlar taban ücretin altında çalışma ve kaçak rehberlik konusudur. Bu sorunların giderilmesi için Meslek Kanunu'nun belirli aralıklarla gözden geçirilip revize edilmesi gibi birçok önerilerde bulunulmuştur.

Saatçi ve Demirbulat (2018) 2017 yılına ait TUREB denetim raporlarının incelenmesini konu alan çalışma yapmışlardır. Bu çalışmalarında sonuç olarak denetim hususunda yetersizlik tespit etmişlerdir. Bu yetersizliklerden bazıları arasında Mersin, Denizli, Gaziantep, Diyarbakır vb. illerinde hiç denetim olmadığı görülmüştür. İlaveten kaçak rehberlik ve diğer yasadışı faaliyetlerin önüne geçilmesi için denetimlerin ve denetlenen gün sayılarının arttırılması önerilmiştir.

Çakmak (2019) yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin hangi ülkelerin grup merkezli olduğu ve bu turlarda hangi tür rehberlik hizmetinin talep edilip, nerelerde yoğunlaştığını bulmak için bir çalışma yapmıştır. Bu araştırmada sonuç olarak Ortadoğu ülkelerinden gelen turistlerin yasal profesyonel turist rehberleri yerine Suriye asıllı kaçak rehber ile özellikle İstanbul Tarihi Yarımada ve Adalar çevresinde tura çıktıkları görülmüştür.

1897 yılında gelir dağılımındaki adaletsizliği göstermek için İtalyan ekonomist Wilfredo Pareto tarafından geliştirilmiş olan ve 80'e 20 kuralı olarak da bilinen Pareto Analizi en basit tanımıyla sonuçların %80'inin kaynağının sebeplerin %20'sine dayandığını öngörmektedir. Bir başka deyişle "Pareto Analizi" var olan sorunların içinden önceliklerin belirlenmesi konusunda karar verme sürecinde yardımcı araçlardan biridir. "Pareto Analizi" en önemli birkaç konu yada sorun üzerine dikkatlerin toplanmasını ve önceliklerin belirlenmesini sağlar. Bu yönüyle verimlilik, pazarlama, satış analizi, kalite kontrol, stok analizi, satın alma ve atık azaltma süreçleri gibi üretim ve yönetim alanlarında kullanılmaktadır.

Literatüre baktığımızda, Özcan 2001, bu tekniği kullanarak, çimento sanayiinde bir uygulama geliştirmiş, Çakırkaya 2016 ise bir üretim hattında meydana gelen hataların önem derecelerine göre belirlenmesi amacıyla pareto analizini kullanmıştır. Öte yandan deniz güvenliği uygulamalarından (Ziarati, 2006), Türkiye'de Öğretmenlik Mesleğinin Statüsünün analizine kadar geniş uygulama alanları bulmuştur (Ünsal, 2018).

YÖNTEM

Bu araştırma Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB) 'nin web sitesinde yer alan istatistik bilgileri içinden 2019 yılı içinde gerçekleştirilmiş olan denetim

raporlarından elde edilen veriler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Elde edilen denetim raporları 'Pareto Analizi' denilen yöntem ile analiz edilmiştir. Bu yöntem farklı sayıda önem teşkil eden sebepleri, daha az önemde olanlardan ayırmak için kullanılır. Bu teknik, grafik yardımıyla gösterilmesi ve ortaya çıkan problemin ya da konunun en önemli sebebi üstüne dikkatini yoğunlaştırdığından ve önceliklerin belirlenmesinde önemli rolü olduğundan ötürü ekonominin dışında da kullanılabilir. Özellikle kalite kontrol ve geliştirme gibi durumlarda problem tespiti yapılırken hangi hataların daha büyük ve daha çok yüzdeye sahip olduğu bu teknik aracılığıyla kolaylıkla yapılmaktadır. ABC analizi olarak da bilinen Pareto grafiği, normal dağılımda sonuçların %80'inin, sebeplerin %20'sinden kaynaklanan ve literatürde bu duruma '80-20' kuralı da denilen formülle analiz edilmektedir (Özcan, 2001: 152-153).

BULGULAR

Bu çalışmanın temel amaçlarından biri olan TUREB'in 2019 yılı içinde değişik il ve bölgelerde gerçekleştirmiş olduğu denetimler sonucu hazırladığı ve www.tureb.org sitesinde istatistik başlığı altında yayınladığı bilgilerden elde edilmiş olan veriler aşağıdaki gibidir.

Tablo 1: 2019 Yılı TUREB Verilerine Göre Yapılan Denetimlerin Genel Sayı ve Yüzdeleri

AY	DENETİM SAYISI	%
Ocak	49	3,46
Şubat	54	3,81
Mart	63	4,45
Nisan	264	18,63
Mayıs	101	7,13
Haziran	81	5,72
Temmuz	149	10,52
Ağustos	141	9,95
Eylül	144	10,16
Ekim	135	9,53
Kasım	112	7,90
Aralık	124	8,75
Toplam	1.417	100,00

Tablo 1' de görüleceği üzere, 2019 yılı içinde toplam 1.317 adet denetleme gerçekleştirilmiştir. Bu denetlemelerin 264 adeti sadece Nisan ayında gerçekleştirilmiş olmasına rağmen takip eden aylarda bu rakamın çok altından yarıya yakın miktarda gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu da sezon başlangıcı kabul edilen Nisan ayında tarafların denetim yapma konusunda azimli ve kararlı olmalarına rağmen sezonun başlamasıyla ile işlerin Nisan ayına göre çok daha fazla artmasına rağmen denetimlerde önemli oranda gevşeme gözlemlenmiştir. Haziran, Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında yapılan denetleme sayısı toplam denetlemelere oranla yaklaşık olarak 1/3 oranında gerçekleşmiştir. Oysa geçtiğimiz yıl turist istatistiklerine baktığımızda bu dönemde gelen turist sayısı yıllık toplam gelenlere oranı %50 den her zaman fazla olmuştur. Turist sayısının yarıdan fazlasının geldiği bir dönemde sadece yapılması gereken denetimlerin üçte birinin gerçekleştirilmesi, sektörde oluşan/oluşabilecek olumsuz durum ve davranışların önüne geçilmesi konusunda zaaf yaratacaktır. Bu dönemde

yaşanan yoğunluk sebebiyle önceliklerin 'Denetim' dışındaki alanlara kaydığı öngörülmektedir.

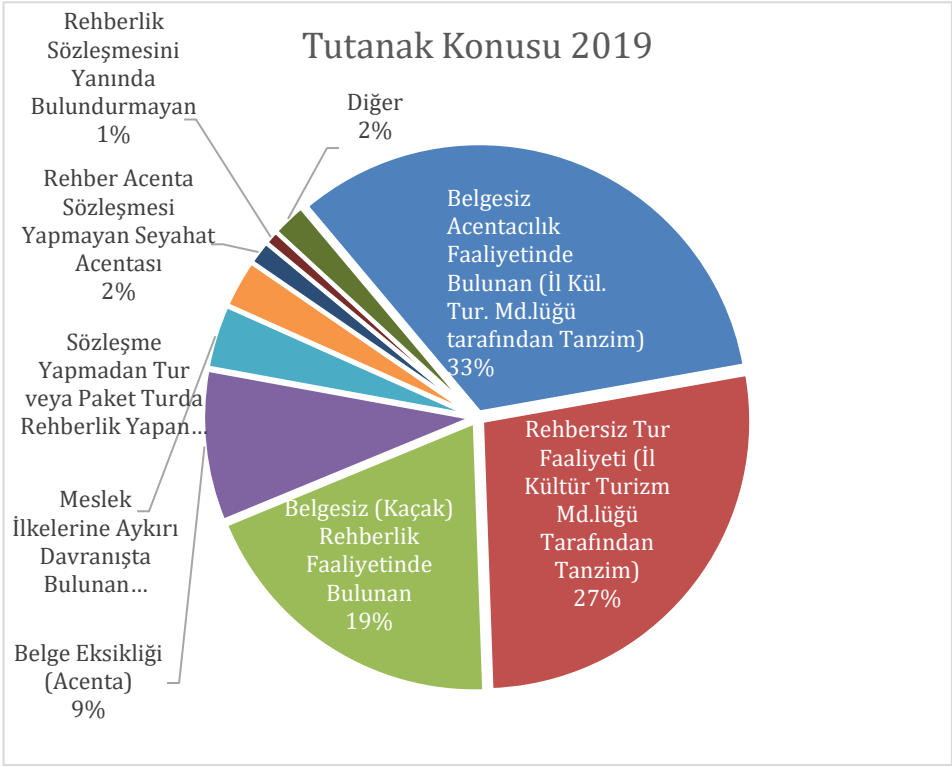
Tablo 2: 2019 Yılı TUREB Verilerine Göre Yapılan Denetimlerin Tutanak Sonuçları

2019 DENETİM RAPORU İÇMALİ

6326 sayılı Meslek Kanununun 7. Maddesi ve Turist Rehberliği Yönetmeliğinin 41. Maddesi gereğince, 01 Ocak-31 Aralık 2019 tarihleri arasında TUREB denetmenleri tarafından odaların yetki çevresinde gerçekleştirilen denetimlerde tutulan tutanak sayıları aşağıdaki gibidir.

S. NO	TUTANAK KONUSU	MİKTARI	%
1	Belgesiz Acentacılık Faaliyetinde Bulunan (İl Kül. Tur. Md.lüğü tarafından Tanzim)	472	33,31
2	Rehbersiz Tur Faaliyeti (İl Kültür Turizm Md.lüğü Tarafından Tanzim)	386	27,24
3	Belgesiz (Kaçak) Rehberlik Faaliyetinde Bulunan	274	19,34
4	Belge Eksikliği (Acenta)	129	9,10
5	Meslek İlkelerine Aykırı Davranışta Bulunan	54	3,81
6	Sözleşme Yapmadan Tur veya Paket Turda Rehberlik Yapan	41	2,89
7	Rehber Acenta Sözleşmesi Yapmayan Seyahat Acentası	20	1,41
8	Rehberlik Sözleşmesini Yanında Bulundurmayan	12	0,85
9	Çalışma Kartını Yanında Bulundurmayan	8	0,56
10	Görevlilere Bilgi ve Belge Vermeyen/Yalan, Eksik Beyanda Bulunan	5	0,35
11	Bölgesi Dışında Çalışan	4	0,28
12	İş Taahhüdüne Aykırı Çalışan	3	0,21
13	2018 Yılı Çalışma Kartı Olmadan Rehberlik Faaliyeti Yapan (Eylemsiz Rehber)	2	0,14
14	Taban Ücretin Altında Çalışan	2	0,14
15	Dili Dışında Çalışan	2	0,14
16	Tüketicinin Yanıltılması	2	0,14
17	Çalışma Kartını Görünür Şekilde Taşımayan	1	0,07
18	Meslek Kuruluşları /Turizme Zarar Verici Söz veya Davranışta Bulunan	0	0,00
19	Ülke Yararına ve Milli Onura Aykırı Hareket, Söz veya Davranışta Bulunan	0	0,00
20	Gruplara Zarar Veren	0	0,00
21	Yasa Dışı Çalışan Yabancı (Kolluk tarafından Tanzim)	0	0,00
22	Alan Kılavuzluğu ile ilgili çalışma	0	0,00
TOPLAM		1417	100,00

Grafik 1: 2019 Yılı TUREB Verilerine Göre Yapılan Denetimlerin Tutanaklarının Grafikselsel Olarak Sonuçları



Tablo 2' de görüleceği üzere, 2019 yılında yapılan denetimlerde de 17 farklı konuda 1417 uygunsuzluk tespit edilmiş ve tutanak tutulmuştur. Yine tablo 2 ve grafik 1'den anlaşılacağı üzere 2019 yılında gerçekleştirilen denetimlerde karşılaşılan en büyük kusur 472 kez 'Belgesiz Acentacılık Faaliyetinde Bulunan' ki bu da toplam denetimlerin %33'ünü oluşturmaktadır. İkinci sırada 386 kez 'Rehbersiz Tur Faaliyeti' yer almakta olup, bu da toplam denetimlerin %27'sini oluşturmaktadır. Üçüncü sırada ise 274 kez ile 'Kaçak Rehberlik Faaliyeti' toplam denetimlerdeki %19 payıyla yer almaktadır. Bu ilk üç en çok ihlal edilen maddeyi topladığımızda 1132 ihlal ve toplam denetimlerin yaklaşık %80'inini oluşturmaktadır. Yapılan denetimlerde en az 1 kez ihlal edilen kural sayısı incelendiğinde değişik zamanlarda 1417 kez 17 farklı kuralın ihlal edildiği görülmektedir. Bu ihlal edilen 17 kuralın sadece 3 tanesinde (yani yaklaşık %18'lik bir kısmında) düzeltme yapıldığında toplam ihlallerin %80'inin düzeltilmiş olması mümkün olacaktır. Dördüncü sırada ise 'Acenta Belge Eksikliği' ile ilgili 129 kez uygunsuzluk bulunmuş olup, bu uygunsuzlukta toplam uygunsuzluklara oranla %9'unu oluşturmaktadır. Daha sonra sırasıyla; 'Meslek İlkelerine Aykırı Davranışta Bulunan' 54 kez ve %4, 'Sözleşme Yapmadan Tur veya Paket Turda Rehberlik Yapan' 41 kez ile %3, 'Rehber Acenta Sözleşmesi Yapmayan Seyahat Acentası' 41 kez ile %2, 'Rehberlik Sözleşmesini Yanında Bulunmayan' 12 kez ile %1 ve 'Diğer'lerinde ise 29 kez ile %2'lik bir paya sahiptir. Ayrıca gerçekleştirilen bu denetimlerin tümünde, 'Meslek Kuruluşları/Turizme Zarar Verici Söz veya Davranışta Bulunma', 'Ülke Yararına

ve Milli Onura Aykırı Hareket, Söz veya Davranışta Bulunma', 'Gruplara Zarar Verme', 'Yasadışı Çalışan Yabancı' ve 'Alan Kılavuzluğu ile ilgili Çalışma' konularında herhangi bir uygunsuzluk ve uyumsuzluk olmaması sebebiyle herhangi bir denetim tutanağı tutulmamıştır. Bu yönüyle bu beş maddedeki durumlar hakkında olumsuz bir durum oluşmamış olması sevindiricidir. Bu yönüyle yapılan 'Pareto Analizi'ne bu beş madde dahil edilmemiş olup, toplam 17 kategori üzerinden değerlendirilmesi yapılmıştır.

SONUÇ

1897'de İtalyan ekonomist Wilfredo Pareto tarafından geliştirilen ve ülkelerdeki gelir dağılımının eşit olmadığını göstermek amacıyla formüle ettiği halk arasında 80'e 20 kuralı olarak da bilinen Pareto Analizi başta iktisadi konular için geliştirdiği bu teorinin yapısı gereği gerek sosyal bilimlerde gerekse diğer alanlarda da kendine kullanım alanı bulmuştur. Özetle 'sonuçların %80'inin, sebeplerin %20'sinden kaynaklanmaktadır' şeklinde formüle edebileceğimiz bu analiz yöntemi, yukarıda vermiş olduğumuz verilere uygulandığında da %100'e yakın bir uyum sağlamaktadır.

Tablo 3: 2019 Yılı TUREB Verilerine Göre Yapılan Denetimlere Ait Tutulan En Çok İlk 3 Tutanak Konusu

S. NO	TUTANAK KONUSU	MİKTARI	%
1	Belgesiz Acentacılık Faaliyetinde Bulunan (İl Kül. Tur. Md.lüğü tarafından Tanzim)	472	33,31
2	Rehbersiz Tur Faaliyeti (İl Kültür Turizm Md.lüğü Tarafından Tanzim)	386	27,24
3	Belgesiz (Kaçak) Rehberlik Faaliyetinde Bulunan	274	19,34
TOPLAM		1132	79,89

Buna göre; Tablo 2'de gösterilen veriler ışığında 17 farklı kategoride denetleme gerçekleştirilmiştir. Bu 17 kategorinin %20'sini hesapladığımız da $17 \times 0,20 = 3,4$ yaklaşık olarak 3 tane kategori olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu elde edilen 3 kategori sayısı en çok denetleme sonucu tutanak tutulan ilk üç kategorinin tutanak toplam sayıları hesaplandığında; 1132 tutanakla toplam tutanakların yaklaşık %80'inini kapsadığı görülmektedir. Bu kapsama bakıldığında da 'Belgesiz Acentacılık Faaliyetinde Bulunma' konusunun ihlalinin ilk olarak öne çıktığı görülmektedir. Sonrasını takiben sırasıyla 'Rehbersiz Tur Faaliyeti' ve 'Belgesiz (Kaçak) Rehberlik Faaliyetinde Bulunma' konusunun ihlalinin geldiği dikkat çekmektedir. Böylelikle bu konuların Turist Rehberliği mesleği için en büyük tehdit olduğu da ortaya çıkmıştır.

Bu sebeple, bu denetimleri gerçekleştiren TUREB yetkililerine aşağıdaki maddeler önerilmektedir.

Konunun diğer tarafı olan TÜRSAB ile oluşturulacak altyapı, eğitim ve yoğun denetimler ile 'Belgesiz Acentacılık Faaliyetleri' 'Turların Rehbersiz Olarak Düzenlenmesi' ve 'Kaçak Rehberlik' faaliyetlerinin etkin bir şekilde önlenmesi durumunda var olan sorunların %80'ini halletmek mümkün olabilecektir.

Yapılan denetimlerin etkin bir şekilde yapılabilmesi için sadece sezon öncesi dönemde arttırılarak değil, yılın 12 ayına yayılan bir denetim anlayışı ile

denetimler gerçekleştirilmeli ve özellikle yoğun turist girişlerinin olduğu, haziran, temmuz, ağustos ve eylül aylarında bu denetimler gelen turist sayısı ile senkronize bir şekilde arttırılarak gerçekleştirilmelidir.

Ayrıca dördüncü büyük denetim eksiği olarak görülen 'Acenta Belge Eksikliği' konusu da yine konunun partneri konumunda olan TÜRSAB ile görüşülerek, acentalara bu konunun etkin bir şekilde duyurulması ve ihtiyaç varsa bu konuda eğitimler düzenlenmesi gerekmektedir.

'Meslek İlkelerine Aykırı Davranış' yapılan denetimlerde 54 tutanak ile beşinci büyük grubu oluşturmaktadır. Bu da TUREB'in gerek kendi açtığı sertifika programlarında yada meslek için eğitimlerde gerekse üniversitelerde Turist Rehberliği bölümünde okuyan öğrencilere yönelik 'Meslek Etiği' konulu derslerin verilmesi sağlanmalıdır.

Altıncı, yedinci ve sekizinci maddeler de yer alan durumlar genellikle ya acentanın rehber sözleşmesini yapmamasından ya da rehberin sözleşmesiz çalışmasından veyahut yapılan bu sözleşmenin rehber yanında bulunmamasından kaynaklı konular olup, bu üç maddeden oluşan toplam uygunsuzluk, 73 gibi oldukça yüksek bir sayıdır. Oysa mevcut 6326 sayılı Meslek Kanunu ve 29217 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği bu sözleşme ile ilgili birçok uygulama esnekliği ve kolaylığı getirmiştir. Şöyle ki; 'yönetmelik maddesi gereğince ve tur esnasında yapılacak denetimlerde mağdur olunmamasını teminen sözleşme tarafları için haklı nedenlerin bulunduğu hâllerde 'geçerli mazeretleri sona erdiği tarihten itibaren en geç yedi gün içinde, yazılı olarak düzenlenmek kaydıyla e-posta, faks, telefon mesajı ve benzeri yollarla sözleşme yapılabileceklerdir' denmektedir. Denetlemelerde bu konuda 73 adet uygunsuzluğun bulunması bu konunun taraflarca yeteri kadar anlaşılmadığını ortaya koymaktadır. Yukarıdaki diğer maddeler de olduğu gibi bu konuların da TÜRSAB ile birlikte hareket ederek gerek rehberlerin gerekse seyahat acentaların bilinçlendirilmesi sağlanmalıdır.

Elde edilen denetim raporları aylık bazda yapılan denetimler ve yapıldığı iller/bölgeler belirtilerek hazırlanmasına rağmen hangi uygunsuzluğun en çok hangi bölge de yapılan denetimlerde ortaya çıktığını bu verilerden elde etmek mümkün değildir. Bu sebeple TUREB'in aylık olarak yaptığı bu ve yayınladığı bu denetim raporlarının detaylarını gösteren, hangi uygunsuzluğun hangi bölge denetimlerinde gerçekleştiğini gösterir bilgiler içermesi, hem yaşanan bu olumsuz durumların bölge kaynaklı etkisinin tespit etmek, hem de daha yoğun sorun yaşanan bölgeler öncelikle olmak üzere düzeltme faaliyetlerine başlamak için daha doğru bir yol izlenmesi mümkün olabilecektir.

Sektörde icra ettikleri fonksiyonlar gereği, zaman zaman rakip gibi gözükmekte olsalar bile, yaşanan bu denetim eksiklikleri TUREB ile TÜRSAB'ın birlikte her türlü rekabet ve yıkıcı faaliyetten uzak %100 bir işbirliğinin zorunluluğunu ortaya koymaktadır. Bu sebeple gerek TUREB, gerekse TÜRSAB'ın üyeleri arasından ve bakanlık temsilcilerinin de bulunduğu ortak bir 'Denetim Komisyonu' kurulması ve ülke çapında tüm denetimlerin bu kurula bağlı kişi yada kişilerce yapılması oluşan olumsuzluklarla mücadele de etkili olacaktır. Ayrıca denetim esnasında oluşabilecek tartışma ve yanlış anlaşılmaların da

önüne geçilmesi sağlanabilecektir. Bu 'Denetim Komisyonu' görev icabı her iki kuruma karşı görevlendirme açısından sorumlulukları olmasına rağmen direkt 'Kültür ve Turizm Bakanlığına Bağlı' olarak çalışmalı ve bağımsız bir fonksiyon icra etmelidir.

Yapılan bu denetimler sonucu elde edilen olumsuz durumlar her ne kadar TUREB ya da TÜRSAB'ı etkiler gibi gözükse de burada yaşanan tüm sorunlar işin asıl sahibi olan 'Misafiri etkilemekte ve zaman zaman bu eksiklikler sebebiyle mağdur olmaktadır. Bu mağduriyetin önüne geçmek için yurt çapında 'Kaçak Tur ve Rehberlik' faaliyetleri başta olmak üzere bu hizmeti alanların haklarını öğretmek amacıyla ülke çapında bir bilinçlendirme kampanyası, bakanlık, TUREB ve TÜRSAB ile birlikte gerçekleştirilmelidir. Böylelikle bilinçli tüketicinin varlığı ona hizmet verenlerin de otomatik olarak bilinçlenmesine ve yüzde yüz yasa ve kurallara göre hareket etmesine sebep olacaktır.

KAYNAKÇA

- Albuz, N., Çakmak, T.F., Eren, A., Tekin Ö. & Yeşildağ, G.N.G. (2018). *Turist Rehberliğine Giriş*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Arat, T. & Bulut, H. Ç. Turist Memnuniyetinde Turist Rehberinin Rolü: Konya'da Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 2(1), 31-43.
- Çakırkaya, M. & Acar, Ö.E. (2016). Bir Üretim Hattında Meydana Gelen Hataların Önem Derecelerinin İstatistiksel Proses Kontrol Tekniklerinden Pareto Analizi ile Belirlenmesi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 13(36) 272-288.
- Çakmak, T. F. Yasa Dışı Rehberlik Faaliyetlerinin Denetlenmesi: İstanbul Rehberler Odası Örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 31-41.
- Çetin, G. & Kızılırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Eda, A. V. C. I. & Doğan, S. (2018). E-Şikâyetler Turist Rehberleri Hakkında Ne Söylüyor?. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1), 133-148.
- İrigüler, F. & Güler, M. E. (2016). *Tourist Guiding: "Cinderella" Of The Tourism*. Global Issues and Trends in Tourism, 1st Edition: Chapter 15, 203-220.
- Koçak, B. & Kabakulak, A. (2018). Turist Rehberlerinin Meslekten Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 24-30.
- Özcan, S. (2001). İstatistiksel Proses Kontrol Tekniklerinden Pareto Analizi ve Çimento Sanayiinde Bir Uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(2), 151-174.
- Saatçı, G. & Demirbulat, Ö.G. (2018) Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) 2017 Yılı Denetim Raporlarının İncelenmesi (ed. Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A. ve Yıldırım, H.U), *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar* (ss.567-665), Detay Yayıncılık. Ankara.
- Tătăr, C. F., Herman, G. V. & Gozner, M. (2018). Tourist Guides' Contribution to Sustainability In Romania. *Geojournal of Tourism And Geosites*, 21(1), 282-287.

- Turist Rehberliği Meslek Kanunu. (2012). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>. Erişim Tarihi: 26.01.2020.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği. (2014). <https://teftis.ktb.gov.tr/tr-120445/turist-rehberligi-meslek-yonetmeliği.html>. Erişim Tarihi: 26.01.2020.
- Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB). (2020). <http://www.tureb.org.tr/tr/page/detail/96>. Erişim Tarihi: 26.01.2020.
- Ünsal, S. (2018). Türkiye'de Öğretmenlik Mesleğinin Statüsüne İlişkin Bir Pareto Analizi, *Sakarya University Journal of Education* 8(2) 111-130.
- Yenipınar, U. & Zorkirişci, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 111-136.
- Zengin, B., Eker, N. & Bayram, G.E. (2017). Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 142-156.
- Ziarati, R. (2006). Safety at sea - applying Pareto analysis. Available at http://www.marifuture.org/Publications/Papers/safety_at_sea_applying_pareto_analysis.pdf. [01 February 2020]
- WFTGA. (2020). <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>. Erişim Tarihi: 26.01.2020.