



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Seyahat Acentalarının Bölgesel Sürdürülebilir Gelişime Katkısı: Turlar ve Rehberler Kapsamında Travelife Örneği Üzerinden Bir Değerlendirme*

F. Özlem GÜZEL^a, Funda ÖN ESEN^{b**}

^a Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği, ANTALYA

^b Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği, MUĞLA

Öz

Dünyada Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) ve Sürdürülebilir Turizm konusunda tanınan uluslararası standartlara uymayı arzu eden seyahat şirketleri için geliştirilmiş değişik sertifika örnekleri bulunmaktadır. Bu örnekler arasında en geniş uygulama alanına sahip olan ve Dünya Turizm Örgütü gibi önemli kuruluşların kabul ettiği Travelife Sertifikasyon programı yer almaktadır. Bu çalışmanın amacı Travelife sertifikası örneği üzerinden turizm uygulamalarının merkezinde yer alan seyahat acentalarının “rehber ve sürdürülebilir turlar” değerlendirme kriterlerini ve rollerini değerlendirmektir. Bu amaç ile Travelife sertifikasyonu üzerinden rehberler ve sürdürülebilir turlar modülü bütüncül bakış açısıyla kavramsal bir değerlendirmeye tabi tutulmuş ve doküman incelemesi yapılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda, turizm sektöründe seyahat acentalarının turlar ve rehberler kapsamında bölgesel gelişime katkı sağlayacak uygulamalar sektörel bağlamda değerlendirilmiştir. Sektörde sürdürülebilir turizm kriterlerinin uygulanması ile birlikte Dünya Turizm Örgütü'nün hedeflediği birçok sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşılabileceği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilir Turizm, Sürdürülebilir Gelişim, Sertifikasyon, Travelife.

Abstract

There are various examples of certificates developed for travel companies in the world who wish to comply with international standards recognized in Corporate Social Responsibility (CSR) and Sustainable Tourism in the world. These examples include the Travelife Certification program, which is accepted by major organizations such as World Tourism Organization, which has the widest application area. The aim of this study is to evaluate the evaluation criteria and roles of “guide and sustainable tours” of travel agencies included in tourism applications through the example of Travelife certificate. For this purpose, the guide and sustainable tours module on the basis of the Travelife certification has been conceptually evaluated from a holistic point of view. In the research, document analysis was used. As a result of the study, the practices that will contribute to regional development within the scope of tours and guides of travel agencies in tourism sector have been evaluated in sectoral context. With the implementation of sustainable tourism criteria in the sector, it is seen that many sustainable tourism targets targeted by World Tourism Organization can be achieved.

Keywords: Sustainable Tourism, Sustainable Tours, Travel Agencies, Guides, Certification, Travelife.

JEL CODE: Q01, Q56

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 03.07.2018

Düzeltilme : 14.10.2018

Kabul : 05.02.2019

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Güzel, F. Ö. & Ön Esen F. (2019). Seyahat Acentalarının Bölgesel Sürdürülebilir Gelişime Katkısı: Turlar ve Rehberler Kapsamında Travelife Örneği Üzerinden Bir Değerlendirme, Turizm Akademik Dergisi, 6 (1), 205-217.

* Bu çalışma, 10-13 Mayıs 2018 tarihinde Muğla/Bodrum'da düzenlenen II. Uluslararası Kırsal Turizm ve Kalkınma Kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

** Sorumlu yazar e-posta: fundaes@mu.edu.tr

GİRİŞ

Sürdürülebilir turizm yaklaşımı, esasen ‘annelik’ fikri etrafında şekillenen, sektörün gelişimini ve kalıcılığını sağlarken, uzun dönemde destinasyonların çevresel, ekonomik ve sosyo-kültürel açıdan negatif etkilerini yok etmeyi amaçlayan bir yaklaşımdır (Buttler, 1993). Bu bağlamda sürdürülebilir turizm, “turizm kaynaklarının tüketilmeden, kirletilmeden ve tahrip edilmeden gelecek nesillerin de kullanılabilmesini sağlayacak şekilde kullanılmasının düzenlenmesi” şeklinde tanımlanmaktadır (Avcıkurt, 2009: 145). UNWTO’ya göre, sürdürülebilir turizm, sürdürülebilirlik ilkelerine uyan bütün turizm çeşitlerine uygulanabilen teorik temelli bir kavramdır (Gordon, 2005). Dünya Turizm Örgütü’nün (WTO, 2001) tanımına göre ise; sürdürülebilir turizm gelişimi, mevcut turistlerin ve ev sahibi ülkelerin ihtiyaçlarını karşılarken gelecek için fırsatları korumakta ve geliştirmektedir. Sürdürülebilir turizmin, kültürel bütünlüğü, temel ekolojik süreçleri, biyolojik çeşitliliği ve yaşam destek sistemlerini koruyarak ekonomik, sosyal ve estetik ihtiyaçların karşılanacağı şekilde tüm kaynakların yönetimine öncülük edeceği öngörülmektedir (Liu, 2003).

Sürdürülebilir turizm gelişimi, yerel turistik destinasyonlarda şimdiye kadar dâhil edilmeyen ihtiyaçlara ve asıl doyuma katkıda bulunmakta, mutlak yoksulluğu ve eşitsizliği azaltmaktadır. Bunun yanı sıra, bakım-sızlıktan, ilgisizlikten, eksikliklerden ve kötülüklerden kendilerini özgür hissetmeleri ve yerel insanın özsaygı kazanmaları için, turistik destinasyonlarda gerekli şartların ortaya çıkarılmasına katkıda bulunmaktadır. Aynı zamanda sürdürülebilir turizm gelişimi sadece ülkesel ekonomik büyümeyi değil, bölgesel ve yerel ekonomik gelişmeyi de hızlandırmaktadır (Tosun, 2001: 290-291). Sürdürülebilir turizm, doğal, sosyal ve kültürel çevrenin korunarak kullanılmasını ve gelecek nesillerin de turizmden yararlanmaları için kaynakların devamlılığının sağlanmasını amaç edinmektedir. Bunu gerçekleştirirken de turistlerin beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini arttırmayı ve yerel halkın sosyo-ekonomik refahını en üst düzeye çıkarmayı hedeflemektedir (Tetik, 2017: 82). Bu noktadan hareketle, sürdürülebilir turizm oldukça önemli bir konu olarak karşımıza çıkmakta ve konunun sektörde tüm paydaşlar tarafından etkin bir şekilde ele alınmasını gerekli kılmaktadır. Bu paydaşlar arasında turistlerle birebir iletişim halinde olan turist rehberleri önemli bir yer tutmaktadır. Turist rehberleri, turistlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak olduğu kadar, turizmin ve turistlerin yöreye olan çevresel etkilerini de kontrol altına almakla sorumludurlar (Tetik, 2017). Sürdürülebilir turizmde önemli bir yer tutan ve sosyo-kültürel ve doğal çevreye yardım ve destekte bulunan bir diğer paydaş ise seyahat acentalarıdır. Günümüzde artan çevre duyarlılığı ve çevre korumayla ilgili mücadeleler karşısında seyahat

acentaları da çevreye karşı duyarlı olmakta ve çevreye daha az zarar veren turları (sürdürülebilir turlar) turistlerin onayına sunabilmektedirler. Bunun yanı sıra yeşil seyahat olarak adlandırılan çevresel, sosyo-kültürel ve ekonomik sürdürülebilirliğe odaklanan sorumlu seyahat uygulamalarını da gerçekleştirebilmektedirler. Yeşil seyahat, ekolojik bütünlüğü korumak, yerel toplumun gelişimine katkıda bulunmak ve şu andaki ihtiyaçları gelecek nesillerin ihtiyaçlarına zarar vermeden karşılamak amacıyla turistlerin çevre dostu tur operatörleri ve ulaşım yöntemlerini seçmesi olarak tanımlanmaktadır (Ayazlar & Arslan Ayazlar, 2015).

Seyahat acentalarının sürdürülebilir davranışlar sergilemesi gönüllülük esasına dayalı olmak ile birlikte bazı sertifikasyon uygulamaları ile önemli yaptırımlar sağlayabilmektedirler. Dünyada Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS) ve Sürdürülebilir Turizm konusunda tanınan uluslararası standartlara uymayı arzu eden seyahat şirketleri için geliştirilmiş değişik sertifika örnekleri bulunmaktadır. Bu örnekler arasında geniş uygulama alanı ve önemli turizm kuruluşları ile desteklenmesi göz önüne alınarak seyahat acentaları ve tur operatörleri için oluşturulan Travelife Sertifikasyon programı yer almaktadır. Çalışmada Travelife Sertifikasyon programı kapsamında sürdürülebilir turizmin önemli bir ayağı olan seyahat acentalarının “rehber ve sürdürülebilir turlar” değerlendirme kriterleri ve rollerini değerlendirmek amaçlanmıştır. Söz konusu sertifikasyon programında yer alan bu iki başlığın seçilmesinin nedeni, başlıkların destinasyonların gelişimi ile ilişkilendirilmiş olmasıdır. Nitekim program içindeki diğer başlıklar elektrik tüketimi, personel seçimi gibi seyahat acentalarının içsel ve yönetsel uygulamalarına dönüktür. Bu bağlamda söz konusu çalışma “seyahat acentaları, turizm faaliyetlerini gerçekleştirdikleri bir destinasyonun sürdürülebilir gelişimine turlar ve rehberler aracılığıyla nasıl katkı sağlayabilir” araştırma sorusu üzerine gerçekleştirilmiştir. Bu sorudan yola çıkarak örnek olay bağlamında ele alınan Travelife sertifikasyonu üzerinden rehberler ve sürdürülebilir turlar modülü bütüncül bakış açısıyla değerlendirilmiştir. Bu örnek olay üzerinden yapılacak olan değerlendirmelerin teorik anlamda seyahat acentalarının sürdürülebilir gelişime etkisine yönelik uygulamalı çalışmalara fikir sunacağı ve sektörel anlamda ise işletmelere iyi uygulamalar bağlamında somut fikirler sunacağı varsayılmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turizmde Sertifikasyon ve Seyahat Acentalarının Roller

Sürdürülebilir turizm, gelecek için perspektiflerin geliştirildiği, turistlerin ve ağırlayan bölgenin güncel ihtiyaçlarını yerine getirdiği, yaşayan, canlı sistemlerin, biyolojik çeşitliliğin, temel ekolojik süreçlerin ve

kültürel bütünlüğün göz önüne alınarak estetik, sosyal, ekonomik ihtiyaçlarla birlikte tüm kaynakların yönetiminin bütünlüştürüldüğü bir turizm anlayışıdır (Kuntay, 2004).Turizm endüstrisinde büyüme sağlamanın sürdürülebilirliği dikkate alan hedeflerle olacağı bir gerçektir. Bu nedenle son yirmi yıldır akademik tartışma boyutu olarak ele alınan sürdürülebilirlik kavramına turizm işletmelerinin geliştirdiği ilkeler, etiketler, akreditasyon programları ve sertifikalandırma süreci turizmde sağlıklı büyümenin ön şartı olarak da görülmektedir (Altıntaş & Güzel, 2018).

Turizmde sertifikasyon, turistik ürünlerin çevresel kalitesini arttırarak turistlerin destinasyon seçiminde etkili olmakta ve böylece işletmeler rekabet avantajı kazanmaktadır (Kozak & Nield, 2004). Bunun yanı sıra sertifikasyon, üretkenliğin artmasına, çalışma süreçlerinin gelişmesine, kalite problemlerinin azaltılmasına, ofis ahlakının gelişmesine, pazar fırsatlarının artmasına, yeni müşteri bulunmasına, yeni pazarlara girilmesine, müşterilerin memnun olmasına, müşteri şikâyetlerinin azalmasına, ürünün tekrar satın alınmasına, fiyatların azalmasına, karların ve maaşların artmasına katkı sağlamaktadır (Mak, 2011). Font & Buckley (2001) ise, turizmde sertifikasyon projelerinin amacının yüksek düzeyde ürün ve servis için en iyi uygulamaları yapmak ve turizm sektöründe farklı bölümlerin uygulamalarının ekonomi, toplum ve çevre üzerindeki olumsuz etkilerini dengelemek olarak belirtmektedir (Saribaş vd., 2012).

Papatya (2007), turizm uygulamalarının gerçekleştirilmesi aşamasında tüm adımların tutarlılığının sürdürülebilirlik ve kaynak tabanlı turizm açısından test edilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Budeanu (2000) ise ürün üreticileriyle tüketiciler arasında iletişimi sağlayan seyahat acentalarının, turizm endüstrisinde uzun süreli sürdürülebilirliğe katkısının önem arz ettiğini belirtmektedir. Bu noktada uygulamaların sistematik olarak değerlendirilebilmesi için kriterlerin yetkili kurum/kuruluşlarca belirlenecek ve tüm turizm paydaşlarına yaptırımlar sağlayabilecek sertifikasyon uygulamalarının önemi ortaya çıkmaktadır. Dünyada turizmde bugüne kadar daha çok otel işletmeciliği içinde tartışılan sertifikalandırma kavramı, turizmin diğer paydaşları içinde de kendine ait kurallar, ilkeler ve süreçler geliştirmeye başlamıştır. Bu açıdan bakıldığında seyahat acentaları ve tur operatörlerinin turistleri destinasyonlara ulaştırmada ilk durak yeri olduğu düşünüldüğünde bu ilkelere uymaları gerektiği kabul gören bir gerçektir (Altıntaş & Güzel, 2018).

Seyahat acentaları, son günlerde uzun dönemli gelişimin sadece doğal kaynakların sürdürülebilir kullanımını ile mümkün olabileceğinin farkındadır. Bu nedenle sürdürülebilir turizm uygulamalarının gelişmiş

iş çevresini temsil ettiği açıktır. Bu uygulamalar acentaların kar marjlarını arttırabilmekte ve uzun dönemde iş çevresini geliştirebilmektedir. Örneğin, acentalar otellerin kontrollerini sadece hizmet kalitesiyle değil, aynı zamanda daha çok ekolojik ve sağlık şartları konusunda da gerçekleştirmektedir (Cavlek, 2002: 51-52). Ancak seyahat acentalarının, uluslararası pazarda daha fazla pazar payı elde etmek için kaliteyi artırma yönünde daha fazla çaba göstermeleri gerekmektedir. Seyahat acentaları için kaliteyi sunmanın önemli yöntemlerinden biri de sertifika sistemidir. Seyahat acentalarında sertifikasyonunun en önemli sonuçları müşterinin ürün kalitesinin tanınmasının iyileştirilmesi, uluslararası müşterinin ürün ve hizmete yönelik tutumunun iyileştirilmesi ve kurumsal ile marka imajının iyileştirilmesidir. Bu nedenle, acentalar sertifikasyon sistemine geçtikten sonra tüketicilerin algıladıkları kalite, marka tutumu ve marka imajındaki gelişmeler işletmeler için en tatmin edici sonuçlar olmaktadır (Wu & Jang, 2013). Bunun yanı sıra, Payner & Porter (1991)'a göre, acentalarda sertifikasyonunun ana faydaları arasında müşterilerin ürüne yönelik tutumlarının geliştirilmesi, yeni müşterilerin cazibesi, verimsizliğin azaltılması, mevcut müşterilerin elde tutulması, tüketicilerin marka tercihinin artırılması, içsel artış, iç disiplinde ve maddi atıkta iyileştirme ve yeni pazarlara erişim yer almaktadır (Wu & Jang, 2013: 497).

Turizm sektöründe sadece eğitim, sektöre becerili işgücü sağlamak için kendi içinde yeterli olmayan ancak gerekli olan bir araçtır. Esas olan nitelikli iş görenlerin sektörde alıkonulmasıdır. Bu durumda da sertifikasyonun büyük rolü bulunmaktadır (Mısırlı, 2008: 10). Nitekim Morrison vd. (1992) de, seyahat ve turizmde sertifikasyon programlarının popülerliğinden bahsetmiş ve çalışmasında sertifikalı tur profesyonellerini incelemiştir. Sertifikalı tur profesyoneli, tur endüstrisinde daha iyi iş ve başarılı kariyer oluşturmak için bir araçtır. Günümüzün rekabetçi piyasasında ilerleme, en son trendler ve konular, pazarlama ve yönetim becerilerinin ötesinde bir adım atma arzusu hakkında zengin bir bilgi gerektirmektedir. Sertifikalı tur profesyoneli programı, rakiplere üstünlük sağlamakta ve bu program aracılığıyla, bir bireyin seyahat endüstrisinde uzmanlıkta halk tarafından tanınmak için iş deneyimi ve sürekli eğitimi birleştirme fırsatı bulunmaktadır. Bu bağlamda, turizm sektöründe ihtiyaç duyulan nitelikli insan gücü faktöründe eğitim ve üniversitelerde alınan eğitimi bir sertifikasyon programı ile zenginleştirmenin yaratacağı avantajlar önem teşkil etmektedir.

ÖRNEK UYGULAMA İNCELEMESİ: TRAVELIFE SERTİFİKASYONU

Travelife, 2007 yılında İngiltere Seyahat Örgütü ABTA ve Hollanda Seyahat Örgütü ANVR tarafından;

Leeds Metropolitan Üniversitesi (Birleşik Krallık), Lund Üniversitesi (İsveç) ve turizmde sürdürülebilirliği teşvik eden kar amacı gütmeyen Hollandalı bir kurum olan ECEAT-Projects desteğiyle kurulmuştur. Travelife metodolojisi AB destekli LIFE projesi sırasında geliştirilmiş olup Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP), Tur Operatörleri Sürdürülebilir Turizm Kalkınması Girişimi (TOI) ile ANVR ve ABTA'nın önceki deneyimlerinde geliştirilen sürdürülebilirlik yönetimi kavramlarına dayanmaktadır (www.travelife.info, 22.03.2018).

Travelife Sürdürülebilirlik Sistemi, seyahat ve turizm endüstrisinde sürdürülebilir uygulamaları teşvik etmeye yönelik bir girişimdir. Travelife girişimi, tur operatörleri ve seyahat acentalarının turizm tedarik zincirindeki merkezi rolüne dayanmaktadır. Tedarikçiler ve alıcılar arasındaki bu eşsiz konumları onlara tüketici taleplerini, satın alma politikalarını ve destinasyonların gelişimini etkileme şansı vermektedir. Bu da, destinasyonların sürdürülebilir kalkınması ile çevresel ve kültürel anlamda korunmasına gözle görülür bir katkıda bulunmalarını sağlamaktadır. Travelife şirketlere işletmelerinde ve tedarik zincirlerinde olumlu bir değişim yaratmaları için gereken bilgiyi, çözümleri ve araçları sunmayı hedeflemektedir. Seyahat şirketi, tur operatörleri ve seyahat acentaları için Travelife standartlarına uyması halinde “**Travelife Ortağı**” veya “**Travelife Sertifikalı**” statüsü kazanabilmektedir. Travelife yönetim gereklilikleri ISO 14001 ve EMAS III standartlarına uygundur. Performans gereklilikleri ise çalışma koşulları, insan hakları, çevre, biyolojik çeşitlilik ve adil işletme uygulamalarını içeren ISO 26000 ve OECD Kurumsal Sosyal Sorumluluk rehberlerinin tamamını kapsamaktadır (www.travelife.info, 22.03.2018; Altıntaş & Güzel, 2018).

TUI, Thomas Cook ve Kuoni de dahil olmak üzere 200'den fazla tur operatörü sözleşmeli otel ve konaklama tesislerini izlemek için Travelife'i kullanmaktadır. Tüketiciler, katılan tur operatörlerinin web siteleri ve broşürleri vasıtasıyla Travelife ödüllü bir tesisi görüntüleyip rezerve edebilmektedir. Travelife sertifikası standartları hem yönetim hem de performans kriterlerini entegre etmekte olup önde gelen uluslararası sürdürülebilirlik ve KSS standartları ile rehberlerine dayanmaktadır. Standartlar, EMAS III AB Eko Yönetim ve Denetim Programı, ISO26000 Sosyal Sorumluluk rehber ve maddeleri, ISO14001 Çevresel Yönetim, Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi kriterleri (GSTC), Dünya Turizm Örgütü (UNEP) Tur Operatörleri Tedarik Zinciri Yönetimi Kullanım Kılavuzu, OECD çok uluslu girişimcilik rehberi ve GRI Küresel Etki Kriterleri maddelerinin birleşiminden oluşmaktadır (www.travelife.info, 22.03.2018). 200'den fazla olan Travelife kriterleri, bir seyahat şirketinin ilgili tüm yönetim alanlarını kapsamaktadır ve kriterler dört modül altında toplanmaktadır (Travelife Eğitim Modülü, 2015);

- a. **Genel Operasyonlar**; sürdürülebilirlik yönetimi, yasal gereklilikler, adil iş uygulamaları,
- b. **Ofis ve Satış Operasyonları**; çalışma uygulamaları ve insan hakları (ofis ve satış), toplum ilişkileri, çevre (ofis ve satış), tedarik, su, enerji, atık, eğitim ve farkındalık artırımı,
- c. **Tedarik Zinciri Yönetimi**; ulaşım, konaklama tesisleri, turlar ve aktiviteler, yerel ortaklar ve temsilciler, rehberler & grup liderleri, destinasyonlar,
- d. **Müşteriler**; farkındalık artırımı ve motivasyon, müşteri hakları.

Sürdürülebilirlik ve turizm üzerine web tabanlı bir Travelife eğitimi, içerisinde bulunduğu modüllerle birlikte bir tur operatörünün bakış açısıyla sorunları ve sorunlara dair çözüm önerilerini ele almaktadır. Bu doğrultuda aşağıda modül içerisinde yer alan tur liderleri, yerel temsilciler ve rehberler modülü incelenmiştir.

Travelife Sertifikasyonu Sisteminde Rehberler, Temsilciler ve Liderler

Travelife sistemi sürdürülebilirlik planlaması, yönetimi ve raporları için çevrimiçi eğitim ve pratik uygulamalar sunmaktadır. Bu uygulamalar, sürdürülebilirlik ve sosyal sorumluluk konularını (enerji verimliliği ve korunması, su ve atık yönetimi, sera gazı salınımları, çalışma uygulamaları, insan hakları, toplum ilişkileri, ekosistemin korunması, kültürel etkiler, sağlık ve güvenlik, adil iş uygulamaları, müşterilerin korunması) yönetmektedir. Sistemde tedarik zinciri yönetimi modülü altında yer alan, turlar ve aktiviteler modülü müşterilerin destinasyonda yaptığı çeşitli faaliyet türlerinin etkilerini, yerel rehberler, tur liderleri ve yerel temsilciler modülü yeterlilikler, çalışma koşulları ve rehberlerin rollerini ele almaktadır (www.travelife.info, 22.03.2018).

Turist rehberi, ülkeye gelen ziyaretçilerin başında rehberlik görevini üstlenen bir lider; ev sahibi ülke ve ülkeye gelen ziyaretçiler arasında yer alan önemli bir ara yüz; ülkede sunulan turizm hizmetlerinin tüketiminde vazgeçilmez bir aracı; ülke kültürü hakkında bilgi veren bir kültür aracısı ve arabulucusudur (Dahles, 2002; Ap & Wong, 2001; Cohen, 1985). Travelife eğitim modülü içinde rehberler; yerel rehberler, tur liderleri ve yerel temsilciler olarak sınıflandırılmıştır. Tur liderleri, yerel temsilciler ve tur rehberleri, seyahat acentaları ve tur operatörleri tarafından “doğrudan sözleşme yapılan özel bir tedarikçi veya çalışan” olarak görülmektedir. Bu çalışanların Travelife sistemindeki iş tanımları şu şekildedir (Travelife Eğitim Modülü, 2015);

- **Yerel Temsilciler**: Tur operatörü adına tatili yönetip izleyen, programın düzgün şekilde

yürütülmesini sağlayan ve pratik yerel bilgiler sağlayan kişidir. Bir temsilci genellikle gelişte müşterileri karşılar; onlara konaklama tesisi ve destinasyonu tanıtır; müşteri sorunlarıyla yerinde ilgilenir ve onlara örneğin yerel restoranlar, rent-a-car firmaları ve yerel turlar konusunda tavsiyelerde bulunur.

- **Tur Liderleri:** Gruplara bir veya daha fazla destinasyondaki tur rotalarında eşlik eden kişidir. Bir tur lideri, yerel temsilciyle benzer sorumluluklara sahiptir, ancak genellikle tek seferde bir grupla ilgilenir.
- **Tur(ist) Rehberi:** Misafirlere turlarda ve kültürel/doğal miras alanlarında eşlik eden kişidir. Bazı ülkelerde bir tur rehberi öncelikle bu işi yapmak için alana özel vasıf ve/veya lisans edinmek zorundadır. Turist rehberliği vasfı her ülkeye özeldir; bazı durumlarda bu vasıf ulusal olup bazılarında bölgelere ayrılmıştır.

Turist rehberleri, çevresel ortamların korunması ve korunmasına yönelik olumlu ziyaretçi tutumlarının geliştirilmesinde hayati bir role sahiptir. Bu bağlamda, turist rehberlerinin sahip olduğu çevresel bilgi, iletişim ve yorumlama becerileri, ziyaretçilerin bilgi, tutum ve davranışlarının geliştirilmesinin yanı sıra ziyaretçilerin keyfini ve memnuniyetini arttırmada da önemlidir (Ballantyne & Hughes, 2001). Bu durumu göz önüne alan Travelife sisteminde rehberlere yönelik bir araya getirilen kriterler Tablo 1’de gösterilmektedir. Bu sertifikasyon acentalara öncelikli olarak yerel halktan çalışanların dâhil edilmesini öngörmektedir. Bu yaklaşım ile sistem sürdürülebilir turizmin hedeflerinden birisi olan yerel halkın katılımının sağlanması ve refahının yükseltilmesi hedeflerine hizmet etmektedir. Yerelde rehberlerin hizmeti sonrasında acentanın tur liderlerine, rehberlere ve temsilcilere sosyal haklarını garanti etme ve geçimini sağlayacak bir maaş ödemesi yapma koşulunu sağlamayı zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda özellikle kaçak rehber çalıştırma, rehberin yevmiyesini

Tablo 1. Rehberlere Yönelik Kriterler

	<i>Konu</i>	<i>Tanım</i>
1	<i>Yerel Tur Liderleri / Temsilcilerinin/Rehberlerin Tercih Edilmesi</i>	Eşit vasıfları bulunması halinde şirket, yerel tur liderleri, temsilciler, tur rehberleri, kapı görevlileri, şoförler, aşçılar ve diğer yerel çalışanların (yönetim pozisyonları da dahil) istihdamını tercih etmekte ve gerekli eğitimleri vermektedir.
2	<i>Çalışma Koşulları</i>	Şirket, kendisiyle sözleşmesi bulunan tur liderleri, temsilciler, rehberler ve yerelde aktif olan diğer çalışanlarının, istihdamlarına ilişkin maaş da dahil tüm madde ve koşulları anladığını garanti etmektedir.
3	<i>Geçimi Sağlamaya Yetecek Maaş</i>	Şirketle sözleşmesi bulunan tur liderleri, yerel temsilciler, rehberler, kapı görevlileri ve diğer yerel çalışanlara en azından yasal asgari ücrete veya ilgili sektör standardına eşdeğer veya bu ücretin üstünde olan ve geçimlerini sağlamaya yeten bir maaş ödenmektedir.
4	<i>Lisans</i>	Şirketle sözleşmesi bulunan tur liderleri ve yerel temsilciler, lisans gereklilikleri gibi ilgili tüm hukuki gerekliliklere uygun şekilde çalışmaktadır.
5	<i>Yeterlilik ve Eğitim</i>	Şirketle sözleşmesi bulunan tur liderleri, yerel temsilciler ve rehberler uygun yeterliliklere sahiptir ve düzenli olarak eğitilmektedir.
6	<i>Sürdürülebilirlik Politikası</i>	Tur liderleri, yerel temsilciler ve rehberler şirketin sürdürülebilirlik politikasının ilgili kısımları hakkında bilgilendirilmiş olup buna uymak durumundadır.
7	<i>Sürdürülebilirlik Bilgisi</i>	Tur liderleri ve yerel temsilciler, turizmdeki genel sürdürülebilirlik ilkeleri konusunda eğitilmiştir.
8	<i>Destinasyon Bilgisi</i>	Tur liderleri ve yerel temsilciler, ilgili sürdürülebilirlik konuları da dahil olmak üzere destinasyon hakkında bilgilidir.
9	<i>Müşterilerle İletişim</i>	Tur liderleri, yerel temsilciler ve rehberler, müşterilere destinasyonla ilgili sürdürülebilirlik konuları (flora, fauna ve kültürel mirasın korunması; kaynak kullanımı, vb.); sosyal normlar (giyim kuralları ve fotoğraf çekme, vb.) ve insan hakları (cinsel istismar, vb.) hakkında bilgi vermektedir.
10	<i>Çocukların Cinsel İstismarı: Çalışanların Eğitimi</i>	Şirketle sözleşmesi bulunan tur liderleri ve yerel temsilciler, çocuk istismarının önlenmesiyle ilgili bilgi ve/veya eğitim almaktadır.

Kaynak: Travelife Eğitim Modülü, 2015.

vermeme, yevmiyenin altında çalıştırma, taban maaşı ödememe gibi konuların önüne geçilebileceği söylenebilir. Nitekim rehberlere yönelik yapılan çalışmalarda literatürde rehberlerin bu konularda sorunlar yaşadığını keşfeden çalışmalar bulunmaktadır (Güzel vd., 2014; Çetin & Kızıllırmak, 2012; Yarcın, 2007; Karamustafa & Çeşmeci, 2006; Batman, 2003).

Yine Tablo 1'deki kriterler incelendiğinde şirketler anlaşması olan liderlerin, rehberlerin ve temsilcilerin işe alım süreçlerinde gerekli yasal sözleşmelerin yapılmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda rehberlerin tüm çalışma haklarının yasal mevzuatla korunabileceği öngörülmektedir. Nitekim yine alan yazında rehberlerin sözleşmelerinin ihlal edildiğini vurgulayan çalışmalar bulunmaktadır (Zengin vd., 2017; Yenipınar vd., 2014; Güzel vd., 2014).

Travelife sistemi acentaların tur lideri, rehber ve temsilci olarak aldıkları personellerin sürekli eğitime tabi tutulmasını da öngörmektedir. Bu bağlamda özellikle rehberlerin kendilerini güncelleme zorunlulukları olduğunu vurgulayan çalışmalarda (Ön Esen vd., 2016; Eker & Zengin, 2016; Türker vd., 2012; Korkmaz vd., 2010; Yarcın, 2007; Batman vd., 2000) belirtildiği gibi, travelife sistemi de rehberlik mesleğinin dinamik bir meslek oluşu sebebiyle kendini güncelleme konusunda acentaların rehberlere, liderlere ve temsilcilere yaptırım uygulamasını gerekli görmektedir.

Acentaların bölgesel sürdürülebilirliğe en önemli katkısı olarak nitelendirilebilecek bir diğer kriter ise sürdürülebilirlik politikası konusudur. Bu politika ile acentalar, rehberlerin, temsilcilerin ve tur liderlerinin sürdürülebilirlik yaklaşımı konusunda sürekli olarak bilişsel bir gelişme sergilemelerine yol açacaktır. Bu sebeple sistemde acentaların işbaşı yapmadan önce bu kişilerin sürdürülebilirlik eğitimleri almaları önem arz etmektedir. Sistem de acentalar açısından bunu zorunluluk olarak göstermektedir. Sistemin acentalara uygulamaları için öngördüğü bir diğer önemli husus ise rehberlerin, tur liderlerinin ve yerel temsilcilerin destinasyona dair bir uzmanlaşma eğitimi almaları yönündedir.

Yine Tablo 1'de görüldüğü üzere yerel temsilciler, tur liderleri ve rehberleri hem destinasyondaki müşteriler hem de tedarikçilerle doğrudan temas halinde oldukları için turistlerin tatil deneyiminin kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sahip iken, rehberler/temsilciler/liderler müşterilerin bilgilendirilip, yeşil restoranların seçiminden doğaya zarar vermeyen turlara ve aktivitelere katılım, atıklarla ilgili ne yapmaları gerektiği; hangi hediyelik eşyaları al(ma)maları, yerel davranış kuralları (ör. giyim kuralları); çocukların cinsel istismarının önlenmesi gibi kilit konularda önemli rollerde sahiptirler.

Travelife Sertifikasyon Sisteminde Sürdürülebilir Turlar

Travelife sistemi tarafından sürdürülebilir turlar ve yerel eğlence, turistik paketin içindeki tüm unsurlar arasında destinasyon üzerinde en güçlü etkiye sahip unsurlardır. Sürdürülebilir turlar kapsamında çeşitli tur türleri şu şekilde sınıflandırılmıştır (Travelife Eğitim Modülü, 2015): güneş, deniz, şnorkel ve tüplü dalış, yürüyüş, doğa yürüyüşleri & bisiklete binme, yaban hayatı turları, golf, motorlu sporlar, turistik eğlenceler, hayvanlarla ilgili etkinlikler.

Tablo 2'de destinasyonun sürdürülebilir gelişimine katkı sağlayabilecek olan seyahat acentalarının düzenleyebileceği sürdürülebilir turlar için Travelife sisteminde belirlenen kriterler yer almaktadır. Tabloda görüldüğü üzere sertifikasyon içinde belirtildiği gibi turlar üzerinde hassasiyetle durulmaktadır. Öncelikli olarak sistem sertifikasyon için destinasyon içindeki çevresel ve kültürel açıdan tüm hassas turların listesinin tutulmasını istemektedir. Aynı zamanda bu liste acentanın tur tedarikçilerinden de istenmektedir. Yine acentanın sürdürülebilir bir tur politikasının oluşturulması, uygulanması ve devamında oluşturulan bu politikanın acentanın tüm sözleşmeli tur tedarikçilerine benimsetilmesi de talep edilmektedir. Bölgesel gelişim bağlamında rehberler modülünü de destekler nitelikte olup, sistem ziyaretçilerin olumsuz etkilerinin asgari düzeye çekilmesini temel hedef edinen bir davranış kuralları rehberinin oluşturulması da öngörerek ziyaretçilerin destinasyona zararlarını minimuma indirmeyi amaçlamaktadır. Bu davranış rehberlerinin hazırlanması aşamasında STK'lar ve turlardan etkilenecek tüm toplulukların aktif katılımının sağlanması beklenmektedir.

Acentanın planlayacağı ve uygulayacağı turların sertifikalı turlar olması beklenmektedir. Yine tur tedarikçileri de turların sertifikalı hale gelmesinde büyük bir önem arz etmektedir. Bu bağlamda tur tedarikçilerine yönelik bir eğitim kitapçığının hazırlanarak dağıtılması talep edilmektedir. Yine tedarikçilerin sürdürülebilir kalkınmaya etkisi göz önüne alınarak acenta ile karşılıklı olarak yapılacak olan sözleşmelerde sürdürülebilirlik maddeleri (çocuk işçiliği, yolsuzluk ve rüşvetle mücadele, atık yönetimi, biyolojik çeşitliliğin korunması, vb.) yer alması talep edilen bir diğer politika uygulamasıdır. İnsanlara, hayvanlara, bitkilere ve doğal kaynaklara (su/enerji, vb.) zarar veren tur tedarikçileri acenta tarafından tercih edilmemelidir. Travelife sertifikasyon sistemi, turlar bağlamında yaban hayatına da önem vermektedir. Yerel, ulusal ve uluslararası hukuka uygun şekilde yaban hayatının dâhil edildiği tur programlarının sunulması istenmektedir. Vahşi yaban hayatını dâhil eden turların vahşi doğadaki popülasyonların yaşayabilirliği ve davranışlarında olumsuz bir etkiye yol açmaması taahhüt altına alınmak istenmektedir.

Tablo 2. Sürdürülebilir Turlara Yönelik Kriterler

	<i>Konu</i>	<i>Tanım</i>
1	<i>Destinasyonda Sunulan Hassas Turların Envanteri</i>	Şirket, destinasyonların her birindeki çevresel veya kültürel açıdan hassas turların bir listesini tutmaktadır. Buna, şirket veya yerel hizmet sağlayıcıları (ortak acentalar veya konaklama tesisleri) tarafından sunulan turlar da dâhildir.
2	<i>Sürdürülebilir Tur Politikası</i>	Şirket, turlarının sürdürülebilirliğini artırmaya yönelik bir politika geliştirip uygulamaktadır.
3	<i>Tedarikçi İletişimi</i>	Şirket, sürdürülebilirlik hedef ve taleplerini sözleşmeli ve diğer ilgili tur tedarikçilerine (doğrudan veya dolaylı olarak) anlatmaktadır.
4	<i>Hassas Tur veya Faaliyetler İçin Davranış Kuralları/ Rehberlerinin Dağıtımı</i>	Paketler kapsamında veya yerel partnerler aracılığıyla sunulan hassas tur veya faaliyetlerin tedarikçileri, ziyaretçilerinin olumsuz etkilerini asgariye indirip keyfi azamiye çıkarmak için yazılı rehber ve/veya davranış kurallarını alıp uygulamaktadır. Bu rehberler, ilgili STK'lar ve bu durumdaki etkilenen toplulukların işbirliği ve onayı dâhilinde geliştirilmektedir. - Esaret altındaki hayvanlarla yapılan etkinlikler; - Deniz faaliyetleri (şnorkelle dalış; tüplü dalış; balina, yunus ve kaplumbağa izleme); - Sportif balıkçılık; - Kültürel mirasın ziyaret edilmesi; - Yaban hayatının izlenmesi ve koruma altındaki alanların ziyaret edilmesi; - Esaret altındaki yaban hayatının sunulması; - Yerli ve yerel kültürlerle karşılaşmalar; - Kültürel veya tarihi açıdan hassas olan alanların ziyareti. Bu rehberler müşterilerle ilgili davranış kurallarının da dâhil olmak üzere müşterilere neyin, nasıl anlatılması gerektiğine ilişkin yönergeleri içerir.
5	<i>Sertifikalı Turlar</i>	Mümkün olduğu hallerde, tanınmış ve kontrol edilen sürdürülebilirlik standartları temelinde yapılan turlar tercih edilmektedir.
6	<i>Eğitim Materyalleri ve Öneriler</i>	Tur sağlayıcılarına daha sürdürülebilir bir yönetime ilişkin eğitim kitapçıkları ve diğer rehberler dağıtılmaktadır.
7	<i>Sözleşme Koşulları</i>	Temel sürdürülebilirlik maddeleri (çocuk işçiliği, yolsuzluk ve rüşvetle mücadele, atık yönetimi ve biyolojik çeşitliliğin korunması, vb.) sözleşmelere dâhil edilmektedir.
8	<i>Olumsuz Etkiye Sahip Faaliyetlerin Olmaması</i>	Şirket, insanlara, hayvanlara, bitkilere ve doğal kaynaklara (su/enerji, vb.) zarar veren tur tedarikçilerine ait ya da sosyal/kültürel açıdan kabul edilemez olan ürün veya hizmetleri sunmamaktadır.
9	<i>Yaban Hayatına Önem Verilmesi</i>	Yerel, ulusal ve uluslararası hukuka uygun ve doğru şekilde düzenlenmiş faaliyetler hariç, yaban hayatının esir tutulduğu tur veya programlar sunulmamaktadır. Koruma altında ve yabani tür örneklerinin bulunması halinde, bunu yalnızca söz konusu türlerin barınma ve bakımını insani şartlarda üstlenen ve bunun için gerekli izne ve ekipmana sahip olanlar yapabilir.
10	<i>Yaban Hayatı Hasatı</i>	Yabani türler, kullanımlarının sürdürülebilir ve yerel, ulusal ve uluslararası hukuka uygun olduğunu garanti eden faaliyetlerin bir parçası değilse hasat edilmemekte, tüketilmemekte, teşhir edilmemekte, satılmamakta veya takas edilmemektedir.
11	<i>Yaban Hayatıyla Etkileşim</i>	Yaban hayatıyla etkileşim içeren turlar, ilgili (Travelife, vb.) davranış kurallarıyla uyumludur. Bu turlar, toplam etkiyi hesaba katarak vahşi doğadaki popülasyonların yaşayabilirliği ve davranışlarında olumsuz bir etkiye yol açmamaktadır. Doğal ekosistemlere verilebilecek her türlü rahatsızlık asgariye indirilmiş ve giderilmiş olup koruma yönetimine telafi edici bir katkıda bulunmaktadır.
12	<i>Vasıflı Rehberler</i>	Hassas kültürel bölgeler (endojen köyler, vb.), kültürel miras alanları veya ekolojik açıdan hassas destinasyonlarda misafirler vasıflı rehberler tarafından yönlendirilmektedir.
13	<i>Yerel Toplulukların Desteklenmesi</i>	Şirket, doğrudan yerel toplulukları içerip destekleyen (hizmet veya malların satın alınması, yerel el işleri ve yerel -gıda- üretim metotları ve sosyal projelerin ziyareti, vb.) tur ve faaliyetleri paketlere dâhil edip müşterilerine tanıtma eğilimindedir.
14	<i>Çevre ve Biyolojik Çeşitliliğin Korunmasının Desteklenmesi</i>	Şirket, yerel çevre ve biyolojik çeşitliliği destekleyen tur ve faaliyetleri (koruma altındaki alanların ziyaret edilmesi, çevre koruma projelerinin ziyareti, vb.) paketlere dâhil edip müşterilerine tanıtma eğilimindedir.

Kaynak: Travelife Eğitim Modülü, 2015.

Sistem yine rehberler modülünü destekler nitelikte olup, turlar modülüne rehberleri de dâhil etmektedir (Tablo 2). Hassas kültürel bölgeler, kültürel miras alanları veya ekolojik açıdan hassas destinasyonlarda kullanılacak rehberlerin vasıflı ve donanımlı olması beklenmektedir. Turlarda sunulacak faaliyetlere yerel toplulukların dâhil edilmesi ve böylece yerel toplulukların kalkınması sağlanmalıdır. Çevre ve biyolojik çeşitliliklerinde turlar aracılığıyla desteklenmesi sertifikasyon sisteminden beklenen bir diğer kriterdir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Travelife sisteminde görüldüğü üzere gerek turist rehberleri gerekse de turlar kapsamında sürdürülebilir turizm için birçok konuda aktif roller bulunmaktadır. Literatürde de turist rehberleri ülkeye gelen ziyaretçilerin başında rehberlik görevini üstlenen bir lider; ev sahibi ülke ve ülkeye gelen ziyaretçiler arasında yer alan önemli bir ara yüz; ülkede sunulan turizm hizmetlerinin tüketiminde vazgeçilmez bir aracı; ülke kültürü hakkında bilgi veren bir kültür aracı ve arabulucusu olarak tanımlanmaktadır (Dahles, 2002; Ap & Wong, 2001; Cohen, 1985). Bu bağlamda bu rolleri gereği rehberler, sürdürülebilir turizm yaklaşımlarının turistlere benimsetilmesinde önem arz etmektedir. Bir rehberin davranışı ve yorumlama becerileri turist için kaliteli deneyimler üretebilmekte, böylece ziyaret edilen siteye duygusal bağlar geliştirmesini sağlayabilmekte, destinasyonların destekçileri haline gelebilmektedir (Powell & Ham, 2008; Ham & Weiler, 2007). Nitekim literatürde genellikle turist rehberlerine odaklanan araştırmalar mevcuttur. Ancak, destinasyonu tanıtmaya, koruma ve sürdürülebilir kalkınmaya katkı sağlamaya yönelik rolleri önemsenince kadar çok olan tur liderlerinin ve temsilcilerinin ihmal edildiği görülmektedir.

Yerel rehberlerin rollerini araştıran Howard vd. (2001), Cohen (1985) tarafından öne sürülen 'liderlik' ve 'arabuluculuk' rollerine ek olarak, turistleri kültürel bağlamda etkisini azaltmak için teşvik eden bir 'kaynak yönetimi' rolünü de üstlendiklerini belirtmektedir. Yapılan çalışmalara göre (Hu & Wall, 2011; Rabotic, 2010; Randal & Rollins, 2009; Khalifah, 2007; Hu, 2007; Haig & McIntyre, 2002; Weiler & Ham, 2001; Howard vd., 2001; Ballantyne & Hughes, 2001; Leclerc, 1999) kaynak yönetiminde; turist rehberinin dış yönelimli rolleri motive edici, iç yönelimli rolleri ise çevre yorumlayıcısı olarak adlandırılmıştır. Turist rehberinin motive edici rolü, turistlerin çevreye olan davranışlarını ve etkilerini kontrol altına almayı; çevre yorumlayıcı rolü, çevresel değerlere dikkat çekerek uzun dönemde sorumlu turist davranışları teşvik etmeyi ifade etmektedir (Tetik, 2017). Bu bağlamda bu rollerin örnek bir sertifikasyon üzerinden değerlendirilmesine yönelik bu çalışmada acentaların turist rehberleri, yerel temsilciler ve tur

liderlerinin sürdürülebilirlik konusunda destinasyona sağlayacakları katkılar, yaptırımlar ve uygulamalar şu şekilde sıralanabilir; tur liderlerinin/temsilcilerin/tur rehberlerinin yerel halktan seçilmesi, tur liderlerinin/temsilcilerin/tur rehberlerinin sosyal haklarının garanti edilmesi ve gerekli uygulamaların gerçekleştirilmesi, tur liderleri/temsilcilerin/tur rehberlerinin işe alım süreçlerinde gerekli yasal kontratların gerçekleştirilmesi ve uygulanması, sürdürülebilirlik eğitimlerinin verilmesi, destinasyon bilgisi eğitimlerinin verilmesi, turistlere liderler, rehberler ve temsilciler tarafından sürdürülebilirlik konuları, sosyal normlar ve insan hakları konusunda bilgi verilmesi.

Çalışmada örnek olarak ele alınan sertifikasyon sisteminde turların sürdürülebilirliğine yönelik kriterler incelendiğinde ise, bir acentanın düzenlediği turlarla sağlayacakları katkılar, yaptırımlar ve uygulamalar şu şekilde sıralanabilir; çevresel ve kültürel açıdan hassas turların envanterinin hazırlanması, sürdürülebilir tur politikası geliştirme, tur tedarikçileriyle sürdürülebilir uygulamalar hususunda etkili iletişim kurma, tur tedarikçilerine sürdürülebilir eğitim materyallerinin hazırlanması ve eğitim verilmesi, tur tedarikçileriyle sözleşme esnasında sürdürülebilirlik maddelerinin ve şartlarının eklenmesi, ziyaretçiler için davranış kuralları rehber kılavuzunun oluşturulması, yaban hayatına zarar veren turların tur programlarına dâhil edilmemesi, hassas bölgeleri iyi tanıyan ve uzman olan vasıflı ve donanımlı rehberlerin kullanılması, turlarda yerel toplulukların çeşitli yollarla dâhil edilmesi, turlarda çevre ve biyolojik çeşitliliğin destelenmesi.

Travelife örneği üzerinden irdelenen rehberler ve turlar bağlamında değerlendirilen bu uygulamaların sürdürülebilir bölgesel gelişime sağladığı katkılar ise şu şekilde sıralanabilir;

- Yerel ekonomiye ve halkın refahına katkı sağlanacaktır.
- İnsan kaynaklarının yasal hakları korunacak ve eşitlik sağlanacaktır.
- Yasal kontratlar aracılığıyla çalışanların hakları korunacaktır. Bu konuda en büyük mağduriyeti yaşayan taban maaş/ücret altında çalıştırılan, yevmiyesi ödenmeyen, hak edişleri verilmeyen işgüçleri turist rehberleridir.
- Sürdürülebilir yaklaşım konusunda eğitimler aracılığıyla bilinçlenen turizm çalışanları sürdürülebilir turizmin 12 temel ilkesini benimseterek, bu ilkeler konusunda destinasyona hizmet eder hale gelmesi sağlanacaktır.
- Liderler, rehberler ve temsilciler tarafından misafirlerin bilgilendirilmesi, turistlerin sürdü-

rülebilir davranışlar sergilemelerini sağlarken, bölgesel sürdürülebilirliğe katkı sağlayacaktır.

- Destinasyon eğitimlerinin acentalar tarafından sürekli olarak verilmesi, mesleğin kurumsallaşma çabalarına katkı sağlarken, rehberlerin, temsilcilerin ve liderlerin destinasyona dair bilgilenmelerini ve kendilerini güncellemelerini sağlayacaktır. Özellikle yabancı tur operatörleri tarafından gönderilen liderlerin ve temsilcilerin geldikleri yeni destinasyonlarda alacakları bilgilendirme turları bu kapsamda değerlendirilebilir. Nitekim Ballantyne & Hughes (2001), özellikle turist rehberlerinin, çevresel ortamların korunmasına yönelik olumlu ziyaretçi tutumlarının geliştirilmesinde hayati bir role sahip olduğunu vurgularken, turist rehberlerin sahip olduğu çevresel bilgi, iletişim ve yorumlama becerileri, ziyaretçilerin bilgi, tutum ve davranışlarının geliştirilmesinin yanı sıra ziyaretçilerin keyfini ve memnuniyetini arttırmada önemli olduğunu belirtmektedir.
- Turların sertifikalandırılması sağlanacaktır.
- Biyolojik çeşitlilik ve yaban hayatı korunacaktır.
- Tur tedarikçileri sürdürülebilir uygulamalar konusunda farkındalık kazanmaları sağlanacaktır.
- Turistlerin destinasyonla etkileşime girdiği turlar esnasında uygulanacak davranış kuralları rehberi ile turistlerin sosyo-kültürel açıdan verecekleri zararlar önlenecektir.

Çalışmada örnek olarak ele alınan bu sertifikasyon sistemi üzerinden yalnızca rehberler ve turlar modülleri değerlendirilmiştir. Görüldüğü üzere seyahat acentalarının ve tur operatörlerinin uygulamaya koyabilecekleri çok sayıda kriterlerin varlığı söz konusudur. Ayrıca bu kriterlerin uygulanması sonucunda bölgesel gelişime özellikle Dünya Turizm Örgütü'nün hedeflediği birçok sürdürülebilir turizm hedeflerine ulaşılabileceği görülmektedir. Bu bağlamda konaklama işletmelerine entegre edilen bu sertifikasyon sistemlerinin acentalar ve tur operatörlerine de tanıtılması ve belki uygulanmasının ulusal ve yerel turizm yönetimleri (TÜRSAB, Kültür ve Turizm Bakanlığı vb.) tarafından gereklilik haline getirilmesi gerekmektedir. Nitekim Altıntaş & Güzel'in (2018) vurguladığı gibi çevresel sertifika sistemleri, acentalara ve tur operatörlerine turizmde sürdürülebilirlik konularına giriş imkânı sunarken, turizmin olumlu ve olumsuz etkileri hakkında seyahat acentası çalışanlarını bilinçlendirmeyi ve seyahat acentalarının kurumsal performansının geliştirilmesi

için çevresel ve sosyal açıdan sorumluluk sahibi yapabilmeyi amaçlamaktadır. Bu tarz uygulamalar, destinasyonların turizm faaliyetlerinden göreceği olumsuz etkilerin azaltılması için işletme ve paydaşlar bazında önlemleri pratiğe dökerken, destinasyonların da sürdürülebilir gelişimine katkı sağlayacaktır. Dolayısıyla seyahat acentalarının bu uygulamaları hayata geçirmeleri yasal teşvik, yönlendirme, yasal gereklilik gibi yöntemler ile desteklenmeli veya zorunlu hale getirilmelidir. Bu bağlamda, çalışmada yapılan örnek olay incelemesi kapsamında seyahat acentalarına sektörel öneriler yapılırken, acenta yöneticilerine rehberler ve turlar bağlamında söz konusu sertifikasyonun geçerli sayıldığı ülkelerde gerçekleştirilen iyi uygulama fikirleri aktarılmıştır. Ulusal akademi literatüründe söz konusu sürdürülebilir turizm programının tanıtılması ile birlikte bu sertifikasyon programının eğitimlerinin önlisans, lisans ve lisansüstü düzeylerde verilebileceğine dikkat çekilebileceğinin de altı çizilmelidir. Sertifika programının merkezi turizm akademisyenlerine eğitim desteği verirken, eğitim sonrası yapılan sınavda başarılı olan öğrencilere uluslararası düzeyde geçerli olan seyahat acentaları sürdürülebilir turizm yöneticisi sertifikası da vermektedir. Ayrıca söz konusu sürdürülebilir yaklaşımla ele alınan değerlendirmelerin gelecek çalışmalara fikir sunacağı varsayılmaktadır. Nitekim yapılan literatür taramasında acentaların bölgesel sürdürülebilir gelişime katkısını turlar ve rehberler bağlamında inceleyen çalışmalara rastlanmamıştır. Söz konusu konu üzerine ele alınacak gelecek çalışmalarda seyahat acentalarının sürdürülebilir yönetim uygulamaları bu kriterler bağlamında keşifsel bir bakış açısıyla değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Altıntaş V. & Güzel F.Ö. (2018). The Application Sustainable Energy Programmes on Travel Enterprises in the Concept of Sustainability: The Case of Travelife, *International Journal of Applied Engineering Research*, 13, 1305-1312.
- Ap, J. & Wong, K. K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, 22, 551– 563.
- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ayazlar, G. & Arslan Ayazlar, R. (2015). *Yeşil Pazarlama*. Ed. (Kılıç, B. & Öter, Z.), *Turizm Pazarlamasında Güncel Yaklaşımlar (içinde)*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ballantyne, R. & Hughes, K. (2001). Interpretation in Ecotourism Settings: Investigating Tour Guides' Perceptions of Their Role, Responsibilities and Training Needs. *The Journal of Tourism Studies*, 16 (1), 24-37.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma, *Bilgi Dergi*, 2, 117-134.
- Batman, O., Yıldırğan, R. & Demirtaş, N. (2000). *Turizm Rehberliği*. Değişim Yayınları, Adapazarı.
- Budeanu, A. (2000). A Tour To Sustainability? A Discussion On Touroperators' Possibilities For Promoting Sustainable Tourism. *Unpublished Master Thesis*, Sweden: Lund University
- Buttler, Richard W. (1993). Tourism - An Evolutionary Perspective, Eds: J.G. Nelson, R.W. Butler, & G. Wall, *Tourism and Sustainable Development: Monitoring, Planning, Managing*, Waterloo, Canada: *Department of Geography Publication Series*, University of Waterloo, 37, 29-43.
- Cavlek, C. (2002). Tour Operators and Sustainable Development—A Contribution to the Environment. *Journal of Transnational Management Development*, 7 (4), 45-54.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide. *Annals of Tourism Research*. 12 (1): 5-29.
- Çetin, G., & Kızıllırmak, İ. (2012). Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerinin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding Image Management In Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29 (3), 783-800.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5 (4): 65-74.
- Font, X. & Buckley, R. (2011). *Tourism Ecolabelling Certification and Promotion of Sustainable Management*. Australia: Gabi.
- Gordon, K. (2005). Evaluation of Tools For Sustainability Assessment in Tourism. *Unpublished Master Thesis*. Oklahoma State University, Oklahoma.
- Güzel, Ö., Türker, A., & Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Haig, I. & McIntyre, N. (2002). Viewing Nature: The Role of the Guide and the Advantages of Participating in Commercial Ecotourism, *The Journal of Tourism Studies*, 13 (1), 39-48.
- Ham, S. & Weiler, B. (2007). Isolating The Role of On-Site Interpretation In a Satisfying Experience. *Journal of Interpretation Research*, 12 (2), 5–24.
- Howard, J., Thwaites, R. & Smith, B. (2001). Investigating the Roles of Indigenous Tour Guides. *The Journal of Tourism Studies*, 12 (2), 32-39.
- Hu, W. (2007). *Tour Guides and Sustainable Development: The Case Study of Hainan, China*. *Unpublished Ph.D. Thesis*, University of Waterloo, Canada.
- Hu, W. & Wall, G. (2011). Interpretative Guiding and Sustainable Development: A Framework, *Tourism Management Perspectives*, 4, 80–85.
- Karamustafa, K. & Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönelimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 70-96.
- Khalifah, Z. (2007). Tour Guides Performance in Malaysia: Application of the Importance Performance Analysis. *Canakkale Onsekiz Mart University International Tourism Biennial*, 642-650.
- Korkmaz, S., P. Temizkan & R. Temizkan (2010). Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (2), 17-36.
- Kozak, M. & Nield, K. (2004). The Role of Quality and Eco-Labeling Systems in Destination Benchmarking. *Journal of Sustainable Tourism*, 12 (2), 138-148.
- Kuntay O. (2004). *Sürdürülebilir Turizm Pazarlaması*. Ankara: Alp Yayınevi.
- Leclerc, D. (1999). A Cross-Cultural Analysis of Perceived Communication Competence: Tour Guides in the Tourism Context, *Unpublished Ph.D. Thesis*, Arizona State University, USA.
- Liu, Z. (2003) Sustainable Tourism Development: A Critique, *Journal of Sustainable Tourism*, 11 (6), 459-475.

- Mak, B. L.M. (2011). ISO Certification in the Tour Operator Sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (1), 115-130.
- Mısırlı, İ. (2008). *Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi* (Sertifikasyon), Ankara: SİSMA Danışmanlık Eğitim ve Bilişim Hizmetleri.
- Morrison, A. M., Hsieh, S. & Wang, C. (1992). Certification in the Travel and Tourism Industry: The North American Experience. *The Journal of Tourism Studies*, 3 (2),32-40.
- Ön Esen, F., Güzel, F. Ö. & Gülmez, M. (2016, 20-23 Ekim). Profesyonel Turist Rehberliği Öğrencilerinin Yurtiçi Uygulama Gezisi ve Tur Rehberlerine İlişkin Algılarını Ölçmeye Yönelik Pilot Bir Çalışma, 17. *Ulusal Turizm Kongresi*, Bodrum- Muğla, Türkiye.
- Papatya, N. (2007). *Sürdürülebilir Rekabetçi Üstünlük Sağlamada Stratejik Yönetim ve Pazarlama Odağı Kaynak Tabanlı Görüş- Kavramsal ve Kuramsal Yaklaşım*. Ankara: Asil Yayıncılık.
- Payner, P. & Porter, L.T. (1991). BS 5750/ISO 9000 – The Experience of Small and Medium-Sized Firms. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 8 (6), 16–28.
- Powel, R. B. & Ham, S. H. (2008). Can Ecotourism Interpretation Really Lead to Pro Conservation Knowledge, Attitudes and Behaviour? Evidence from the Galapagos Islands. *Journal of Sustainable Tourism*, 16 (4), 467-489.
- Rabotic, B. (2010). Professional Tourist Guiding: The Importance of Interpretation for Tourist Experiences, *20th Biennial International Congress: New Trends in Tourism and Hotel Management*, Opatija (Croatia).
- Randall, C. & Rollins, R. B. (2009). Visitor Perceptions of the Role of Tour Guides in Natural Areas, *Journal of Sustainable Tourism*, 17 (3), 357-374.
- Sarıbaş, Ö., Çevik, B. & Aksu, A. (2012, 10-11 Mayıs). Turizm Sektöründe Ulusal Meslek Standartları Algılaması ve Sertifikaasyon: Antalya Yöresinde Bir Uygulama, *Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu*, Antalya, Türkiye.
- Tetik, N. (2017). *Sürdürülebilir Turizm Yönetiminde Turist Rehberliği*. Ed. (Güzel, F. Ö., Altıntaş, V. & Şahin, İ.). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar* (içinde). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tosun, C. (2001). Challenges of Sustainable Tourism Development in the Developing World: The Case of Turkey. *Tourism Management*, 22, 289-303.
- Türker, A., Güzel, F. Ö. & Özaltın Türker, G. (2012, 17-19 Ekim). Turizm Aktörü Olarak Profesyonel Turist Rehberlerinin Türkiye'deki Rehberlik Eğitim Sistemine Bakış Açılarını Belirlemeye Yönelik Bir Odak Grup Çalışması, *Turizm Eğitimi Konferansı- Tebliğler*, Ankara, Türkiye.
- Weiler, B. & Ham, S. H. (2001). Tour Guides and Interpretation. David Weaver (Ed.), *Encyclopedia of Ecotourism*, USA: CABI Publishing, 549-563.
- Wu, S. & Jang, J. (2013). The Performance of ISO Certification Based on Consumer Perspective: A Case Study of a Travel Agency, *Total Quality Management & Business Excellence*, 24 (3-4), 496-518.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yenipınar, U., Bak, E. & Çapar, G. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (2), 86-114.
- Zengin, B., Eker, N. & Erkol Bayram, G. (2017). Turist Rehberliği Meslek Kanununun Profesyonel Turist Rehberlerince Değerlendirilmesi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (2), 142-156.

İnternet Kaynakları

- Travelife Eğitimi (2015). <https://www.travelife.info>. Erişim Tarihi: 22.03.2018.

Extensive Summary

Regional Sustainable Development Contribution of Travel Agencies:

An Evaluation On the Case Study of the Travelife in the Context of Tours and Guides

F. Özlem GÜZEL, Funda ÖN ESEN*

As the World Tourism Organization emphasizes, tourism has negative effects on environmental, socio-cultural and physical structures. Sustainable tourism approach is a tourism approach that gives people an awareness of these negative effects, protects all kinds of living systems, observes human rights, and focuses on providing aesthetic, biological, ecological and socio-cultural integrity of destinations. This approach must be viewed as multi-faceted in order to ensure sustainable development in tourist destinations and there are important role for many tourism actors. In this context, travel agencies and guides should also be considered as tourism actors with which tourists interact most. The exhibiting sustainable behaviors of travel agencies are based on volunteerism and can provide significant sanctions with some certification applications. There are various examples of certificates developed for travel companies in the world who wish to comply with international standards recognized in Corporate Social Responsibility (CSR) and Sustainable Tourism in the world. These examples include the Travelife Certification program, which is accepted by major organizations such as World Tourism Organization, which has the widest application area.

Travelife is a leading training, management and certification initiative for tourism companies committed to reach sustainability. Founded in 2007, the Travelife Sustainability System is an initiative dedicated to promoting sustainable practices within the travel and tourism industry.

The Travelife initiative is based on the central role of tour operators and travel agents in the tourism supply chain. Their unique position between suppliers and buyers enables them to influence consumer demand, procurement policies and the development of destinations. This allows them to contribute significantly to sustainable development and environmental and cultural protection in destinations. Travelife aims to offer companies the knowledge, solutions and tools to

implement positive change within their businesses and their supply chain.

Operated by ECEAT-Projects, this system provides online training and practical tools for sustainability planning, management and reporting. The training and tools are suitable for companies of any size and cover all management fields of the travel business including office operations, supply chain, destinations and consumers. Upon compliance with the Travelife standard for Tour operators and Travel agencies, the travel company can obtain the “**Travelife Partner**” or “**Travelife Certified**” status.

The Travelife management requirements comply with ISO 14001 and EMAS III standards. The performance requirements include the full set of ISO 26000 and OECD Corporate Social Responsibility guidelines which include labour conditions, human rights, environment, biodiversity and fair business practices.

The target groups of the program are; sustainability coordinators, employees, accommodation operators, tourist guides, consumers and students. In this study, evaluation criteria and roles of “guide and sustainable tours” of travel agencies included in tourism applications through the example of the Travelife certificate has been evaluated. For this purpose, the guide and sustainable tours module on the basis of the Travelife certification has been conceptually evaluated from a holistic point of view.

The contributions, sanctions and practices that will be provided by the agencies’ tour guides, local representatives and tour leaders to the sustainability destination in the study can be listed as follows; election of tour leaders / representatives / tour guides from local elections, ensuring the social rights of tour leaders / representatives / tour guides and implementing necessary practices, implementation and realization of the legal contracts required for recruitment processes of tour leaders / representatives / tour guides, presentation of sustainability trainings, delivery of destination information trainings, informing tourists about sustainability topics, social norms and human rights by leaders, guides and representatives.

When the criteria for the sustainability of tours in the certification system considered as an example in the study are examined, the contributions, sanctions and practices that an agency will provide with the tours they organize can be listed as follows; preparation of an inventory of environmentally and culturally sensitive tours, sustainable tour policy development, effectively communicate sustainable practices with tour suppliers, preparation and training of sustainable

* Corresponding author at: Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism,
E-Mail Address: fundaoon@gmail.com

training materials to tour suppliers, the addition of sustainability items and conditions during the contract with the tour suppliers, to create a guide to behavior rules for visitors, non-inclusion of tours that damage wildlife to tour programs, the use of skilled and well-qualified guides who are well-versed in the area of expertise, involvement of local communities in tours by various means, support the environment and biological diversity in tours.

The sustainable regional development contributions of these applications, which are evaluated in the context of guides and tours based on the Travelife example, can be summarized as follows;

- Contribution to the local economy and the welfare of the people.
- Legal rights of human resources will be preserved and equality will be ensured.
- Employees' rights will be protected through legal contracts. In this issue, tour guides are those who are working under the base salary / wage, who are experiencing the greatest victimization, who are not paying the wages and who are not given the right to work.
- Becoming conscious of the sustainable approach through trainings, tourism workers will be provided with the 12 basic principles of sustainable tourism and will be able to serve the destination on these principles.
- Informing the guests by the leaders, guides and representatives will contribute to regional sustainability while ensuring that tourists exhibit sustainable behaviors.
- Continuous presentation of destination trainings by the agency will ensure that guides, representatives and leaders are informed and updated about the destination while contributing to the efforts of the profession of institutionalization. In particular, information tours that leaders and representatives sent by foreign tour operators will receive in the new destinations they arrive can be evaluated within this scope.
- The tours will be certified.
- Biodiversity and wildlife will be protected.
- Tour providers will gain awareness about sustainable practices.
- The guide of the rules of conduct which will be applied during the tours when the tourists

interact with the destination will prevent the damage that the tourists will make in terms of socio-cultural.

As a result of the implementation of the sustainability criteria specified in the study, it is seen that the regional development can reach to many sustainable tourism targets, which are specifically targeted by the World Tourism Organization. In this context, it is necessary that these certification systems which are integrated into the accommodation enterprises are introduced to the agencies and tour operators, and that their implementation should be made necessary by national and local tourism administrations (TÜRSAB, Ministry of Culture and Tourism, etc.).

