



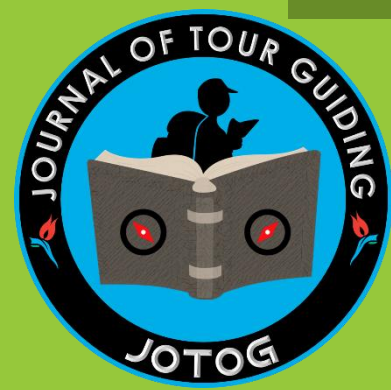
TURIST REHBERLİĞİ DERGİSİ

Cilt: 3, Sayı: 2, Aralık–2020

TURED

İÇİNDEKİLER

1. Rekreatif Etkinliklerin Seçiminde Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma
2. Turist Rehberliği Saha Denetlemelerinde Karşılaşılan Uygunsuzlukların Önceliklerinin Pareto Analizi ile Belirlenmesi
3. Yurtdışı Paket Tur Kapsamında Sunulan Rehberlik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi
4. Turist Rehberliği Alanındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analiz ile Değerlendirilmesi (1989-2019)
5. Konaklama İşletmelerinin Turist Rehberleri Şikayetleri Üzerine Bir Araştırma: Safranbolu Örneği



JOURNAL OF TOUR GUIDING

Volume: 3, Issue: 2, December–2020

JOTOG

CONTENTS

1. *The Effect of Personality Traits in Selecting Recreational Activities: A Study on Tourist Guiding Students*
2. *Determining The Priorities of Nonconformities Encountered in Tourist Guidance Field Inspections by Pareto Analysis*
3. *Evaluation of the Guidance Services Offered Under Abroad Package Tour*
4. *Review of Postgraduate Theses about Tourist Guide Field with Bibliometric Analysis (1989-2019)*
5. *A Research on Tourist Guides Complaints of Accommodation Enterprises: The Case of Safranbolu*



Baş Editör/Editor-in-Chief

Dr. Elbeyi PELİT

Eş Editörler/Associate Editors:

Dr. Yasin KELEŞ

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ

Editör Yardımcıları/Assistant Editors

Arş. Gör. Ali KABAKULAK

Arş. Gör. Melisa ATEŞ

Öğr. Gör. Esra KATIRCIOĞLU

Dil Editörleri/Editors-Language

Dr. Bircan ERGÜN (İngilizce/English)

Öğr. Gör. Esra KATIRCIOĞLU (İngilizce/English)

Öğr. Gör. Aybeniz MİRİŞLİ (Rusça/Russian)

Öğr. Gör. Hatice ŞEN (Almanca/German)

Dr. Sülün GÜÇER (Fransızca/French)

Fatih DEMİRCİ (Çince/Chinese)

Meriç TOPÇU (Çince/Chinese)

İstatistik Editörü/Editor-Statistics

Dr. İbrahim KILIÇ

Yazı ve Yayın İşleri Sorumluları/Managing and Publishing Board

Dr. Murat BAYRAM

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ

Arş. Gör. Ali KABAKULAK

Bilgi İşlem ve Web Sorumlusu/IT (Web) Manager

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ



Yayın/Danışma Kurulu Üyeleri/Editorial-Advisory Board*

- Dr. Abdullah TANRISEVDİ
Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Adnan Menderes University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Aijaz A. KHAKİ
University of Kashmir, Department of Travel and Hospitality Management, India
- Dr. Alaattin BAŞODA
Selçuk Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Selçuk University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey
- Dr. Ali ERBAŞ
Uluslararası Turizm Akademisyenleri ve Profesyonelleri Derneği (TİYADER) Yönetim Kurulu Başkanı
Chairman of the Board of International Tourism and Professionals Association (TIYADER)
- Dr. Anukrati SHARMA
University of Kota, Faculty of Commerce and Management, India
- Ashish DAHIA
MD University Rohtak Harvana, Institute of Hotel and Management, India
- Dr. Canan TANRISEVER
Kastamonu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Kastamonu University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Cihan ÇOBANOĞLU
University of South Florida Sarasota-Manatee (USFSM), USA
University of South Florida Sarasota-Manatee (USFSM), USA
- Dr. Doğan GÜRİSOY
Washington State University, School of Hospitality Business Management, USA
- Dr. Elbeyi PELİT
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Erdoğan H. EKİZ
King Abdulaziz University, Faculty of Tourism, Travel and Tourism Department, SA
- Dr. Esra GÜL YILMAZ
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Evren GÜÇER
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Türkiye
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, University, Department of Recreation Management, Turkey
- Dr. Fevzi OKUMUŞ
University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management, USA
- Dr. Gökçe YÜKSEK
Anadolu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Anadolu University, Department of Tour Guiding, Turkey



Dr. Gül ERKOL BAYRAM

Sinop Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Sinop University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. İbrahim YILMAZ

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Lakhvinder Singh BARTIA

Pt.Chiranii Lal Sharma.Govt.PG.College, Tourism Management, India

Dr. Marica MAZUREK

University of Zilina, Department of Mdiematics and Cultural Heritage, Slovakia

Dr. Mehmet UMUR

Erciyes Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Erciyes University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Meral DURSUN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. C. Michael HALL

University of Canterbury, Department of Management, New Zealand

Dr. Muharrem TUNA

Turizm Akademisyenleri Derneği (TUADER) Yönetim Kurulu Başkanı, Türkiye
Chairman of the Board of Tourism Academicians Association (TUADER), Turkey

Dr. Naci POLAT

Pamukkale Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Pamukkale University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Necibe ŞEN

Erzincan Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Erzincan University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Orhan İÇÖZ

Yaşar Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Yaşar University Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özcan ZORLU

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özgür ÖZER

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Necmettin Erbakan University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özlem GÜZEL

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Akdeniz University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özlem KÖROĞLU

Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey



Dr. Rahman TEMİZKAN

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Eskişehir Osmangazi University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey

Dr. Seda ŞAHİN

Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Tolga Fahri ÇAKMAK

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Zonguldak Bülent Ecevit University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Uğur AKDU

Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Gümüşhane University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Yaçın ARSLANTÜRK

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Ankara Hacı Bayram Veli University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey

Dr. Yasin KELEŞ

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Zafer ÖTER

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
İzmir Kâtip Çelebi University, Department of Tour Guiding, Turkey.

Suat TURAL (TUREB)

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) Yönetim Kurulu Başkanı, Türkiye
Association of Tour Guides, Chairman of the Board, Turkey

*: Yayın/Danışma kurulundaki isimler, ada göre alfabetik sıralamaya uygun olarak düzenlenmiştir/sıralanmıştır. (Names in Publishing/Advisory Board are in alphabetic order).



Turist Rehberliği Dergisi'nin Yer Aldığı/Tarandığı Dizin-İndexler/Indexing:



- [DRJI \(Directory of Research Journals Indexing\)](#)
- [Eurasian Scientific Journal Index](#)
- [Google Scholar](#)
- [Root Indexing \(Journal Abstracting and Indexing Service\)](#)
- [ResearchBib \(Academic Resource Index\)](#)
- [Türkiye Turizm Dizini](#)



Amaç-Kapsam ve Etik İlkeler *About Journal-Focus and Ethical Principles*



Turist Rehberliği Dergisi (TURED), turist rehberliği alanıyla ilgili ulusal ve uluslararası düzeyde akademik-bilimsel niteliklere sahip çalışmalarını yayımlayarak, turist rehberliği alanının bilgi birikimine ve gelişimine katkıda bulunmayı amaçlayan hakemli bir dergidir. Turist Rehberliği Dergisi, turist rehberliği ile ilgili çalışmalara odaklanma özelliği ile turizm alanındaki dergiler arasında bir uzmanlaşma yönelimini de başlatmayı hedeflemektedir. Bununla birlikte dergiye; turist rehberliği ile ilgili olarak turizm politikalarının geliştirilmesi ve turist rehberliği ile doğrudan ve dolaylı ilişkisi olan diğer alanlardan da makale kabul edilmektedir. Bu doğrultuda, Turist Rehberliği Dergisi, turist rehberliği alanındaki eğilimler ve yeni gelişmelere odaklanan ve disiplinlerarası özelliğinden dolayı diğer alanlardaki gelişmelerin, turist rehberliği alanına yönelik güncel ve gelecek etkilerini tartışan çalışmalara da yer vermektedir. Tüm bunlara ek olarak, Turist Rehberliği Dergisi, alanındaki uygulamalı ve kuramsal çalışmalar içinde güncellik kavramının ön plana çıkararak bir yayın politikası izlemeyi hedeflemektedir. Ayrıca dergide, gerekli görülmesi halinde turizm sektörü temsilcilerinin görüşleri ve turist rehberliği ile ilgili inceleme çalışmaları da yayımlanır. Turist Rehberliği Dergisinde yayımlanan/yayımlanacak çalışmaların, bilimsel araştırma ve yayın etiği açısından uygunluğuyla ilgili dergi web sayfasında (<http://dergipark.gov.tr/tured/page/3802>) belirtilen hususların yanı sıra "Yükseköğretim Kurulu Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi" (<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Kurumsal/mevzuat/bilimsel-arastirma-ve-etik-yonetmeligi.aspx>) hükümleri ve buna ek olarak yayın etiği etik görev ve sorumluluklarda açık erişim olarak "Committee on Publication Ethics (COPE)" tarafından ilan edilen ilkeler benimsenmiştir. Yılda iki sayı (Haziran-Aralık) olarak elektronik ortamda yayın yapan Turist Rehberliği Dergisi açık erişimli (Open Access) olarak Tübitak Dergi-Park-Akademik sistemi aracılığıyla yayımlanmaktadır. Yayın Kurulu ve Editör kararı ile mevcut sayılara ek olarak özel sayı da yayımlanabilmektedir. Turist Rehberliği Dergisi, açık erişim kapsamında, "Tübitak Dergi-Park-Akademik Açık Erişim Sistemi" ve bu kapsamda "Budapeşte Açık Erişim Hareketi" (<http://www.budapestopenaccessinitiative.org/>) ilkelerini benimsemektedir. Bu ilkelere göre; "hakem değerlendirmesinden geçmiş bilimsel çalışmaların internet aracılığıyla; finansal, yasal ve teknik engeller olmaksızın, serbestçe erişilebilir, okunabilir, indirilebilir, kopyalanabilir, dağıtılabilir, basılabilir, taranabilir, tam metinlere bağlantı verilebilir, dinlenebilir, yazılıma veri olarak aktarılabilir ve her türlü yasal amaç için kullanılabilir olmasıdır. Yazarlar ve telif hakkı sahipleri bütün kullanıcıların ücretsiz olarak erişim olanağına sahip olduğunu kabul ederler". Makaleleri kabul edilen yazarlar telif hakkının korunması ve "Creative Commons Attribution License" altında bulunan derginin haklarının korunması için çalışmalarında yer alan bilgilerin referans gösterilerek paylaşılmasını kabul etmiş sayılırlar. Bu doğrultuda Turist Rehberliği Dergisi, yayınlacağı bütün makaleleri için "Atıf-Gayri Ticari-Türetilemez 4.0 Uluslararası Kamu Lisansı'nı (CC BY-NC 4.0)" uygulamaktadır. **Turist Rehberliği Dergisi'ne makale kabul süreci (amaç, kapsam, odak, yazım ve yayım kuralları vb.) ile ilgili tüm ayrıntılar için lütfen dergi web sitesine bakınız. (<http://dergipark.gov.tr/tured>)**

Journal of Tour Guiding (JOTOG) is a peer-reviewed journal that aims to contribute to knowledge and development of tour guiding field by publishing studies with academic and scientific qualities in the field of tour guiding. Journal of Tour Guiding (JOTOG) also aims to initiate a specialization among tourism journals with focusing solely on tour guiding studies. Besides, JOTOG accepts articles on tourism policy developments on tour guiding and other fields which have inter-disciplinary contributions. In this respect, the journal also includes studies on trends in tour guiding and discussions of current and future influences on tour guiding, focusing on new developments and developments in other fields thanks to its interdisciplinary nature. Additionally, JOTOG aims to follow a publishing policy (<https://dergipark.org.tr/en/pub/tured/page/3802>) that prioritizes the concept of up-to-date in the field of applied and theoretical studies. Furthermore, the journal also takes reviews of tourism representatives on tour guiding into consideration for publication. Council of Higher Education Scientific Research (YOK) and Publication Ethics Guideline" (<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Kurumsal/mevzuat/bilimsel-arastirma-ve-etik-yonetmeligi.aspx>) is taken into consideration for all other terms and conditions not mentioned in journal web site (<http://dergipark.gov.tr/tured/page/3802>) regarding the appropriateness of the study in terms of scientific research and publication ethics and additionally, principles published as open access by Committee on Publication Ethics (COPE) are adapted by the journal. Journal of Tour Guiding which publishes in electronic format two times a year (June-December), is published as "Open Access through Tübitak Dergi-Park-Academic System". Journal of Tour Guiding adopts the principles of open access, Tübitak Dergi-Park academic open access system and "Budapest Open Access Movement" (<http://www.budapestopenaccessinitiative.org/>) principles. According to these principles; "articles passed referee evaluation is available for free on the public internet, permitting any users to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of these articles, crawl them for indexing, pass them as data to software, or use them for any other lawful purpose, without financial, legal, or technical barriers other than those inseparable from gaining access to the internet itself. Authors and copyright owners accept all users have free access to sources". Authors whose articles have been accepted for publishing are deemed consent that the information covered by the article can be shared by others on condition that reference citation for copyright protection and protection journal rights under the "Creative Commons Attribution License. In this sense, Journal of Tour Guiding uses Attribution Non Commercial International 4.0 (CC By-Nc 4.0)" for all papers in publishing process. Please check the Journal's website for article acceptance process and full details (purpose, scope- focus, writing and publication rules, etc.). (<http://dergipark.gov.tr/tured>)

Yazışma Adresi/Correspondence Address

Turist Rehberliği Dergisi (TURED) - Journal of Tour Guiding (JOTOG)
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
ANS Kampüsü, Afyonkarahisar/Türkiye
E-posta/e-mail: infojotog@gmail.com
Web: <http://dergipark.gov.tr/tured>





Bu Sayının Hakemleri / Referees of this Issue*

Sıra No	Unvan-Ad-Soyad Title-Name-Surname	Kurum Institution
1	Dr. Ahmet BAYTOK	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
2	Dr. Ali AVAN	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
3	Dr. Ayşe ATAR	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye <i>Ondokuz Mayıs University, Turkey</i>
4	Dr. Evren GÜÇER	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i>
5	Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
6	Dr. Gonca AYTAŞ	Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i>
7	Dr. Necibe ŞEN	Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Türkiye <i>Erzincan Binali Yıldırım University, Turkey</i>
8	Dr. Nihan YARMACI	İstanbul Gedik Üniversitesi, Türkiye <i>İstanbul Gedik University, Turkey</i>
9	Dr. Seden DOĞAN	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Türkiye <i>Ondokuz Mayıs University, Turkey</i>
10	Dr. Serap AKDU	Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i>
11	Dr. Tolga Fahri ÇAKMAK	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Türkiye <i>Zonguldak Bülent Ecevit University, Turkey</i>
12	Dr. Uğur AKDU	Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i>

*: Hakem listesindeki isimler, ada göre alfabetik sıralamaya uygun olarak düzenlenmiştir/sıralanmıştır. / *Names in referees list are in alphabetic order.*



İçindekiler / Contents*			
Makale Başlığı <i>Paper Title</i>	Yazar(lar) <i>Author(s)</i>	Sayfa <i>Page</i>	Makale Türü <i>Paper Type</i>
Rekreatif Etkinliklerin Seçiminde Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma <i>The Effect of Personality Traits in Selecting Recreational Activities: A Study on Tourist Guiding Students</i>	Arş. Gör. Ali KABAKULAK, Berkan BAŞAR, Prof. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI	74-89	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Turist Rehberliği Saha Denetlemelerinde Karşılaşılan Uygunsuzlukların Önceliklerinin Pareto Analizi ile Belirlenmesi <i>Determining The Priorities of Nonconformities Encountered in Tourist Guidance Field Inspections by Pareto Analysis</i>	Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BAHAR, Öğr. Gör. Emrullah CANSU	90-100	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Yurtdışı Paket Tur Kapsamında Sunulan Rehberlik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi <i>Evaluation of the Guidance Services Offered Under Abroad Package Tour</i>	Prof. Dr. Mehpere TOKAY ARGAN, Öğr. Gör. Samet KARAHAN, Arş. Gör. Mehmet Tahir DURSUN	101-114	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Turist Rehberliği Alanındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analiz ile Değerlendirilmesi (1989-2019) <i>Review of Postgraduate Theses about Tourist Guide Field with Bibliometric Analysis (1989-2019)</i>	Arş. Gör. Nazlı ÖRNEK, Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	115-138	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>
Konaklama İşletmelerinin Turist Rehberleri Şikayetleri Üzerine Bir Araştırma: Safranbolu Örneği <i>A Research on Tourist Guides Complaints of Accommodation Enterprises: The Case of Safranbolu</i>	Dr. Öğr. Üyesi Tolga Fahri ÇAKMAK, Dr. Öğr. Üyesi Hande AKYURT KURNAZ	139-153	Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i>

* Dergide yayımlanan yazıların her türlü bilimsel, imlâ, etik ve hukukî sorumlulukları yazarlarına aittir.

All scientific, spelling, ethics and legal responsibilities of the articles published in the journal belong to the authors.

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 27.05.2020
Revizyon Tarihi (Revised) : 05.10.2020
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2020



Rekreatif Etkinliklerin Seçiminde Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma


The Effect of Personality Traits in Selecting Recreational Activities: A Study on Tourist Guiding Students

Arş. Gör. Ali KABAKULAK 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: alikabakulak@aku.edu.tr

Berkan BAŞAR 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Social Sciences Institute, Turkey
E-Mail: berkan_baser@hotmail.com

Prof. Dr. H. Hüseyin SOYBALI 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: hsoybalı@aku.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı rekreatif etkinliklerin seçiminde kişilik özelliklerinin etkisini ortaya koymaktır. Daha önce farklı alanlarda ve örneklem üzerinde çalışmalar yapılmış ve öğrencilerin rekreatif faaliyetlere katılım motivasyonları, düzeyi vb. açıdan incelenmiştir. Ancak, turizm rehberliği öğrencilerinin rekreatif etkinliklerin seçiminde kişilik özelliklerinin etkisini inceleyen herhangi bir çalışmanın olmaması literatüre katkı sağlaması ve ilgililere fikir vermesinin yanı sıra eksikliklerin giderilmesi açısından fayda sağlayacak bir çalışma olmasından dolayı önemli görülmektedir.

Yöntem: Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği bu çalışmada tercih edilmiştir. Araştırmada olasılıklı olmayan örneklem tekniklerinden kolayda örnekleme kullanılması uygun bulunmuştur. Araştırmada yüzde, frekans, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırmada yapılan veri analizleri sonucunda turizm rehberliği bölümünde eğitim görmekte olan 216 öğrenciye anket uygulanmış; eksik ve hatalı doldurulan anketler analizden çıkarılmıştır. Bu kapsamda 193 öğrenciden elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur. Turizm rehberliği öğrencilerinin gösterdikleri en baskın kişilik özelliklerinin sırasıyla sorumluluk, geçimlilik (uyumluluk), açıklık ve dışadönük olurken en düşük gösterilen kişilik özelliğinin ise nevroz (duygusal denge) olduğu belirlenmiştir. Turizm rehberliği öğrencilerinin rekreatif etkinliklerin seçiminde en etkili tercih sebebi zamanın uygun olmasıyken en az etkileyen tercih etme nedeni ise TV'deki sağlıklı yaşam programları olduğu belirlenmiştir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Bu çalışmada, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin rekreatif etkinliklerin seçiminde kişilik özelliklerinin etkinlik derecesini ortaya koyması, daha önce turizm rehberliği öğrencileri özelinde ve iki değişkenin bir arada olduğu çalışmalara rastlanmamış olması araştırmanın özgünlüğüne işaret etmektedir.



Sınırlılıklar: Bu çalışmanın sadece Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinden oluşması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Diğer üniversitelerdeki turizm rehberliği bölümü öğrencilerine ulaşmak zaman ve maliyet açısından sorun yaratırken; ayrıca fakülte/meslek yüksekokulu yönetimlerinden araştırma izninin alınmasının gerekliliği yasal yönden ve zaman açısından; bununla birlikte çevrimiçi anketlerle verilerin toplanmasında ise öğrencilerin anketi doldurmak için gerekli zamanı ayırmaması ve ilerleyen zamanlarda da anketi doldurmayı göz ardı etmeleri araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Rekreatif etkinlik, kişilik, kişilik özellikleri, turist rehberliği, turizm rehberliği öğrencileri.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this research is to determine the effect of personality traits on the selection of recreational activities. Previous studies have been conducted on different areas and samples and the motivation, level, etc. of the students to participate in recreational activities. Although it has been examined from the perspective of tourism guidance students in the selection of recreational activities, it is important to have any study examining the effect of personality traits in the literature and to provide ideas to the relevant people as well as to be a study that will benefit from the elimination of deficiencies.

Methodology: The survey technique, one of the quantitative research methods, was preferred in this study. In the study, convenience (accidental) sampling was preferred among non-probabilistic sampling techniques. Percentage, frequency, correlation and regression analysis were used in the study.

Findings: As a result of the data analysis made in the research, a questionnaire was applied to 216 students studying in the tourism guidance department; Incomplete and incorrectly filled questionnaires were excluded from the analysis. In this context, the data obtained from 193 students were analyzed. It was determined that the most dominant personality traits of tourism guidance students were conscientiousness, agreeableness, openness and extraversion, respectively, while the lowest shown personality trait was neuroticism (emotional balance). It has been determined that the most effective reason for choosing the recreational activities of tourism guidance students is the convenience of the time, while the least affecting reason for their preference is the healthy life programs on TV.

Originality/Value: In this study, the fact that tourism guidance students' personality traits revealed the degree of effectiveness in the selection of recreational activities, and the fact that there were no previous studies in tourism guidance students in which two variables were found together indicate the originality of the study.

Limitations: The fact that this study consists of only Afyon Kocatepe University Tourism Guidance students constitutes the limitation of the study. While reaching the tourism guidance department students in other universities creates problems in terms of time and cost; In addition, the necessity of obtaining research permission from the faculty / vocational school administrations in terms of legal and time; however, in the collection of data with online surveys, the students' not taking the necessary time to fill the questionnaire and ignoring to fill the questionnaire in the future constitute the limitations of the study.

Keywords: Recreational activity, personality, personality traits, tourist guiding, tourism guiding students.

Paper Type: Research article

Giriş

Yüzyıllardan beri boş zamana sahip olma hakkının gerekliliği filozoflar, sosyologlar, psikologlar ve konu üzerinde çalışmalar yapmış diğer tüm uzmanlar tarafından vurgulanmasına rağmen, gerçek manada önemi 19. yüzyılda anlaşılmıştır (Gül, 2014: 1). 19.



yüzyılda sanayi devrimi rekreasyon tarihi içerisinde önemli bir yere sahiptir. Bu dönemde endüstrileşme ve fabrikalaşmanın sonucu şehirlere büyük göçler yaşanmış ve insanların yoğunlaşan iş hayatı, nüfus artışı ve büyük şehirlerden sıkılarak kendilerini rahatlatabilecekleri rekreasyon alan ve faaliyetleri arayışına yönelmiştir (Torkildsen, 2005: 16). Son zamanlarda insanoğlunun boş zamanlarının azalmasına karşın, boş zamanları değerlendirme faaliyetleri artmaktadır. İlk çağlardan bu yana var olan bu süreç günümüze kadar dönemler halinde gelmektedir (Karaçar, 2014: 69). 19 ve 20. yüzyılda insanlar, çalışma koşullarının ağır şartlarda olması, şehirleşme sonucu kalabalık ortamlarda yaşamlarını devam ettirmeleri, zihinsel ve bedensel yönden dinlenme, rahatlama arayışları gibi nedenlerden ötürü, rekreatif etkinliklere yönelmektedir (Kement, 2015: 2).

Boş zaman, insanoğlunun haz alma duygusu açısından doyurucu, duygusal ve zihinsel açıdan renovatif amaçlar taşıyan, sosyal, kültürel, ekonomik, fizyolojik imkanları ile insanların zorunlu ihtiyaçlar ve iş zamanlarından arta kalan boş zamanlarını değerlendirmeyi amaçlayan eylem ve etkinliklerin gerçekleştirildiği zamandır (Kocaeski vd., 2012: 7). Kişiye ait bu boş zamanın nasıl, kiminle, hangi aktivite ile nerede geçirileceği tamamen kişinin kendi iradesine bağlıdır. Boş zamanı değerlendirmek için seçilen rekreatif faaliyetin belirlenmesinde kişinin ilgi alanları, yetenekleri, kişisel beklentileri, sosyal ve ekonomik durumu son derece önemli unsurlardır (Güçer ve Başar, 2014: 382).

Bireylerin boş zamanlarını değerlendirmesine yönelik tercihlerini etkileyen bir diğer unsur ise kişilik özellikleridir. Kişilik, kişinin karakterinde açıkça var olan ya da gizli olan duygu, düşünce ve davranışın psikolojik olarak dışa yansımalarıdır (Funder, 2015: 5). Kişilik özellikleri boyutlarının tespit edilmesine yönelik yapılan çalışmalara bakıldığında (McCrea ve Costa, 1987; McCrea ve Costa, 1989; Somer ve Goldberg, 2002) 20. yüzyılın başlarından itibaren analizlerin yapıldığı ve bu doğrultuda kişilik modellerini belirlemeye yönelik faktör analizlerinin yapıldığı görülmektedir (Yelboğa, 2006). Bu çalışmada Goldberg (1981) tarafından geliştirilen ve bireylerin kişilik özelliklerinin beş farklı faktörde (dışa dönüklük, açıklık, duygusallık, geçimlilik, sorumluluk) ele alındığı “Beş Faktör Kişilik Modeli” dâhilinde turizm rehberliği öğrencilerinin rekreatif faaliyetlere katılım düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Gelecekte birer turist rehberi olacak olan turizm rehberliği öğrencilerinin taşınması gereken bazı kişilik özellikleri literatürde belirtilmektedir. Bu özellikler doğrultusunda bu bölümde okuyan kişilerin araştırmacı olmak, disiplinli ve titiz olmak, enerjik, hoşgörülü, sabırlı, soğukkanlı, sorumluluk sahibi olmak ve yeniliklere açık olmak gibi özelliklere sahip olması beklenmektedir (Polat, 2001: 114; Akbulut, 2006: 66; Çakır, 2010; Kabakulak, 2018).

Bu çalışma belirtilen özelliklere sahip olması beklenen turizm rehberliği öğrencilerinin, okuldaki öğrenim süresi, okul dışı ders çalışma süresi ve eğer herhangi bir işte çalışıyorlarsa iş vakti dışında kalan zamanda fizyolojik ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra kendilerine ait zaman diliminde yapmış oldukları boş zaman aktivitelerini ve bu aktivitelerle katılım düzeylerinde kişiliklerinin etkisini belirlemeye yönelik yapılmıştır.

1. Rekreasyon Olgusuna Genel Yaklaşım

Zaman bir işin, bir oluşun geçtiği, geçeceği veya geçmekte olduğu süreyi ifade etmektedir (TDK, 2020). Zaman, zor bulunan harcandığında yerine yenisi konulamayan ve geri dönülemeyen bir kaynaktır (Adair ve Adair, 1996). Zaman kavramı üzerine literatürde birçok tanımın var olduğu ve farklı bakış açılarıyla oluşturulan tanımların, farklı boyutları vurguladığı görülmektedir. Güven ve Yeşil (2011) zamanı, önüne geçilmez bir şekilde sabit hızla akan ve tüm bireylerin eşit şekilde sahip olduğu önemli bir değer olarak açıklamış, bunun yanı sıra insanın duyu organları ile algılayamadığı fiziksel, felsefi, psikolojik ve sosyolojik boyutları olan bir olgu ve gerçek şeklinde tanımlamışlardır. İnsanların hayatlarını devam



ettirmeleri için bir meslek edinmeleri ya da bir iş yahut uğraşa sahip olmaları gerekmektedir. Bu kapsamda bireylerin zaman algısı içerisinde yaşamlarını devam ettirebilmeleri, konforlu ve düzenli bir hayat sürebilmeleri için çalışmaları gerekmektedir (Kement, 2015: 7).

Çalışma kavramı çoğu zaman zorunluluk, bağlayıcılık, disipline olma, örgütsel kurallara uyma gibi resmi bir yapıya dayandırılmış olsa da, modern anlamda çalışma, uzmanlaşmış ve genel geçer kurallara, ücretli bir karaktere sahip olan bir kavram olarak bilinmektedir (Roberts,1999:2). Zamanı etkili ve planlı bir biçimde kullanmak isteyen bireylerin temelde bir plan içerisinde hareket etmesi gerekmektedir. Descartes, ülkelerin, toplumların gelişmişlik düzeyleri veya zenginliklerini açıklarken, zamanın kaynak olarak planlı ve programlı kullanılarak çalışmaya ve dinlenmeye orantılı olarak ayrılması gerekliliğini savunmuştur (Köktaş ve Köktaş, 2007: 657).

Boş zaman kavramı yüzyıllar içerisinde özellikle sanayi devrimi sonrası taşıdığı değer ve anlam ölçülerinde değişimler yaşamış olsa da, bireyin kendi hür iradesiyle, arzuları ve hissettikleri doğrultusunda kullanacağı veya tasarrufta bulunabileceği bir zaman dilimi olarak tanımlanır (Parker, 1995: 28). Etimolojik olarak bakıldığında ise boş zaman, İngilizce “leisure” kelimesi, Latince’deki “licere” kelimesinden gelmekte olup, işten artakalan vakit ya da zorunlu sosyal sorumluluklar yerine getirildikten sonra kalan boş vakit şeklinde tanımlanabilir (Torkildsen, 2005: 114). Boş zaman kavramının açıklanması bu zaman diliminde, bireylerin gerçekleştirmiş oldukları aktiviteleri tanımlamada önem arz eden rekreasyon kavramının incelenmesini gerekli kılmaktadır. Rekreasyon, bireylerin zorunlu zamanlarının dışında fiziksel ve zihinsel olarak yenilenmek amacıyla uyuma, yeme-içme ve tüm fizyolojik ihtiyaçlara bağlı yapılması zaruri eylemlerin dışında yapılan tüm etken, edilgen ve ettiren faaliyetler olarak tanımlanabilir (Gül, 2014: 11). Birçok farklı bakış açısı altında incelenen rekreasyon, özellikle aktiviteye bağlı bakış açısıyla ele alındığında “insanların zevk alabildiği, zihnini tazeleyebildiği, kendini memnun eden, çeşitli faaliyetlerle elde edilen deneyimler olarak açıklanabilir (Neumeyer, 1958: 91). Rekreasyon dahilinde yapılan aktivite/etkinlikler bireylere deneyimler sunmaktadır. Rekreatif faaliyetler, istek ve arzuları tatmin edebilmek adına, bireylerin boş zamanları süresince gönüllü olarak katıldıkları deneyimlerdir (Torkildsen, 2005:3). Boş zaman ve rekreasyon birbirleriyle farklı fakat oldukça ilişkili kavramlardır. Temelde bakıldığında boş zaman, insanların temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra çalışma için ayırdıkları zaman diliminin dışında kalan tamamen kişiye özel özgür zamanı ifade ederken, boş zaman dilimi içerisinde insanların aktif ya da pasif olarak gerçekleştirdikleri faaliyetler rekreasyon olarak ifade edilebilir (Başar, 2015: 27). Aktif veya pasif katılım bireylerin boş zamanlarını değerlendirmek adına gerçekleştirdiği rekreatif etkinliklerin katılım türünü ifade etmektedir (Gül, 2014: 21). Sportif bir faaliyet örnek gösterilirse, bir bireyin bir yüzme müsabakası izlemesi (evinde ya da spor kompleksinde) edilgen katılım; bireyin kendinin yüzmesi bir etken katılım; profesyonel bir yüzme hocası eşliğinde yüzme eğitimi alması ettiren bir katılım olarak örneklendirilebilir. Rekreasyon ile ilgili katılımcıların sayıları, katılım türleri, amaçları vb. birçok sınıflandırma literatürde yer almaktadır (Hazar, 2003: 31; Karaküçük, 2008: 65; Başar, 2015: 27).

2. Kişilik Özelliklerinin Rekreatif Faaliyetlerin Seçimi Üzerindeki Etkisi

Kişilik kelimesinin kökeni eski Yunancadaki “persona” kelimesine dayanmakta olup, Antik çağ aktörlerinin giydikleri maskenin adını ifade etmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 71). Dinamik bir organizasyon içerisinde kişinin psiko-fiziksel olarak kendi evresine uyumlu hale gelmesine karar veren eşsiz bir mekanizma olan kişilik üzerine birçok tanım yapılmıştır (Allport, 1936). McCrea ve Costa (1989), kişiliği duygusal direnç, içsel, deneyimsel, tutumsal ve motivasyonel olarak farklı durumlarda ortaya çıkan davranışlara verilen tepkiler olarak



açıklarken; Cüceloğlu (1991: 404), bireyin çevresiyle kurduğu diğer bireylerden farklı olan, tutarlı ve yapılaşmış ilişki biçiminde genel bir ifade şeklinde açıklamıştır. İnsanların fiziksel özellikleri gibi kişilik özellikleri de birbirinden farklıdır. Birbirinden farklı olan kişilik özellikleri sonucunda kişilik tipleri, davranış modellerini biçimlerini, davranış örüntülerini tanımlamaktadır (Gülbahçe, 2007: 54).

Kişilik konusuyla ilgili araştırma yapan birçok bilim adamı, kişiliğin farklı noktalarına değinmiş ve kişilik teorileri geliştirmiştir (Kabakulak, 2018: 4). Geliştirilen bu teoriler, kişilik paradigmaları arasında en çok araştırılan ve en çok kullanılan, bunun yanı sıra kişiliğin ne olduğuna dair fikirler vermektedir. Kişilik özelliklerinin boyutlarının tespit edilmesine dair de yapılan birçok çalışma bulunmakla birlikte bunlardan biri de Goldberg (1981) tarafından geliştirilen “Beş Faktör Kişilik Modeli”dir. 1981 yılında Goldberg tarafından geliştirilen bu modelde boyutları betimleyen Türkçedeki tipik davranışsal sıfatlar şu şekilde sıralanmış ve puanlandırılmıştır (Sommer ve Goldberg, 1999):

Tablo 1. Beş Faktör Kişilik Modeli Boyutları

Dışa dönüklük	- Cana yakın, enerjik, neşeli, heyecanlı ve baskın (yüksek puan) - Mesafeli, sakin, içe dönük, yalnızlığı tercih eden (düşük puan)
Açıklık	- Yaratıcı, analitik, farklı görüşlere açık, duyarlı (yüksek puan) - Geleneksel, tutucu, gerçekleri savunan, ilgisiz (düşük puan)
Duygusalılık	- Rahat, özgüvenli, sabırlı, eleştiriye açık, strese toleranslı (yüksek puan) - Endişeli, gergin, çekingen (düşük puan)
Geçimlilik	- Alçak gönüllü, iş birliğine inanan, samimi, anlayışlı (yüksek puan) - Şüpheli, dik başlı, inatçı, rekabetçi, ihtiyatlı (düşük puan)
Sorumluluk	- Sistemli, azimli, başarıya yönelimli, hırslı, titiz (yüksek puan) - Plansız, erteleyen, dikkati dağınık, düzensiz (düşük puan)

Kaynak: Sommer ve Goldberg, 1999.

Kişilik üzerine dair geliştirilen birçok model olmasına karşın Goldberg (1981) “Beş Faktör Kişilik Modeli”, diğer modellere oranla, daha geçerli, güvenilir olması ve bilimsel olarak kanıtlanmış olması nedeniyle en kabul gören model olmuştur (Hough ve Ones, 2001: 236). Kişilik tipleri rekreatif faaliyetleri belirlemede önemli bir unsur olarak görülmektedir. Kişilik bireylere özgü ayırt edici yön olarak ele alınmaktadır (Kaşlı, 2009: 10). Bunun sonucu olarak bireylerin kişilik tipleri hakkında bilgi sahibi olmadan boş zamanlarında, hangi tür bir rekreatif faaliyete yöneleceklerini tahmin etmek oldukça güçtür. Çünkü kişilik tipleri temelinde planlanan ve oluşturulan, rekreatif faaliyetlere katılımında kişilik tipinin sahip olduğu özellikler önemli bir unsurdur (Sarıbaş, 2012). Boş zaman davranışı ve kişilik üzerine yapılan araştırmalarda (Mannel ve Kleiber, 1997; Kovacs, 2007) “Beş Faktör Kişilik Modeli”nin boyutları ile bireylerin boş zaman tercihleri arasındaki ilişki Tablo 2’ de gösterilmektedir.

Tablo 2. Boş Zaman Davranışı ve Kişilik Özellikleri

Kişilik Boyutu	Sergilenen Boş Zaman Davranışı
Dışadönük	- Aktif katılımlı, risk içeren, sportif rekreatif faaliyetler
Duygusalılık	- Gönüllülük esasına dayalı yardımsever, sosyal rekreatif faaliyetler
Sorumluluk	- Önceden belirlenmiş ve bir plan dâhilinde gerçekleşen rekreatif faaliyetler
Açıklık	- Merak ve yaratıcılık içeren, yüksek kültür gerektiren rekreatif faaliyetler
Geçimlilik	- Rekabete dayalı olmayan, genellikle grup ile birlikte gerçekleştirilen rekreatif faaliyetler

Kaynak: Mannel ve Kleiber, 1997; Kovacs, 2007.



Tablo 2’de yer aldığı üzere, dışadönüklük boyutu yüksek olan insanların, genel kişilik özellikleri, sıcakkanlı, sosyal hareketli, heyecan arayan ve neşeli insanlar olarak tanımlanabilir (Maltby vd. 2007: 12; Luthans, 2010: 132). Bu gruptaki kişilerin risk içeren genellikle sportif etkinliklere katıldığı, bunun yanı sıra bilgisayar oyunu oynama, kitap okuma gibi bireysel ve az etkileşim gerektiren aktivitelerden kaçındıkları görülmektedir. Duygusal boyutu yüksek olan bireylerin genel kişilik özellikleri, kaygı boyutları nispeten yüksek, stres oranları fazla ve sosyal kaygı taşıyan kişiler olduğu görülmektedir (Maltby vd., 2007; Pelit vd. 2013: 5). Bu gruptaki kişilerin daha çok ruhsal tatmine dönük, gönüllülük esasına dayalı faaliyetleri tercih ettiği bu doğrultuda diğer insanlara yardım amaçlı faaliyetlerde bulunduğu ortaya çıkmıştır. Sorumluluk boyutu yüksek olan insanlar beceriklilik duygusu yüksek, öz disiplinli, başarıya güdüsü fazla ayrıntılı düşünebilme özellikleri sergilemektedir (Maltby vd., 2007: 12; Luthans, 2010). Bu gruptaki kişilerin boş zamanlarında zaman planlamalarına sadık olarak, önceden planladıkları aktiviteleri gerçekleştirdiği sonucuna varılmıştır. Açıklık boyutu yüksek olan kişilerin genel özellikleri hayal gücü yüksek, estetik eğilimi olan, zihinsel merakı kuvvetli ve açık görüşlü insanlar olduğu görülmektedir (Luthans, 2010: 133; Pelit vd., 2013: 5). Bu grupta yer alan kişilerin seçtikleri rekreasyonel faaliyetlerde merak ve yaratıcılık duygusunun ön plana çıktığı, adrenalini yüksek faaliyetlere katılım sağladıkları görülmüştür. Ayrıca, bu grupta yer alan bireylerin aktivite tercihlerinde eğitsel ve kültürel unsuru yüksek faaliyetlere daha çok yönelindikleri görülmektedir. Geçimlilik boyutu yüksek bireyler açık sözlü, yardım sever, alçak gönüllü ve uyum derecesi yüksek insanlar olup, faaliyet seçimlerinde rekabete dayalı faaliyetlerden kaçındıkları, genellikle grup dahilinde ortak amaç güden faaliyetleri tercih ettikleri belirlenmiştir (Mannel ve Kleiber, 1997; Kovacs, 2007; Akyıldız, 2013).

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi/Hipotezi

Bu araştırmanın amacı rekreatif etkinliklerin seçiminde kişilik özelliklerinin etkisini ortaya koymaktır. Daha önce farklı alanlarda ve örneklem üzerinde çalışmalar yapılmış ve öğrencilerin rekreatif faaliyetlere katılım motivasyonları, düzeyi vb. incelenmiş olmasına rağmen, turizm rehberliği öğrencilerinin rekreatif etkinliklerin seçiminde kişilik özelliklerinin etkisini inceleyen herhangi bir çalışmanın olmaması literatüre katkı sağlaması ve ilgililere fikir vermesinin yanı sıra eksikliklerin giderilmesi açısından fayda sağlayacak bir çalışma olmasından dolayı önemli görülmektedir. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ve olasılıklı olmayan örneklem tekniklerinden kolayda örnekleme tekniği bu çalışmada tercih edilmiştir. Araştırma kapsamında daha önce Sarıbaş (2012) tarafından rekreasyon faaliyetlerine katılımı etkileyen unsurlar A ve B tipi kişilik özellikleri ile incelenmiştir. Ancak, daha önce bu çalışma kapsamında yapılan literatür taramasında rekreatif etkinliklerin seçiminde beş faktör kişilik özellikleri ile turizm rehberliği öğrencileri üzerine yapılmış herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda A ve B tipi kişilikler dışında beş faktör kişilik özelliklerinin rekreatif seçimleri ne kadar etkileyip etkilemediğini ortaya koymak amacıyla aşağıda yer alan hipotez geliştirilmiştir.

H1: Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin kişilik özellikleri rekreatif etkinliklerin seçimini anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

4. Yöntem

Araştırmada öncelikle rekreatif etkinliklerin seçimi ve kişilik özellikleri değişkenleriyle ilgili literatür taraması yapılmış ve elde edilen sonuçlar/çıkarımlar doğrultusunda kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Uygulama aşamasında nicel veri toplama yöntemlerinden anket tekniğinden faydalanılmıştır. Uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anket formu turizm rehberliği öğrencilerinin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ile rekreatif faaliyetlerin seçimi ve kişilik özelliklerini belirlemeye



yönelik ölçüm araçlarından oluşmaktadır. İlk bölümde turizm rehberliği öğrencilerinin demografik özelliklerini ölçmek (cinsiyet, yaş, boş zaman, ailenin ikamet yeri, rekreatif harcama, sınıf) amacıyla turizm rehberliği öğrencilerine kapalı uçlu altı soru yöneltilmiştir.

İkinci bölümde, kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla, McCrae ve Costa (1989) tarafından geliştirilen ve Türkçe çevrisi birçok araştırmacı tarafından yapılan “Beş Kişilik Faktörü -NEO Beş Faktör” ölçeğinden faydalanılmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekte 5’li Likert tipi derecelendirmeden yararlanılmış olup, ölçekteki ifadeler; “1: hiçbir zaman, 2: nadiren, 3: bazen, 4: sık sık, 5: her zaman” şeklinde sıralanmıştır.

Üçüncü bölümde Arslan (2012) tarafından Ankara Büyükşehir Belediyesi’ne ait Aile Yaşam Merkezleri ve Kadınlar Lokali’nde yapılan etkinliklere katılanlar üzerine yapılan çalışmadan ölçek, Yağmur (2015) tarafından da kullanılmış ve rekreatif etkinliklerin tercih nedenleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bahsedilen iki çalışmada kullanılan ölçek Afyon Kocatepe Üniversitesi, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin rekreatif etkinlik seçim nedenlerini belirlemek için de kullanılmıştır. Ölçeğe ilişkin Cronbach Alpha kat sayısı 0,837 olarak bulunmuştur. Alpha değeri 0,80 ile 1,00 arasında olduğunda ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir (Kozak, 2015: 146).

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Araştırmada ilk olarak turizm rehberliği bölümü öğrencilerine ait demografik özellikleri içeren frekans ve yüzde dağılımları, yine rekreatif etkinlikleri seçim ölçeği ve kişilik özelliklerine ilişkin yüzde-frekans dağılımları ile ortalama ve standart sapma değerleri verilerek yorumlanmıştır. Turizm rehberliği öğrencilerinin rekreatif seçimlerinde etkili olan nedenler ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon; rekreatif etkinlikleri seçiminde kişilik özelliklerin etkisinin belirlenmesine yönelik regresyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişkiler; regresyon analizi ile değişkenler arasındaki etkinin şiddeti ölçülmek istenmiştir. Araştırmanın takip eden bölümünde, araştırma verilerine uygulanan analizlerden elde edilen bulgulara ve yorumlarına yer verilmiştir.

5. Bulgular

Araştırma sonucu elde edilen verilere uygulanan analizler doğrultusunda üniversite öğrencilerinin demografik, kişilik özellikleri ve rekreatif etkinlik türünün seçiminde etkili olan faktörlere ilişkin bulgular ilişkin veriler aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Cinsiyet	Değişkenler	f	%	Boş Zaman	Değişkenler	f	%
	Kadın		125		64,8	Hiç Yok	6
Erkek		68	35,2	1-2 Saat	11	5,7	
Ailenizin İkamet Yeri	İl Merkezi	88	45,6	3-4 Saat	63	32,6	
	İlçe Merkezi	63	32,6	5-6 Saat	65	33,7	
	Belde	11	5,7	6+	48	24,9	
	Köy	31	16,1	1	52	26,9	
Rekreatif Harcama	0-100 TL	125	64,8	2	76	39,4	
	101-200 TL	40	20,7	3	35	18,1	
	201-300 TL	15	7,8	4	30	15,5	
	301 TL ve üzeri	13	6,7	18-20	128	66,3	
				21-25	61	31,6	
				26-30	2	1,0	
				31+	2	1,0	



Tablo 3'te turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular sunulmuştur. Tablo 3'e göre araştırmaya turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin, %35,2'si erkek, %64,8'i kadındır. Katılımcıların ailelerinin ikamet yeri incelendiğinde il merkezinde (%45,6), ilçe merkezinde (%32,6), beldede (%5,7) ve köy'de (%16,1) yaşadıkları belirlenmiştir. Öğrencilerin rekreatif harcama durumlarına göre dağılımı incelendiğinde 0-100 TL (%64,8), 101-200 TL (%20,7), 201-300 TL (%7,8), 301 TL ve üzeri (%6,7) rekreatif harcama yaptıkları saptanmıştır. Öğrencilerin boş zamanlarına dair verilere bakıldığında sırasıyla 5-6 saat (%33,7), 3-4 saat (%32,6), 6 saat ve üzeri (%24,9), 1-2 saat (%5,7) ve hiç zamanım yok (%3,1) olduğu anlaşılmıştır. Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıfları incelendiğinde sırasıyla 1.sınıf (%26,9), 2.sınıf (%39,4), 3.sınıf (%18,1) ve 4.sınıf ise (%15,5) deneyime sahip oldukları saptanmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaş grupları incelendiğinde sırasıyla, 18-20 yaş arası (%66,3), 21-25 yaş arası (%31,6), 26-30 yaş arası (%1), 31 yaş ve üzeri de (%1) şeklinde ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin aldıkları eğitim bursu ya da öğrenim kredisi 550 TL olarak belirlenmiştir (GSB, 2020). Öğrencilerin aldıkları burs veya öğrenim kredilerine ek olarak ailelerinin de gelirleri oranında çocuklarına gönderdikleri para miktarı ancak yurt aidatı ya da ev kirası, yeme-içme, ulaşım, kırtasiye malzemeleri vb. gibi ihtiyaçları karşılamada kullanılmaktadır. Bunlar öğrenciler için temel ihtiyaçlar sınıfında değerlendirilebilir. Dolayısıyla öğrencilerin %64,8'inin ancak 0-100 TL arası bir miktarı rahatlamak, dinlenmek veya eğlenmek kısıcası rekreatif etkinlikler için kullandıkları söylenebilir.

Öğrencilerin %58,6'sının 5 saat ve üzeri boş zamana sahip olduğundan dolayı 0-100 TL'lik rekreatif harcama miktarı boş zamanı fazla olan öğrenciler için oldukça düşük kalmaktadır. Bunun önüne geçebilmek için öğrencilerin burs miktarının artırılması ayrıca öğrencilere hitap edebilecek rekreasyon alanlarının (cafe, oyun salonu vb.) düşük fiyatlı ve kaliteli hizmet verecek mekanların açılması öğrencilerin fazla olan boş zamanlarının daha dikkatli ve verimli kullanmalarını sağlayabilecektir. Ayrıca öğrencilerin üniversiteye ve şehre kolay uyum sağlamalarına da katkıda bulunabilecektir. Bunun yanı sıra hem üniversitenin olduğu il hem de bölgenin de alt yapı ve üst yapı olanaklarının artırılmasına öncülük edebilecektir. Araştırmanın konusunu oluşturan kişilik özellikleri değişkeni ile turizm rehberliği öğrencilerinin görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları, ilgili boyutlara göre gruplandırılarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Tablo 4: Kişilik Özellikleri İlişkin Betimsel İstatistikler

Kişilik Özellikleri	İfadeler	Sıklık Düzeyi					X̄	ss	Boyut Genel Ortalaması	SS	
		Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Sık sık (4)	Her zaman (5)					
Nevrotiklik	Kaygılı/ Endişeli biriyim.	f	19	45	63	46	20	3,01	1,13	2,85	0,65
		%	9,8	23,3	32,6	23,8	10,4				
	Sinirli/Kızgın biriyim	f	17	64	65	34	13	2,80	1,04		
		%	8,8	33,2	33,7	17,6	6,7				
	Depresif (hüzünlü) biriyim.	f	29	68	62	24	10	2,57	1,05		
		%	15,0	35,2	32,1	12,4	5,2				
	Kişisel farkındalığı olan biriyim.	f	8	6	39	67	73	3,99	1,04		
		%	4,1	3,1	20,2	34,7	37,8				
	Düşüncesiz biriyim.	f	103	59	20	6	5	1,71	0,95		
		%	53,4	30,6	10,4	3,1	2,6				
	Stresli biriyim.	f	19	53	52	41	28	3,03	1,21		
		%	9,8	27,5	26,9	21,2	14,5				



Tablo 4: Kişilik Özellikleri İlişkin Betimsel İstatistikler (Devamı)

Kişilik Özellikleri	İfadeler		Sıklık Düzeyi					\bar{X}	ss	Boyut Genel Ortalaması	SS			
			Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Sık sık (4)	Her zaman (5)							
Dışadönümlük	Sıcakkanlı biriyim.	f	2	9	28	68	86	4,17	0,91	3,78	0,69			
		%	1,0	4,7	14,5	35,2	44,6							
	Sosyal biriyim.	f	3	14	48	62	66	3,90	1,00					
		%	1,6	7,3	24,9	32,1	34,2							
	Baskın biriyim	f	14	31	70	56	22	3,21	1,07					
		%	7,3	16,1	36,3	29,0	11,4							
	Hareketli biriyim.	f	7	27	50	53	56	3,64	1,14					
		%	3,6	14,0	25,9	27,5	19,0							
	Heyecan arayan biriyim.	f	5	20	46	66	56	3,76	1,06					
		%	2,6	10,4	23,8	34,2	29,0							
	Neşeli biriyim.	f	4	6	33	86	64	4,03	0,90					
		%	2,1	3,1	17,1	44,6	33,2							
	Açıklık (Yaşantıya)	Hayal gücü olan biriyim	f	1	7	33	83	69	4,09			0,84	3,94	0,56
			%	0,5	3,6	17,1	43,0	35,8						
Estetik eğilimi olan biriyim.		f	14	28	65	52	34	3,33	1,14					
		%	7,3	14,5	33,7	26,9	17,6							
Duygusal eğilimi olan biriyim.		f	2	19	55	71	46	3,72	0,96					
		%	1,0	9,8	28,5	36,8	23,8							
Deneyime açık biriyim.		f	-	10	34	73	76	4,11	0,87					
		%	-	5,2	17,6	37,8	39,4							
Meraklı biriyim.		f	-	3	26	88	76	4,22	0,73					
		%	-	1,6	13,5	45,6	39,4							
Açık görüşlü biriyim.	f	2	10	26	69	86	4,17	0,92						
	%	1,0	5,2	13,5	35,8	44,6								
Geçimlilik (Uyumluluk)	Başkalarına güvenen biriyim.	f	18	50	50	43	32	3,10	1,23	3,97	0,56			
		%	9,3	25,9	25,9	22,3	16,6							
	Açık sözlü biriyim.	f	3	20	50	60	60	3,79	1,04					
		%	1,6	10,4	25,9	31,1	31,1							
	Yardımsaver biriyim.	f	-	1	22	73	97	4,37	0,70					
		%	-	0,5	11,4	37,8	50,3							
	Uyumlu biriyim.	f	1	2	31	73	86	4,24	0,79					
		%	0,5	1,0	16,1	37,8	44,6							
Alçak gönüllü biriyim.	f	3	7	31	69	83	4,15	0,92						
	%	1,6	3,6	16,1	35,8	43,0								
Yumuşak kalpli biriyim.	f	1	8	31	69	84	4,17	0,88						
	%	0,5	4,1	16,1	35,8	43,5								
Sorumluluk	Becerikli biriyim.	f	4	8	51	70	60	3,90	0,96	4,06	0,66			
		%	2,1	4,1	26,4	36,3	31,1							
	Düzenli biriyim.	f	8	21	38	62	64	3,79	1,14					
		%	4,1	10,9	19,7	32,1	33,2							
	Görevine bağlı biriyim	f	2	7	25	73	86	4,21	0,87					
		%	1,0	3,6	13,0	37,8	44,6							
	Başarma güdüsü olan biriyim.	f	1	5	43	74	70	4,07	0,85					
		%	0,5	2,6	22,3	38,3	36,3							
Özdisiplini olan biriyim.	f	5	11	42	58	77	3,99	1,04						
	%	2,6	5,7	21,8	30,1	39,9								
Ayrıntıları düşünen biriyim.	f	1	3	19	57	113	4,44	0,77						
	%	0,5	1,6	9,8	29,5	58,5								



Tablo 4'te kişilik özelliklerine ilişkin betimsel istatistik sonuçları incelendiğinde, nevroitiklik (duygusal denge) boyutunda ($\bar{x}=2,85$) yer alan “kişisel farkındalığı olan biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turizm fakültesi öğrencilerinin %4,1'i “hiçbir zaman”, %3,1'i “nadiren”, %20,2'si “bazen”, %34,7'si “sık sık”, %37,8'si ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=3,99$)'tür. Nevrotiklik (duygusal denge) boyutunun ifadeleri içinde ($\bar{x}=3,99$) “kişisel farkındalığı olan biriyim” ifadesi en olumlu ifade olurken, en olumsuz ifade ise ($\bar{x}=1,71$) “düşüncesiz biriyim” ifadesi olmuştur. Dışadönüklük boyutunda ($\bar{x}=3,78$) yer alan “sıcakkanlı biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turizm fakültesi öğrencilerinin %1,0'i “hiçbir zaman”, %4,7'si “nadiren”, %14,5'i “bazen”, %35,2'si “sık sık”, %44,6'sının ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,17$) olurken dışadönüklük boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{x}=3,21$) “baskın biriyim” olduğu saptanmıştır.

Açıklık boyutunda ($\bar{x}=3,94$) yer alan “meraklı biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turizm fakültesi öğrencilerinin %1,6'sı “nadiren”, %13,5'i “bazen”, %45,4'ü “sık sık”, %39,4'ü ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,22$)'tür. Açıklık boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{x}=3,33$) “estetik eğilimi olan biriyim” olurken, en olumlu ifadenin ise ($\bar{x}=4,14$), “meraklı biriyim” ifadesinin olduğu saptanmıştır. Geçimlilik boyutunda ($\bar{x}=3,97$) yer alan “yardımsever biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %0,5'i “nadiren”, %11,4'ü “bazen”, %37,8'i “sık sık”, %50,3'ünün ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,37$) ile en olumlu ifade olurken geçimlilik boyutu içindeki en olumsuz ifadenin ($\bar{x}=3,10$) “başkalarına güvenen biriyim” olduğu saptanmıştır. Sorumluluk boyutunda ($\bar{x}=4,06$) yer alan “ayrıntıları düşünen biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turizm fakültesi öğrencilerinin %2,6'sı “hiçbir zaman”, %5,7'si “nadiren”, %11,8'i “bazen”, %30,5'i “sık sık”, %53,8'inin ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,44$) ile en olumlu ifade olurken sorumluluk boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{x}=3,79$) “düzenli biriyim” ifadesinin olduğu saptanmıştır.

Kişilik özelliklerinin boyut ortalamaları incelendiğinde en olumsuz algılanan boyut nevroitiklik (duygusal dengesizlik) olurken turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin en fazla gösterdikleri kişilik özelliğinin sorumluluk olduğu ardından sırasıyla, geçimlilik, açıklık ve dışadönüklük olduğu anlaşılmaktadır. Bu araştırmanın sonucu ile Arslan, Güripek ve İnce (2017)'nin yapmış oldukları çalışmanın sonucuyla bu çalışmanın sonucu orta düzeyde benzerlik gösterirken; Köroğlu (2014) ve Eser (2017); Kabakulak (2019) ve Soybalı, Kabakulak ve Başar (2020)'in sonuçlarıyla tam uyumluluk; Turan, Zorlu ve Kabakulak (2018) ile Özsoy ve Tayfun (2020)'un çalışmalarıyla ise büyük ölçüde benzerlik göstermektedir. Özoğul (2017) tarafından yapılan araştırma sonucuyla bu çalışmanın sonucu ise çelişmektedir.

Tablo 5'te öğrencilerin rekreatif etkinlik türünün seçiminde etkili olan faktörler incelendiğinde, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin rekreatif seçimleri incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip ifadenin ($\bar{x}=4,36$) “zamanın uygun olması” olduğu ortaya çıkmıştır. Bu ifadeye öğrencilerin, %1,6'sı “hiçbir zaman”, %1,6'sı “nadiren”, %10,9'u “bazen”, %31,1'i “sık sık”, %54,9'unun ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. Ölçekte en düşük ortalamaya sahip ifade ise ($\bar{x}=2,57$) “TV'deki sağlıklı yaşam programları” olmuştur. Ölçeğin genel ortalaması ($\bar{x}=3,79$) olarak saptanmıştır. Bu çalışmanın sonucuyla Yağmur ve Tarcan İçigen (2016: 236)'in çalışmasının sonucuyla örtüşmektedir. Tablo 5 incelendiğinde turizm rehberliği öğrencilerinin rekreatif etkinliklerinin seçiminde en çok



kişisel olarak kendilerine uygun olmaları ve ortamın da aynı şekilde uygun olması etkilidir şeklinde ifade edilebilir.

Tablo 5: Etkinlik Türünün Seçiminde Etkili Olan Faktörlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyutlar	İfadeler	Dağılım	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	\bar{X}	ss	Boyut Ortalamaları			
										\bar{X}	ss		
Kişisel Uygunluk	Yaşa uygun olması	f	7	11	37	71	67	3,93	1,04	4,09	0,75		
		%	3,6	5,7	19,2	36,8	34,7						
	Yeteneklere uygun olması	f	6	6	31	77	73	4,06	0,97				
		%	3,1	3,1	16,1	39,9	37,8						
	Maliyetinin yüksek olmaması	f	9	7	40	51	86	4,02	1,10				
		%	4,7	3,6	20,7	26,4	44,6						
	Zamanının uygun olması	f	3	3	21	60	106	4,36	0,85				
		%	1,6	1,6	10,9	31,1	54,9						
	Yerinin uygun olması	f	6	6	31	70	80	4,09	0,98				
		%	3,1	3,1	16,1	36,3	41,5						
Yönlendirme	TV'deki sağlıklı yaşam programları	f	47	54	46	26	20	2,57	1,27	3,11	0,90		
		%	24,4	28,0	23,8	13,5	10,4						
	Doktor tavsiyesi	f	20	25	73	46	29	3,20	1,16				
		%	10,4	13,0	37,8	23,8	15,0						
	Daha önce katılanların tavsiyeleri	f	7	17	73	49	47	3,58	1,06				
		%	3,6	8,8	37,8	25,4	24,4						
Ortam	Ortamda kendini rahat hissetme	f	3	5	30	62	93	4,22	0,91	4,08	0,89		
		%	1,6	2,6	15,5	32,1	48,2						
	Arkadaşlara eşlik etme	f	9	8	41	61	74	3,94	1,08				
		%	4,7	4,1	21,2	31,6	38,3						
	Genel Ortalama											3,79	

Tablo 6'da, kişilik özellikleri ile rekreatif etkinliklerin seçimleri arasındaki ilişkiye ait, basit doğrusal regresyon modeli verilmiştir. Tablo 6'daki sonuçlara göre, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin kişilik özellikleri boyutları (geçimlilik) ile rekreatif etkinliklerin seçimi arasındaki basit doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur (F=5,014; p<0,05).

Tablo 6. Kişilik Özelliklerinin Rekreatif Etkinliklerin Seçimi Üzerindeki Etkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	p	ANOVA
Sabit	2,658	0,512	5,186	0,000*	F=5,014 p=0,000*
Nevrotiklik	-0,095	0,075	-1,263	0,208	
Dışadönüklük	0,081	0,078	1,032	0,304	
Açıklık	-0,114	0,099	-1,152	0,251	
Geçimlilik	0,311	0,097	3,203	0,002*	
Sorumluluk	0,078	0,80	0,973	0,332	

Bağımlı Değişken: Rekreatif Etkinlik Seçimi (RES)*p<0,05; b_j: Beta Katsayı; S(b_j): Standart Hata

Tablo 6'daki regresyon analizi sonucundan elde edilen bulgulara göre kişilik özelliklerinin boyutları olan nevroitiklik, açıklık, dışadönüklük ve sorumluluk (p>0,05) boyutlarının rekreatif etkinliklerin seçimi regresyon modeli üzerinde istatistiksel olarak önemli olmadığı, buna karşılık geçimliliğin rekreatif etkinliklerin seçimi üzerinde regresyon



modelinin etkisinin önem arz ettiği ifade edilebilir ($p < 0,05$). Bağımlı değişken (rekreatif etkinliklerin seçimi) ile bağımsız değişken (kişilik özellikleri) arasındaki ilişkiye ait basit doğrusal regresyon modeli, yukarıda verilmiştir: **RES= 2,658 + 0,311.G.**

Kurulan söz konusu modele göre, geçimlilikte meydana gelen bir birimlik artış, turist rehberliği öğrencilerinin rekreatif etkinliklerin seçimlerinde 0,311 artış yaratmaktadır. Turizm rehberliği öğrencilerinin geçimlilik ($p=0,002$) düzeyi arttıkça rekreatif etkinliklerin seçimleri de pozitif ve olumlu yönde artmaktadır. Dolayısıyla “H1: Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin kişilik özellikleri rekreatif etkinliklerin seçimini anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir” şeklinde geliştirilen hipotez kısmen kabul edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmada değerlendirmeye alınan anket sonuçlarına bakıldığında, öğrencilerin %35.2’sinin erkeklerden, %64.8’inin kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Öğrencilerin ailelerinin ikamet yerleri incelendiğinde en büyük oranın %45.6 ile il merkezleri olduğu sonucuna varılmıştır. Öğrencilerin rekreatif faaliyetlere harcama miktarına bakıldığında, %64.8’lik oranın 0-100 TL aralığında olduğu, boş zaman olarak kendilerine ayırdıkları sürenin ise en fazla %33.7’lik bir oranla 5-6 saat aralığında olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin %58.6’sının 5 saat ve üzeri boş zamana sahip olduğu düşünüldüğünde rekreatif faaliyetlere ayırdıkları bütçenin yetersiz olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda öğrencilerin burs miktarlarının artırılması ve rekreatif alanların düşük fiyat, yüksek kalite anlayışını belirlemelerinin öğrencilerin boş zaman aktivitelerinin kalitesine arttıracağı söylenebilir.

Araştırmanın konusunu oluşturan kişilik özellikleri değişkeni ile turizm rehberliği öğrencilerinin görüşleri doğrultusundaki ifadeler yorumlandığında, nevrotik (duygusal denge) boyutunun ifadeleri içerisinde, “kişisel farkındalığı olan biriyim” ifadesi en olumlu ifade olarak yer alırken, “düşüncesiz biriyim” ifadesi en olumsuz ifade olarak yer almıştır. Dışa dönüklük boyutunda, en olumsuz ifade “baskın biriyim” iken, en olumlu ifadenin “sıcakkanlı biriyim” ifadesi olduğu görülmüştür. Açıklık boyutunda en olumsuz ifade “estetik eğilimi olan biriyim” iken, ilgili boyutun en olumlu ifadesi “meraklı biriyim” ifadesi olmuştur. Geçimlilik boyutunda en olumlu ifade “yardım sever birisiyim” olmuşken, en olumsuz ifade olarak “başkalarına güvenen birisiyim” ifadesi olmuştur. Son boyut olarak sorumluluk boyutuna bakıldığında ise, en olumlu ifade “ayrıntıları düşünen biriyim” iken en olumsuz ifade “düzenli biriyim” ifadesi olmuştur. Bu ifadeler dahilinde turizm rehberliği öğrencilerinin “kişisel farkındalığı yüksek, sıcakkanlı, meraklı, yardım sever, ayrıntıları düşünen” kişilik özelliklerini taşıdıkları tespit edilmiştir. İlgili araştırmalarda bu bölümde okuyan kişilerin araştırmacı olmak, disiplinli ve titiz olmak, enerjik, hoşgörülü, sabırlı, soğukkanlı, sorumluluk sahibi olmak ve yeniliklere açık olmak gibi özelliklere sahip olması beklenmektedir (Polat, 2001: 114; Akbulut, 2006: 66; Çakır, 2010; Kabakulak, 2018). Bu çalışmada da elde edilen sonuçlar benzer kişilik özelliklerini işaret etmektedir.

Turizm rehberliği öğrencilerinin kişilik özelliklerine dair bulgulara bakıldığında öğrencilerin nevrotiklik (duygusal dengesizlik) boyutunun en olumsuz algılanan özellik olduğu, sorumluluk boyutunun ise, en olumlu algılanan boyut olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuç Arslan vd. (2017), Köroğlu (2014), Eser (2017), Kabakulak (2019), Keleş (2019), Özsoy ve Tayfun (2020) çalışmaları ile uyumluluk gösterirken, Özoğul (2017) çalışması ile farklılık göstermektedir. Turizm rehberliği öğrencilerinin seçmiş oldukları rekreatif etkinlik türünde etkili olan faktörlere ilişkin sonuçlara göre, “zamanın uygun olması” ifadesi en yüksek değeri alırken, seçtikleri aktivitelerde “TV deki sağlık programlarının etkisi” oldukça düşük olmuştur. İlgili sonuç Yağmur ve Tarcan İçigen’nin (2016) yapmış oldukları çalışma ile



uyumluluk göstermektedir. Çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda, kişilik özelliklerinin nevrozizm, açıklık, dışadönüklük ve sorumluluk boyutlarının, bireylerin rekreatif etkinliklerinin seçiminde önemli olmadığı, ancak geçimlilik boyutunun öğrencilerin rekreatif etkinlikleri seçiminde önem arz ettiği sonucuna varılmıştır. Bu doğrultuda turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin kişilik özelliklerinin rekreatif etkinliklerin seçiminde anlamlı ve pozitif yönde etkili olduğu sonucuna varılabilir. Sosyal ve akademik gelişim sağlamayı hedefleyen üniversitelerin öğrencilerin kendilerine ait zamanın artması, daha fazla sosyalleşme ve rekreatif faaliyete katılma oranları üzerinde önemli bir etkisi vardır. Bununla birlikte üniversitenin bulunduğu yerleşkenin sahip olduğu rekreatif olanaklarda rekreatif faaliyetlere katılım oranını etkilemektedir. Bu çalışmada öğrencilerin rekreatif faaliyetlere ayıracakları yeteri kadar boş zamana sahip oldukları ancak, bunu karşılayacak bütçelerinin yeterli olmadığı görülmüştür. Bu kapsamda gerek yerel idari, gerekse üniversite yönetim birimlerinin kar amacı düşük sosyal tesis ve rekreasyon alanlarını çoğaltması katılımı, devletin burs olanaklarını ve miktarını arttırması rekreatif faaliyetlere katılım çeşitliliğini yükseltebilir.

Bu çalışma diğer üniversitelerin rehberlik bölümlerinde tekrarlanabilir, böylelikle üniversitelerin turizm rehberliği bölümlerinde rekreatif etkinliklerin seçimine etki eden faktörler ve kişilik özellikleri arasında kıyaslamalar yapılabilir. Ayrıca, rekreatif etkinliklerin seçiminde kişilik özellikleri değişkeni dışında başka değişkenlerle de araştırma tekrarlanabilir. Bu çalışma, yedi farklı coğrafi bölgeden seçilecek benzer özelliklere sahip üniversitelerin turizm rehberliği bölümü öğrencileri üzerine yapılabilir. Böylelikle, bölgeler arasında üniversiteler arasında da karşılaştırmalar yapılabilir. Bununla birlikte nitel çalışmalarla turizm rehberliği öğrencilerinin rekreatif etkinliklerin seçimine etki eden faktörlere ilişkin daha detaylı veriler elde edebilir.

Kaynakça

- Adair, J. & Adair, T. (1996). *Zaman Yönetimi*, (Çeviren: Bengi Güngör). Ankara: Öteki Yayınevi.
- Akbulut, O. (2006). Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akyıldız, M. (2013). Ciddi ve Kayıtsız Katılımcıların Kişilik Özellikleri ile Boş Zaman Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Allport G. W. & Odbert, H. S. (1936). Trait Names: A Psychological Study, *Psychological Monographs*, 4, 211–214.
- Arslan, E., Güripek, E. & İnce, C. (2017). Kişilik ve Meslek Seçimi İlişkisi: Turizm Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Kesit Akademi Dergisi*, 3(11), 200-217.
- Arslan, S. (2012). Kentli Bireylerin Rekreasyon Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Ankara Büyükşehir Belediyesi Örneği, *International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 3 (7), 129-136.
- Başar, B. (2015). Kültür ve Sanat Faaliyetlerinde Deneyimsel Pazarlamanın Müşteri Sadakatine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Cüceloğlu, D. (1991). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakır, A. (2010). Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişki. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.



- Eser, S. (2017). Kişilik Özelliklerinin Mesleğe Yönelik Tutuma Etkisinde Öğrenme Stilleri ve Akademik Motivasyonun Aracılık Rolü: Lisans Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Funder, D. C. (2015). *The Personality Puzzle: Seventh International Student Edition*. W.W. Norton & Company.
- Gençlik ve Spor Bakanlığı, Haber Arşivi (2020). Yurt Ücreti Alınmayacak, Burslar Ödenmeye Devam Edilecek, Kredi Geri Ödemeleri Ertelenecek, 07 Nisan 2020. <https://kygm.gsb.gov.tr/HaberDetaylari/1/186921/-yurt-ucreti-alinmayacak-burslar-odenmeye-devam-edilecek-kredi-geri-odemeleri-ertelenecek.aspx> (Erişim Tarihi: 24.05.2020).
- Goldberg, L. R. (1981). *Language and Individual Differences: The Search for Universals in Personality Lexicons*. In L. Wheeler (Ed.) Review of Personality and Social Psychology Beverly Hills, CA: Sage, 2, 141-165.
- Güçer, E. & Başar, B. (2014). Gazi Üniversitesi Öğrencilerinin Sanatsal Rekreasyon Faaliyetlerine Katılım Düzeylerine Yönelik Bir İnceleme. *13. Geleneksel Turizm Paneli Bildiriler Kitabı*. İstanbul.
- Gül, T. (2014). Rekreasyon Olgusuna Genel Yaklaşım. İçinde: *Rekreasyona Giriş*. (Ed: A. Yaylı), 1-67, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gülbahçe, A. (2007). Mesleki Olgunluk Düzeyleri Farklı Olan Öğrencilerin Sosyal Karşılaştırma ve Benlik İmgelerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, M. & Yeşil, S. (2011). Çağdaş Yönetim Yaklaşımları İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar İçinde: *İşletmelerde Zaman Yönetimi*, (Ed: İ. Bakan), İstanbul: Beta Basım AŞ,
- Hazar, A. (2003). *Rekreasyon ve Animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hough, L. M. & Ones, D. S. (2001). *The Structure, Measurement, Validity and Use of Personality Variables in Industrial Work and Organizational Psychology*. In N. Anderson, D.S. Ones, H.K. Sinangil ve C. Viswesvaran (Ed.), Handbook of Industrial Work and Organizational Psychology. London, SAGE Publication. 1, 233-277.
- İnanç, B. Y. & Yerlikaya, E. E. (2012). *Kişilik Kuramları* (6. Baskı). Ankara: Pegem Yayınları.
- Kabakulak, A. (2018). Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum ve İş Doyumuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karaçar, E. (2014). Boş Zaman ve Rekreasyon İçinde: *Rekreasyona Giriş* (Ed: A. Yaylı), 1-67. Ankara: Detay Yayıncılık
- Karaküçük, S. (2008). *Rekreasyon Boş Zamanları Değerlendirme*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Kaşlı, M. (2009). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, Y. (2019). Duygusal Emek Kişilik Özellikleri ile İlişkili mi? Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1), 257-267. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.508600>.
- Kement, Ü. (2015). Doğaya Yönelik Gerçekleştirilen Rekreatif Etkinliklerde Tüketicilerin Çevre Dostu Rekreasyon Davranışlarının İncelenmesi: Kamping Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kocaeski, S., Sevil, T., Şimşek, K.Y., Katırcı, H. Çelik, O. & Çeliksoy, M. A. (2012). *Boş Zaman ve Rekreasyon*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.



- Kovacs, K. F. (2007). The Influence of Recreation and Amenity Benefits of Open Space on Residential Development Patterns. *Land Economics*, 83(4), 475-496.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayın Teknikleri* (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köktaş, Ş. K. & Köktaş, V. (2007). Etkili Sınıf Yönetimi. *Adana: Çukurova Üniversitesi Basımevi*.
- Koroğlu, Ö. (2014). Meslek Seçimi ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 137-157.
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th Edition), New York, McGraw-Hill Companies Inc.
- Maltby, J., Day, L. & Macaskill, A. (2007). *Introduction to Personality and Individual Differences and Intelligence*, Edinburgh Gate, Pearson Education Limited.
- Mannell, R. C. & Kleiber, D. A. (1997). *A Social Psychology of Leisure*, Venture Publishing.
- McCrae, R. R. & Costa, P. T. (1989). Reinterpreting the Myers-Briggs Type Indicator from the Perspective of the Five-Factor Model of Personality. *Journal of Personality*, 57, 17-40.
- McCrae, R. R. & Costa Jr, P. T. (1987). Validation of the Five-Factor Model of Personality Across Instruments and Observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 81-90.
- McCrae, R. R. & Costa Jr, P. T. (1989). Different Points of View: Self-Reports and Ratings in the Assessment of Personality. *Recent Advances in Social Psychology: An International Perspective*, 429-439.
- Neumeyer, M. H. (1958). Areas for Research in Leisure and Recreation. *Sociology and Social Research*, 43(2), 90-96.
- Özoğul, G. (2017). Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özellikleri İle Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özsoy, A. & Tayfun, A. (2020). Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özellikleri İle Sundukları Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 1101-1116. DOI: 10.33206/mjss.618025.
- Parker, S. (1995). *Towards A Theory of Work And Leisure, Sociology of Leisure A Reader* (Ed: C.Critcher vd.), London: E&Fn Spon.
- Pelit, E. & Kabakulak, A. (2019). Effects of Tourist Guides' Personal Traits on Job Attitude and Job Satisfaction: A Study in Turkey. *Journal of PODIUM, Sport, Leisure and Tourism Review*, 364-381.
- Pelit, E., Kılıç, İ. & Keleş, Y. (2013). Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Kişilik Özellikleri İle Çatışma Yönetme Yöntemleri Arasındaki İlişki. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 3-19.
- Polat, T. (2001). Seyahat İşletmelerinde, Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Roberts, K. (1999). *Leisure in Contemporary Society*, New York: Cabi Publishing.
- Sarıbaş, Ö. (2012). Kişilik Tiplerine ve Demografik Özelliklere Göre Boş Zaman Değerlendirme ve Rekreasyon Faaliyetlerine Katılımı Etkileyen Unsurlar: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama. *13. Ulusal Turizm Kongresi*, 06-09 Aralık 2012, Antalya.
- Somer, O. & Goldberg, L. R. (1999). The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(3), 421-450.



- Somer, O., Korkmaz, M. & Tatar, O. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi - I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması, *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-33.
- Soybalı, H. H., Kabakulak, A. & Başar, B. (2020). Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özelliklerinin Rekreasyon Faaliyetlerine Katılım Düzeyi Üzerindeki Etkisi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7(2), 107-134.
- Torkildsen, G. (2005). *Leisure and Recreation Management*. 5th Edition. Routledge and Francis Group, 110-139.
- Turan, M., Zorlu, Ö. & Kabakulak, A. (2018) Kişilik Özelliklerinin Kariyer Tercihlerine Etkisi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Örneği. *I. Turizm Rehberliği Kongresi*, 512-522, Balıkesir, Türkiye, 2018.
- Türk Dil Kurumu, (2020). “Zaman”, <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi:22.05.2020).
- Yağmur, Y. (2015). Üniversite Öğrencilerinin Sosyalleşme Süreci ve Rekreasyon Aktivitelerinin İncelenmesi: Erciyes Üniversitesi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yağmur, Y. & Tarcan İçigen, E. (2016). Üniversite Öğrencilerinin Sosyalleşme Süreci ve Rekreasyon Faaliyetlerinin İncelenmesi Üzerine Bir Çalışma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(2), 227-242.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196-211.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde (veri toplama, yazım vb.), tüm etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini, herhangi bir hataya mahal vermemek için yayımdan önce makalenin bir intihal programı aracılığıyla da kontrol edildiğini yazarlar beyan eder. Ayrıca yazarlar aşağıda sıralanan hususları kabul etmiştir:

1. Çalışmada yer alan ve kullanılan tüm kaynaklara, bilimsel araştırma yöntemleri ve etik ilkeler doğrultusunda atıf yapılmıştır.
2. Çalışmada tüm yazarların akademik-bilimsel olarak doğrudan ve ortak katkısı vardır.
3. Bu çalışma, yazarların özgün bir çalışmasıdır.
4. Bütün yazarlar dergiye gönderilen makaleyi görmüş ve sonuçlarını onaylamıştır.
5. Çalışmada kullanılan denek/deneklere ilişkin herhangi bir etik ihlal yapılmamış, kullanılan tüm veri toplama yöntemlerinde bilimsel etik ilkelere göre hareket edilmiştir.
6. Çalışma daha önceden bilimsel bir toplantıda sunulan özet veya bu çalışmanın daha kısa hali ise, makalede bu durum belirtilmiştir.
7. Çalışmada, hiçbir suç unsuru veya kanuna aykırı ifade bulunmamakla birlikte, araştırma yapılırken kanuna aykırı herhangi bir yöntem kullanılmamış olup, çalışma ile ilgili tüm yasal izinler alınmış ve etik kurallara uygun hareket edilmiştir. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Tarih : 05 / 10 / 2020
Sorumlu Yazar : Berkan BAŞAR

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 30.09.2020
Revizyon Tarihi (Revised) : 08.11.2020
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2020




Turist Rehberliği Saha Denetlemelerinde Karşılaşılan Uygunsuzlukların Önceliklerinin Pareto Analizi ile Belirlenmesi*

Determining the Priorities of Nonconformities Encountered in Tourist Guidance Field Inspections by Pareto Analysis

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BAHAR 

Kapadokya Üniversitesi, Kapadokya Meslek Yüksekokulu, Türkiye
Cappadocia University, Cappadocia Vocational School, Turkey
E-Mail: mehmet_bahar@kapadokya.edu.tr

Öğr. Gör. Emrullah CANSU 

Kapadokya Üniversitesi, Kapadokya Meslek Yüksekokulu, Türkiye
Cappadocia University, Cappadocia Vocational School, Turkey
E-Mail: emrullahcansu58@gmail.com

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışmanın amacı 2019 yılı Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB) rehberlik denetimlerinin incelenerek, hangi konularda daha çok yasadışı faaliyet gerçekleştirildiğini ortaya koymaktır. Bu çalışmanın gerekliliği ve önemi 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.

Yöntem: Bunun sağlanabilmesi için 2019 yılı Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB) saha denetimi raporları “Pareto Analizi” yöntemi ile incelenmiştir.

Bulgular: Araştırmada elde edilen bulguların bazılarına bakıldığında, 2019 yılı içinde toplam 1.317 adet denetleme gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu denetlemelerin 264 adeti sadece Nisan ayında gerçekleştirilmiş olmasına rağmen takip eden aylarda bu rakamın çok altından yarıya yakın miktarda gerçekleştirildiği görülmektedir. 2019 yılında yapılan denetlemeler de 17 farklı konuda 1417 uygunsuzluk tespit edilmiş ve tutanak tutulmuştur. 2019 yılında gerçekleştirilen denetlemelerde karşılaşılan en büyük kusur 472 kez ‘Belgesiz Acentecilik Faaliyetinde Bulunmak’ ki bu da toplam denetlemelerin %33’ünü oluşturmaktadır. İkinci sırada 386 kez ‘Rehbersiz Tur Faaliyeti’ yer almakta olup, bu da toplam denetlemelerin %27’sini oluşturmaktadır. Üçüncü sırada ise 274 kez ile ‘Kaçak Rehberlik Faaliyeti’ toplam denetlemelerdeki %19 payıyla yer almaktadır. Bu ilk üç en çok ihlal edilen madde toplandığında, 1132 ihlal ve toplam denetlemelerin yaklaşık %80’inini oluşturmaktadır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Araştırma öncelikle turist rehberliği mesleğindeki denetimlerin sonuçlarının bilimsel açıdan incelenip, ortaya çıkartılan sorunlar için sunulan önerilerle mesleğe katkı sağlamaktadır. Ayrıca akademik olarak turist rehberliği alanındaki literatürü de zenginleştirmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, turist rehberliği, denetim, TUREB, TÜRSAB.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The purpose of this study is to examine the 2019 Turkey Tourist Guide Associations (TUREB) guidance audits and to reveal on which subjects more illegal activities were carried out. The necessity and importance of this study comes from the need to evaluate the results of

Atf için (for cited): Bahar, M. ve Cansu, E. (2020). Turist Rehberliği Saha Denetlemelerinde Karşılaşılan Uygunsuzlukların Önceliklerinin Pareto Analizi ile Belirlenmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 3(2), 90-100.

* Bu çalışma, I. Conference on Managing Tourism Across Continents’de sözlü olarak sunulan bildirinin geliştirilmiş halidir.



the inspections made in order to increase the importance of the tourist guiding profession and to make it a qualified profession, and to present the necessary suggestions to the academic and administrative units.

Methodology: In order to achieve this, 2019, Turkey Tourist Guide Associations (TUREB) field audit reports were examined with the "Pareto Analysis" method.

Findings: Looking at some of the findings of the research, it is seen that a total of 1,317 inspections were carried out in 2019. Although 264 of these inspections were carried out only in April, it is seen that in the following months, this figure was realized at a much lower than half. During the inspections conducted in 2019, 1417 nonconformities in 17 different subjects were detected and report were kept. The biggest flaw encountered in the audits carried out in 2019 is 472 times 'Having an Undocumented Agency Activity', which constitutes 33% of the total inspections. In the second place, there is "No Guide Tour Activity" 386 times, which constitutes 27% of the total inspections. In the third place, "Illegal Guidance Activity" ranks 274 times with a share of 19% in total audits. When these top three most violated items are collected, they constitute about 80% of 1132 violations and total inspections.

Originality/Value: The research primarily contributes to the profession by examining the results of the inspections in the tourist guiding profession scientifically and with suggestions for the problems revealed. It also enriches the literature in the field of tourist guidance academically.

Keywords: Tourism, tourist guidance, inspection, TUREB, TURSAB.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizm dünya ülkeleri arasında barışı sağlayan bir kilit olmakla birlikte aynı zamanda ekonomik olarak önemli bir sektör haline gelmiştir. Ülkeler turizmin ekonomik değer oluşturma potansiyelinden yararlanmak için gitgide turizm aktivitelerini arttırmaktadır (Bayram, 2016: 136-137). Bu turizm aktiviteleri arasında en çok 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). Ayrıca turizm amaçlı seyahatlerde en çok tercih edilen seyahat şekillerinden biri paket tur satın alıp toplu olarak yapılan seyahatlerdir (Cansu ve Bahadır, 2019). Bu amaçlı seyahatlerde çoğunlukla günlük turlar ve daha uzun süreli paket turların gerçekleştirilmesinde rehberler önemli rol oynarlar. Turist rehberlerinin nitelikli kişiler olması için eğitimi bu açıdan oldukça önemlidir. Osmanlı döneminden başlayarak günümüze kadar, rehberlik mesleği ihtiyaç duyulması halinde eğitim verilen bir meslek dalıydı. Ancak 2012 yılında çıkartılan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile yasal bir mevzuata kavuşmuş ve artık önemli sayılan meslek dallarından biri olmuştur (Yenipinar & Zorkirişçi, 2013: 120-123).

Yukarıda anlatılanlar ışığında turist rehberliği mesleği birçok sorunla karşılaşmaktadır. Bunlar yapılan denetimler sonucunda ortaya çıkartılmaktadır. Bu bağlamda 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.



1. Kavramsal Çerçeve

Zaman Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonunun tanımına göre, ülkelerine gelen ziyaretçilere kendi seçtikleri yabancı dilde anlatım yapan, ülkesinde uygun otorite yetkilerine sahip ve ziyaret edecekleri bölgelere özgü nitelikleri olup, kültürel ve doğal miraslarını yorumlayan kimselere turist rehberi denilmektedir. (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 rehberlerinde fiziksel görünüşe önem vermenin dışında sabır, anlayış, liderlik, mizah kabiliyeti, kararlılık, mesleki etik gibi bazı unsurlar bulunmaktadır. Bunların dışında ülkelere gelen turistleri karşıladıkları ve ülkelerini temsil ettikleri için büyük sorumlulukları olmasından dolayı iyi bir eğitim almaları da şarttır (İşçeli & Kılıç, 2018: 44). Ancak bu eğitimden önce turist rehberi adayının mesleğe ilgi duyması, seyahat etmeyi, doğayı, ülkesinin kültürünü, konuşmayı, anlatmayı, okumayı seviyor olması gerekir (Çınar & Yenipinar, 2019: 154). Bütün bunların yanı sıra bir turist rehberi sosyolojik ve psikolojik anlamda da bilgi sahibi olmalıdır. Grubunun psikolojisi, dinamiği, motivasyonu gibi unsurları görebilmeli ve bu durumları yönetebilmelidir (Pelit & Katırcıoğlu, 2018: 76-77).

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). İlaveten bölgelerdeki turistik aktivitelerin artırılmasında, 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. İlaveten, 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 yoğunluğu, 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).

2. Alanyazını Taraması

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 alanyazını 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 artırılması 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.

Saatcı 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 artırılması 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 80-20 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/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 bakıldığında, Özcan (2001) bu tekniği kullanarak, çimento sanayisinde bir uygulama geliştirmiş, Çakırkaya ve Acar (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).

4. Yöntem

Bu araştırma Türkiye Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) 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 dolayı 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).

5. Bulgular

Bu çalışmanın temel amaçlarından biri olan TUREB'in 2019 yılı içinde değişik il ve bölgelerde gerçekleştirmiş olduğu denetimler sonucu hazırladığı ve TUREB'in resmi web sitesindeki istatistik başlığı altında yayınladığı bilgilerden elde edilmiş olan veriler Tablo 1'deki gibidir.

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

Ay	Denetim Sayısı	Oran (%)
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

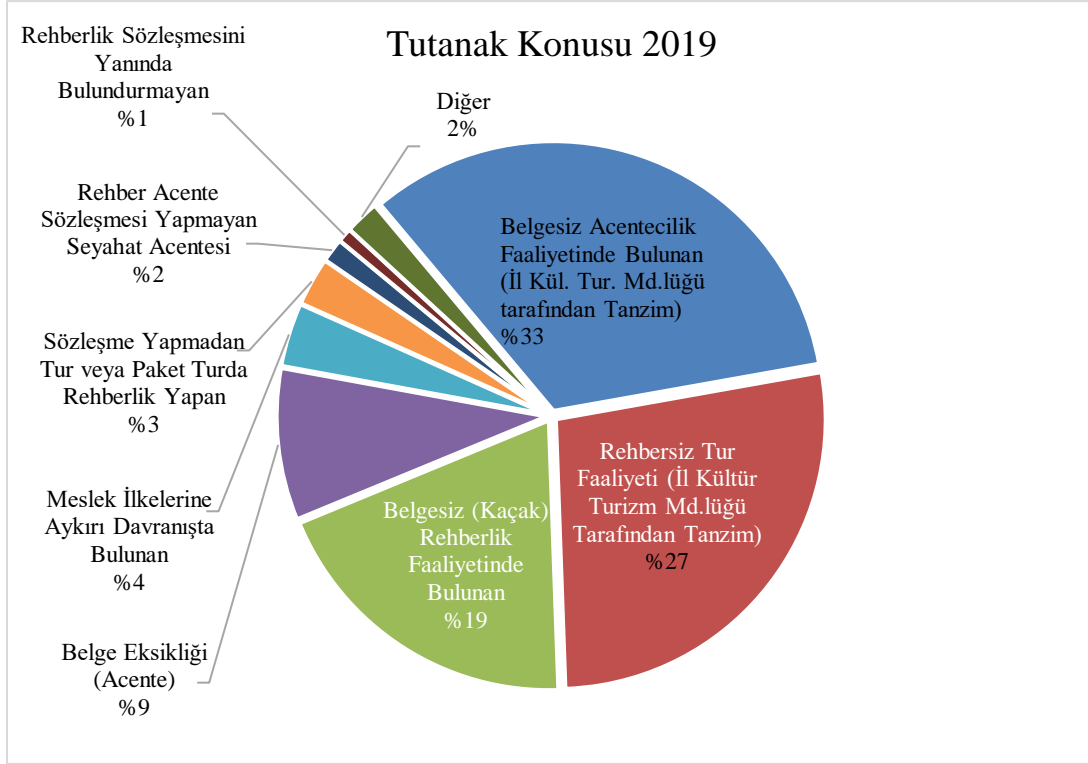
Tablo 2’de görüleceği üzere, 2019 yılında yapılan denetlemeler de 17 farklı konuda 1417 uygunsuzluk tespit edilmiş ve tutanak tutulmuştur. Yine Tablo 2 ve Grafik 1’den anlaşılacağı üzere 2019 yılında gerçekleştirilen denetlemelerde karşılaşılan en büyük kusur 472 kez ‘Belgesiz Acentecilik Faaliyetinde Bulunmak’ki bu da toplam denetlemelerin %33’ünü oluşturmaktadır. İkinci sırada 386 kez “Rehbersiz Tur Faaliyeti” yer almakta olup, bu da toplam denetlemelerin %27’sini oluşturmaktadır. Üçüncü sırada ise 274 kez ile ‘Kaçak Rehberlik Faaliyeti’ toplam denetlemelerdeki %19 payıyla yer almaktadır. Bu ilk üç en çok ihlal edilen madde toplandığında, 1132 ihlal ve toplam denetlemelerin yaklaşık %80’inini oluşturmaktadır. Yapılan denetlemelerde 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 üç tanesinde (yani yaklaşık %18’lik bir kısmında) düzeltme yapıldığında toplam ihlallerin %80’inin düzeltilmiş olması mümkün olacaktır. Dördüncü sırada ise “Acente 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 Acente Sözleşmesi Yapmayan Seyahat Acentesi” 41 kez ile %2, “Rehberlik Sözleşmesi Yanında Bulunmayan” 12 kez ile %1 ve “Diğer”lerinde ise 29 kez ile %2’lik bir paya sahiptir.



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

2019 Denetim Raporu İcmali			
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	Miktarı	%
1	Belgesiz Acentecilik 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 (Acente)	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 Acente Sözleşmesi Yapmayan Seyahat Acentesi	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

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.



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

Sonuç ve Öneriler

Turist rehberliği mesleği turizmde önce gelen meslekler arasında gösterilmektedir. Bu mesleğin denetlenmesi ve ortaya çıkartılan sorunlara çözüm bulunması da mesleğe olan önemi arttıracak olup, daha nitelikli bir hizmet verilmesini sağlayacaktır. 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	Miktarı	%
1	Belgesiz Acentecilik 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 üç 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 Acentecilik 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 Acentecilik Faaliyetleri”, “Turların Rehbersiz Olarak Düzenlenmesi” ve “Kaçak Rehberlik” faaliyetlerinin etkin bir şekilde önlenmesi durumunda var olan sorunların %80’ini halletmek mümkün olabilir.

Yapılan denetimlerin etkin bir şekilde yapılabilmesi için sadece sezon öncesi dönemde arttırılarak değil, yılın 12 ayına yayılan bir denetim anlayışı ile denetimler gerçekleştirilebilir ve özellikle yoğun turist girişlerinin olduğu, haziran, temmuz, ağustos ve eylül aylarında bu denetimler gelen turist sayısı ile senkronize bir şekilde arttırılabilir.

Ayrıca dördüncü büyük denetim eksiği olarak görülen “Acente Belge Eksikliği” konusu da yine konunun partneri kurumunda olan TÜRSAB ile görüşülerek, acentelere bu konunun etkin bir şekilde duyurulması ve ihtiyaç varsa bu konuda eğitimler düzenlenmesi gerekebilir.

“Meslek İlkelerine Aykırı Davranış” yapılan denetimlerde 54 tutanak ile beşinci büyük grubu oluşturmaktadır. Bu da TUREB’in gerek kendi açtığı sertifika programlarında gerekse üniversitelerde Turist Rehberliği bölümünde okuyan öğrencilere yönelik “Meslek Etiği” konulu dersler verilebilir.

Altıncı, yedinci ve sekizinci maddeler de yer alan durumlar genellikle ya acentenin 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 hareket ederek gerek rehberlerin gerekse seyahat acentelerin bilinçlendirilmesi sağlanabilir.

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 ya da kişilerce yapılması oluşan olumsuzluklarla mücadele de etkili olabilir. 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 çalışabilir ve bağımsız bir fonksiyon icra edebilir.

Yapılan bu denetimler sonucu elde edilen olumsuz durumlar her ne kadar TUREB ya da TÜRSAB'ı etkiler gibi gözükse de burada yaşanan tüm sorunlar için asıl sahibi olan turistleri 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 gerçekleştirilebilir. Böylelikle bilinçli tüketicinin varlığı ona hizmet verenlerin de otomatik olarak bilinçlenmesine ve yüzde yüz yasa ve kurallara göre hareket etmesine sebep olabilir.

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 (2019). Turist Memnuniyetinde Turist Rehberinin Rolü: Konya'da Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 2(1), 31-43.
- Avcı, E. & Doğan, S. (2018). E-Şikâyetler Turist Rehberleri Hakkında Ne Söylüyor?. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1), 133-148.
- Cansu, E. & Bahadır, U. (2019). Seyahat Acenteleri Tarafından Yurtiçi Paket Turlarda Uygulanan Satış Teknikleri Üzerine Bir Araştırma, İstanbul İli Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 920-930.
- 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. (2019). Yasa Dışı Rehberlik Faaliyetlerinin Denetlenmesi: İstanbul Rehberler Odası Örneği, *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 31-41.
- Çetin, G. & Kızıllırmak, İ. (2012). Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Çınar, B. & Yenipınar, U. (2019). Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinde Genel Öz Yeterlilik Algısı, Mesleki Kaygı ve Mesleği Yapma Niyeti İlişkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30(3), 153-162.
- İrigüler, F. & Güler, M. E. (2016). Tourist Guiding: "Cinderella" of The Tourism, İçinde: *Global Issues and Trends in Tourism*, (Ed: C. Avcıkurt, M.S. Dinu, N.Hacıoğlu, E.Efe, A.Soykan & N.Tekik). 203-220. Sofia: St. Kliment Ohridski University Press,
- İşçeli, Z. & Kılıç, G. (2018). Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Fakültelerin Müfredatlarının İncelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 41-56.



- 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.
- Pelit, E. & Katırcıoğlu, E. (2018). Turist Rehberliği Mesleğinde Taraflar Açısından Yaşanan Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(2), 74-94.
- Saatçı, G. & Demirbulat, Ö.G. (2018) Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) 2017 Yılı Denetim Raporlarının İncelenmesi: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A. & Yıldırım, H.U). 567-665. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tatar, 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-yonetmeli.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. & Zorkirişçi, 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. *In Proceedings of World Maritime Technology Conference (WMTTC 06)*, Vol. 94, London, England, 2006.
- WFTGA. (2020). <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim Tarihi: 26.01.2020).

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde (veri toplama, yazım vb.), tüm etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini, herhangi bir hataya mahal vermemek için yayımdan önce makalenin bir intihal programı aracılığıyla da kontrol edildiğini yazarlar beyan eder. Ayrıca yazarlar aşağıda sıralanan hususları kabul etmiştir:

1. Çalışmada yer alan ve kullanılan tüm kaynaklara, bilimsel araştırma yöntemleri ve etik ilkeler doğrultusunda atıf yapılmıştır.
 2. Çalışmada tüm yazarların akademik-bilimsel olarak doğrudan ve ortak katkısı vardır.
 3. Bu çalışma, yazarların özgün bir çalışmasıdır.
 4. Bütün yazarlar dergiye gönderilen makaleyi görmüş ve sonuçlarını onaylamıştır.
 5. Çalışmada kullanılan denek/deneklere ilişkin herhangi bir etik ihlal yapılmamış, kullanılan tüm veri toplama yöntemlerinde bilimsel etik ilkelere göre hareket edilmiştir.
 6. Çalışma daha önceden bilimsel bir toplantıda sunulan özet veya bu çalışmanın daha kısa hali ise, makalede bu durum belirtilmiştir.
 7. Çalışmada, hiçbir suç unsuru veya kanuna aykırı ifade bulunmamakla birlikte, araştırma yapılırken kanuna aykırı herhangi bir yöntem kullanılmamış olup, çalışma ile ilgili tüm yasal izinler alınmış ve etik kurallara uygun hareket edilmiştir.
- Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Tarih : 08 / 11 / 2020
Sorumlu Yazar : Emrullah CANSU

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 12.09.2020
Revizyon Tarihi (Revised) : 10.10.2020
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2020



Yurtdışı Paket Tur Kapsamında Sunulan Rehberlik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Evaluation of the Guidance Services Offered Under Outgoing Package Tour

Prof. Dr. Mehpare TOKAY ARGAN 

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Türkiye
Bilecik Şeyh Edebali University, Faculty of Applied Science, Turkey
E-Mail: mtokayargan@gmail.com

Öğr. Gör. Samet KARAHAN 

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Türkiye
Bilecik Şeyh Edebali University, Faculty of Applied Science, Turkey
E-Mail: samet.karahan@bilecik.edu.tr

Arş. Gör. Mehmet Tahir DURSUN 

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Anadolu University, Social Sciences Institute, Turkey
E-Mail: mehmettahirdursun@anadolu.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Turist rehberliği çoğunlukla geleneksel turizm ürünleri ile birlikte kültürel, tarihsel ve rekreasyonel faaliyetlerde ilgili turist grubuna kılavuzluk etmeye yönelik bir meslek olarak ifade edilmektedir. Seyahat acenteleri bünyesinde ya da serbest çalışan turist rehberleri paket tur satın alan turistlere yurt içinde ve yurt dışında hizmet vermektedir. Turist rehberlerinin ülke imajı ve tanıtımı açısından önemli olmasının yanı sıra turist grubu tarafından nasıl algılandığı da önem arz etmektedir. Ayrıca, turistler tarafından rehberlerin nasıl algılandığı rehberlik hizmetinin niteliğini ve turistlerin yaşadığı tur deneyimini ortaya koymaktadır. Bu hizmet özellikle yurt dışı turlarda daha önemli hale gelmektedir. Bunun nedeni dil güçlükleri ve kültürel uzaklık gibi psikolojik faktörlerin yurtdışı turlarda daha önemli olmasına dayandırılabilir. Bu çalışma, yurt dışına düzenlenen paket turlarda sunulan rehberlik hizmetlerinin turistler tarafından nasıl algılandığına odaklanmıştır.

Yöntem: Çalışma amacı kapsamında yurtdışına düzenlenmiş paket turlara katılan turistlerden veriler toplanmıştır. Nitel araştırma yöntemlerinden yapılandırılmış soru formu tekniği kullanılmıştır. Demografik verilerin yanı sıra katılımcılara paket turda sunulan rehberlik hizmeti hakkında sorular sorulmuştur. Bu bağlamda ‘Turist rehberlerinin performanslarını gerçekleştirirken anahtar performans boyutları nelerdir?’ temel araştırma sorusu olarak ele alınmıştır. Çalışmada kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak küçük ve homojen bir örneklem grubundan veriler toplanmıştır.

Bulgular: Verilerin analizi sonucunda turist rehberinin bilgi düzeyi (destinasyonlar hakkında teknik bilgi), fiziksel özellikleri, iletişim yeteneği, diğer turistlerle bağ oluşturması, karşılaşılan problemleri anlaması ve çözüm bulması şeklinde bulgular ortaya çıkmıştır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Çalışma sonuçlarının yurt dışındaki rehberlik hizmetleri hakkında bilgi vermesi ve araştırma bulguları ışığında literatüre katkı sağlanması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Yurtdışı paket tur, turist rehberliği, rehberlik hizmetleri.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Atf için (for cited): Argan Tokay, M., Karahan, S. ve Dursun, M. T. (2020). Yurtdışı Paket Tur Kapsamında Sunulan Rehberlik Hizmetlerinin Değerlendirilmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 3(2), 101-114.



Abstract

Purpose and Importance: Tourist guidance is mostly expressed as a profession to guide a tourist group in cultural, historical and recreational activities along with traditional tourism products. Tourist guides within the service of travel agencies or self-employed, serve tourists who buy a package tour as ingoing or outgoing. In addition to being important in terms of the image and promotion of the country or touristic destination, tourist guides are also important in the context of how being perceived by the tourist group. Also, how the guides are perceived by the tourists reveals the quality of the guidance service and the tour experience that the tourists have. This service becomes more important especially in outgoing tours. The main reason for this is that psychological factors such as language difficulties and cultural distance become more important in outgoing tours. This study focused on the perception of the guidance services offered in package outgoing tours.

Methodology: Within the scope of the study, data were collected from tourists participating in package tours. A structured questionnaire technique, one of the qualitative research methods, was used. In addition to demographic data, the participants were asked about the guidance service offered in the package tour. In this context, "What are the key performance dimensions for the performance of the tourist guides?" were taken as the main research question. In the study, data were collected from a small and homogeneous sample group using the snowball sampling method.

Findings: In result of data analysis, the level of knowledge of the tourist guide (technical information about destinations), physical features, communication ability, linking with other tourists, understanding and finding solutions to the problems encountered were established as findings.

Originality/Value: The results of the study are expected to provide information about guidance services abroad and contribute to the literature in the light of research findings.

Keywords: Outgoing package tour, tourist guidance, guidance services.

Paper Type: Research article

Giriş

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) verilerine göre 2019 yılında dünya genelinde seyahat eden kişi sayısı bir önceki yıla göre %5 artarak yaklaşık 1,5 milyara ulaşmıştır (UNWTO, 2020). Her geçen yıl büyüyen turizm sektöründe özellikle kitle turizmine yön veren tur operatörlerinin ve seyahat acentelerinin büyük bir payı vardır. Bu payın oluşmasında ise paket turlar önemli bir role sahiptir. Özellikle uluslararası turizm hareketlerinde daha çok tercih edilen paket turlar, konaklama, yiyecek içecek, ulaştırma ve eğlence gibi hizmetlerin bir araya getirilmesi ile oluşturulan turistik ürün olarak değerlendirilebilir. Paket turlara katılan turistler çoğunlukla genel bir memnuniyet beklerler ve bu nedenle satın aldıkları paket turun herhangi bir boyutundaki bir eksiklik turistlerin memnuniyetsizliğine yol açabilir (Güven, 2018). Bu memnuniyetsizliğin önlenmesinde turist rehberlerinin büyük etkisi vardır.

Hizmet sektörünün bir parçası olan turist rehberleri acenteyi temsil eden ve bu özelliği ile de sorumluluğun büyük bir kısmını üstlenen bir turizm elçisidir (Bayram, 2017). Grup olarak tarihi ve turistik mekanları ziyaret eden turistlerin karşılaşabileceği her türlü sorunda başvuracakları ilk kişidir. Seyahat acentelerinin sundukları hizmet kalitesinin belirlenmesinde önemli bir etkidir (Wang, Hsieh & Huan, 2000; Bowie and Chang, 2005; Karamustafa & Çeşmeci, 2006; Temizkan, Temizkan & Tokay, 2013). Bu nedenle turistler ile rehberler arasındaki ilişki her zaman çok önemli olmuştur ve araştırmacılar tarafından incelenmiştir.

2019 yılında yurt dışını ziyaret eden kişi sayısı geçen yıla oranla %15,1 artarak 9.650.512 olmuştur. Yurt dışında yapılan turist başına ortalama harcama ise 456\$ olarak belirtilmiştir. Yıllık turizm gideri 4.403.670 bin \$ iken bunun yaklaşık 735 milyon doları paket turlara harcanmıştır (TUİK, 2020). Literatürde turistlerin satın aldıkları paket tur



hizmetlerinden memnuniyetlerine yönelik çalışmalara sıklıkla rastlanmaktadır (Ataberk, 2007; Olcay vd., 2015; Güven, 2018; Ay, 2019; Bilgimöz, 2019). Ancak, yurt dışında düzenlenen paket turlarda sunulan rehberlik hizmetlerine yönelik çalışmalar az sayıdadır (Çolakoğlu, Çulha & Efendi, 2009; Arslantürk, Altınöz & Çalık, 2013; Ceylan & Güven, 2017). Bu amaçla, bu çalışma yurt dışına düzenlenen paket turlarda sunulan rehberlik hizmetlerinin turistler tarafından nasıl algılandığına odaklanmakta ve elde edilen bulguların literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

1. Turist Rehberliği

Türk Dil Kurumu (TDK, 2020) rehber kelimesini; “birinin doğruyu bulmasına yardımcı olan, yol gösteren kimse veya şey, delil” olarak tanımlamıştır. Dünya Turist Rehberleri Birliği (World Federation of Tourist Guide Associations – WFTGA) turist rehberini; ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden ve genellikle yetkili kurum tarafından verilen bir belge ile tanımlanmış bir bölgede kültürel ve doğal mirası yorumlayan kişi olarak tanımlamaktadır (WFTGA, 2020). Turist rehberi, belirli bir program dahilinde yerli ve yabancı ziyaretçilere yol gösteren, program kapsamındaki destinasyonlar hakkında turistlerin kendi dilinde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir (Ahipaşaoğlu, 2001).

Turist rehberleri davranışları, yetenekleri ve sahip oldukları bilgiler ile toplum ve ülke hakkında ziyaretçileri bilgilendiren, kendilerini, çalışma arkadaşlarını, işletmelerini, ülkelerini ve ülke halkını yabancılara karşı temsil eden turizm profesyonelleridir (Kılıçhan, 2019). Türkiye’de 2012 yılında çıkarılan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu turist rehberlik hizmetlerini; “*Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini ifade eder*” şeklinde tanımlamaktadır (Resmi Gazete, 2012).

Turist rehberleri sahip oldukları yeterlilikler ile turistlerin memnuniyetinde önemli bir role sahiptirler. Değişen turist yapısı ve isteklerine göre kendilerini geliştirmeleri ve gelişen teknolojiye (tablet, telefon, forum, uygulamalar vs.) ayak uydurarak rekabet avantajı elde etmeleri gerekmektedir. Belirli bir alanda uzmanlaşmış rehberler, o alanla ilgili sahip oldukları bilgiyi güncellemeleri ve en doğru şekilde aktarabilmeleri gerekmektedir (Olcay vd., 2015: 350).

Aktaş & Batman (2010: 379) turist rehberlerinin tanıtım elçisi olduğunu ve turistlerin ülkede buldukları süre içerisinde destinasyonla ilgili bilgileri en akılda kalıcı şekilde aktaran, gerektiğinde politikacı, sanatçı, ressam, müzisyen rolüne bürünmesi gerektiğini belirtmektedir. Turist rehberliği mesleği, turistlerin gezi süresince rahat etmesini sağlamak amacı güden bir meslektir. Bu mesleğin geçmişi oldukça eskilere dayanmaktadır ve ilkçağlardan başlayarak günümüze kadar yapılmaya devam eden bir meslektir. (Çimrin, 1995: 9).

Rehberliğe tarihsel süreç içerisinde bakıldığında M.S. 130 yıllarında Mısır’ı ziyarete gelen Romalı İmparator Hadrian ve karısını Mısırlı rahiplerin gezdirdiği, Hz. Musa’nın Kızıldeniz’i yarmasıyla tebaasını kurtararak yol gösterdiği (Ahipaşaoğlu, 2001), Müslümanların Mekke’yi Hristiyanların Kudüs’ü ziyaretleri sırasında bölgeyi bilenlerle



seyahat ettikleri (Batman, Yıldırğan & Demirtaş, 2000), antik dönemde Truva'yı gezdiren ve İlayda'dan bölümler okuyan rehberler olduğu (Çolakoğlu, Epik & Efendi, 2010) bilinmektedir. Ancak ilk organize tur Thomas Cook tarafından 1841 yılında organize edilmiş ve bizzat kendisi tarafından yönetilerek çağdaş rehberliğin temeli atılmıştır (Batman, Yıldırğan & Demirtaş, 2000).

Ülkemizde "Tercüman Rehberlik" ile ilgili ilk düzenlemeler, 29 Ekim 1890 tarihinde yayınlanan "Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 sayılı Nizamnâme" ile birlikte resmîyet kazanmıştır (Çimrin, 1995: 11). Cumhuriyetin ilk yıllarında kurulan ve temel amacı tercümanlık işlerini yabancı dil bilen azınlıklardan kurtarmak olan "Türk Seyyahin Cemiyeti'ne" üye gençler tarafından (Ahipaşaoğlu, 2001) icra edilen bu iş, günümüzde profesyonel bir meslek dalı olarak, üzerinde durulması gereken bir hal almıştır (Batman, 2003: 118).

Profesyonel turist rehberinin gerek ülke tanıtımı gerek turizm işletmeleri ve gerekse turistler için stratejik önem taşıdığı göz önüne alınacak olursa, bu mesleği icra edenlerin çok iyi eğitim almalarının yanında, liderlik, davranış esnekliği, sabır ve anlayış, mizah kabiliyeti, kararlılık, fiziksel görünüm ve mesleki etik gibi bazı bireysel özellikleri de taşıması kaçınılmazdır (Batman, 2003: 118).

2. Turist Rehberlerinin Nitelikleri ve Görevleri

Turist rehberleri mesleklerini icra ederken yerine getirmesi gereken bazı görevler bulunmaktadır. Bu görevler, ziyaretçilere ziyaret edilen yerlerde, bölge ya da şehirde rehberlik yapmak; ziyaretçilerin kendi dillerinde ya da anlaşabilecekleri ortak bir dilde kültürel ve doğal mirası yorumlayıcı ve eğlenceli bir biçimde aktarmak olarak ifade edilmektedir (Kozak & Yetgin, 2013). Gündüz (2002), turist rehberlerinin destinasyonun doğası ve tarihsel zenginlikleri ile birlikte turistlere en iyi biçimde tanıtmanın ve sevdirmenin yanı sıra ülkenin iç ve dış siyasetinden sosyal ve etnik yapısına kadar çok değişik yönlerini, zenginliklerini de doğru bir şekilde anlatmak gibi çok önemli görevler üstlendiklerini belirtmektedir.

Turist rehberliği işinin özü iletişimdir. İyi bir iletişimci, mesleğinin gerektirdiği eğitsel ve teknik özelliklerle beraber başarılı bir rehber olabilir (Batman, Yıldırğan & Demirtaş, 2000). Turist rehberi kültür elçisi olmakla beraber turistlerin seyahat deneyimini geliştiren güçlü bir iletişim becerisine sahip olması gereklidir (Şahin, 2012: 30). Bir rehberin, topluluk önünde bildiklerini aktarırken güzel ve etkili konuşması, kendini dinleyenleri etkileyip, inandırabilmesi ve sıkmadan dinletebilmesi gerekir (Güzel, 2007: 13). Turistler, turistik bölgeyi gezerken sadece gözlemlerde bulunmayıp aynı zamanda turist rehberinin anlattıklarını ve yorumlarını dinlemektedirler. Rehberin grup ile iletişimi grup moralini ve grup içindeki sosyal ilişkileri güçlendirici bir etkiye sahiptir (Korkmaz, Temizkan & Temizkan, 2010: 5). Dolayısıyla rehberlerin, insanlarla hızlı kaynaşabilen, konuşmaya açık olan, turistlerin sıkılmasını engellemek için çeşitli etkinlikler yapıp hikayeler anlatan, iyi espri yeteneğine sahip kişiler olmaları beklenmektedir. Çekingen, sıkılğan ve utangaç insanların rehber olarak başarılı olmaları çok zordur (Temizkan, 2010).

Rehberin bir lider olarak rolünü oluşturabilmesi için, grubun onun hakkında edindiği ilk izlenim büyük bir önem taşır. Rehberin, grup üyeleri tarafından nasıl algılandığı, hizmet deneyimi öncesinde turistlerin zihinlerinde oluşan imajı etkilemektedir (Tangüler, 2002: 34). Rehberin diğer önemli bir özelliği de giyimine gösterdiği özendir. Rehberin giyim kuşamı, yapmakta olduğu turun özelliklerine ve niteliğine uygun olmalıdır (Çimrin, 1995).

Genel anlamda turist rehberlerinin başta gelen görevi destinasyonu tanıtmak ve destinasyonla ilgili bilgi sağlamak olarak değerlendirildiği için turist rehberlerinin



bilgilendirici işlevleri daha ön plandadır (Büyüker & Güzel, 2014). Rehberlerin taşınması gereken önemli niteliklerden biri de tanıttığı yöre, bölge ve eserlerle ilgili bilgisinin tam ve doğru olmasıdır. Turistler sadece yörenin tarihi ve turistik özelliklerini değil, aynı zamanda ülkenin sosyo-ekonomik özelliklerini de öğrenmek isteyebilirler. Bu nedenle rehberin bu konular hakkında da bilgi sahibi olması gerekmektedir (Tetik, 2006: 53). Bunların yanı sıra başka kültürlerden gelen insanlara iyi bir rehberlik hizmeti verilebilmesi için yönettiği grubun dilini iyi bildiği gibi, yönettiği grubun ülkesini kültür, din ve ekonomik yapısı ile gelenek ve göreneklerini de bilmelidir (Güzel, 2007).

Rehberler turlarda acil ve beklenmedik durumlarla karşılaştıklarında, sorumlulukları gereği ilk yardım metotlarını bilmelidirler. İlk yardım eğitiminin rehberler açısından en önemli amacı, rehberleri sağlık açısından acil bir durumda sakin kalmaya hazırlamaktır. Hastayı ve diğer yolcuları telkin edebilmek ve gelebilecek diğer tehlikelerden uzak tutabilmek, çabuk ve duruma uygun kararlar alabilmek, yardım gelene kadar hastayı korumak ve temel yaşam değerlerini kontrol etmek rehberin diğer görevleri arasındadır (Tangüler, 2002: 29; Bilgimöz, 2019). İstanbul Rehberler Odası turist rehberlerinin görevlerini şöyle sıralamaktadır (İRO, 2020);

- Güçlü liderlik ile grup ruhu oluşturmak,
- Öğrenme ortamı yaratmak,
- Turu başarılı bir biçimde yönetmek, sorunları çözmek,
- Keşif, eğlence, dostluk ruhu yaratmak ve
- Grubu getiren seyahat işletmesinin kurallarına uymak olarak özetlemektedir.

Cohen (1985), turist rehberinin asıl görevinin kılavuzluk ve danışmanlık hizmeti olduğunu savunmakta, kılavuzluğun rehberin liderlik rolünü, danışmanlığın ise aracılık rolünü ortaya çıkardığını öne sürmektedir. Bununla birlikte turist rehberlerinin rollerini yardımcı, sosyal, etkileşimsel ve iletişimsel olarak dört ana gruba ayırmaktadır. Yardımcı rolü, rehberin eşlik ettiği gruba karşı olan sorumluluklarını; sosyal rolü, rehberin turla bütünleşmesini ve davranışlarını; etkileşimsel rolü, turist ile yerel halk, şehir, kurum ve turistik imkânlar arasındaki aracılık yönünü; iletişimsel rolü ise turistlere ziyaret edilen yer/bölge/ülke hakkında bilgi verme şeklini ifade etmektedir (Cohen, 1985: 10-13). Bir rehberin mesleğine her alanda sahip çıkması, mesleğini severek yapması, genel kültüre, güncel bilgilere sahip olması, en az bir yabancı dile hâkim olması ve buna ek olarak, anadilini de en düzgün biçimde kullanması etkileşim açısından önemlidir. Rehberin turistlerin önünde etkin ve akıcı konuşabilme yeteneğine sahip olması, onları sıkmadan, eğlendirerek öğretebilmesi ve onlara eşlik etmesi beklenmektedir. Bu bakımdan rehber-turist etkileşimi, rehberlerin turistlere nasıl davrandığıyla doğrudan ilişkidir (Kalyoncu, 2017).

3. Turist Rehberliğinin Önemi

Seyahat acenteleri, en önemli ürünü olan paket turlarını, müşterilerine turist rehberleri aracılığı ile sunmaktadırlar. Tur programını hazırlayan seyahat acenteleri iken, uygulayıcısı ve yürütücüsü de profesyonel turist rehberleridir. Bu nedenle, turist rehberleri seyahat acentelerinin düzenlediği paket turların başarısını en yüksek ölçüde etkileyen elemanlardır (Temizkan, Temizkan & Tokay, 2013). Ayrıca ürünün bir parçası oldukları için tüketicilerle diğer çalışanlara göre daha fazla zaman geçirirler. Bu nedenle tüketici ve ürün hakkındaki çeşitli bilgileri elde etme olasılıkları da yüksek olmaktadır (Öter, 2007).

Turistler bir ülke hakkındaki duygu, düşünce, tutum ve kanaatlerinin önemli bir kısmını rehber aracılığıyla edinirler. Gerek rehberin ülkesi hakkında verdiği bilgiler, yaptığı değerlendirmeler; gerekse bizzat davranış ve tutumları turistlerin aldığı ilk etkilerdir. Bu



anlamda rehberler ziyaret edilen ülkenin aynasıdır (Batman, Yıldırğan & Demirtaş, 2000). Özellikle organize turlarla ülkemize gelen turistlerin en çok vakit geçirdiği ve etkilendiği kişi turist rehberidir. Turisti geliş noktasından karşılayan ve gezi bitiminde uğurlayan kişi de turist rehberi olduğundan, turistin ilk izlenim ve son kanaatinin oluşmasında rehberin vereceği izlenim önemlidir (Temizkan, 2010).

Turist rehberliği salt bilgi aktarım işi değildir, misafirlere samimi ve misafirperver bir tavır sergilemek, bu mesleğin önemli bir parçasıdır (Kalyoncu, 2017). Rehberler, çok farklı ülke vatandaşlarıyla karşılaşan ilk kişi olmaları ve turistlerle yerel halk arasında diyalog kuran kişiler olmaları nedeniyle en önemli turizm çalışanları olarak adlandırılabilirler (Güzel, 2007). Turist rehberleri, turist ile yerel halk arasında arabuluculuk rolünü kullanarak bu kültürel boşluğu doldurmakta, turist ve yerel halk arasındaki etkileşimde ve turistlere karşı mensubu olduğu kültürü temsil etmek gibi çok önemli bir rol üstlenmektedirler. (Köroğlu, 2011).

Rehberin tur süresince kullanmış olduğu izlenim yönetimi teknikleri, kendisine sorulan sorulara verdiği cevaplar, turda sergilediği performans, turun sorunsuz olarak tamamlanması, rehber-turist arasındaki etkileşim kalitesini ve ülke imajını etkilemektedir (Değirmencioğlu & Ahıpaşaoğlu, 2003: 23). Turistler satın aldıkları turlardan en üst düzeyde memnuniyet beklerler. Bu yüzden, turist rehberleri bunun sağlanmasında önemli bir rol üstlenirler ve genel literatürde hizmet kalitesinin sağlanmasında önemli bir yer tutarlar (Quiroga, 1990; Ahıpaşaoğlu, 2001; Wang, Hsieh & Huan, 2000; Tangüler, 2002; Mak, Wong & Chang, 2010; Köroğlu & Avcıkurt, 2014; İşler & Güzel, 2014).

4. Paket Tur Kavramı

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ön plana çıkan paket turlar, kitlelerin turizm faaliyetlerine katılımını kolaylaştırarak, sektörünün gelişimine önemli katkılar sağlamıştır. Farklı ülkeleri görmek, farklı kültürleri tanımak, dinlenmek, eğlenmek gibi amaçlarla seyahat eden turistler, tekrar evlerine dönüncüye kadar bireysel olarak seyahat etmenin güçlükleriyle uğraşmak zorunda kalmaktadırlar (Güven, 2018: 659). Paket turların gelişmesinde özellikle 1970'lerden sonra hızla yaygınlaşan havayolu ulaştırmasının katkısı çok büyüktür. Havayolu ulaşımının diğer ulaşım araçlarına göre çok daha fazla hızlı olması ve turistlere sağladığı zaman tasarrufu sayesinde tur operatörlerinin paket turlarına talep artmıştır (İçöz, 2000). Paket turlar; güven vermesi, bireysel seyahatlere göre daha ucuz olması, alternatifler sunması, dil sorunu yaşanmaması, tur operatörü güvencesinde olması, farklı yerler gezip görme imkânı vermesi ve zaman tasarrufu sağlaması gibi nedenlerden dolayı tüketiciler tarafından tercih edilmektedir (Mısırlı, 2002: 166).

Paket tur, müşterilere tek bir fiyat üzerinden satılan ulaşım, konaklama, gezi ve yemek gibi birçok tatil bileşeninin bir araya getirildiği kombinasyondur (Sheldon and Mak, 1987: 13; Hacıoğlu, 2006; Mısırlı, 2002). Diğer bir tanıma göre paket tur; tur operatörlerinin önceden hazırladıkları ve tüketiciye sundukları konaklama, yiyecek-içecek, ulaşım, seyahat güzergâhı gibi unsurları bir paket içerisinde tek bir fiyattan sunmalarıdır (Hacıoğlu, 2006). Benzer şekilde Karamustafa & Erbaş (2011) paket turu “birbirinden bağımsız birden fazla ürünün bir araya getirilerek oluşturulan, bileşik ürün özelliği taşıyan ve tüketiciye tek bir fiyattan sunulan hizmet ağırlıklı bir turistik ürün” olarak tanımlamaktadır. Ayrıca paket turun beş temel ögenin bileşiminden oluştuğunu belirtmektedir (Karamustafa & Erbaş, 2011: 106);

- a. Destinasyondaki çekicilikler,
- b. Destinasyonda turistlere sunulan imkanlar,
- c. Destinasyonun ulaşılabilirliği,
- d. Destinasyonun imajı



e. Destinasyondaki ürünlerin fiyatları.

Paket turlara katılan turistler genel bir memnuniyet beklentisindedirler ve satın aldıkları paket turun herhangi bir boyutundaki eksiklik veya hata turistlerin memnuniyetsizliğine yol açabilir. Bununla birlikte bir paket turun kalitesi, turizm işletmelerinin eşgüdümlü kontrol ve etkileşim sağlanması ve hizmet sağlayıcılarının birbirleri ile koordineli çalışmasını gerektirmektedir (Güven, 2018: 658).

Paket turlar, tüketiciler tarafından çok farklı sebeplerle tercih edilmektedir. Bunlar arasında ilk sırayı fiyat almaktadır (Ay, 2019; İşler & Güzel, 2014). Diğer nedenler ise; güvence, rehberlik hizmeti, alternatif fazlalığı, bölge ile ilgili daha detaylı bilgi alma, kolaylık, sosyalleşme, düzenlenebilirlik, kişiselleştirme olarak sıralanabilir. (Hacıoğlu, 2006; İşler & Güzel 2014; Chan, Hsu & Baum, 2015; Güven, 2018; Bilgimöz, 2019).

Literatür bilgileri ışığında, turizm sistemi içerisinde yer alan paket turların başarılı bir şekilde yönetilmesinde, turist rehberlerinin önemi oldukça büyüktür. Bu bağlamda, çalışmanın amacı turist rehberlerine yönelik turistlerin değerlendirmelerini ortaya çıkarmaktır. Araştırma kapsamında yurtdışı paket turlara katılan turistlerin deneyimlerine odaklanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, paket turlarda rehberlerin niteliği ve turistlerin yurtdışı paket turlarda hizmet veren turist rehberlerine yönelik deneyimleri, gelecekte yapılacak turların düzenlenmesine ve içeriğine katkı sağlayacaktır. Ek olarak, ileride yapılacak çalışmalarda, ülke içi ve ülke dışı rehberlerin karşılaştırılması ve daha nitelikli bir tur deneyiminin gerçekleştirilmesine yön verebilir.

5. Yöntem

Araştırmada nitel araştırma deseni kullanılmıştır. Katılımcıların yurtdışında paket turla katıldıkları turizm hareketlerinde aldıkları rehberlik hizmetlerini değerlendirmeleri üzerine sorular sorulmuştur. Verilerin elde edilmesi amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden yapılandırılmış soru formu hazırlanmıştır. Soru formları online bir platform üzerinden katılımcılara iletilmiş ve elde edilen cevaplardan betimsel analiz gerçekleştirilmiştir. Betimsel veri analizi, verilerin daha önce belirlenen temalara yönelik açıklama ve yorumlanmalarını sınıflandırılmasını ifade etmektedir. Bu yaklaşımda, katılımcı görüşlerine sık sık alıntı yapılmakta ve önemle vurguladıkları ifadeler yansıtılmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2005).

5.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmada, Türkiye'den yurtdışına düzenlenen paket turlara katılan turistlerin algıladıkları rehberlik hizmetinin niteliğini olumlu ve olumsuz yönleriyle ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bunu tespit etmek amacıyla turistlere turlarda kendilerine liderlik yapan turist rehberinin özellikleri ve sunduğu hizmetlere yönelik sorular sorulmuştur. Soruların içeriğini, tur rehberinin destinasyona ilişkin bilgi ve donanımı, yönettiği turist grubuyla olan iletişimi, destinasyonla ilgili bilgilerin doğruluğu, anlatım biçimi, öyküleme yeteneği ve olumsuz olaylara yönelik çözüm bulma başarısı ile her turistin rehberine ilişkin 10 üzerinden verdiği değerlendirme puanı oluşturmaktadır.

5.2. Verilerin Toplanması ve Analizi

Verilerin elde edilmesi için düzenlenen form 12 soru içermektedir. Soruların beş tanesi demografik bilgilere (cinsiyet, medeni durum, kimlerle tura katıldığı, yılda kaç tura katıldığı ve hangi ülkelere gittiği) yönelik, diğer yedisi ise, turist rehberlerinin sunduğu hizmetlere yöneliktir. Soru formunda yer alan özellikler ve soruların hazırlanmasında, Tetik (2006) ve Olcay vd. (2015) çalışmalarından yararlanılmıştır. Veri toplama aracının yüzeysel (kapsam) geçerliliği için uzman yardımı alınmış ve ardından soru formunun nihai haline karar



verilmiştir. Çalışma kapsamında katılımcılara kartopu örneklem yöntemiyle ulaşılmıştır. Kaynak kişiler belirlendikten sonra iletişim bilgilerine online soru formu gönderilmiş ve cevaplamaları istenmiştir. 14-24 Şubat 2020 tarihleri arasında toplam 18 katılımcıdan veriler elde edilmiştir. Katılımcılardan elde edilen metinler veri dosyasına kaydedilerek her katılımcıya ait cevaplar üzerinde analiz aşamasına geçilmiştir.

Çalışmada toplanan veri metinleri, betimsel veri analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Araştırma bulguları soru formuna verilen cevaplar doğrultusunda oluşturulmuş ve her soruya verilen yanıtlar altında en çok vurgulanan ifadeler dikkate alınmıştır. Kullanılan ifadelerin diğer katılımcılardan gelen cevaplar ile örtüşüp örtüşmediği çapraz kontrol ile incelenmiş ve verilerin tutarlılığı teyit edilmiştir.

6. Bulgular

Yurtdışı paket turlar kapsamında rehberlik hizmeti alan turistlerin verdikleri bilgilere göre demografik ve kişisel özellikleri aşağıdaki Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların özelliklerine ilişkin bilgiler

	Cinsiyet	Medeni Durum	Katılım Biçimi	Tur Sayısı	Ülkeler
<i>Katılımcı 1</i>	Erkek	Evli	Ailemle	1	Kıbrıs
<i>Katılımcı 2</i>	Kadın	Evli	Ailemle	1	Kıbrıs
<i>Katılımcı 3</i>	Kadın	Bekar	Arkadaşlarımla	1	Almanya, Avusturya, Macaristan, Slovakya, Çek Cumhuriyeti
<i>Katılımcı 4</i>	Kadın	Bekar	Arkadaşlarımla	1	İtalya
<i>Katılımcı 5</i>	Kadın	Bekar	Arkadaşlarımla	1	Almanya, İspanya, Fransa, Polonya, Çekya, Avusturya, Monako, Slovakya
<i>Katılımcı 6</i>	Kadın	Bekar	Arkadaşlarımla	3	İspanya, İtalya, Almanya, Fransa, Lüksemburg, Yunanistan, Bulgaristan, Kıbrıs, Balkanlar
<i>Katılımcı 7</i>	Erkek	Evli	Yalnız	1	Almanya, Fransa, Hollanda, Belçika, Polonya, Ukrayna
<i>Katılımcı 8</i>	Erkek	Bekar	Arkadaşlarımla	1	Fas
<i>Katılımcı 9</i>	Kadın	Evli	Arkadaşlarımla	1	İtalya, İspanya, Macaristan
<i>Katılımcı 10</i>	Kadın	Evli	Arkadaşlarımla	1	Bulgaristan, Yunanistan, Sırbistan, Arnavutluk, Balkanlar, Gürcistan, Arabistan
<i>Katılımcı 11</i>	Kadın	Bekar	Yalnız	1	Güney Kore
<i>Katılımcı 12</i>	Kadın	Evli	Arkadaşlarımla	2	Almanya, Fransa, Hollanda, Çek Cumhuriyeti
<i>Katılımcı 13</i>	Erkek	Evli	Arkadaşlarımla	1	Filistin, Suudi Arabistan
<i>Katılımcı 14</i>	Kadın	Evli	Arkadaşlarımla	2	Amerika, Japonya, İtalya, Fransa, İspanya, Ukrayna, Prag
<i>Katılımcı 15</i>	Kadın	Bekar	Ailemle	1	Fransa Hollanda
<i>Katılımcı 16</i>	Kadın	Evli	Ailemle	1	Bulgaristan, Yunanistan, Sırbistan Makedonya, Arnavutluk
<i>Katılımcı 17</i>	Kadın	Evli	Ailemle	2	Almanya Amerika, Avustralya, İsviçre, İngiltere, Fransa, İspanya, Mısır, Rusya, İtalya
<i>Katılımcı 18</i>	Kadın	Evli	Ailemle	2	Almanya, Amerika, Avustralya, İsviçre, Fransa, İngiltere, İtalya, Rusya, İspanya.



Tablo incelendiğinde, katılımcıların dördü erkek, 14'ü kadındır. 11'i evli, yedisi bekar olup, altı katılımcı yurtdışındaki paket turlara ailesiyle, iki katılımcı yalnız, 10 katılımcı ise arkadaş grubuyla katıldıklarını ifade etmiştir. Katılımcıların yılda katıldıkları tur sayısı bir-üç arası değişmektedir. En çok ziyaret edilen ülkeler arasında, Almanya, Amerika, Fransa ve İspanya yer almaktadır. Bu bağlamda, örneklem çerçevesinde katılımcıların daha çok Avrupa ülkelerini ziyaret ettikleri anlaşılmaktadır.

6.1. Turist Rehberinin Katılımcılarla Grup veya Bireysel İletişimi

Tura katılan bireylerden tur rehberinin bireysel ve grup iletişimi konusunda değerlendirmeler alınmış ve şive farklılığı, monoton konuşma biçimi, samimi ve öznel iletişim gibi özellikler ortaya çıkmıştır. Ayrıca tur katılımcıları, rehberin agresif ve sert üslup sergilemesinden dolayı olumsuz deneyim yaşadıklarını belirtmişlerdir.

(K1) *İletişimi güçlü ve grup üzerindeki hakimiyeti olumluydu. Ancak biraz Kıbrıs şivesi yüzünden bazen dediklerinden anlamadığımız kelimeler oluyordu.*

(K5) *Bireysel olarak gruptan kimseyle birebir diyalog kurmadı grup olarak değerlediğimizde monoton bir konuşma şekline sahip oluşu ve birebir iletişimden kaçındığı için etkili bir iletişim süreci sağlayamadı.*

(K11) *Samimiyeti ile iletişim kurdu, kendisi Türkleri çok seviyormuş. Bizimle çok iyi ilgilendi.*

(K12) *Agresif tavırlar sergileyen bir rehberimiz vardı. Tur sırasında küçük uyarılarla sürekli sert konuşmalar yaptı. Bu anlamda memnun olmadık.*

6.2. Turist Rehberinin Turistik Destinasyona İlişkin Bilgi ve Donanımı

Turist rehberleri çoğunlukla daha önce birçok kez ziyaret ettikleri turistik merkezlerini turist grubuna anlatmak ve onlara o bölgede eşlik etmek isterler. Zaman içerisinde o bölgenin uzmanı ve en iyi bilen rehberlerinden biri haline gelirler. Bu bağlamda tur rehberlerinin bilgi ve donanımı rehberlik hizmetinin niteliğini arttırmakta ve tercih edilen rehberler arasına girmektedir. Turistlerin ifade ettikleri turist rehberi bilgi ve donanımı konusundaki dikkat çekici unsurlar, bölgeye ait efsane ve mitlerin detaylı anlatılması, dil yeterliliği ve turizm bilgilerin yanı sıra gezilen ülke hakkındaki sosyo-ekonomik, politik ve halka özgü unsurların da bilinmesi olarak saptanmıştır.

(K1) *Bilgisi vardı. Gezdiğimiz yer ile ilgili olarak bize hikâye ve efsaneler anlattı. Doğru olup olmadıklarını internette kontrol ettik. İlgi çekici ve genellikle o bölge halkının bildiği hikayelerdi.*

(K7) *Oldukça iyi bilgi sahibiydi. Pek çok yerde hikayeler ve mitler anlattı.*

(K5) *Rehberimiz aslen Fransız İngilizce rehber olarak ayarlanmıştı fakat dil yetersizliğinden kaynaklı alan bilgisi varsa dahi bize aktaramadı.*

(K9) *Gezilen yer dışında ülke politikası ve halka dair şeyler de konuştuk. Bunlar hakkında da bilgi sahibi olması hoşuma gitti.*

6.3. Turist Rehberinin Öykü Anlatım Yeteneği

Öyküleme ve öykü anlatım tekniği bir rehberin turist grubunun dikkatini çekmesi ve tur sonrasında akılda kalıcılığını sağlaması açısından önemlidir. Turistlere rehberlik hizmeti açısından rehberlerin öykü anlatım yeteneği sorulmuştur. Bu soruya verilen cevaplar değerlendirildiğinde tarihi bir bölgeyi gezerken rehberin anlatılarını zihinde yaşatabilme, fazla teknik ve kitabi bilgilerden kaçınma ve dili iyi kullanma gibi özellikler tespit edilmiştir.



(K1) *Öyküleri dikkat çekecek şekilde jest ve mimikler kullanarak anlattı. Anlatırken orada yaşananları zihnimde hissedebildim.*

(K5) *Grubu tanımaya çalışmadı doğrudan ders vermiş gibi hareket etti. Dile hâkim olmama sorunundan dolayı da anlatımları oldukça sıkıcıydı.*

(K6) *Diksiyonu düzgün, anlatım gücü iyiydi.*

(K11) *Teknik bilgiler vermesinden çok anlaşılabilir olması ve gruba o tarihi hikâye ve mitleri yaşatabilmesi benim için daha ilgi çekici oluyor. Bizim rehberimiz sadece teknik bilgilerle turu bitirdi.*

6.4. Turist Rehberinin Fiziksel ve Karakteristik Özellikleri

Turist rehberlerinin fiziki ve karakteristik özelliklerine ilişkin verilen cevaplar değerlendirildiğinde, tur rehberlerinin güçlü, orta yaşlı, ılımlı, sorulara net ve anlaşılır cevaplar veren, enerjik olma, sıcakkanlı davranma gibi özelliklerin turistlerin memnuniyetlerine zemin hazırladığı anlaşılmaktadır.

(K1) *Fiziki anlamda güçlü görünen orta yaşlı bir rehberimiz vardı. Gezdiğimiz yerlerde dağlık, kır alanlarına tırmanma alanlarına kolaylıkla erişebiliyordu. Karakteristik anlamda da gayet ılımlı, sorulara cevap veren ve yardımcı olmaya çalışan bir rehberdi.*

(K5) *Fiziksel olarak mesleki yeterliliklere sahip uzun süre enerjik kalabilecek sportif bir kadındı. Karakteristik olarak soğuk ve mesafeli olduğu için o enerjiyi bize aktaramadı.*

6.5. Yaşanılan Aksaklıklara Karşı Tutum

Tur esnasında yaşanan aksaklıklara karşı tur rehberinin değerlendirmelerine ilişkin verilen cevaplar, uzun süreli beklemler, tur programına uyulmaması, geç kalan turistlerle yaşanan gerginlikler gibi durumlara karşı olumsuz deneyimler ortaya çıkmıştır.

(K2) *Sadece bazı alanlarda diğer turistleri beklemek zorunda kaldık ama rehber sağ olsun o zamanlarda bize anlatmaya devam etti.*

(K4) *Kendisi toplanma noktasına geç kalan arkadaşlarla bir gerginlik yaşadı olayı çözme çabasında bulunmadı daha sonrasında rehber değişikliği yapıldı aynı gün içerisinde.*

(K12) *Mola süresini aştığımız için bizi almadan otele gitmiş, başınızın çaresine bakın demişti. Ama sonrasında bizim şikâyetimiz sonucunda geri dönüp bizi almıştı. Ama otobüste bize kızmıştı.*

6.6. Tavsiye ve Puanlama

Paket tura katılan bireylerin rehberlik hizmetlerini değerlendirmeleri için 10 üzerinden verdikleri puan ve tavsiye edip etmediklerine ilişkin soru yöneltilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Tavsiye ve Puanlamalarına İlişkin Bilgiler

KATILIMCI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Ort.
Tavsiye	E	E	H	E	H	E	E	H	E	E	E	H	E	E	E	E	E	E	
Puanlama	10	9	3	10	2	7	8	4	10	9	9	1	7	8	10	9	8	8	7,3

Yukarıdaki tabloda verilen bilgilere göre, katılımcılar tur rehberlerine 1-10 arası değişen puanlar ile ortalama 7,3 puan vermişlerdir. Yine katılımcıların aldıkları rehberlik hizmetine karşılık tur rehberlerini diğer kişilere tavsiye edenlerin sayısı 14, tavsiye etmeyenlerin sayısı ise dört olarak tespit edilmiştir.



Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Çalışmada Turist rehberleri özellikle yabancı turist gruplarına yönelik kaçınılmaz bir imaj aracı görülmektedir. Turizm sistemi içerisinde hem seyahat acentalarının hizmet temsilcisi hem de ülke hakkında bilgilendirmede bulunan bir elçi görevi üstlenmektedir. Turist rehberleri turist grupları için birtakım görevler üstlenmekte ve bu görevlerdeki başarısı hizmetin niteliğine yansımaktadır. Bu anlamda turist rehberlerinin, düzenlenen tur esnasında dinamik, enerjik, anında çözüm üretebilen, soğukkanlı, anlatım kabiliyeti yüksek, liderlik, kültürel değerleri aktarabilme gibi özelliklere sahip olmaları beklenmektedir. Bu özellikleri taşıyan rehberler, turistlerin yurtiçi ve yurtdışı turlarda daha iyi hizmet almalarına ve iyi bir deneyim yaşamalarına imkân sağlamaktadır. Turist rehberleri genellikle bir seyahat acentasının düzenlediği paket turlarda turist grubuna rehberlik etmesi için günlük, haftalık veya aylık olarak tutulmaktadır. Bu çalışmada yurtdışına düzenlenen paket turlarda hizmet veren rehberlerin niteliklerini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Turist grubu üyelerinin deneyimlerine ilişkin rehberlik hizmetine verilen cevaplar betimsel olarak analiz edilmiştir. Elde edilen bilgiler ışığında sonuçlar değerlendirilmiştir.

Araştırmada, turistlerden oluşan örneklem grubunun 1-9 ülke arasında yurtdışı paket tura katıldıkları saptanmıştır. Katılımcıların tur deneyimi sonrasında genel olarak turist rehberinden memnun oldukları ve turist rehberinin tur deneyimi açısından öneminin farkında oldukları anlaşılmıştır. En çok dikkat çeken turist rehberi özelliği ezber bilgileri yerine efsane ve mitleri kendi anlatım tarzıyla aktarmaları olmuştur. Katılımcılar, teknik ve kitabi bilgilerin sunulmasından çok bölgede anlatılan tarihi gelişimleri ve dikkat çekici olayların zihinlerinde yaşamayı arzulamakta ve rehberlerden iyi bir hitabet beklentisi taşımaktadır. Ayrıca, katılımcılar, turist rehberlerinin katı bir program (zamanlama) yürütmelerinden ve olası bir gecikmede turist rehberlerinin davranışlarından rahatsız olduklarını belirtmişlerdir. Bu durum turist rehberlerinin bir grubu yönetebilme ve olası gecikmeleri hesaba katarak grubu yönlendirmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Tur esnasında yaşanan aksaklıkların giderilmesinde tur rehberinin soğukkanlı davranarak aksaklığın giderildiği sürede farklı konulara ilişkin bilgiler vermesi turist grubunun sıkılmasını engellemektedir. Ek olarak, rehberlerin diksiyonu iyi, olaylara karşı soğukkanlı ve pratik çözümler sunabilen, giyim kuşamına dikkat eden ve hitabeti güçlü olmaları turistler tarafından dikkat edilen fiziksel ve karakteristik özelliklerdir. Bilgilerini sürekli güncelleyen, bölge ile ilgili mitler ve efsanelere hâkim ve destinasyon gezisini doğru ve düzenli bir biçimde organize edebilen rehberler turist tatmini sağlamaktadır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar genelleme yapılmadan verilerin toplandığı katılımcı grubuyla sınırlıdır. Dolayısıyla sonuçlar bu çerçevede değerlendirilmelidir. Daha detaylı sonuçların alınabilmesi için örnekleme daha geniş kitlelerin dahil edilerek katılımcı sayısının artırılması önerilmektedir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda yurtdışından gelen yabancı ziyaretçilerin Türk rehberlerini değerlendirmeleri veya rehberlerin uzmanlık alan bilgisi, rekreasyonel liderlik, kültür ya da gastronomi bilgisi açısından özellikleri incelenebilir.

Kaynakça

- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktaş, S. & Batman, O. (2010). Efsanelerin Turistik Çekicilik Üzerine Etkileri: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 5(4), 367-395.
- Arslantürk, Y., Altunöz, Ö. & Çalık, A. Ö. (2013). Turist Rehberliği Hizmet Kalitesi Ölçümü: Servqual Yaklaşımı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(27), 107-118.



- Ataberk, E. (2007). *Tur Operatörlerinin Paket Tur Organizasyonlarında Hizmet Kalitesi İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkileri Belirleyen Faktörler: İzmir İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ay, S. (2019). *Seyahat Acentasından Paket Tur Satın Alan Müşterilerin Şikayetleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Batman O, Yıldırğan R. & Demirtaş N. (2000). *Turizm Rehberliği*, Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Batman O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 117-134.
- Bayram, G. E. (2017). Motivasyonun Demografik ve Mesleki Özelliklere Göre Farklılaşması: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 12(48), 257-271.
- Bilgimöz, S. (2019). *Rekreasyonel Turizm Faaliyetlerinde Turist Rehberliği Hizmetlerine İlişkin Bir Değerlendirme: Paket Tur Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bowie, D. & Chang, J. C. (2005). Tourist Satisfaction: A View From A Mixed International Guided Package Tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11(4), 303-322.
- Büyüker, D. & Güzel, F. Ö. (2014). Tur Yönetiminde Profesyonel Turist Rehberlerinin Deneyimsel Rolü: Alman Turistlerin Kültür Turu Satın Alma Davranışına Yönelik Bir Değerlendirme. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 19(1), 125-138.
- Ceylan, U. & Güven, Ö. Z. (2017). Yerli Turistlerin Satın Aldıkları Yurtdışı (Outgoing) Paket Turları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 515-532.
- Chan, A., Hsu, C. H. & Baum, T. (2015). The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists In Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32(1-2), 18-33.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of A Role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si*. Antalya: Akdeniz Kitabevi.
- Çolakoğlu, O. E., Çulha, O. & Efendi, E. (2009). Paket Tur Şikayetlerine Yönelik Müşteri E-Şikayetleri Üzerine Bir İçerik Analizi. *10. Ulusal Turizm Kongresi*. Mersin, Türkiye, 2009.
- Çolakoğlu O.E., Epik F. & Efendi E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Değirmencioglu, Ö. & Ahipaşaoğlu, S. (2003). *Anadolu'da Turizm Rehberliği Temel Bilgileri*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Gündüz, S. (2002). *Turist Rehberliği Eğitimi ve Üniversitelerle Turizm Bakanlığı Arasındaki Koordinasyona Yönelik Bir Model Önerisi*. Turizm Eğitimi Konferans-Workshop. Ankara, Türkiye, 2002.
- Güven, Ö. Z. (2018). Paket Tur Kapsamında Sunulan Hizmetlerin Kalitesinin Davranışsal Niyet Üzerine Etkileri: Yurt Dışı Paket Tur Satın Alan Yerli Turistler Üzerinde Bir Araştırma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 657-674.
- Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hacıoğlu, N. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- İçöz, O. (2000). *Seyahat Acentaları ve Tur Yönetimi*, Ankara: Turhan Kitabevi.



- İRO (2020). İstanbul Rehberler Odası. *Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler ve İşlevleri*, <https://iro.org.tr/tr/56-page-turist-rehberlerinin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri.aspx> (Erişim Tarihi: 18.08.2020).
- Kalyoncu, M. (2017). *Turist Rehberlerinin Paket Turlarda Kullandıkları İzlenim Yönetimi Tekniklerinin Kişisel Etkileşim Kalitesi Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karamustafa, K. & Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 70-86.
- Karamustafa, K. & Erbaş, E. (2011). Satın Alma Karar Sürecinde Algılanan Risk: Paket Turlara Yönelik Bir Araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 103-144.
- Kılıçhan, B. (2019). *Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti Ve Çözüm Önerileri*. Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Korkmaz, S., Temizkan, S. P. & Temizkan, R. (2010). Profesyonel Turist Rehberliğine Yönelik Zorunlu Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Pazarlama Açısından İçerik Analizi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. (1). 133-149.
- Kozak, M. ve D. Yetgin. (2013). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Yetkinliklerinin Mesleki yeterlilik çerçevesinde değerlendirilmesi*. 14. Ulusal Turizm Kongresi, (408-428), Kayseri, Türkiye, 2013.
- Koroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koroğlu, Ö. & Avcıkurt, C. (2014). Turist Rehberlerinin Motivasyonu İle Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (39), 45-60.
- Mak, A. H., Wong, K. K. & Chang, R. C. (2010). Factors Affecting The Service Quality of The Tour Guiding Profession In Macau. *International Journal of Tourism Research*, 12(3), 205-218.
- Mısırlı, İ. (2002). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Olcay, A., Bozgeyik, Y., Akköz, H. & Sürme, M. (2015). Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarının Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 349-374.
- Öter, Z. (2007). *Seyahat Acentelerinde Pazarlama Bilgi Sistemlerine Turist Rehberlerinin Katkıları: Ege Bölgesi Örneği*, Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Quiroga, I. (1990). Characteristics of Package Tours In Europe. *Annals of Tourism Research*, 17(2), 185-207.
- Resmî Gazete, (2012). Turist Rehberliği Meslek Kanunu (Sayı:6326) <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> (Erişim Tarihi: 25.02.2020).
- Sheldon, P. J. & Mak, J. (1987). The Demand For Package Tours: A Mode Choice Model. *Journal of Travel Research*, 25(3), 13-17.
- Şahin, S. (2012). *Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus Turistlerin Algılamaları*. Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tangüler, A. (2002). *Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.



- TDK (2020). Türk Dil Kurumu Sözlükleri. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 25.02.2020).
- Temizkan, S. P. (2010). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmetiçi Eğitim Seminerleri*. Doktora Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Temizkan, S. P., Temizkan, R. & Tokay, S. (2013). *Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks*. 14. Ulusal Turizm Kongresi, (5-8), Kayseri, Türkiye, 2013.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TUİK (2020). Turizm İstatistikleri, IV. Çeyrek: Ekim-Aralık ve Yıllık, 2019. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=33669>. (Erişim Tarihi: 25.02.2020).
- UNWTO (2020). United Nations World Tourism Organization. *World Tourism Barometer*, <https://www.unwto.org/world-tourism-barometer-n18-january-2020>. (Erişim tarihi: 20.02.2020).
- Wang, K. C., Hsieh, A. T. & Huan, T. C. (2000). Critical Service Features In Group Package Tour: An Exploratory Research. *Tourism Management*, 21(2), 177-189.
- WFTGA (2020). World Federation of Tourist Guide Association. *What is a Tourist Guide?* wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide. (Erişim Tarihi: 25.02.2020).
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde (veri toplama, yazım vb.), tüm etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini, herhangi bir hataya mahal vermemek için yayımdan önce makalenin bir intihal programı aracılığıyla da kontrol edildiğini yazarlar beyan eder. Ayrıca yazarlar aşağıda sıralanan hususları kabul etmiştir:

1. Çalışmada yer alan ve kullanılan tüm kaynaklara, bilimsel araştırma yöntemleri ve etik ilkeler doğrultusunda atıf yapılmıştır.
 2. Çalışmada tüm yazarların akademik-bilimsel olarak doğrudan ve ortak katkısı vardır.
 3. Bu çalışma, yazarların özgün bir çalışmasıdır.
 4. Bütün yazarlar dergiye gönderilen makaleyi görmüş ve sonuçlarını onaylamıştır.
 5. Çalışmada kullanılan denek/deneklere ilişkin herhangi bir etik ihlal yapılmamış, kullanılan tüm veri toplama yöntemlerinde bilimsel etik ilkelere göre hareket edilmiştir.
 6. Çalışma daha önceden bilimsel bir toplantıda sunulan özet veya bu çalışmanın daha kısa hali ise, makalede bu durum belirtilmiştir.
 7. Çalışmada, hiçbir suç unsuru veya kanuna aykırı ifade bulunmamakla birlikte, araştırma yapılırken kanuna aykırı herhangi bir yöntem kullanılmamış olup, çalışma ile ilgili tüm yasal izinler alınmış ve etik kurallara uygun hareket edilmiştir.
- Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Tarih : 10 / 10 / 2020
Sorumlu Yazar : Samet KARAHAN

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 31.08.2020
Revizyon Tarihi (Revised) : 12.11.2020
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2020

TURED
JOTOĞ



Turist Rehberliği Alanındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analiz ile Değerlendirilmesi (1989-2019)

Review of Postgraduate Theses about Tourist Guide Field with Bibliometric Analysis (1989-2019)

Arş. Gör. Nazlı ÖRNEK 

Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Erciyes University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: nazliornek@erciyes.edu.tr

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA 

Erciyes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kayseri Üniversitesi, Rektörlük, Türkiye
Erciyes University, Faculty of Tourism, Kayseri University, Rector's Office, Turkey
E-Mail: karamustafa@erciyes.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışma, 1989-2019 yılları arasında Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi (YÖKTEZ) veri tabanında yayınlanan turist rehberliği alanı ile ilgili hazırlanmış, erişime açık lisansüstü tezlerin gelişim sürecini değerlendirerek ilgili alanda ileride yapılacak çalışmalara birikimsel katkı oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışmanın önemi, konu ile ilgili ileri düzeyde yapılacak çalışmalara bütünsel boyutta yol gösterici nitelikte bilgiler sunulmasına dayanmaktadır.

Yöntem: YÖKTEZ veri tabanında yer alan turist rehberliği alanı ile ilgili yayımlanmış ve erişime açık 18 adet doktora tezi ile 105 adet yüksek lisans tezi bibliyometrik değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Bibliyometrik değerlendirmeler, sosyal bilimler için geliştirilmiş istatistik programı ile sıklık ve yüzde değerleri hesaplanarak gerçekleştirilmektedir.

Bulgular: Her iki tez türünün de daha çok saha araştırmasına dayalı (ampirik) olduğu ve araştırmalarda nicel yöntemlerin sıklıkla kullanıldığı, konu olarak ise turist rehberlerinin rolleri, fonksiyonları, mesleki yeterlilikleri, mesleki sorunları ve turist rehberliği eğitiminin üzerine yoğunlaşıldığı anlaşılmaktadır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Çalışmada, kendine özgü yaklaşım ve parametreler kapsamında ileri düzeyde yapılacak çalışmalara bütünsel bir bakış ile yol gösterici nitelikte bilgiler sunulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberliği, lisansüstü eğitim, tez, bibliyometrik analiz.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: This study has been prepared by examining the development process of postgraduate theses prepared in the tourist guide field and available in the database of the Council of Higher Education Thesis Center between the years of 1989 and 2019 in order to make contribution to the relevant body of knowledge accumulation. In this context, the importance of the study is to provide additional holistic information for further studies.

Methodology: 18 doctoral theses and 105 master's theses on the field of tourist guide accessible in the Council of Higher Education Thesis Center database have been evaluated via bibliometrics based on selected parameters. The analysis of the obtained data has been carried out by calculating the frequency and percentage values within statistics program developed for the social sciences.

Atf için (for cited): Örnek N. ve Karamustafa, K. (2020). Turist Rehberliği Alanındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analiz ile Değerlendirilmesi (1989-2019), *Turist Rehberliği Dergisi*, 3(2), 115-138.



Findings: It can be stated that both thesis types are mostly based on field research (empirical) and quantitative methods. The studies investigated focus mainly on issues such as tourist guides' roles, functions, professional competencies, and professional problems education issues.

Originality/Value: This study presents holistic and specific information to the further studies with its unique approach and parameters.

Keywords: Tourist guidance, postgraduate education, dissertation, thesis, bibliometric analysis.

Paper Type: Research article

Giriş

Turist rehberliği mesleği, turizm hizmetlerinin nitelikli bir şekilde sunulabilmesi için olmazsa olmaz meslek grupları arasında değerlendirilmektedir; çünkü turist rehberliği mesleği, sadece turistlere kılavuzluk yapma görevinin yerine getirmemekte, aynı zamanda ziyarette bulunulan bölge veya ülkeyi temsil etmek, kültürel değerleri tanıtmak, imaj ve markalaşma konusunda katkılar oluşturmak ve bütün bunların neticesinde de bir taraftan başta döviz kazandırarak ekonomik fayda oluşturmak, diğer taraftan da kültürel unsurları tanıtmak gibi önemli bir sosyal fonksiyonun da yerine getirilmesine katkı sağlamaktadır (Cohen, 1985; Ap and Wong, 2001; Dahles, 2002). Grönroos (1978: 598), özellikle yabancı turlardan söz ederken turistlerin, masa başı acenta çalışanlarını sadece turu satın alırken gördüklerini, hatta bazen hiç görmediklerini, sürekli olarak turist rehberi ile etkileşim içinde olmalarından dolayı turist rehberlerini “bir sonraki turu satan kişi” olarak da tanımlamaktadır. Bu bağlamda, turist rehberlerinin, müşteri memnuniyeti ve sadakatinin oluşturulması gibi önemli pazarlama fonksiyonunu da icra ettiklerini ifade etmek gerekir (Nguyen, 2015: 2). Buradan anlaşılacağı üzere, destinasyonların turistler tarafından etkin bir şekilde ziyaret edilebilmesi, bu ziyaretler esnasında turistlerin doğru ve detaylı bir şekilde bilgilendirilmesi ve nihayetinde de nitelikli bir turizm faaliyetinin ortaya konulabilmesi için turist rehberleri son derece önemli bir role sahiptirler. Ancak turizm ile doğrudan alakalı mesleklere yönelik, özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında, hızla gelişen ve artan çok farklı düzeylerde eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerinin bulunmasına rağmen (Conner and Bohan, 2014: 93) Yükseköğretim Program Atlası incelendiğinde, Türkiye’de doğrudan turist rehberliği mesleği alanına ilişkin farklı düzeylerde eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerinin oldukça yeni olduğu ifade edilmektedir.

Turizm ve ağırlama alanında yapılan akademik çalışmaların olgunluk düzeyinin belirlenmesinde hem niceliksel (temel veya ileri tekniklerle bibliyometrik analiz gibi) hem de niteliksel (literatür taraması gibi) tekniklerle gerçekleştirilen araştırmaların gerekli olduğu ifade edilmektedir (Koseoglu, Sehitoglu & Craft 2015: 359). Bu bağlamda turist rehberliği ile ilgili yapılan çalışmaların geçmişe dönük bir incelemesinin yapılması, belirlenen parametreler ışığında bu çalışmaların analiz edilmesi hem turist rehberliği mesleğini icra edenlere hem de konu ile ilgili çalışma yapacak olan araştırmacılara bütünsel olarak yol gösterici fikirler sunması açısından önemli olarak değerlendirilmektedir. Diğer bir ifade ile akademik çalışmaların bilimsel olarak gelişim sürecinin ortaya konulmasında bibliyometriden yararlanılmaktadır. Bu bağlamda bu çalışma ile Türkiye’de turist rehberliği alanında yapılmış lisansüstü tezler geçmişten günümüze yılı, türü, üniversitesi, enstitüsü, ana bilim dalı, danışman unvanı, örneklem alanı, araştırma türü, araştırma deseni, örneklem sayısı, uygulama kitesi, veri toplama aracı, Türkçe ve yabancı kaynak sayısı, toplam sayfa sayısı, konusu ve anahtar kelimelerinde en sık tekrar eden kelimeler gibi birtakım parametreler dikkate alınarak bibliyometrik değerlendirmeye tabi tutulmuş, bu alandaki bilgi birikimine katkılar oluşturulmaya ve akademik çevrelerce ilgili alanda ileride yapılabilecek çalışmalara ışık tutmaya çalışılmıştır.



1. Kavramsal Çerçeve

Lisansüstü eğitim, lisans derecesini tamamlamış olan öğrencilerin ilgi gösterdiği bilim dalında yüksek lisans veya doktora öğrenimi yaparak öğrenciye uzmanlaşma imkânı veren, üst düzey eğitim programıdır (Beşel, 2017: 28). 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na (1981) göre yüksek lisans, “*bir lisans öğretimine dayalı, eğitim-öğretim ve araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yükseköğretim olarak, doktora ise lisansa dayalı en az altı veya yüksek lisans veya eczacılık veya fen fakültesi mezunlarınca Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı tarafından düzenlenen esaslara göre bir laboratuvar dalında kazanılan uzmanlığa dayalı en az dört yarıyıllık programı kapsayan ve orijinal bir araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yükseköğretim*” olarak tanımlanmaktadır. Günümüzde üniversitelere öğretim elemanı yetiştirmenin dışında, endüstriyel alanlarda ve diğer çalışma alanlarında iş edinmenin bir ön koşulu olarak yüksek lisans ve doktora derecesinin de aranması, lisansüstü eğitime olan ihtiyacı daha da artırmıştır (Karaman & Bakırcı, 2010: 95). Gerek akademide gerek uygulama alanında kişinin bir alanda uzmanlaşması, o alanla ilgili geniş bir bakışa sahip olabilmesi ve bunu kullanabilmesi o kişiyi çalıştığı alanda ön plana çıkaran bir ayrıcalık olarak görülmektedir. Bu kapsamda bir ülkede, bilim insanı yetiştirme ve ulusal bilim politikasının yürütülmesinde bilgiyi üretme, kullanma ve eleştirme düşünce tarzıyla yaklaşan lisansüstü eğitim (Karaman & Bakırcı, 2010) ülkelerin eğitim düzeyinin gelişimini göstermesi açısından en önemli parametrelerden biri olarak ifade edilebilir.

Bir disiplinin gösterdiği gelişimin incelenmesinde ilgili alanda hazırlanan lisansüstü tezler büyük oranda yol gösterici nitelikte olmaktadır (Tayfun vd., 2016: 55; Küçükoğlu & Ozan 2013: 28). Bu anlamda turist rehberliği alanı ile ilgili tezlerin ortaya çıkarılmasına ortam hazırlayan üniversitelerin ve lisansüstü programlarının önemi yadsınamaz. Bir alanla ilgili lisansüstü tezlerin ve programların bulunması ve artması, o alan hakkında yapılan proje, makale, bildiri gibi akademik çalışmaların da zenginliği ve çeşitliliği açısından önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra ülkelerde, her bir alan için gerçekleştirilen araştırma sayısının artması, o ülkelerin bilimsel tanınırlığına da katkı sağlayacağı düşünüldüğünde, bilimsel çalışmaların önemini daha da ön plana çıkarmaktadır (Tayfun vd., 2018: 524). Her iki anlamda da lisansüstü çalışmaların yol açıcı bir fonksiyona sahip olduğu ifade edilmektedir. Bu anlamda doğrudan lisansüstü çalışmaların gelişimini dolaylı olarak da ilgili alanla ilgili yapılan diğer akademik çalışmaları incelenmek ve o disipline ait gelişim seyrini göstermek amacıyla bibliyometrik analizlerin kullanıldığı bazı araştırmalar (Armutlu & Arı, 2010; Alkan, 2014; Aydın, 2017; Alımanoğlu & Ayazlar, 2017; Beşel, 2017; Demirebulat & Dinç, 2017; Gökkaya vd., 2017; İnceoğlu, 2014; Sünnetçioğlu vd., 2017; Tayfun vd., 2016; Tayfun vd., 2018) bulunmaktadır. Bu araştırmalara ait detaylı bilgiler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Turizm alanında bu çalışmaların araştırma kalitesinin, etki ve prestij faktörlerine olan ilginin ve gelişiminin bibliyometrik analiz ile araştırılması da önemlidir (Hall, 2011: 16). Bu doğrultuda turizm alanında yapılan bibliyometrik çalışmalar incelendiğinde turizmin alt boyutlarına ve ilgili bulunduğu farklı konulara ilişkin olarak turizm pazarlaması (Özel & Kozak, 2012), turizm dergilerinde yayınlanan inovasyon ile ilgili makaleler (Ülker, Örnek & Çalhan, 2019), turizm eğitimi (Üzümcü, 2019), kırsal turizm (Bozok, Kılıç & Özdemir, 2017), sürdürülebilir turizm (Demirebulat & Dinç, 2017), sağlık turizmi (Temizkan, Çiçek & Özdemir, 2015) gibi çalışmalara ve ayrıca ilgili konu ile alakalı olarak turist rehberliği alanı ile ilgili yapılan akademik çalışmaların bibliyometrik analizini konu alan çalışmalar (Şahin & Acun, 2015a; Şahin & Acun, 2015b; Çapar, Toksöz & Dönmez, 2018; Özsoy & Çokal, 2018; Kaygalak & Kırklar, 2019, Arıkan Saltık, 2020; Zengin & Atasoy, 2020) ile literatüre katkı sağlanmıştır (bkz. Tablo 2). Buna karşın ilgili alanın lisansüstü tezlerini ele alarak yapılan sınırlı sayıda ve sınırlı parametreler özelinde çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Ayrıca lisansüstü tezleri ele alan çalışmalarda farklı türdeki çalışmaların (makale, uluslararası bildiri) da araştırmaya dâhil edilmesinden kaynaklı olarak araştırmalarda kullanılan parametrelerin sınırlı tutulduğu ifade edilebilir. Bu çalışmalardan biri Çapar vd. (2018) tarafından hazırlanan 2005-2017 yılları arasında ulusal ve uluslararası hazırlanmış tezleri inceleyen çalışmadır.



Gerek ulusal tezlerin yayın yıllarının 2005 yılı itibari ile başlatılması, gerekse uluslararası tezler ve makalelerin de çalışmaya dâhil edilmesinden kaynaklı daha sınırlı sayıda parametreye yer verilmiş olduğu ifade edilebilir. Benzer şekilde Şahin ve Acun (2015a) da çalışmalarında lisansüstü tezlerin yanında makalelere de yer vermelerinden kaynaklı olarak incelenen parametreleri daha sınırlı tutmuşlardır. Bu çalışmaların artması ileride yapılacak çalışmalara bütünsel olarak yol gösterici nitelikte olacaktır.

Turist rehberliği çalışmalarında çoğunlukla ele alınan parametreler tez türü, yayın yılı, hazırlandığı üniversite, bağlı bulunduğu enstitü, danışman unvanı gibi özelliklerdir. Çalışmalarda lisansüstü tezlerin türlerine göre sınıflandırılarak analiz edilmesine, örneklem alanlarına, örneklem büyüklüklerine, kaynak dağılımlarına, tezlerin sayfa sayılarının ortalamalarına dair bir bulguya rastlanmamıştır. Buradan hareketle bu çalışmada, bibliyometrik analizin sunmuş olduğu birden fazla parametre kullanım olanağı ışığında, bu çalışmanın farklı parametreler dikkate alınarak yapılması, sadece lisansüstü tezlerin incelenmesine yönelik olarak gerçekleştirilmesi ve güncel veriyi de örneklemine dâhil etmesi yönünden diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Bu bağlamda bu çalışma, konu ile ilgili ileri düzeyde yapılacak çalışmalara bütünsel boyutta yol gösterici nitelikte bilgiler sunulmasına dayanmaktadır. Araştırmanın ortaya konulma motivasyonunu ise bir alanın gösterdiği gelişimin incelenmesi aşamasında, o alanla ilgili hazırlanan lisansüstü tezlerin bulunması; ilgili alan hakkında hazırlanan makale, bildiri gibi akademik çalışmaların zenginliği ve çeşitliliğine doğrudan veya dolaylı olarak zemin hazırlanmasına ve bilgi birikimine katkı sağlayacağı varsayımı oluşturmaktadır.

Tablo 1. Lisansüstü Tezleri İnceleyen Bibliyometrik Çalışmaların Bazıları

Yazarlar	Konu	Kullanılan Parametreler
Armutlu & Arı (2010)	Yönetim modalının yüksek lisans ve doktora tezlerine yansımaları: Bibliyometrik bir analiz	1986–2008 yılları arasında yazılan 520 tez, farklı alanlarda yazılan tezlerin yıllara göre dağılımı, işlenen konuların yıllara göre dağılımı, yıllara göre incelenen tezlerde belirlenen yönetim modalının dağılımı gibi farklı özellikler açısından değerlendirilmiştir.
Alkan (2014)	Türkiye’de muhasebe alanında yapılan lisansüstü tez çalışmaları üzerine bir araştırma	1984-2012 yılları arasında muhasebe alanında yazılan 656 lisansüstü tez, içerik analizi yöntemi kullanılarak, konularına, kullanılan yöntem, geliştirilen öneri ve alana katkı gibi belirli kriterlere göre incelenerek sınıflandırılmıştır.
Aydın (2017)	Yiyecek içecek işletmeciliği alanında kayıtlı bulunan tezlerin bibliyometrik analizi	1988-2013 yılları arasında yiyecek içecek işletmeciliği ile ilgili hazırlanan 179 tez en çok tercih edilen konular, araştırma türü, araştırma yaklaşımı, araştırma alanı, araştırma yürütülen anabilim dalları, üniversiteler, araştırmaya danışmanlık yapan kişiler şeklinde bulgulardan oluşmaktadır.
Alımanoğlu & Ayazlar (2017)	Türkiye’de kırsal turizm konulu lisansüstü tez çalışmaları üzerine bibliyometrik bir inceleme	2003-2016 yılları arasında kırsal turizm ile ilgili yayınlanan 20 tez, araştırma tasarımı, özet kurgusu, lisansüstü düzey, danışman unvanı, araştırma yılı, sayfa sayısı, araştırmanın yapıldığı bölge, örneklem sayısı, üniversite, enstitü türü ve kırsal turizmle ilişkilendirilen konular gibi farklı parametrelere göre ele alınmıştır.
Beşel (2017)	Türkiye’de maliye alanında yapılmış lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi	2003-2017 yılları arasında maliye alanında yayınlanan 1714 lisansüstü tez, tezlerin türü, yıllara göre dağılımı, yapıldıkları üniversiteler, tez yazarlarının cinsiyet dağılımı, tez yazarlarının lisans mezuniyet dağılımı, danışman dağılımı, danışman unvanı dağılımı, jüri dağılımı, izin durumu dağılımı, ana bilim dalı dağılımı, bilim dalı dağılımı, bölüm sayısı dağılımı, sayfa sayısı ortalamaları, en az ve en çok sayfa sayısı, sayfa aralığı dağılımı, anahtar kelime dağılımı, başlık ve özetlerde en sık kullanılan kelimeler, içerik ve yöntemlerine dair dağılım şeklinde tez türlerine göre karşılaştırılarak analiz edilmiştir.
Demirbulat & Dinç (2017)	Sürdürülebilir turizm konulu lisansüstü tezlerin bibliyometrik profili	1987-2015 yılları arasında hazırlanan sürdürülebilir turizm konulu tez çalışmalarının bibliyometrik özelliklerinin incelenmesi için tez künyelerinde yer alan tez türü, yayımlandığı yıl, yayımlandığı üniversite, yayımlandığı enstitü, yayımlandığı ana bilim dalı ve tezin çalışma konusu şeklinde parametreler belirlenerek 62 lisansüstü tez bu parametrelere dayalı olarak değerlendirilmiştir.



Tablo 1. Lisansüstü Tezleri İnceleyen Bibliyometrik Çalışmaların Bazıları (Devamı)

Yazarlar	Konu	Kullanılan Parametreler
Gökkaya vd., (2017)	Ekoturizm konusunun lisansüstü tezlerdeki bibliyometrik profili	2000-2017 yılları arasında yazılan lisansüstü tezler, yayınlandığı yıl, tür, üniversite, enstitü, ana bilim dalı, konu ve veri toplama yöntemi açısından incelenmiştir.
İnceoğlu (2014)	Türkiye’de sinemayı konu alan doktora tezleri üzerine bibliyometrik bir çözümleme	1985-2013 yılları arasında sinemayı konu alan 1714 doktora tezi yıllara, tezlerde ele alınan yapımlar türlerine, yapımlar türlerinin yıllarına, temel araştırma alanlarına, araştırılan ülke sinemalarına, yıllara göre Türk ve dünya sineması üzerine yazılan doktora tezlerine, ana bilim/anasanat dallarına, alan içi ve alan dışı tez sayılarına, yöntemlerine göre ele alınmıştır.
Güçlü Nergiz (2014)	Türkiye’de lisansüstü turizm tezlerinin bibliyometrik profili	1990-2013 yılları arasında turizm alanında hazırlanan 1565 yüksek lisans ve 783 doktora tezleri tür, dil, yıl, üniversite, enstitü, anabilim dalı ve konu gibi bibliyometrik özellikleri açısından incelenmiştir.
Sünnetçioğlu vd., (2017)	Turizm alanında yazılmış olan gastronomiye ilişkin tezlerin bibliyometrik profili	1987-2017 yılları arasında hazırlanan gastronomi ile ilgili 33 tez yıl, tez türü, üniversite, kullanılan diğer anahtar kelimeler, sayfa sayısı, danışman akademik unvanı, tez konusu, benimsenen araştırma yaklaşımı, örnekleme tekniği, örnekleme grubu, veri toplama aracı gibi değişkenler ele alınarak bibliyografik açıdan incelenmiştir.
Tayfun vd., (2016)	Turizm alanında yazılan lisansüstü tezlerle yönelik bibliyometrik bir analiz	1985-2016 yılları arasında hazırlanan turizm konulu 367 tez, bibliyografik araştırma yöntemleri doğrultusunda belirli kriterlere göre sınıflandırılarak özet kurgusu, yararlanılan disiplin, lisansüstü düzey, enstitü türü, danışman unvanı ve araştırma yılı esas alınarak değerlendirilmeye tabi tutulmuştur.
Tayfun vd., (2018)	Turizm alanında yiyecek ve içecek ile ilgili lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi	1990-2018 yılları arasında turizm ile ilgili altı ana bilim dalında yazılan yiyecek ve içecek ile ilişkili 164 lisansüstü tez, tez ile ilgili özellikler, tez yazarı ve danışmanına ilişkin özellikler, kullanılan kaynaklar gibi parametreler çerçevesinde ele alınmıştır.

Tablo 2. Ulusal Alanyazında Turist Rehberliği Alanı ile İlgili Hazırlanan Bibliyometrik Çalışmalar ve Bulguları

Yazarlar	Konu	Bulgular
Şahin & Acun (2015a)	Turist rehberliği alanının bibliyometrik profili (makaleler ve lisansüstü tezler)	2015 yılında turist rehberliği alanı üzerine yapmış oldukları bibliyometrik çalışmalarında makale ve lisansüstü tezleri ele almış ve tezlerin daha çok Balıkesir Üniversitesi bünyesinde ele alındığı ve Sosyal Bilimler Enstitüsü’ne bağlı oldukları, araştırma yaklaşımının daha çok uygulamaya dönük ve nicel olarak yapıldığı ve örneklem olarak seçilen grubun sıklıkla profesyonel turist rehberleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Şahin & Acun (2015b)	Turist rehberliği alanının bibliyometrik profili (ulusal turizm kongre bildirileri)	En fazla bildirinin 2009 yılında yapılan 10. UTK’da sunulduğu, bildirilerin çoğunun iki yazarlı olarak hazırlandığı ve yazarların akademik unvanlarının daha çok doktor öğretim üyesi olduğu, konu olarak ise daha çok turist rehberliği eğitiminin ele alındığını ortaya koymuşlardır.
Çapar, Toksöz & Dönmez (2018)	Turizm rehberliği alanında yapılan akademik çalışmaların incelenmesi	2005-2017 yılları arasında; YÖK Ulusal Tez Merkezi’nde ve Proquest veritabanında erişilen tezler, ULAKBİM ve Google Akademik veri tabanlarındaki erişilen ulusal makaleler ve Scimago Journal & Country Rank’de (SJR) üst sıralarda yer alan 35 turizm dergisinde yayınlanan uluslararası makaleler, Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongreleri’nde sunulan bildirileri ele alarak yapmış oldukları araştırmalarında, turizm rehberliği alanında toplamda 91 tezin yazıldığı, 2005-2017 yılları arasında yayınlanan dergiler arasında yapılan kıyaslamalar sonucunda ulusal makalelerin en fazla Balıkesir Üniversitesi SBE dergisinde yayınlandığı fakat bununla birlikte 2018 yılı Haziran ayında ilk sayısını çıkaran Turist Rehberliği Dergisi’nde ise yayınlanan 5 makalenin olduğu, Uluslararası makaleler en fazla 2013 yılında ve Asia Pacific Journal of Tourism dergisinde yayınlandığı, en fazla bildirinin 58 bildiri ile 2018 Nisan ayında düzenlenen UTK’da sunulduğuna dair bulgular ortaya koymuşlardır.



Tablo 2. Ulusal Alanyazında Turist Rehberliği Alanı ile İlgili Hazırlanan Bibliyometrik Çalışmalar ve Bulguları (Devamı)

Yazarlar	Konu	Bulgular
Özsoy & Çokal (2018)	Türkiye’de turist rehberliği alanında yayımlanmış lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi (1989-2018)	Konu ile alakalı en fazla katkının Balıkesir Üniversitesi’nden sağlandığı, hazırlanan tezlerin çoğunlukla Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı’nda yazıldığı, veri toplama tekniği olarak çoğunlukla anket tekniğinin kullanıldığı bulgularını elde etmişlerdir.
Kaygalak & Kırlar (2019)	Turizm rehberliği alanında yapılan makalelerin bibliyometrik analizi	Turizm rehberliği alanında yapılan makalelerin bibliyometrik analizi ilgili ile olan çalışmada, 75 makalenin bazı parametrelere göre değerlendirilmesi yapılmış ve turizm rehberliği alanında en fazla makale yayını Annals of Tourism Research ve Tourism Management dergilerinde yer aldığı, turizm rehberliği alanında yapılan çalışmaların sayısında 2000 yılından itibaren bir artış olduğu ve en sık işlenen konunun turist rehberlerinin rolleri olduğu sonuçları elde edilmiştir.
Arıkan Saltık (2020)	Turist rehberliği konulu ulusal lisansüstü tezlerin bibliyometrik profili	Çalışmada, 1989 ile 2018 yılı arasında yazılmış 94 lisansüstü tez olduğu belirlenmiştir. Tezler; eğitim düzeyi, tamamlandığı yıl, üniversite, ana bilim dalı, danışman unvanı, sayfa sayısı, araştırma yöntemi, veri toplama tekniği ve kaynağı olarak belirlenen ölçütler üzerinden bibliyometrik olarak analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, turist rehberliği konulu lisansüstü tez sayısının, turizm ve turist rehberliği alanında lisansüstü eğitimin gelişimine paralel bir şekilde, 2010 yılından itibaren artış gösterdiği görülmüştür. Toplamda 28 farklı üniversite bünyesinde turist rehberliği konulu lisansüstü tez yazılmıştır. Doktora tezlerinin ağırlıklı olarak profesör unvanlı, yüksek lisans tezlerinin doktor öğretim üyesi unvanlı öğretim üyeleri danışmanlığında tamamlandığı belirlenmiştir. Lisansüstü tezlerin çoğunluğunun nicel araştırma yöntemleriyle gerçekleştirildiği, ağırlıklı olarak anket tekniği ile turist rehberlerinden veri toplandığı tespit edilen bulgular arasındadır.
Zengin & Atasoy (2020)	Turizm rehberliği alanındaki lisansüstü tezlerin bibliyometrik çerçevesi	Bu araştırma kapsamında YÖKTEZ veri tabanında 1989-2019 yılları arasında 30 yıllık dönemde turizm rehberliği alanındaki yayımlanmış 74 yüksek lisans ve 13 doktora tezi bazı ölçütler çerçevesinde incelenmiştir. Araştırma kapsamında en çok lisansüstü tezin Balıkesir Üniversitesi SBE tarafından yayımlandığı tespit edilmiştir. Ayrıca sırasıyla Nevşehir Hacı Bektaş Veli, Gazi ve Akdeniz Üniversiteleri turizm rehberliği alanına katkı sağlayan önemli üniversiteler arasında olduğu, lisansüstü tezlerin yıllara göre dağılımı kapsamında 2015-2019 yılları arasında büyük bir artışın olduğu gibi sonuçlara ulaşılmıştır.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmada, 1989 yılından 2019’a kadar Ulusal Tez Merkezi’nde yayınlanan turizm rehberliği alanı ile ilgili hazırlanmış, erişime açık doktora ve yüksek lisans tezleri incelenmiştir. Bu bağlamda araştırmanın amacı, 1989-2019 yılları arasında turizm rehberliği alanı ile ilgili yapılan lisansüstü tezlerin bibliyometrik özelliklerini ortaya koyarak ilgili bilgi birikimine bütünsel bir bakış açısı kazandırmaktır.

2.2. Araştırmanın Deseni

Bu çalışmada nitel araştırmalarda veri toplama yöntemlerinden biri olan doküman incelemesi (Yıldırım & Şimşek, 2018) verinin çözümlenmesinde ise bibliyometri tekniği kullanılmıştır. Bibliyometri, sayım yapmaya dayalı bir inceleme tekniği olup, yayımlanmış kitap, dergi, makale ve tez gibi çıktıların matematiksel ve istatistiksel tekniklerle incelenmesi (Pritchard, 1969: 349), en sık kullanılan kaynakların tespiti ve literatürdeki yaşlanma hızının saptanmasına dayanmaktadır (Al & Coştur, 2007: 144). Bibliyometrik analiz, yayımlanmış olan kaynaklardan toplanan verinin nicel analizini yaparak, alandaki örüntülerini incelemekte ve bir akademik alandaki entelektüel gelişimi



hakkında bilgi vermektedir (Lee, 2015: 17). Diodata (1994: vii), bibliyometriyi, sayımdan analize kadar matematiksel ve istatistiksel teknikleri kullanan, bilginin açığa çıkarılabilmesi için ilişki modellerini inceleyen bir alan olarak ifade etmektedir. Bu analiz, çalışmaların yıl, dergi, konu, yazar sayısı, yayın bilgisi, kaynak sayısı, örneklem büyüklüğü gibi belirli özelliklerinin analizi (Ayaz & Türkmen, 2018: 23) ile elde edilen istatistiksel sonuçlar doğrultusunda belirli bir disipline ait genel yapının ortaya konulmasını mümkün kılmaktadır. Wallin (2005: 261), bu yöntemin temel amacını, somut olmayan niteliklerin, somut ve dolayısıyla yönetilebilir hâle getirilmesi şeklinde ifade etmektedir.

Bibliyometrik analiz yöntemleri farklı şekillerde gerçekleştirilebilmektedir (Koseoglu, et al., 2016: 181). Bunlardan bir tanesi basit bibliyometrik analizler olarak bilinmekte ve içerik analizi ve farklı analizler yoluyla çalışmaların veya çalışmaya katkıda bulunanların performanslarını ölçmeye dayanmaktadır (Garfield, 1979: 360). İkincisi ise, atıf analizi, ortak atıf analizi, kitap, makale, patent gibi çalışmalar ile ilgili çalışma yapan araştırmacıları kategorilere ayırmaktadır (Koseoglu, et al., 2015). Tüm bu aşamalarda ise sistematik bir yöntem izleyen bu analiz tekniği güvenilirlik sorularına da cevap vermektedir.

Bibliyometrik teknik kullanılarak yapılan analizler, bir derginin iç değerlendirmesine yönelik olarak mikro düzeyde olabileceği gibi bir ülkenin bilim politikasına şekil vermek amacıyla makro düzeyde de yapılabilmektedir (Karagöz & Kozak, 2014: 48). Dolayısıyla çok büyük kaynakların incelenmesini gerektiren çalışmalarda bibliyometrik analizler araştırmacılara büyük avantaj ve kolaylık sağlamaktadır.

Bibliyometrik bir çözümleme, literatür birikiminin tümünü veya belli bir kesitini ele almakta, ilgili disiplinin zaman ve mekandaki devinimiyle ilgili somut veri sunarak genellemeler yapmaktadır. Ayrıca ilgili bilim dalının gelecekteki muhtemel yönelimine dair çıkarımlarda bulunulmasına yardımcı olmaktadır (İnceoğlu, 2014: 34). Literatür birikiminin bir bütün veya kesitli olarak ele alınması ise çalışmanın varsayımıyla doğrudan ilişkilidir. Lisansüstü çalışmaların farklı bilimsel çalışmalara yol açacağı varsayımına dayanarak sadece lisansüstü tezlerin incelenmesine dayalı olarak çalışmalar hazırlanabilmektedir.

2.3. Araştırmanın Örneklem Çerçevesi ve Örnekleme

Araştırma sonuçlarının daha anlamlı, evreninin mümkün olduğunca tamamının temsili ile daha kesin sonuçlar elde edilmesi amacıyla çeşitli şekillerde taramalar gerçekleştirilmiştir. Lisansüstü tezlerin taranabilmesi için tez arama motoruna “turizm rehberliği”, “turist rehberliği”, “tur rehberliği”, “tourist guide”, “tour guide”, “tour leader” gibi Türkçe ve Türkçe anahtar kelimeler yazılarak tarama gerçekleştirilmiştir. Belirli aralıklarla yapılan tarama sonucunda 105 yüksek lisans, 21 doktora tezine ulaşılmıştır. 105 yüksek lisans tezinin tamamına ulaşılırken, üç doktora tezinin yazarı tarafından erişime kapatılmasından dolayı tezler bu çalışmanın örnekleme dâhil edilememiştir. Ayrıca bir doktora tezi, üç yüksek lisans tezinin Ulusal Tez Merkezi veri tabanı üzerinden yayınlanma izni bulunmaması nedeniyle bu tezlere Erciyes Üniversitesi Kütüphanesi aracılığıyla TÜBESS üzerinden erişim sağlanmıştır. Bu kapsamda örneklem olarak belirlenen erişime açık 123 adet lisansüstü tez, sosyal bilimler için geliştirilmiş istatistik programına yüklenerek bazı parametreler çerçevesinde analiz edilmiştir.

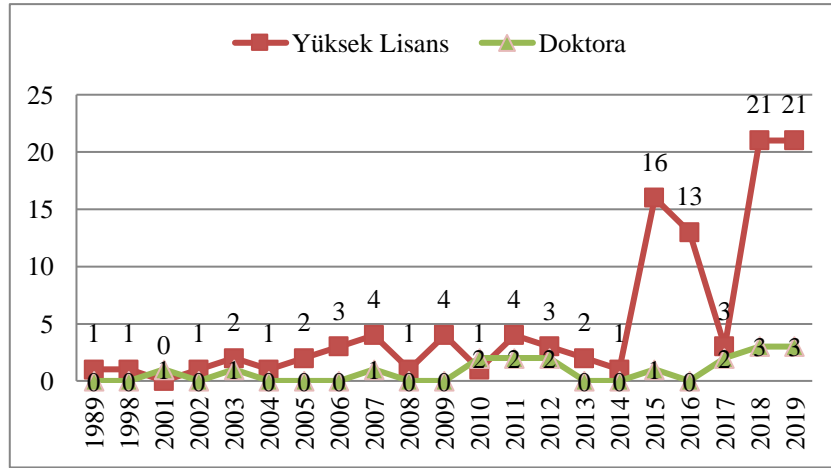
Lisansüstü tezlerin bibliyometrik özelliklerinin incelenmesi için belirlenen araştırmaları soruları şu şekildedir:

- Turist rehberliği ile ilgili lisansüstü çalışmalar yıllara, türlerine, üniversitelere, enstitülere ve ana bilim dallarına göre nasıl bir dağılım göstermektedir?
- Turist rehberliği ile ilgili lisansüstü çalışmalar danışman unvanına, örneklem alanına, araştırma türüne, araştırma desenine ve örneklem sayısına göre nasıl bir dağılım göstermektedir?

- c. Turist rehberliği ile ilgili lisansüstü çalışmalar uygulama kitlesi, veri toplama aracı, Türkçe ve yabancı kaynak sayısı, toplam sayfa sayısı, konusu ve anahtar kelimeler bölümünde en sık tekrar eden kelimelerine göre nasıl bir dağılım sergilemektedir?
- d. Bu kapsamda erişime açık olan toplam 123 adet lisansüstü tez, yüzde ve sıklık değerleri dikkate alınarak analiz edilmiştir.

3. Bulgular

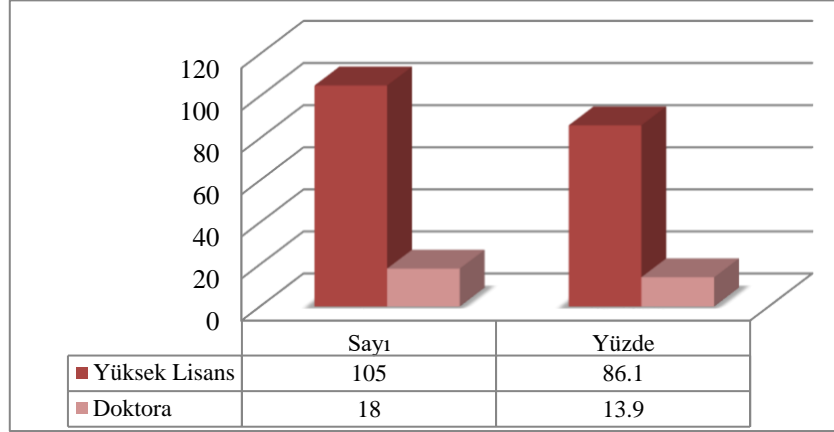
Ulusal Tez Merkezi tarandığında, turist rehberliği üzerine 1989-2019 yılları arasında 21 doktora, 105 yüksek lisans tezi hazırlanmıştır. Bu tezlerden üç doktora tezi, yazarı tarafından belirli bir süre erişime kısıtlanmasından dolayı araştırmaya dâhil edilememiştir. Bu kapsamda araştırmaya dâhil edilen 18 doktora, 105 yüksek lisans tezi bulunmaktadır. Bu bölümde, belirlenen parametreler ışığında, ilgili lisansüstü tezlerin analizleri ile elde edilen yüzde ve sıklık değerlerinin yorumlanması ve ilgili çalışmalarla karşılaştırma yaparak değerlendirilmesine yer verilecektir.



Şekil 1: Lisansüstü Tezlerin Yıllara Göre Dağılımı

Turizm rehberliği alanı ile ilgili yapılan lisansüstü tezlerin yıllara göre dağılımı incelendiğinde, Ulusal Tez Merkezi'nde taranan konu ile alakalı ilk tezin 1989 yılında yüksek lisans tezi olarak hazırlandığı sonucuna ulaşılmaktadır. İlgili alanla ilgili ilk doktora tezi ise 2001 yılında hazırlanmıştır. 1989-1998 ve 1998-2001 yılları arasında alanla ilgili herhangi bir tezin yayınlanmamış ve bu yıl aralıkları haricinde her yıl düzenli bir şekilde olmasa da tezlerin yayınlanmış olduğu dikkat çekmektedir. Özellikle 2015 yılı ve sonrasında turist rehberliği ile ilgili yapılan yüksek lisans tezlerinin sayısında bir artış görülmektedir. 2018 yılı itibariyle ise doktora tez sayısında bir artış gözlenmiştir. 2018 ve 2019 yılları hem yüksek lisans (21) hem de doktora (3) tez sayısında en fazla artışın olduğu yıllardır. Arıkan Saltık (2020) ise çalışmasında ilgili alanda en fazla tezin 2015 (16 adet) yılında yazıldığı sonucuna ulaşmıştır. Bu araştırmada ise en fazla tez oranı 2018 ve 2019 yıllarına aittir. Bu çalışmada yıllara ait bir diğer bulgu ise ilk doktora tezinin 2001 yılında yayınlandığıdır. Arıkan Saltık (2020) ise çalışmasında ilk doktora tezinin 2003 yılında yazıldığını ifade etmektedir. Zengin ve Atasoy (2020) ise son yıllarda lisansüstü tezlerde bir artış gözlemlendiğini tespit etmiş fakat tezlerin yıllara göre dağılımında bu çalışmada olduğundan daha az sayıda tez bulgusuna ulaşmışlardır. Örneğin, Zengin ve Atasoy (2020) 2011 yılı lisansüstü tezlerinin sayısını bir olarak belirlemişken bu araştırmada 2011 yılında ilgili alanda altı lisansüstü tezin hazırlandığı belirlenmiştir. Çapar vd. (2018) ise ilk ulusal tezin 2005 yılında hazırlandığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu anlamda turist rehberliği alanında lisansüstü tezlerin yıllara göre dağılımında Çapar vd. (2018), Arıkan Saltık (2020), Zengin ve Atasoy (2020)'un çalışmasında belirtilen oranlarla bu çalışmadaki

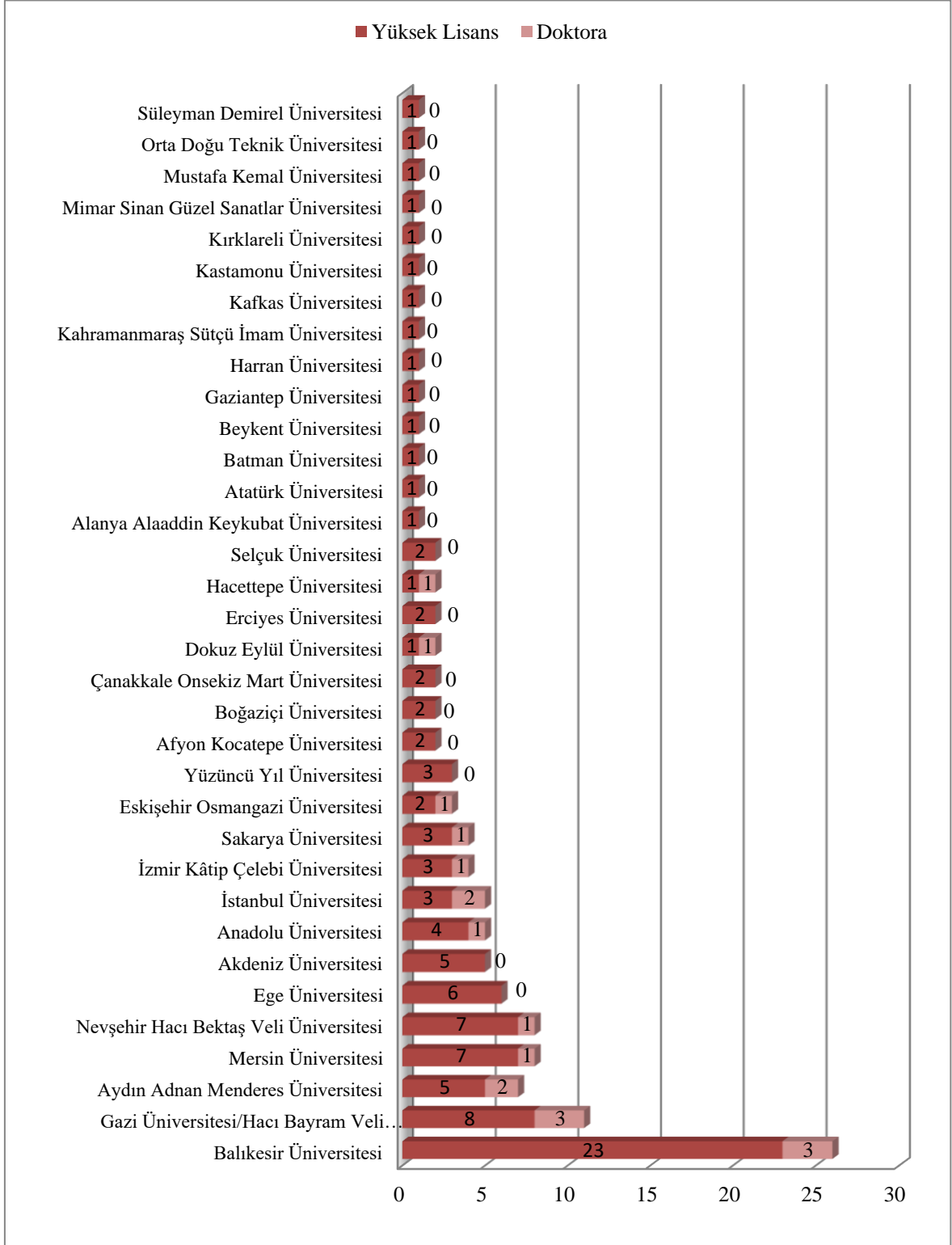
bulgular farklılık göstermektedir. Fakat tüm çalışmalarda fikir birliğine varılan konulardan bir tanesi 2010 (özellikle 2015) yılından itibaren ilgili alanla ilgili çalışmalara daha fazla yer verildiğidir. Diğer yıllara ait sonuçlar Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 2: Lisansüstü Tezlerin Türüne İlişkin Dağılım

Turizm rehberliği alanında 1989-2019 yılları arasında erişime açık toplamda 123 lisansüstü tez bulunmaktadır. Tezlerin %86,1’i yüksek lisans (105), %13,9’u ise doktora (18) tezidir. İlgili alanın doktora programının bulunmaması yüzde dağılımındaki dengesizliğin bir nedeni olarak ifade edilebilir. Arıkan Saltık (2020), çalışmasında 1989-2018 yılı arasında 94 lisansüstü teze ulaşırken Zengin ve Atasoy (2020) ise 1989-2019 yılları arasında 87 teze ulaşmıştır. Çapar vd. (2018) ise 2005-2017 yılları arasında 40 tezin yazıldığı sonucuna ulaşmaktadır. Bu anlamda tezlerin taranması açısından bu çalışmanın diğer çalışmalarla arasında bir farklılığın bulunduğu ifade edilmelidir. Şekil 3’te lisansüstü tezlerin üniversitelere göre dağılımı gösterilmektedir.

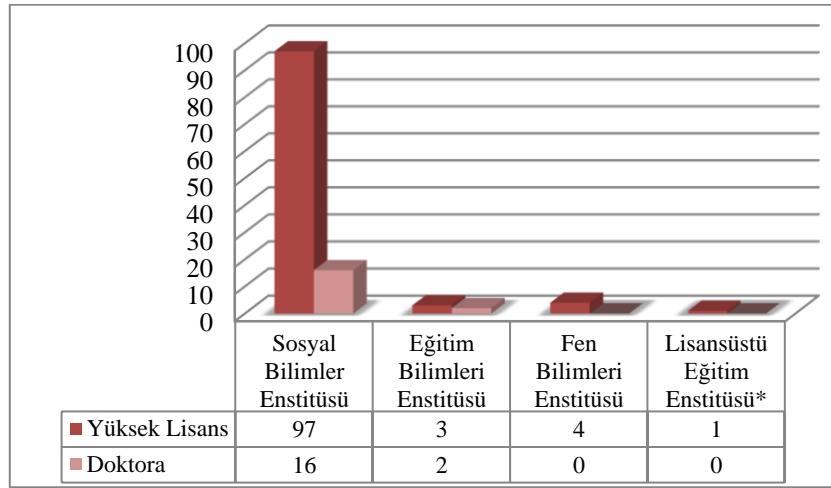
Araştırmada kullanılan parametrelerden bir diğeri turist rehberliği alanı ile ilgili yapılan tezlerin üniversitelere göre dağılımıdır. Şekil 3 incelendiğinde, Balıkesir Üniversitesi konu ile alakalı 23 yüksek lisans, üç doktora tezinin yayınlandığı (%21,9) üniversitedir. Ayrıca doktora tezlerinin sayıları açısından değerlendirildiğinde ise Gazi/Hacı Bayram Veli Üniversitesi ile yine ilk sırada yer almaktadır. %7,6’lık bir oran ile yüksek lisans tez sıralamasında Gazi/Hacı Bayram Veli Üniversitesi ikinci sırada, Mersin Üniversitesi ve Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi ise yedi yüksek lisans tezi ile üçüncü sırada yer almaktadır. Lisansüstü tezlerin ağırlıklı olarak Balıkesir Üniversitesi, Gazi/Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Mersin Üniversitesi ve Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi olarak beş üniversite bünyesinde toplandığı sonucuna ulaşılmıştır. Çapar, Toksöz ve Dönmez (2018), Özsoy ve Çokal (2019), Zengin ve Atasoy (2020), Arıkan Saltık’ın (2020) bulguları ile de paralellik gösteren bu sonucun bu üniversitelerin turizm eğitiminde eski ve köklü bir geçmişleri olmasından kaynaklandığı ifade edilebilir. Üniversitelere ait diğer bilgiler Şekil 3’te yer almaktadır.



Şekil 3: Lisansüstü Tezlerin Üniversitelere Göre Dağılımı

Şekil 4’te tezlerin bağlı olduğu enstitülerin yüksek lisans ve doktora tezlerine göre dağılımı gösterilmektedir. Tezlerin bağlı olduğu enstitüler incelendiğinde, konu ile ilgili tezlerin en fazla Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırlandığı sonucuna ulaşılmaktadır. Turist rehberliği alanının büyük oranda sosyal bilimler alanıyla ilgili olmasından dolayı sonucun olağan olduğu yorumunda bulunabilir. Ayrıca Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı’nın Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde bulunduğu ve turist rehberliği ile ilgili yapılan çalışmaların daha çok bu bilim dalı altında hazırlandığı (Bkz. Şekil 5) göz önüne alındığında şekil daha iyi anlaşılabilir.

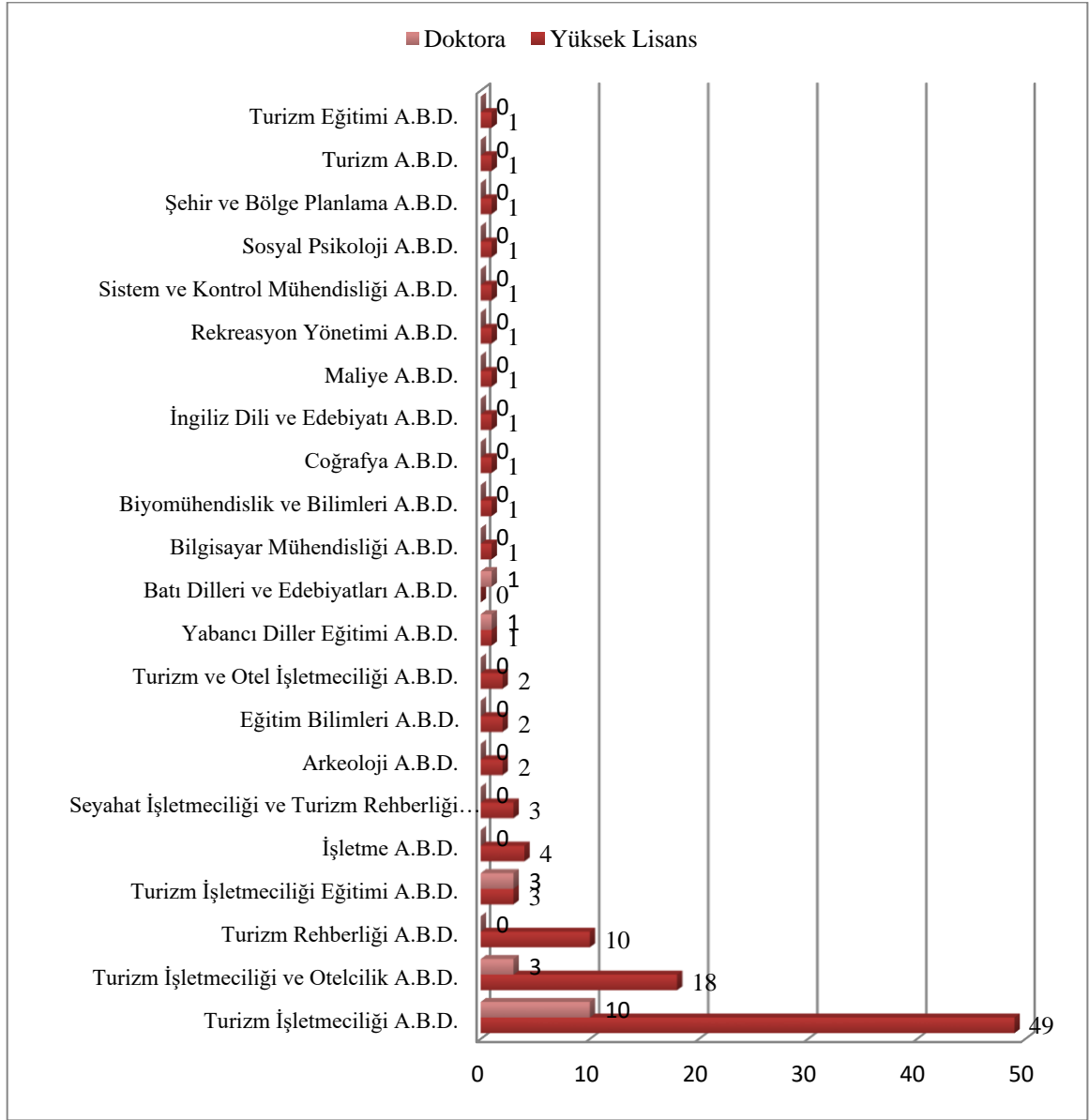
Yüksek lisans tezlerinin %2,8’lik kısmının, doktora tezlerinin ise %11,7’lik kısmının Eğitim Bilimleri Enstitüsü bünyesinde hazırlanmış olduğu ulaşılan sonuçlar arasındadır. Ayrıca Lisansüstü Eğitim Enstitüsü* ve Fen Bilimleri Enstitüsü bünyesinde hazırlanan tezler de araştırmannın örneklemini arasında yer almaktadır. Fen Bilimleri Enstitüsü, turizm rehberliği alanıyla ilgisi olmayan bir ana bilim dalı gibi görünse dahi bünyesinde hazırlanan tezlerin genellikle turist rehberliğine ilişkin sanal/mobil ürün geliştirmeye yönelik olarak hazırlanmış olduğu ifade edilebilir.



Şekil 4: Lisansüstü Tezlerin Bağlı Olduğu Enstitü

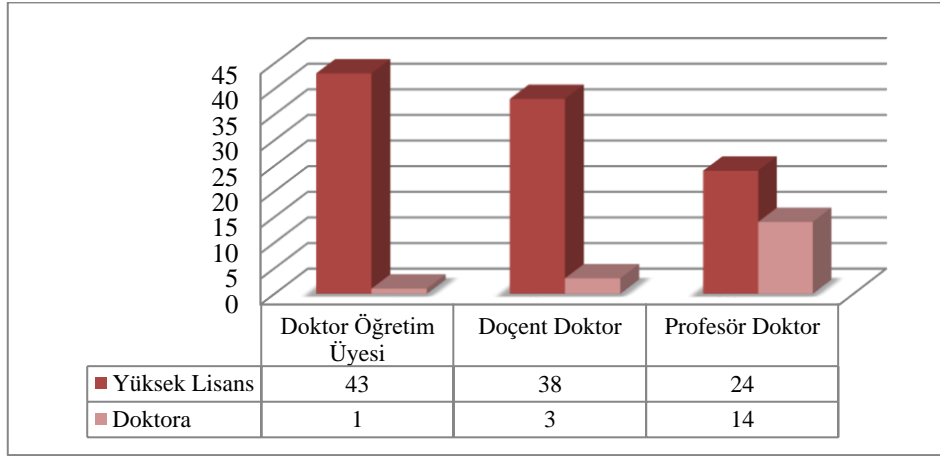
Şekil 5’te tezlerin bağlı olduğu ana bilim dalları verilmektedir. Tabloya göre 49 yüksek lisans 10 doktora tezinin bünyesinde bulunduğu Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı ilk sırada, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı ise toplamda 21 tez ile ikinci sırada yer almaktadır. 2016 yılından itibaren öğrenci alımına başlayan Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalı yüksek lisans programları henüz 2015 yılında öğrenci alımına başlamasına karşın 10 adet yüksek lisans tezi ile üçüncü sırada bulunmaktadır. İlgili ana bilim dalının doktora programı bulunmamasından dolayı bu dalda doktora tezi bulunmamaktadır. Dördüncü sırada ise üç doktora, üç yüksek lisans tezinin bağlı bulunduğu Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı bulunmaktadır. Ayrıca, multidisipliner bir alan olarak turizm rehberliği alanının (Zilinger, Jonasson & Adolfsson, 2012) doğrudan bir bağlantısının olmadığı Şehir ve Bölge Planlama, Sistem ve Kontrol Mühendisliği, Sosyal Psikoloji, Maliye, Biyomühendislik ve Bilimleri, Batı Dilleri ve Edebiyatları gibi farklı ana bilim dallarında da çalışılan bir konu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu anlamda bulgular Zengin ve Atasoy (2020) ve Özsoy ve Çokal (2019)’un bulguları ile paralellik göstermektedir. Arıkan Saltık (2020) ise çalışmasında tezlerin yalnızca turizm ile ilgili ana bilim dallarında yer aldığı sonucuna ulaşmıştır ve bu nedenle sonuç farklılaşmıştır.

* Bu enstitü, 2018 yılında Gazi Üniversitesi’nden ayrılarak kurulan Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi bünyesinde yer almaktadır. Dolayısıyla 2018 yılından sonra yayınlanan tez bu enstitüye dâhil edilmiştir.



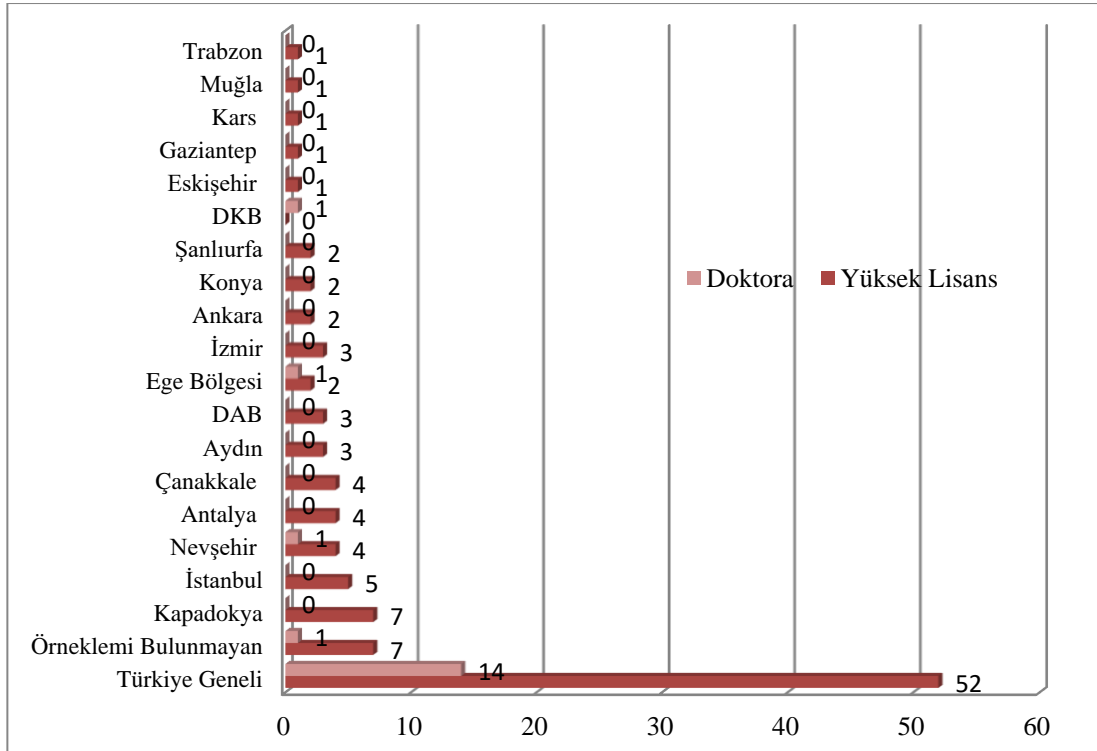
Şekil 5: Lisansüstü Tezlerin Ana Bilim Dalına Göre Dağılımı

Lisansüstü tezlerin danışman unvanlarına göre dağılımını belirlemek amacıyla yapılan analiz sonucunda, yüksek lisans tezi yürüten danışmanlarının en fazla doktor öğretim üyesi (%40,9), doktora tezi yürüten danışmanların ise en fazla profesör unvanına (%77) sahip olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Arıkan Saltık ve Alımanoğlu'nun (2018) çalışmalarında dayanarak, doktora programı açma ve danışmanlık yapma konusunda unvanı da kapsayan ön koşulların olduğu göz önüne alındığında, doktora düzeyindeki tezlerin genelinen doçent doktor ve profesör danışmanlığında tamamlanmasının doğal olduğu söylenebilir. Bu sonuç, Arıkan Saltık (2020) çalışmasındaki bulgular ile benzerlik gösterirken diğer çalışmalarda doktora ve yüksek lisans olarak kategorilere ayrılmadığı için bir karşılaştırma yapmak mümkün olamamaktadır. Doktora tezine danışmanlık eden bir doktor öğretim üyesi bulunurken, yüksek lisans tezine danışmanlık eden 43 doktor öğretim üyesi bulunmaktadır. Üç doktora ve 38 yüksek lisans tezinde doçent doktor unvanına sahip akademisyenlerin tezleri yönettiği Şekil 6'da gösterilmektedir.



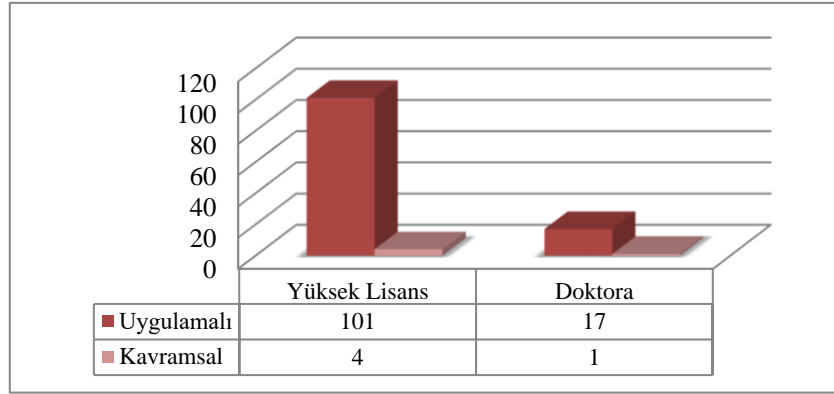
Şekil 6: Lisansüstü Tezleri Yürüten Danışmanların Unvanlarına Göre Dağılım

Şekil 7’de çalışmaların uygulama alanlarına göre dağılımı verilmektedir. Çalışmaların uygulama alanı, tezlerde belirtildiği şekliyle grafikleştirilmiştir. Bu nedenle sadece il bazında yapılan çalışmalar bölgelere dâhil edilmemiştir. Örneğin, Nevşehir ili kapsamında yapılan çalışmalar Kapadokya Bölgesi içerisinde verilmemektedir. Buradan hareketle şekil incelendiğinde, çalışmalarda büyük oranda (yüksek lisans tezlerinde %49,5; doktora tezlerinde %76,4) Türkiye geneli üzerinden örneklem seçiminin yapılmış olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Lisansüstü tezlerin bazılarında kavramsal bir çalışma türü, bazılarında somut ürün geliştirme gibi tekniklerin uygulanmasından dolayı herhangi bir örneklem alanı seçimine gidilmemiş olduğu şekilde gösterilmektedir.



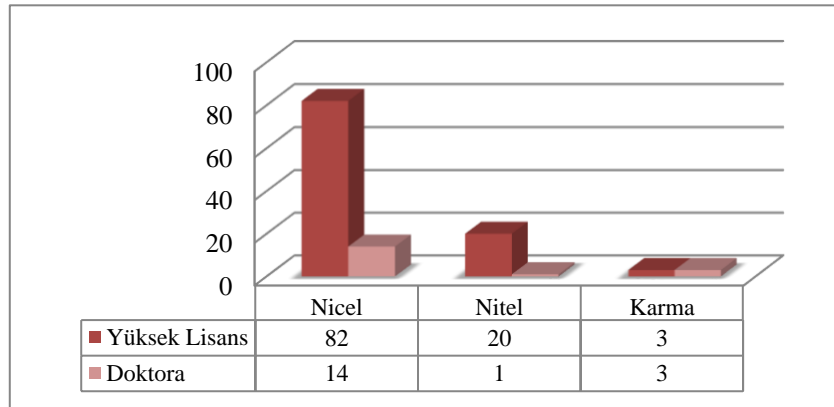
Şekil 7: Lisansüstü Çalışmalarda Seçilen Örneklem Alanı

Yüksek lisans tezlerinde örneklem alanı olarak en fazla Kapadokya Bölgesi, Nevşehir, Antalya, Çanakkale, Aydın ve Doğu Anadolu Bölgesi (DAB) bulunurken, doktora tezlerinde Nevşehir, Ege Bölgesi, Doğu Karadeniz Bölgesi (DKB) birer kez örneklem alanı olarak seçilmiştir. Bu sonucun veri toplama açısından kolaylık sağlayacağı düşüncesinden yola çıkılarak, turistik olarak daha gelişmiş bölgelerin seçilmesinden kaynaklı olduğu düşünülmektedir.



Şekil 8: Lisansüstü Tezlerin Araştırma Türüne Göre Dağılımı

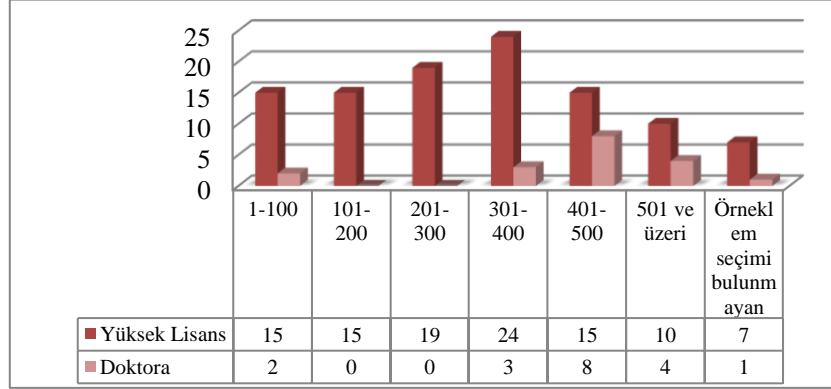
Şekil 8, lisansüstü tezlerin alan araştırması şeklinde veya sadece ikincil veriye dayalı olarak gerçekleştirildiğinin belirlenmesi amacıyla grafikleştirilmiştir. Şekil incelendiğinde, lisansüstü tezlerin büyük oranda (yüksek lisans %96,1; doktora %94,4) uygulamaya dayalı olarak yapıldığı dikkat çekmektedir. Bu anlamda turizm rehberliği alanı ile ilgili yapılan lisansüstü tezlerin büyük çoğunluğunun alan araştırması şeklinde yapıldığı anlaşılmaktadır. Kavramsal olarak hazırlanan ise dört yüksek lisans, bir doktora tezinin bulunduğu bulgular arasındadır.



Şekil 9: Lisansüstü Tezlerde Benimsenen Araştırma Desenine Göre Dağılım

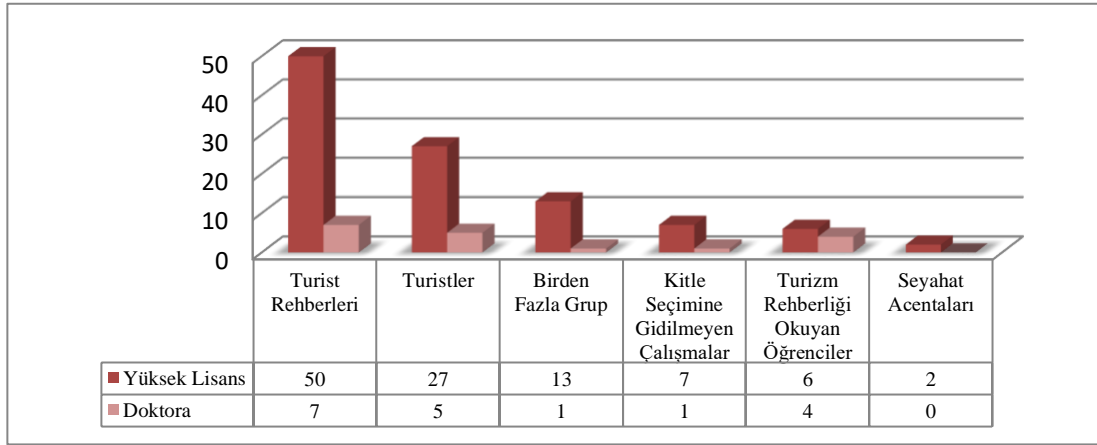
Tezlerin büyük çoğunluğunun nicel araştırma teknikleri kullanılarak gerçekleştirildiği görülmektedir. Şekil 12'de de görüleceği üzere, turist rehberliğini konu alan çalışmalarda anketin sıkça başvurulan bir veri toplama tekniği olarak kullanılması bu sonucu doğrular niteliktedir. Turizm ile ilgili araştırmalarda sağladığı bazı avantajlardan dolayı nicel tekniklerin sıklıkla kullanıldığı bilinmektedir (İçöz & Başarır, 1996). Fakat son zamanlarda nitel ve karma yöntemlerin de ön plana çıktığı ifade edilebilir. Nitel yöntemlerin sıklıkla tartışılan güvenilirlik ve geçerlik sorunu, nicel yöntemlerin ise ifade özgürlüğünden uzak olmasının eleştirileri karma

yöntemlerin önem kazanmasına büyük oranda zemin hazırlamıştır (Decrop, 1999). Şekil 9’da üç yüksek lisans ve üç doktora tezinde karma yöntemin kullanıldığı gösterilmektedir.



Şekil 10: Lisansüstü Tezlerin Örneklem Büyüklüklerine Göre Dağılımı

Tezlerin örneklem büyüklükleri ele alındığında, yüksek lisans tezlerinde örneklem büyüklüğü en fazla 301-400 örneklem sayısı aralığında yer alırken, doktora tezlerinde bu sayının 401-500 arasında olduğu görülmektedir. Örneklem büyüklüğünün 100 ve altında olması nicel araştırmalar için yetersiz olarak ifade edilse de incelenen tezler arasında verinin mülakat, *Delphi*, yarı yapılandırılmış soru formu gibi tekniklerle toplandığı çalışmalar bulunmasından dolayı örneklem büyüklüğünün kabul edilebilir düzeyde olduğu yorumu yapılabilir.

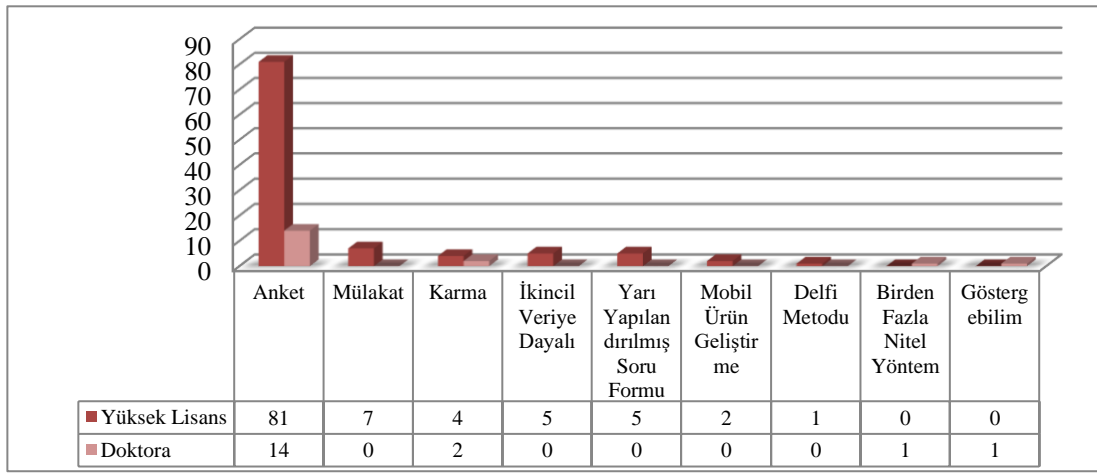


Şekil 11: Lisansüstü Tez Verisinin Toplandığı Kitle Dağılımı

Şekil 11 incelendiğinde, 50 yüksek lisans, 7 doktora tezinde en sık örneklem olarak seçilen grup, turist rehberlerinden oluşturmaktadır. Bu sonuç, diğer çalışmalarda (Özsoy & Çokal, 2018; Kaygalak & Çelebi, 2019; Arıkan Saltık, 2020) bulgularla paralellik göstermektedir. Turist rehberlerinden sonra ise bu oranı, her iki tez türünde de turistler takip etmektedir. Bu sonucun tezlerin konusundan kaynaklı doğal olduğu söylenebilir. Altı çalışmada ise ikincil veriye dayalı, göstergebilim gibi tekniklerle veri toplandığı için herhangi bir kitle seçimine gidilmemiş olduğu ulaşılan sonuçlar arasındadır. Bu anlamda ise çok disiplinli bir alan olan turist rehberliğinin (Zilinger, Jonasson & Adolffson, 2012) farklı örneklerde veya farklı yöntemlerde çalışılması konunun çok

boyutlu ele alınması ve farklı alanlardaki yaygın etkisini artırılarak kaynak çeşitlendirmesine gidilmesi açısından önemlidir.

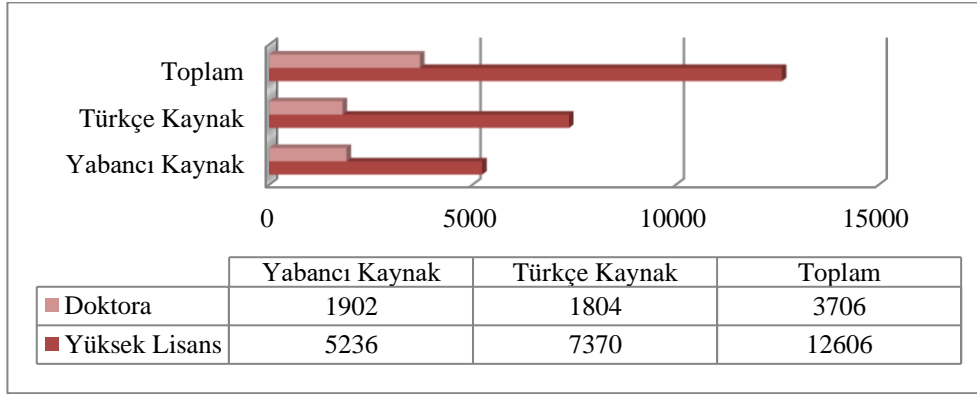
Tezlerde kullanılan veri toplama teknikleri Şekil 12’de gösterilmektedir. Nicel yöntemlerin kullanımında sıkça başvurulan bir teknik olan anket tekniği, hem yüksek lisans (%77,1) hem de doktora (%76,4) tezlerinde en yüksek oranda kullanılan veri toplama tekniği olarak belirlenmiştir. Nicel ve nitel yöntemlerin bir arada kullanıldığı dördü yüksek lisans ikisi doktora olmak üzere altı lisansüstü tez bulunmaktadır. Analizlerden elde edilen bir diğer sonuç ise, iki yüksek lisans tezinin herhangi bir veri toplama yöntemine gitmeksizin somut bir mobil turist rehberi geliştirmesi çalışmasıdır. Ayrıca bir doktora tezinde gözlem, odak görüşmesi, yapılandırılmış görüşme, katılımlı gözlem, yarı yapılandırılmış görüşme gibi birden fazla nitel yöntemin bir arada kullanılmış olduğu da bulgular arasında yer almaktadır.



Şekil 12: Lisansüstü Tezlerde Kullanılan Veri Toplama Tekniği

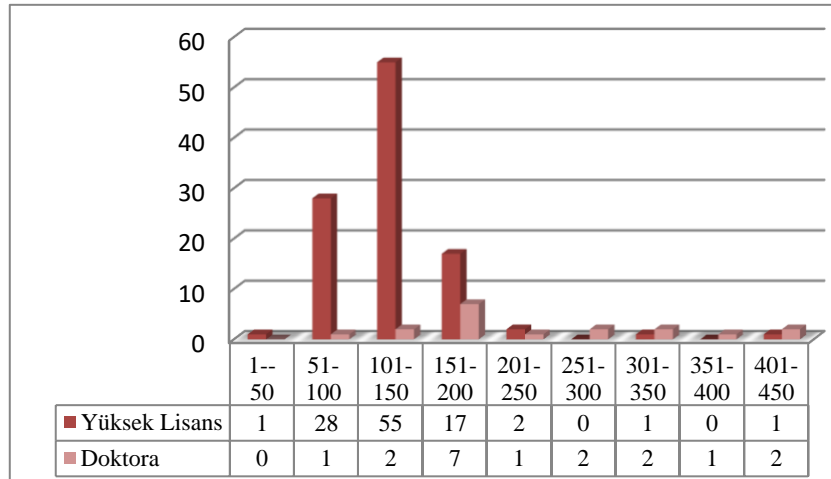
Hazırlanan diğer çalışmalarda (Şahin & Acun, 2015a; Çapar, Toksöz & Dönmez, 2018; Özsoy & Çokal, 2019; Zengin & Atasoy 2020; Arıkan Saltık, 2020) gerek bildirilerde gerekse lisansüstü tezlerde veri toplama tekniği olarak nicel yöntemlerin daha çok tercih edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Kaygalak ve Çelebi (2019) ise inceledikleri turist rehberliği alanı ile ilgili makalelerde daha çok nitel yöntemlerin kullanıldığı sonucuna ulaşmışlardır. Nitel yöntemlerin ilgili alanda bu derece sınırlı sayıda kullanılmasının nedenlerinden biri de nitel yöntemlerin sıklıkla tartışılan güvenilirlik ve geçerlik sorunundan (Decrop, 1999) veya turizm alanındaki istatistiklerin yetersizliğinden kaynaklı olarak birincil veri elde etme konusunda en etkin yolun anket tekniğinin olduğunun düşünülmesinden (İçöz & Başarır, 1996) kaynaklı olabileceği ifade edilebilir. Bulgulara dayanarak tezlerde hem nitel yöntemlerin hem de karma yöntemlerin geri planda kaldığı söylenebilir. Örneğin, *Delphi* metodunu kullanan sadece bir çalışmaya rastlanması bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Lisansüstü çalışmalarda kullanılan yöntemlerin çeşitliği, konuların zenginliği, farklı tekniklerle veri toplanması alanla ilgili yapılacak diğer bilimsel çalışmalara fikir vermesi açısından önem arz edebilir.

Lisansüstü tezlerin Türkçe ve yabancı kaynak sayısına göre dağılımı incelendiğinde, 105 yüksek lisans tezinde Türkçe kaynak sayısı 12.606 iken bu sayı 18 doktora tezinde 3.706 olarak belirlenmiştir.



Şekil 13: Lisansüstü Tezlerin Türkçe ve Yabancı Kaynak Sayısına Göre Dağılımı

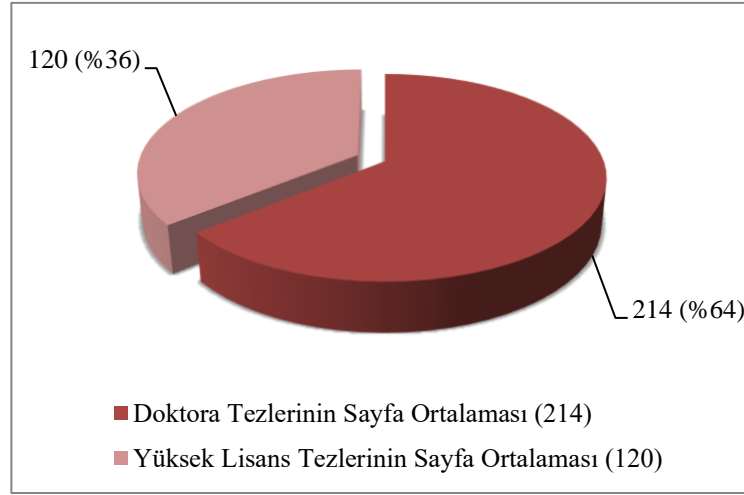
Yabancı kaynak kullanım oranı incelendiğinde, doktora tezlerinde kullanılan yabancı kaynak sayısının daha fazla olduğu dikkat çekmektedir. Yüksek lisans tezlerinde ise Türkçe kaynaklara daha fazla yer verildiği bulgular arasındadır. Lisansüstü eğitim, lisans derecesini tamamlamış öğrencinin ilgi gösterdiği bilim dalında yüksek lisans veya doktora öğrenimi yaparak öğrenciye uzmanlaşma imkânı veren, üst düzey eğitim programları (Beşel, 2017: 28) olarak değerlendirildiğinde, lisansüstü eğitimin ilk basamağı olan yüksek lisans tezlerinde Türkçe kaynaklara daha fazla yer verilirken, daha ileri düzeyde bir eğitim seviyesi olan doktora tezlerinde yabancı kaynaklara daha sık başvurulduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu kapsamda daha ileri araştırmalar gerektiren doktora tezlerinin artması ve farklı kaynakların kullanımı alan ile ilgili bilgi birikimine, alanın zenginleşmesine ve araştırmacılara kolaylık sağlayacaktır.



Şekil 14: Lisansüstü Tezlerin Sayfa Sayısına Göre Dağılımı

Şekil 14'te lisansüstü tezlerin sayfa sayısına göre dağılımı yer almaktadır. Tabloya göre analiz edilen yüksek lisans tezlerinin en fazla 101-150 sayfa aralığında, doktora tezlerinin ise 151-200 sayfa aralığında hazırlanmış olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. 51-100 arasındaki sayfa aralığında toplamda 29 tez, 151-200 sayfa aralığında ise 24 tezin hazırlanmış olduğu ulaşılan sonuçlar arasındadır. 401-450 sayfa aralığında ise bir yüksek lisans tezi bulunurken, iki adet doktora tezi bulunmaktadır.

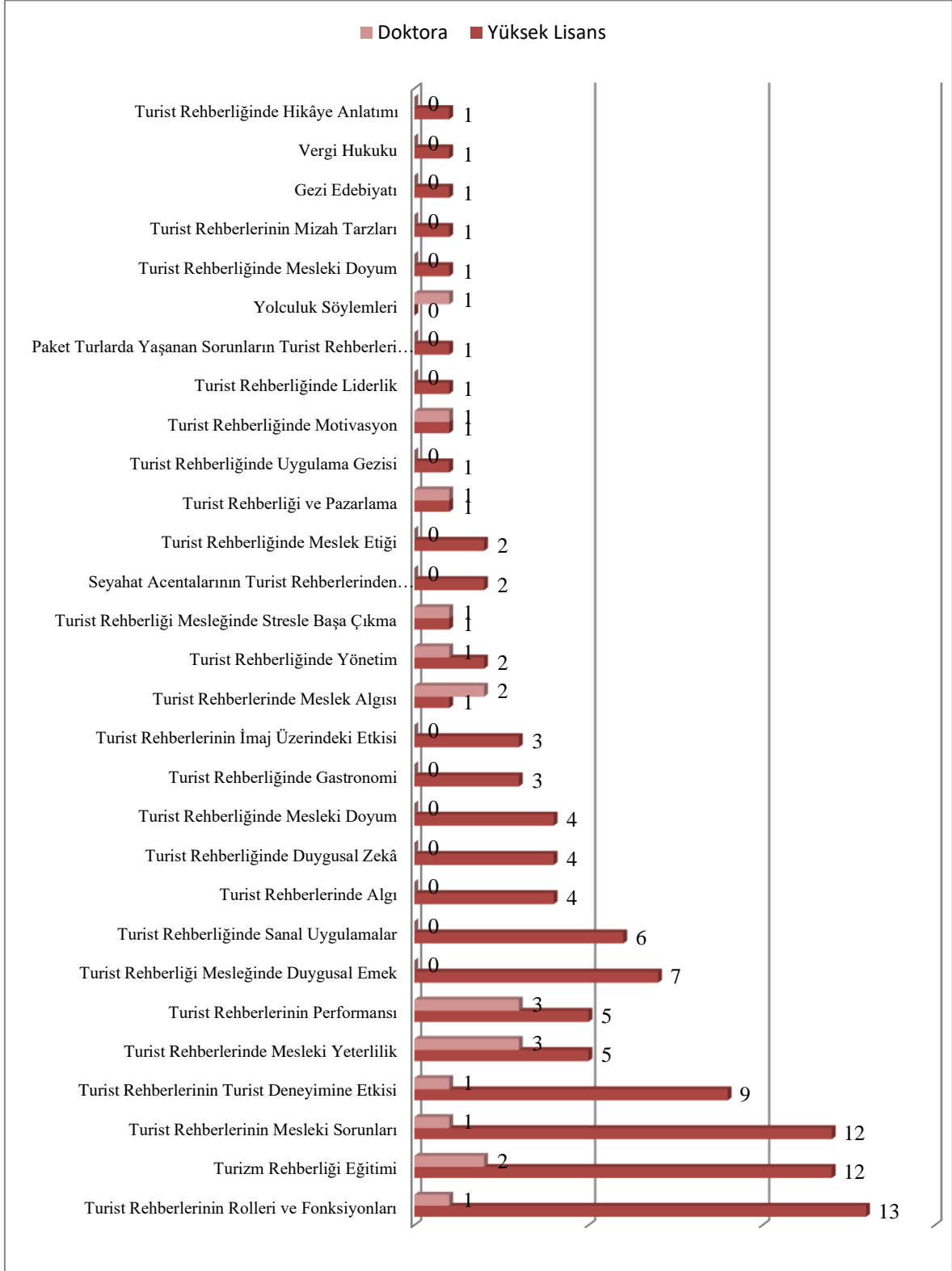
Lisansüstü tezlerin sayfa ortalamaları Şekil 15'te gösterilmektedir. Yapılan analizler sonucunda doktora tezlerinin sayfa ortalaması 214 bulunurken yüksek lisans tezlerinin ortalaması 120 olarak belirlenmiştir. Doktora tezlerinin gerek daha ileri düzeyde araştırma gerektirmesi gerekse doktora dönemi için belirlenen yasal sürenin daha uzun olduğu düşünüldüğünde bulgunun olağan olduğu ifade edilmelidir.



Şekil 15: Lisansüstü Tezlerin Sayfa Ortalamasına Göre Dağılımı

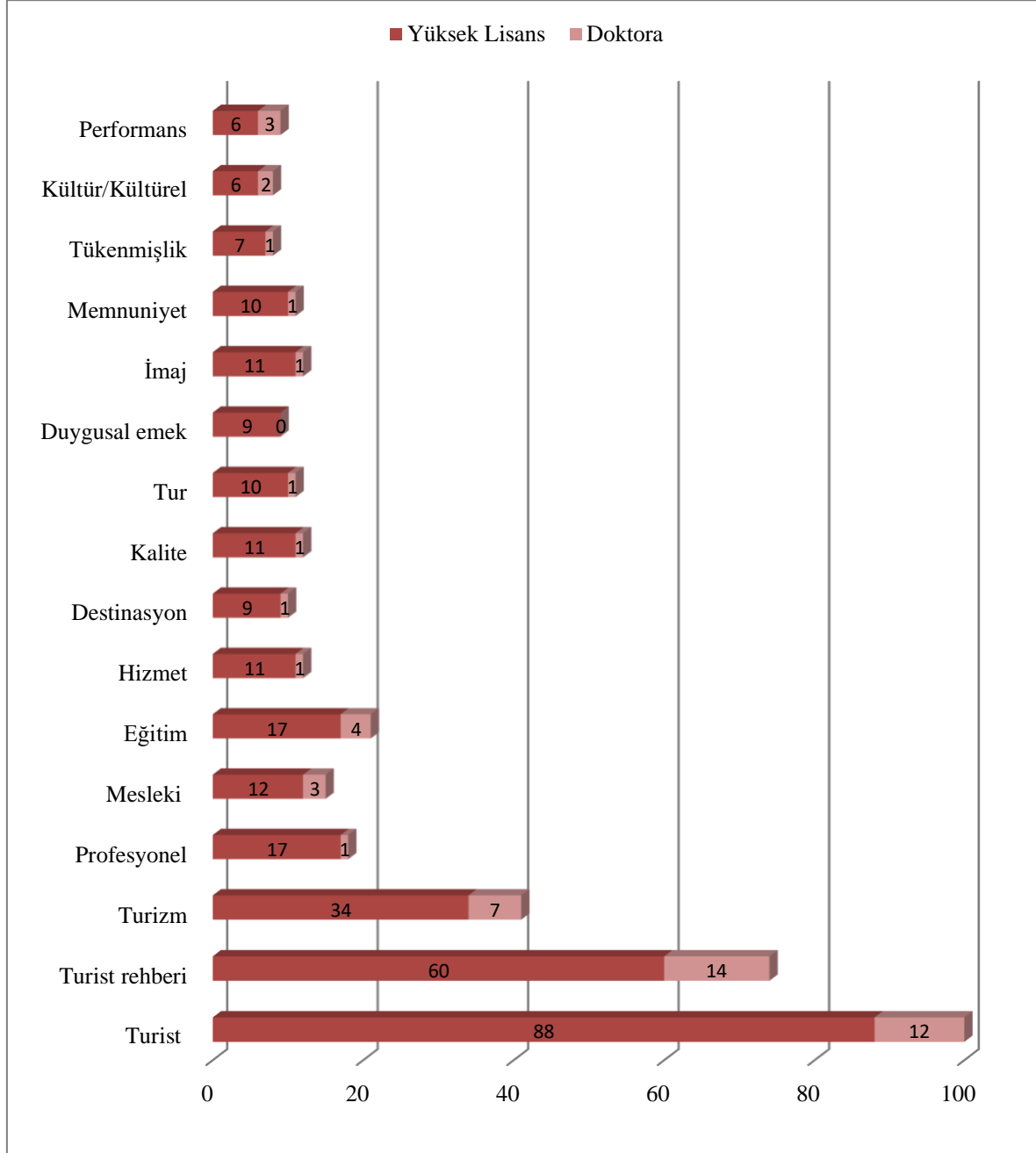
Turizm rehberliği alanı ile ilgili hazırlanan lisansüstü tezlerde en sık işlenen konuların dağılımını belirlemek amacıyla yapılan analizlerin sonucu Şekil 16'da gösterilmektedir. Yüksek lisans tezlerinde en sık işlenen konu %12,3 oranında turist rehberlerinin rolleri ve fonksiyonları üzerine olurken, bu oran doktora tezlerinde %17,6 oranla turist rehberlerinin mesleki yeterlilikleri ve performansları üzerine hazırlanmıştır.

Ayrıca turist rehberliği eğitimi, mesleki sorunları, turistlerin tatil deneyimlerinde rehberlerin etkisi, performansları ve duygusal emek gibi konular da yüksek lisans tezlerinde en çok konu edinilen kavramlardır. Doktora tezlerinde ise rehberlik eğitimi, rehberlerin mesleki sorunları, turist deneyiminde rehberlerin rolü gibi konular seçilmiştir. Bu konular, Zengin ve Atasoy (2020)'un çalışmasında turizm rehberliği, hizmet kalitesi ve turist memnuniyeti ve turizm rehberliği ve kişisel gelişim olarak belirlenmiştir. Kaygalak ve Kırklar (2019) ise incelemiş oldukları turist rehberliği ile ilgili makalelerde en fazla işlenen konunun turist rehberlerinin rolü, performansı olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. Anahtar kelimeler bölümünde en sık tekrar eden kelimeler analiz edildiğinde *turist*, *turist rehberi*, *eğitim*, *mesleki* kelimelerinin konularla ilgili olmasından kaynaklı olarak beklenen bir sonuçtur. Bunlara ek olarak turizm dışındaki alanlarda hazırlanan tezlerde ise turist rehberliğinde hikâye anlatımı, vergi hukuku açısından rehberlik mesleğinin değerlendirilmesi, gezi edebiyatı gibi konularda yazılmış tezlerin olduğu da sonuçlar arasında yer almaktadır. İleri düzey eğitim gerektiren lisansüstü tezlerde konuların çeşitlenmesi ve derinlemesine incelenmesi ilgili alanın gelişimi açısından önemlidir.



Şekil 16: Tezlerin Konularına Göre Dağılımı

Şekil 17’de lisansüstü tezlerin anahtar kelimelerinde en sık tekrar eden kelimelerin sıklık derecesi gösterilmektedir. Bu kelimelerden en sık tekrar eden kelimeler analize dâhil edilmiş olup sekizden az tekrarlanan kelimelere yer verilmemiştir. Doktora ve yüksek lisans tezlerinde yer alan anahtar kelimeler ayrı ayrı ele alınarak analiz edilmiştir.



Şekil 17: Lisansüstü Tezlerin Anahtar Kelimelerinde En Sık Tekrar Eden Kelimelerin Dağılımı

Bu kapsamda incelendiğinde, “turist” sözcüğü yüksek lisans tezlerinde 88 kez tekrarlanırken bu sayı doktora tezlerinde 12 olarak görülmektedir. “Turist rehberi” sözcüğü doktora tezlerinde en sık tekrar eden kelime iken yüksek lisans tezlerinde 60 kez tekrarlanmıştır.



Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma ile 1989 yılından 2019 yılına kadar Yükseköğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi veri tabanında yayınlanan turist rehberliği alanı ile ilgili hazırlanmış, erişime açık lisansüstü tezler farklı parametreler çerçevesinde (yılı, türü, üniversitesi, enstitüsü, ana bilim dalı, danışman unvanı, örneklem alanı, araştırma türü, araştırma deseni, örneklem sayısı, uygulama kitlesi, veri toplama aracı, Türkçe ve yabancı kaynak sayısı, toplam sayfa sayısı, konusu ve anahtar kelimelerinde en sık tekrar eden kelimeler) değerlendirilerek son 30 yıl gibi bir zaman diliminde ilgili akademik çalışmaların bütünsel bir yaklaşım ile fotoğrafı çekilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda yayınlanan ve erişime açık olan 123 lisansüstü tezin değerlendirilmesine bağlı olarak yapılmış bir çalışmanın ileride bu konuda çalışma yapacak olan başta lisansüstü öğrenciler olmak üzere akademik çevrelere yol gösterici niteliği ile katkılar oluşturacağı düşünülmektedir. Bu düşünce çerçevesinde akademik bir sahanın gelişiminde o saha ile ilgili lisansüstü tezlerin lokomotif olacağı varsayımı ile ilgili alan hakkında hazırlanan makale, bildiri gibi akademik çalışmaların zenginliği ve çeşitliliğine de doğrudan veya dolaylı olarak katkı sağlayacağı söylenebilir.

Araştırma bulgularına dayanarak, henüz gelişmekte olan turizm rehberliği akademik alanı ile ilgili yapılan lisansüstü tezlerin her yıl düzenli bir şekilde artış gösteren geçmişe sahip olmasa da özellikle 2015 yılı itibariyle yayınlanan tez sayısında istikrarlı bir artışın olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca gerek farklı yöntemlerin son zamanlarda kullanımının bu alanda yaygınlaşması gerekse farklı alanlarda turizm rehberliği üzerine çalışmalar yapılması, alanın gelişimi ve çok boyutlu olarak farklı alanlarda yaygın etki oluşturması ve kaynakların çeşitlenmesi açısından önemlidir. Turist rehberliğinde hikâye anlatımı, vergi hukuku açısından rehberlik mesleğinin değerlendirilmesi, gezi edebiyatı gibi konularda rehberlik alanı ile ilgili tezlerin bulunması ise konu çeşitliliğini artırarak gelecek çalışmalara yol gösterici nitelikte olarak değerlendirilebilmektedir. Turizm rehberliği alanının bu çalışmanın yayına hazırlandığı zaman zarfında henüz bağımsız bir doktora programının olmamasına karşın doktora düzeyinde yapılmış olan çalışmaların bulunması da alanın başta turizm genel alanı olmak üzere diğer akademik çalışma alanları açısından da dikkat çekici ve destek gören önemli bir düzeyde olduğu ve zamanla bu çalışmaların artmasının akademik çevrelere yol gösterici niteliği ile alana daha da katkı sağlayacağına bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Çalışmada turist rehberliği ile ilgili akademik çalışma alanına bütünsel bakış ile genel manada çalışılan konular ve kullanılan yöntemlerin bilinmesi açısından turist rehberliği alanında araştırma yapacak olanlara konu seçimlerinde, veri toplama yöntemlerinde, örneklem seçimlerinde ve diğer benzeri açılardan mevcut çalışmanın yol gösterici nitelikte olduğu söylenebilir. Literatürde sadece lisansüstü tezleri detaylı bir şekilde inceleyen farklı bir çalışmanın bulunmaması da bu ve benzer çalışmaların önemine işaret etmektedir. Çalışmada sadece YÖKTEZ’de bulunan tezlerin değerlendirilmesi ve erişime kapalı olan tezlerin araştırmaya dâhil edilmemesi araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu kapsamda, ileride yapılacak çalışmalarda (a) erişime açılacak tezlerin de araştırmaya dâhil edilmesi, (b) uluslararası hazırlanan tezlerin de daha geniş parametreler dikkate alınarak hazırlanması ve (c) farklı akademik çalışmalarla karşılaştırma yapılması önerilmektedir.

Kaynakça

- Al, U. & Coştur, R. (2007). Türk Psikoloji Dergisi’nin Bibliyometrik Profili. *Türk Kütüphaneciliği*, 21 (2), 142-163.
- Alkan, G. (2014). Türkiye’de Muhasebe Alanında Yapılan Lisansüstü Tez Çalışmaları Üzerine Bir Araştırma (1984-2012). *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (61), 41-52.
- Alımanoğlu, Ç. & Ayazlar, G. (2017). Türkiye’de Kırsal Turizm Konulu Lisansüstü Tez Çalışmaları Üzerine Bibliyometrik Bir İnceleme (2003-2016). *International Rural Tourism and Development Journal (IRTAD)*, 1 (1), 6-12.



- Ap, J. & Wong, K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Arıkan Saltık, I. & Alımanoğlu, Ç. (2018). Turizmde Örgütsel Davranış Çalışmaları: Adım Üniversiteleri'nde Tamamlanan Lisansüstü Tezler Üzerine Bibliyometrik Bir Araştırma, İçinde *International Conference On Applied Economics And Finance & Extended Social Sciences*, 393-405, Aydın, Türkiye, 2018.
- Arıkan Saltık, I. (2020). Turist Rehberliği Konulu Ulusal Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Profili (1989-2018). *ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi/ Journal of Institute of Social Sciences*, 11 (1), 45-69.
- Armutlu, C. & Arı, G. S. (2010). Yönetim Modalarının Yüksek Lisans ve Doktora Tezlerine Yansımaları: Bibliyometrik bir Analiz. *METU Studies in Development*, 37 (1), 1-23.
- Ayaz, N. & Türkmen, B. M. (2018). Yöresel Yiyecekleri Konu Alan Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 2 (1), 22-38.
- Aydın, B. (2017). Yükseköğretim Kurulu Tez Merkezinde (YÖKTEZ) Yiyecek İçecek İşletmeciliği Alanında Kayıtlı Bulunan Tezlerin Bibliyometrik Analizi. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 2 (1), 23-38.
- Beşel, F. (2017). Türkiye'de Maliye Alanında Yapılmış Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi (2003-2017). *International Journal of Public Finance*, 2 (1), 27-62.
- Bozok, D., Kılıç, S. N. & Özdemir, S. S. (2017). Bibliometric Analysis of Rural Tourism on Tourism Literature. *Journal of Human Sciences*, 14 (1), 187-202.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 378-398.
- Conner, C. J. & Bohan, C. H. (2014). The Second World War's Impact on the Progressive Educational Movement: Assessing its Role. *The Journal of Social Studies Research*, 38 (2), 91-102.
- Çapar, G., Toksöz, D. & Dönmez, B. (2018). Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların İncelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1 (2), 57-73.
- Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29 (3), 783-800.
- Decrop, A. (1999). Triangulation in Qualitative Tourism Research. *Tourism Management*, 20 (1), 157-161.
- Demirbulat, Ö. G. & Dinç, N. T. (2017). Sürdürülebilir Turizm Konulu Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Profili. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (2), 20-30.
- Diodato, V. P. (1994). *Dictionary of Bibliometrics*. The Hawthorne Press: USA.
- Garfield, E. (1979). Is Citation Analysis a Legitimate Evaluation Tool?. *Scientometrics*, 1, (4), 359-375.
- Gökkaya, S., Acar, A. & Yıldırım, M. (2017). Ekoturizm Konusunun Lisansüstü Tezlerdeki Bibliyometrik Profili. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 122-130.
- Grönroos, C. (1978). A Service-orientated Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12 (8), 588-601.
- Güçlü Nergiz, H. (2014). Türkiye'de Lisansüstü Turizm Tezlerinin Bibliyometrik Profili (1990-2013), İçinde VII. *Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, 212-221, Aydın, Türkiye, 04-05 Nisan 2014.
- Hall, C. M. (2011). Publish or Perish? Bibliometric Analysis, Journal Ranking and the Assessment of Research Quality in Tourism. *Tourism Management*, 32 (1), 16-27.
- İçöz, O. & Başarır, A. (1996). Seyahat ve Turizm Araştırmalarında Anket Tekniğinin Kullanımı. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7 (1), 14-23.
- İnceoğlu Ç. (2014) Türkiye'de Sinemayı Konu Alan Doktora Tezleri Üzerine Bibliyometrik Bir Çözümleme. *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, 21, 31-50.



- Karagöz, D. & Kozak, N. (2014). Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi'nin Bibliyometrik Analizi: Araştırma Konuları ve Kurumlar Arası İş Birliğinin Sosyal Ağ Analizi ile İncelenmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 28 (1), 47-61.
- Karaman, S. & Bakırcı, F. (2010). Türkiye'de Lisansüstü Eğitim: Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2, 94-114.
- Kaygalak, Ç. & Kırklar, C. B. (2019). Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Makalelerin Bibliyometrik Analizi. *Uluslararası Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3 (2), 213-223.
- Koseoglu, M. A., Sehitoglu, Y. & Craft, J. (2015). Academic Foundations of Hospitality Management Research with an Emerging Country Focus: A Citation and Co-Citation Analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 45, 130-144.
- Koseoglu, M. A., Rahimi, R., Okumus, F. & Liu, J. (2016). Bibliometric Studies in Tourism. *Annals of Tourism Research*, 61, 180-198.
- Küçüköğlü, A. & Ozan, C. (2013). Sınıf Öğretmenliği Alanındaki Lisansüstü Tezlere Yönelik Bir İçerik Analizi. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (12): 27-47.
- Lee, S. H. (2015). A Bibliometric Analysis of the Field of Records Management: A Case Study of Records Management Journal, 1989-2013. Doctoral Dissertation, Canada: University of Toronto.
- Nguyen, H. L. (2015). The Impacts of Tour Guide Performance on Foreign Tourist Satisfaction and Destination Loyalty in Vietnam. Doctoral Dissertation, Australia: University of Western Sydney.
- Özel, Ç. H. & Kozak, N. (2012). Turizm Pazarlaması Alanının Bibliyometrik Profili (2000- 2010) ve Bir Atıf Analizi Çalışması. *Türk Kütüphaneciliği*, 26 (4), 715-733.
- Özsoy, A. & Çokal, Z. (2018). Türkiye'de Turist Rehberliği Alanında Yayımlanmış Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi (1989-2018), İçinde 2. *International EMI Entrepreneurship & Social Sciences Congress*, Nevşehir, Türkiye, 09-11 Kasım 2018.
- Pritchard, A. (1969). Statistical Bibliography or Bibliometrics. *Journal of Documentation*, 25 (4), 348-349.
- Sünnetçioğlu, A., Yalçınkaya, P., Olcay, M. & Okan, Ş. (2017). Turizm Alanında Yazılmış Olan Gastronomiye İlişkin Tezlerin Bibliyometrik Profili. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5 (2), 345-354.
- Şahin, S. & Acun, A. (2015a). Turist Rehberliği Alanının Bibliyometrik Profili (Makaleler ve Lisansüstü Tezler), İçinde 16. *Ulusal Turizm Kongresi*, 12-15. Detay Yayıncılık, Ankara, Türkiye, 2015.
- Şahin, S. & Acun, A. (2015b). Turist Rehberliği Alanının Bibliyometrik Profili (Ulusal Turizm Kongreleri Bildirileri). *Balikesir University Journal of Social Sciences Institute*, 18 (34), 213-234.
- Tayfun, A., Küçükergin, F. N., Aysen, E., Eren, A. & Özekici, Y. K. (2016). Turizm Alanında Yazılan Lisansüstü Tezlere Yönelik Bibliyometrik Bir Analiz. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (1), 50-69.
- Tayfun, A., Ülker, M., Gökçe, Y., Tengilimoğlu, E., Sürücü, Ç. & Durmaz, M., (2018). Turizm Alanında Yiyecek ve İçecek ile İlgili Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6, 523-547.
- Temizkan, P., Çiçek, D. ve Özdemir, C. (2015). Bibliometric Profile of Articles Published on Health Tourism. *Journal of Human Sciences*, 12 (2), 394-415.
- Ülker, P., Örnek, N. & Çalhan, H. Turizm Dergilerinde Yayımlanan İnovasyon Başlıklı Makalelerin Bibliyometrik Profili. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17 (1), 103-123.
- Üzümcü, T. P. (2019). Turizm Eğitimi Alanına Yönelik Bibliyometrik Bir Çalışma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3 (4), 1433-1449.
- Wallin, J. A. (2005). Bibliometric Methods: Pitfalls and Possibilities. *Basic & Clinical Pharmacology & Toxicology*, 97 (5), 261-275.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (11. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.



- YÖK Atlas (2019). Yükseköğretim Program Atlası, <https://yokatlas.yok.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 25.07.2019).
- Yükseköğretim Kanunu (1981). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2547.pdf> (Erişim tarihi: 05.11.2020).
- Zengin, B. & Atasoy, B. (2020). Turizm Rehberliği Alanındaki Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Çerçevesi. *Alanya Akademik Bakış Dergisi*, 4 (3), 975-992.
- Zillinger, M., Jonasson, M. & Adolfsson, P. (2012). Guided Tours and Tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12 (1), 1-7.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde (veri toplama, yazım vb.), tüm etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini, herhangi bir hataya mahal vermemek için yayımdan önce makalenin bir intihal programı aracılığıyla da kontrol edildiğini yazarlar beyan eder. Ayrıca yazarlar aşağıda sıralanan hususları kabul etmiştir:

1. Çalışmada yer alan ve kullanılan tüm kaynaklara, bilimsel araştırma yöntemleri ve etik ilkeler doğrultusunda atıf yapılmıştır.
 2. Çalışmada tüm yazarların akademik-bilimsel olarak doğrudan ve ortak katkısı vardır.
 3. Bu çalışma, yazarların özgün bir çalışmasıdır.
 4. Bütün yazarlar dergiye gönderilen makaleyi görmüş ve sonuçlarını onaylamıştır.
 5. Çalışmada kullanılan denek/deneklere ilişkin herhangi bir etik ihlal yapılmamış, kullanılan tüm veri toplama yöntemlerinde bilimsel etik ilkelere göre hareket edilmiştir.
 6. Çalışma daha önceden bilimsel bir toplantıda sunulan özet veya bu çalışmanın daha kısa hali ise, makalede bu durum belirtilmiştir.
 7. Çalışmada, hiçbir suç unsuru veya kanuna aykırı ifade bulunmamakla birlikte, araştırma yapılırken kanuna aykırı herhangi bir yöntem kullanılmamış olup, çalışma ile ilgili tüm yasal izinler alınmış ve etik kurallara uygun hareket edilmiştir.
- Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Tarih : 12 / 11 / 2020
Sorumlu Yazar : Nazlı ÖRNEK

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 27.09.2020
Revizyon Tarihi (Revised) : 23.11.2020
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2020



Konaklama İşletmelerinin Turist Rehberleri Şikayetleri Üzerine Bir Araştırma: Safranbolu Örneği

A Research on Tourist Guides Complaints of Accommodation Enterprises: The Case of Safranbolu

Dr. Öğr. Üyesi Tolga Fahri ÇAKMAK 

Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Türkiye
Zonguldak Bülent Ecevit University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: tolgafahricakmak@gmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Hande AKYURT KURNAZ 

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Bolu Abant İzzet Baysal University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: handekurnaz@ibu.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışmanın amacı konaklama işletmelerinin, turist rehberlerine yönelik şikayetlerinin araştırılması ve incelenmesidir. Gerçekleştirilen tur faaliyetlerinde turist rehberi olmazsa tur gerçekleşmemektedir bu da turun konakladığı otel ile turist rehberi arasındaki etkileşimi mecburi kılmaktadır. Çalışma bu sebeple oteller ve turist rehberleri arasında yaşanan sorunların oteller açısından değerlendiriliyor olması noktasında önem taşımaktadır.

Yöntem: Çalışma nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiş olup görüşmeler yarı yapılandırılmış soru formları ile tamamlanmıştır. Bu çerçevede yönetici ya da konaklama işletmesi sahibi, on yıl ve üzeri meslek deneyimine sahip 16 adet katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılardan elde edilen bilgiler betimsel analiz aracılığı ile incelenmiştir.

Bulgular: Yapılan görüşmeler çerçevesinde konaklama işletmelerinin şikayetleri turist rehberlerinin personel ile ilişkileri, konaklama işletmesi ile turist ilişkileri ve konaklama işletmesi ile acenta ilişkileri olmak üzere üç alt başlıkta incelenmiştir. Konaklama işletmelerinin özellikle turist rehberlerinin aşırı talepkar ve kaba davranışları, konaklama işletmesine dair yanlış bilgilendirme ve tur programından aykırı hareket etme davranışlarının şikayet sebebi olduğu görülmüştür.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Bu çalışma doğrudan sektöre yönelik bir alan araştırması olup, sektör içerisinde sürekli ilişki halinde bulunan iki meslek grubu arasındaki sorunlara odaklanmaktadır. Bu alanda çok az sayıda yayına rastlanmıştır ve turist rehberlerine yönelik otel şikayetleri üzerine herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olması sebebi ile alan yazınına önemli bir katkı sunmaktadır.

Sınırlılıklar: Çalışma Karabük ilinin Safranbolu ilçesinde yer alan konaklama işletmeleri üzerinde uygulanmış ve buradan elde edilen sonuçlar ile tüme varıma gidilmiştir. Bu kapsamda görüşme yapılan konaklama işletmelerinin samimi görüş bildirdikleri ve çalışmanın sadece belirli bir destinasyonda gerçekleştirilmesi sınırlılıklar kapsamında değerlendirilebilir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, konaklama işletmesi, şikayet, Safranbolu.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Atf için (for cited): Çakmak ve Akyurt Kurnaz (2020). Konaklama İşletmelerinin Turist Rehberleri Şikayetleri Üzerine Bir Araştırma: Safranbolu Örneği, *Turist Rehberliği Dergisi*, 3(2), 139-153.



Abstract

Purpose and Importance: The aim of this study is to investigate and examine the complaints of accommodation businesses against tourist guides. If there is no tourist guide in the tour activities, the tour cannot be realized, which makes the interaction between the hotel where the tour is accommodated and the tour guide. For this reason, the study is important in terms of evaluating the problems between hotels and tourist guides in terms of hotels.

Methodology: The study was carried out with the interview technique, one of the qualitative research methods, and the interviews were completed with semi-structured questionnaires. In this context, interviews were held with 16 participants who are managers or accommodation business owners and have ten years or more professional experience. The information obtained from the participants was examined through descriptive analysis.

Findings: Within the framework of the interviews, the complaints of the accommodation businesses were examined under three sub-headings: the relations of the tourist guides with the staff, the relations between the accommodation business and the tourist, and the relations between the accommodation business and agency. It has been observed that the excessively demanding and rude behavior of the accommodation businesses, especially the tourist guides, misinformation about the accommodation business and acting against the tour program are the reasons for the complaints.

Originality/Value: This study is a field study for the sector and focuses on the problems between two occupational groups that are in constant relationship within the sector. It makes an important contribution to the literature as there are very few publications in this field and no studies on hotel complaints for tourist guides have been found.

Limitations: The study was applied on the accommodation establishments located in Safranbolu district of Karabük province and the results were obtained from here. In this context, it may be considered within the scope of limitations that the accommodation businesses interviewed give sincere opinions and the study is carried out only in a specific destination.

Keywords: Tourist guide, accommodation enterprises, complaint, Safranbolu.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizm endüstrisi ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde, makro ölçekten mikro ölçeye meydana gelen değişimlerin sonucu olarak gelişmekte ve çeşitlenmektedir. Bu çeşitliliğin sonucu olarak turistlerin beklentileri ve algıları sürekli olarak farklılık göstermektedir. Turizm işletmeleri açısından da turistlerin bu beklentilerine cevap vermek zorunluluğu doğmaktadır (Camilleri, 2018). Turizm endüstrisi çok paydaşlı bir sektördür. Bu paydaşlardan biri de turizm işletmeleri şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Turizm işletmeleri içerisinde yer alan konaklama işletmeleri de büyük öneme sahip olmakla birlikte turizmin temel yapı taşlarından biridir. Son yarım yüzyılda turizm giderek daha yaygın hale gelmiş olup, turizme yönelik tutumlar da değişmiştir (Foley vd., 1997). Bir turizm destinasyonu, ziyaretçilere şehrin çekici imajını, turistik deneyimlerini sunmak için ticari kuruluşların ve kurumların birlikte çalıştıkları kaynak ve cazibe merkezlerini içermektedir (Ejarque, 2005). Destinasyonlar çeşitli turizm ürünlerinden meydana gelmektedir. Turizm ürünleri doğal ve doğal olmayan unsurların birleşiminden oluşmaktadır. Turistlerin ziyaret ettikleri antik kent, hizmet satın aldıkları konaklama işletmesi, deniz gibi unsurlar turizm ürününe örnek olarak gösterilebilmektedir (Murphy, Pritchard & Smith, 2000). Turist memnuniyeti turizm hizmetini satın alma ile ilgili olmakla birlikte hizmet kalitesinin de temelidir. Turist memnuniyeti ile ilgili sağlanan geri dönüşler hizmetlerin daha kaliteli bir şekilde sunulmasını sağlamakta ve turistlerin beklentilerinin neler olduğuna dair önemli ipuçları vermektedir. Pek çok yazar bu kavramı,



tüketicinin beklentileri ile algılanan performans arasında yaptığı karşılaştırmanın sonucu olarak tanımlamaktadır (Oliver, 1997). Diğerleri ise memnuniyeti, ürünün beklentilerine göre nasıl algılandığını karşılaştırmaktan kaynaklanan kişisel zevk veya hayal kırıklığı duyguları olarak adlandırmaktadır (Giese & Cote, 2000).

Turist deneyimi, destinasyonda tüketilen, çeşitli şekillerde karşımıza çıkan hizmetleri, ürünleri ve ev sahibi toplulukla olan etkileşimleri içermektedir. Başlıca turizm hizmetleri konaklama, seyahat, tur işletmeciliği, tur rehberi hizmetleri, ulaşım, yemek, dinlenme ve turistik alanlardan oluşmaktadır. Bu hizmetler içerisinde yer alan ve çeşitli bileşenlerden oluşan paket turlar, organize seyahat pazarının önemli bir bölümünü oluşturmaktadır (Çetin & Yarcın, 2017).

Turist rehberleri, destinasyonların tanıtımında temel rol oynayan turizm çalışanlarından biridir. Turistlerle sürekli iletişim halinde olmakla birlikte farklı sorumlulukları bulunmaktadır. Turist rehberi; bölgenin kültürü, tarihi, anlamları, anlatıları ve imgeleri hakkında aktarılan bilgiler yoluyla destinasyon ortamını yeniden üretmektedir. Turistlerin zihinlerinde önemli bir resim oluşturmaktadır (Wynn, 2005). Rehberli turlar, turistlerin destinasyon özelliklerini kısa sürede ve düşük maliyetlerle kolaylıkla ziyaret edip anlamalarını sağlayan bir turizm ürünüdür ve organize turlar şeklinde gerçekleşir (Cohen, Ifergan & Cohen, 2002). Organize tur, yerel halk aracılığıyla turizmi yönetmenin bir yoludur ve bu nedenle rehberli bir tur, herhangi bir turistin çeşitli sorunlarla karşılaşmasını engeller ya da engelleyememe durumunda da turistin sorununu çözebilmektedir. Bu sebeple organize turlar ve organize turları yöneten turist rehberleri, turistlerin, yabancı bir ortamda yaşayabilecekleri zarar verici bir olayın etkilerini azaltmaya yardımcı olmaktadır (Schmidt, 1979). Rehber, tercüman, eğitimci, ev sahibi toplumun büyükelçisi gibi farklı roller üstlenerek yerel kültür, yerli halk ve turistler arasında etkileşimi kolaylaştıran bir kişidir. Bir rehber aynı zamanda eğitmen, kültür komisyoncusu, çevirmen, hikaye anlatıcısı, akıl hocası, yol bulucu, organizatör, satış görevlisi ve karar verici olabilmektedir (Hansen & Mossberg, 2016; Holloway, 1981; Yarcın, 2007). Lider olarak bir rehber, bir turun sorunsuz işlemesi ve müşterilerin refahı için sorumluluk alan kişi olarak da tanımlanmaktadır (Larsen & Meged, 2013).

Turların sorunsuz bir şekilde gerçekleştirilmesi turizmde memnuniyeti sağlayan olumlu bir etkidir. Olumlu etkenlerin yanında memnuniyeti etkileyen olumsuz faktörler de bulunmaktadır ve şikayetler de bunlardan biridir. En basit tanımı ile şikayet; herhangi bir memnuniyetsizliği sözlü ya da yazılı yollarla ifade edilmesi durumudur (Kılınç, 2014). Turizm endüstrisi içerisinde acentalardan konaklama işletmelerine doğrudan ve dolaylı pek çok paydaşın bulunması, paydaşlar arası şikayetlere sebebiyet verecek durumların da çoğalmasını meydana getirmektedir. Bu durumun belirlenmesi ve çözümlenmeye çalışılması turizmde kaliteli hizmet anlayışının sağlanması açısından önemli olmaktadır. Birçok görev ve sorumluluğa sahip olan rehberler hakkında da memnuniyetsiz durumlar olabilmektedir. İster istemez karşılaşılan bu durumların belirlenmesi ve durumun düzeltilmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda yapılan çalışmanın temel konusunu konaklama işletmeleri tarafından turist rehberleri hakkında olan şikayetler oluşturmuştur. Araştırmanın temel amacı da konaklama işletmelerinin turist rehberleri hakkındaki şikayetlerinin belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda verilerin toplanması için görüşme tekniği kullanılmıştır. Çalışmada nitel bir yöntem belirlenmesinin nedeni ise, turist rehberleri hakkında olan şikayetlerin derin ve yoğun bir şekilde araştırılmak istenmesidir. Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinin hizmet verdiği destinasyon olarak Safranbolu seçilmiştir. Bu durumun nedeni de Safranbolu'nun hem gününbirlik turlar hem de konaklamalı turlar açısından popüler bir gezi güzergahında ve yılın 12 ayı ziyaret edebilecek bir özelliğe sahip olmasıdır. Unesco Dünya Miras Listesi'nde 1994



yıldan itibaren yer alan Safranbolu önemli bir turizm destinasyonudur. Konaklama işletmesi olarak çeşitli pozisyonlarda görev alan 16 kişi ile görüşülmüş olup, elde edilen veriler görüşme yöntemine uygun olarak analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda da şikayetler; konaklama işletmesi yönetimi-personeli ile ilişkileri, konaklama işletmesi - turist ilişkileri ve konaklama işletmeleri - seyahat acentaları ilişkilerinde yaşanan şikayetler olarak ele alınmıştır.

1. Turist Rehberleri ve Şikâyet

Turizm multidisipliner bir endüstridir ve bu nedenle operasyonel faaliyetleri için birçok farklı paydaş içermektedir. Herhangi bir turistik destinasyonda, sürdürülebilir turizm gelişimi için temel unsurlardan biri aktif paydaşların katılımı ve onların işbirliğinin sağlanmasıdır. Bu paydaşlardan biri olan turist rehberleri de turizm endüstrisinde önemli bir rol oynamaktadır (Batman, vd. 2001). Turist rehberleri, turist ziyaretini unutulmaz bir deneyime dönüştürme yeteneğine sahip olsa da turist rehberlerinin kabiliyetine ek olarak, turistlerin nihai memnuniyetini etkileyebilecek hizmetleriyle ilgili sıkıntılar da olabilmektedir (Sandaruwani & Gnanapala, 2016).

Turist rehberliği çağdaş turizmde önemli ve etkili bir role sahiptir (Kruczek, 2013). Tarihsel olarak turist rehberliği en eski faaliyetlerden biridir. Turistlerin memnuniyeti, sadece ulaşım, konaklama, yemek ve eğlence gibi ürünlerin kalitesi ile değil, aynı zamanda turistlerin güvenliğini sağlayarak programın etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi ve uygun bir bilgi aktarımı ile belirlenmektedir. Bu nedenle, tüm turist etkinliğinin kalitesi turist rehberlerinin bilgi, deneyim, organizasyon yetenekleri ve yaratıcılığına bağlıdır (Rabotic, 2010).

Ev sahibi ülkenin resmi olmayan elçileri olarak turist rehberlerinin temel ön koşulları, dürüstlük, alçakgönüllülük, haysiyet ve güvenilirlik dahil olmak üzere olumlu kişisel özelliklere, etik ve ahlaki kavramlara sahip olmalarıdır. Kapsamlı bilgi ve konuyu güçlü bir şekilde kavrama, iyi analitik beceriler, tarihi kültürel alanlar için karşılaştırmalı bir bakış açısı, sürekli öğrenmeye ve kişisel zenginleşmeye bağlılık gibi entelektüel nitelikler eşit derecede önemlidir. Dahası, temel mesleki nitelikler arasında ziyaretçinin dilinde gerçekleri anlatma ve sunma yeteneği, grupları yönetme ve organize etme kapasitesi, doğru duruş ve göz teması ile hikaye anlatma yeteneği yer almaktadır (Sandaruwani & Gnanapala, 2016).

Turizmin temel yapı taşlarından biri olan turist rehberlerinin pek çok rolü bulunmaktadır. Buna ek olarak zaman içerisinde de yeni roller ortaya çıkmıştır. Bilginin yayılması, eğitim ve turist gruplarından sorumlu olmakla ilişkili geleneksel rollerin yanı sıra, bir turist aktivisti ve turist uzmanı gibi yeni roller meydana gelmiştir (Kruczek, 2013).

Turizm endüstrisinin karmaşıklığı, turizm hizmetlerinin tüketimini anlamayı zorlaştırmaktadır. Böylesine zorlu bir sektörde, tüketim sonrası davranışlar da farklılık göstermektedir (Cohen, 2004). Bu davranışlardan bazıları turistler tarafından yapılan şikayetlerden, bazıları da sektörde yer alan paydaşlar tarafından gelen şikayetlerden oluşmaktadır (Ekiz vd., 2012). Kavram olarak şikayetler, karşılanmamış beklentilerin ifadesidir. Müşteriler memnun olmadıklarında şikayeti doğrudan yönetime, dolaylı olarak misafir kartlarına, şikayet ve öneri formlarına yazarak, olayları arkadaşlarına ve ailelerine anlatarak olumsuz durumları paylaşmaktadır (Petriana, 2015). Şikayetlerle mümkün olan ilk fırsatta etkili bir şekilde ilgilenmemek, değerli müşterilerin kaybına, bazen de bir işletmeye olumsuz tanıtıma veya başka zararlara neden olabilmektedir (WALES, 2016).

En verimli turizm işletmesinin bile, tesisleri, ürünleri veya çalışanları tarafından müşterilere sağlanan hizmetlerle ilgili bazı şikayetler alması muhtemeldir. Özellikle memnun olmayan müşterileri belirlemenin ve şikayetleri etkili bir şekilde ele almanın, turizm işletmesi açısından birçok faydası bulunmaktadır. Bunlar (WALES, 2016);



- Hataları düzeltme veya sorunları çözme fırsatı sağlama,
- Müşteri deneyimini iyileştirmek için kullanılabilir değerli geri bildirimler elde etme,
- Küçük zorlukların büyük sorunlara dönüşmesini durdurma,
- Tekrar eden iş düzeylerini artırma,
- Şikayetlerinin nasıl ele alındığından memnun olan müşterilerden olumlu bildirim alma,
- Aynı sorunun tekrar ortaya çıkmasını durdurma fırsatı elde etmektir.

Şikayet kavramı sadece turizm işletmelerini ilgilendiren bir konu değildir. Turizm sektörü içerisinde hem işletmeler hem de turistlerle sürekli etkileşim halinde olan turist rehberleri hakkında da şikayetler söz konusudur. Özellikle bu şikayetlerin işletmeler tarafından yapılması, turist rehberleri açısından önemli bir sorun olarak değerlendirmelidir çünkü turist rehberleri, rehberlik hizmetlerini büyük oranda turizm işletmeleri aracılığı ile gruplara sunmaktadır. Bu durumda şikayet kavramının belirlenmesi, nedenlerinin araştırılması ve şikayetler konusunda önlemlerin alınması turist rehberlerinin istihdamı, işletmelerin geleceği, turistlerin memnuniyeti, kaliteli hizmetin gerçekleştirilmesi açısından önem taşımaktadır. Alan yazınında ağırlıklı olarak turist rehberlerine yönelik internet tabanlı, e-şikayetlerin değerlendirilmesine rastlanmaktadır (Avcı & Doğan, 2018; Kanlı, 2019; Temizkan & Ar, 2017; Yetgin vd., 2018), bu çalışmalarda turist rehberlerine yönelik şikayetlerin ağırlıklı olarak, turist rehberinin turu yönetmede yetersiz kalması, yaşanan aksaklıkları gruba yansıtması, tur planı dışında davranması, sorumsuz ve kaba davranışları merkezli olduğu görülmektedir.

Bu şikayetler turistler tarafından yapılacağı gibi, turist rehberlerinin birebir iş akışında yer alan seyahat acentaları ve konaklama işletmeleri tarafından da yapılması da muhtemel bir sonuçtur. Burada önemli olan şikayet konularının belirlenmesi ve en kısa sürede çözümünün gerçekleştirilmesidir. E-şikayet odaklı çalışmalardan farklı olarak Çakmak ve Akyurt Kurnaz (2020) yaptıkları çalışmada seyahat acentalarının turist rehberlerine yönelik şikayetlerinin incelendiği görülmektedir. Bu çalışmada da turist rehberlerinin destinasyona hâkim olmama, anlatım yapmaya istekli olmama ve şahsi menfaat merkezli davranışların acentalar tarafından şikayet edildiğinin altı çizilmektedir.

2. Safranbolu Destinasyonu

Dünya ekonomisi içerisinde yer alan önemli sektörlerinden biri de turizmdir. Zaman içerisinde de birçok değişimlere sahne olmuştur. Özellikle geçmiş dönemlerde sadece üst gelir grubunun gerçekleştirdiği bir faaliyet olan turizm; günümüzde her türlü gelir grubuna hitap eden, şehirleşmenin etkisiyle doğaya kaçışın gerçekleştiği, geniş kitlelerin katıldığı, eğitim, eğlence ve dinlenme başta olmak üzere çeşitli amaçlarla gerçekleşen bir ekonomi haline gelmiştir. Bu gelişim doğrultusunda turistlerin beklentileri ve turizm ürün tercihleri de değişmiştir. Turistlerin ilgilerinin değişmesiyle turizm çeşitliliği de artmıştır. Bu çeşitlilik içerisinde kültürel turizm ayrı bir yere sahip olmuştur (Özdemir, 2011).

Bu çalışmanın da gerçekleştirildiği bölge olan Safranbolu ilçesi kültür turizmi açısından oldukça önemli bir destinasyondur. Hem tarihi hem de doğal güzellikleri popüler bir destinasyon olan Safranbolu, Unesco Dünya Mirası Listesinde yer alan merkezlerden biridir. 17. ve 18. yüzyıl dönemine ait Osmanlı sivil mimarisini örneklerinin günümüzde hala bölgede izlenebiliyor olması, tarihi evlerin ve mahallelerin özgünlüğünü koruyan yapısı turistik açıdan da önemli bir cazibe merkezi özelliği sunmaktadır (Yazıcıoğlu, 2001). Öte yandan bölgede bulunan Bulak Mencilis Mağarası, Tokatlı Kanyonu gibi değerler bölgede gerçekleştirilen



turizm faaliyetlerinde alternatif turizm türleri açısından çeşitlilik sağlamaktadır (Ceylan & Somuncu, 2016).

Türk kentsel tarihi içerisinde iyi derecede korunmuş örneklerinden biri olan Safranbolu'nun sahip olduğu ahşap, taş ve kerpiç malzemelerin kullanılmasıyla inşa edilen konak benzeri karkas evleri, çeşmeleri, hamamları, hanları, camileri, çarşısı, tarihi ve kültürel şehir görüntüsüyle, sit alanı olarak ilan edilmiş bir merkezdir. Ahşap Türk mimarisinin bozulmamış örneklerinden Safranbolu yerli ve yabancı birçok turist ağırlamaktadır. Batı Karadeniz bölgesinin önemli bir turizm merkezi olan Amasra'nın da aynı güzergahta olması Safranbolu açısından turizme katkı sağlamaktadır. Ayrıca İstanbul ve Ankara gibi büyükşehirlere olan yakınlığı, ulaşım imkanlarının mevcut durumu Safranbolu'da turizmin gelişimine yardımcı olmaktadır (Özdemir, 2011; Yazıcıoğlu, 2001).

Tarihsel süreç olarak; Anadolu'nun kuzeybatı kesiminde yer alan Paphlagonia şeklinde adlandırılmış bölgede Safranbolu yer almaktadır. Geçmiş M.Ö. 3000'li yıllara dayanmaktadır. Bu bölge Kızılırmak ve Filyos arasında yer almaktadır. Hititler, Frigler, dolaylı bir şekilde Lidyalılar, Persler, Pontlar, Romalılar, Selçuklular, Çabanoğulları, Candaroğulları ve Osmanlı İmparatorluğu'nun egemenlikleri altında yer almıştır. Türklerin egemenliğine Melik Muhiddin Mesut tarafından 1196 yılında geçmiştir. Bu bağlamda tarih süresince Safranbolu, birçok uygarlığa ev sahipliği yapmıştır. Böylelikle kültürel çeşitliliği de görmek mümkündür (Safranbolu Turizm Danışma Bürosu, 2020).

Safranbolu Batı Karadeniz Bölgesinde yer almaktadır. Coğrafi yapı bakımından engebeli bir özelliği bulunmaktadır. Karasal iklimden etkilenen Karadeniz iklimi hakimdir. Bitki örtüsü orman olup, tarım alanları da yer almaktadır. Yerel halkın yaşamını en iyi yansıtan evleridir. Geniş, 2-3 kattan oluşan, ahşap ve kerpiçten yapma evler hem ulusal hem uluslararası alanlarda Safranbolu Evleri olarak bilinmektedir (Karabük Valiliği, 2020).

Böyle bir tarihi ve coğrafi dokuya sahip olan Safranbolu, Kent Tarihi Müzesi, Kaymakamlar Evi Müzesi, Saat Kulesi, Tarihi Cezaevi, Cinci Han-Hamamı, Yemeniciler-Demirciler arastaları, Hıdırlık Tepesi, Güneş Saati ve Muvakkithane, Köprülü Mehmet Paşa, İzzet Mehmet Paşa, Dağdelen, Hidayetullah ve Kaçak (Lütfiye) adında yer alan camileri, Bulak Mencilis Mağarası, İncekaya Su Kemeri, Cam Teras, Yörük Köyü, Türk Kahve Müzesi ve Tabakhane Müzesi gibi önemli turizm çekim merkezleri ile farklı turizm türlerine ev sahipliği yapan bir destinasyondur. Cinci Han ile İpek Ticaret Yolu'nun Safranbolu'dan geçmesiyle ticari açısından önemli bir merkez olmuştur. Böylelikle geleneksel el sanatları açısından da gelişmiştir. Ayrıca Safran, Safranbolu'ya adını veren bitkidir. Safranın kullanıldığı çeşitli gastronomi temelli turlar yapılmaktadır. Baharat ve gıda boyası olarak kullanılan bu bitki sayesinde çeşitli hasat turları ile Safranbolu turizmine katkı sağlanmaktadır (Safranbolu Turizm Danışma Bürosu, 2020).

Tablo 1: Safranbolu Turist Verileri

Yıl	Yerli	Yabancı	Toplam
2015	190.111	53.996	244.107
2016	173.075	32.069	205.144
2017	217.842	57.917	275759
2018	218.584	97.258	315842

Kaynak: Safranbolu Turizm Danışma Bürosu, 2020.



Safranbolu sahip olduğu kültürel ve doğal güzellikleri sayesinde yerli ve yabancı turistler tarafından ziyaret edilmektedir. Yıllar itibariyle giderek artışın olduğu tabloda görülmektedir. Safranbolu hem konaklamalı hem de günübürlük rotası sayesinde yerli turistlerin ilgi odağı olmaktadır. Bunun en temel sebebi Safranbolu ile birlikte Amasra gibi yerlerinde paket turlar içerisinde olmasıdır. Yabancı turistlerin milliyetlerine bakıldığında genellikle Çin ve Tayvan'ın ilk iki sırayı paylaştığı bilinmektedir. Bu açıdan kültürel rotaların önemli bir temsilcisinin Safranbolu olduğunu belirtmek yanlış bir tanım olmamaktadır.

3. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu çalışmada konaklama işletmeleri tarafından turist rehberlerine yönelik dile getirilen şikayetlerin araştırılması amaçlanmıştır. Alan yazınında konunun internet tabanlı şikayetler ağırlıklı olarak ele alındığı (Kanlı, 2019; Yetgin vd., 2018), sektör içerisinde sürekli ilişki halinde olunan diğer işletmelerin turist rehberlerine yönelik şikayetlerinin yeteri kadar çalışılmadığı görülmektedir. Bu konuda Çakmak ve Akyurt Kurnaz (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışma diğer paydaşlar üzerinde uygulandıkça turist rehberleri açısından daha bütüncül bir şikayet yönetimi yapısı ortaya çıkacaktır. Ayrıca bu çalışma oteller ve turist rehberleri arasındaki sorunların oteller açısından değerlendirilmesi hususunda da önem arz etmektedir.

Çalışma nitel araştırma yöntemleri çerçevesinde hazırlanmış olup bu kapsamda tüme varım mantığı üzerine kurulmuştur. Veriler yüz yüze görüşme yöntemi ile elde edilmiş, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bilimsel araştırmalarda görüşmeler önceden gerçekleştirilen ciddi hazırlıklar eşliğinde, belirli bir plana dayalı ve etkileşim merkezli, derinlemesine bilgi alma hususunda en çok kullanılan yöntemlerdendir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bu çalışmada da şikayete sebep olan davranışların derinlemesine irdelenmesi amacı ile tercih edilmiştir. Bu sebeple aşağıdaki sorular katılımcılara yöneltilmiştir:

- Turist rehberlerinin, işletmeniz yönetimi ve personeli ile olan ilişkilerinde hangi davranışlarından şikayetçisiniz?
- Turist rehberleri, işletmeniz turistler ile olan ilişkilerinde şikayete sebebiyet verecek ne gibi davranışlarda bulunmaktadır?
- İşletmeniz seyahat acentaları ile olan ilişkilerinde turist rehberlerinin hangi davranışlarından şikayetçisiniz?

Çalışma katılımcılarının belirlenmesinde amaçlı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde araştırmacılar, elde edilmek istenen bilgiye ulaşılabilecek çeşitli ölçüt ve kıstasların belirlemesindedir. Bu yönü ile olasılık temelli olmayan bir örneklem belirleme şeklidir (Patton, 2005). Amaçlı örneklem yöntemi kapsamında katılımcılardan, Safranbolu bölgesinde bir konaklama işletmesi sahibi olmak veya bölgedeki bir konaklama işletmesinde ön büro müdürü olarak çalışmak ve konaklama sektörü içerisinde en az 10 yıllık tecrübeye sahip olma kriterleri aranmıştır. Aranan kriterler ışığında kartopu örneklem yöntemi ile 24 adet katılımcı adayına ulaşılmış bunlardan 16 tanesi görüşmeyi kabul etmiştir. Yapılan görüşmeler 03.04.2020 – 05.07.2020 tarihleri arasında online görüntülü konferans aracılığı ile her bir katılımcı ile birebir görüşmeler şeklinde tamamlanmış, her görüşme 40 dakika ile sınırlandırılarak gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analizde belirlenen temalar kapsamında toplanan verilerin özetlenip yorumlanması gerekmektedir. Burada araştırmacı görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtabilmek amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer vermektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Bu çalışmada da hem doğrudan görüşlere sıklıkla yer verilmiş hem de görüşmecilerin en sık dile getirdiği sorun ve şikayetler benzerliklerine göre tablolar halinde gruplanmıştır.



4. Bulgular

Yapılan görüşmelerde öncelikli olarak katılımcıların konaklama işletmesindeki rolleri, meslekteki deneyim süreleri ve konaklama işletmesinin türü sorulmuştur. Tablo 2, bu sorulara verilen yanıtlardan oluşturulmuştur.

Tablo 2: Katılımcı Bilgileri

Katılımcı No	Görüşülen Konaklama İşletmesi Görevlisi	Meslekteki deneyim süresi	İşletme Türü
K 1	Ön Büro Müdürü	10	Otel
K 2	İşletme Sahibi	11	Konak
K 3	Ön Büro Müdürü	14	Otel
K 4	Ön Büro Müdürü	10	Konak
K 5	İşletme Sahibi	12	Otel
K 6	İşletme Sahibi	15	Konak
K 7	Ön Büro Müdürü	18	Konak
K 8	İşletme Sahibi	15	Konak
K 9	Ön Büro Müdürü	14	Konak
K 10	İşletme Sahibi	12	Otel
K 11	İşletme Sahibi	13	Otel
K 12	Konak Sahibi	11	Konak
K 13	İşletme Sahibi	10	Otel
K 14	Ön Büro Müdürü	11	Otel
K 15	İşletme Sahibi	15	Otel
K 16	İşletme Sahibi	16	Otel

Tablo 2'yi incelediğimizde 16 adet konaklama işletmesi ile görüşme sağlanmıştır. Görüşülen işletmelerde, görüşme yapılan kişilere baktığımızda 6 katılımcı ön büro müdürü iken 10 katılımcı işletme sahibidir. İşletmelerin ise Meslek deneyim sürelerinin 10 ile 18 yıl arası değişmektedir. Görüşme yapılan işletme türlerinden 9 turizm işletme belgeli 7 işletme belediye işletme belgelidir.

4.1 Konaklama İşletmesi yönetimi ve personel ile ilişkiler

Turist rehberlerinin grupları ile birlikte otele girdiklerinde ilk gerçekleştirdikleri eylem otel yönetimi ve personel ile iletişime girmektir. Bu süreç grubun otobüsten ayrılıp konaklama işletmesine yerleşmesi, grubu bilgilendirme, odaların dağıtımı gibi pek çok aşamayı içerdiği gibi aslında konaklama işletmesinden çıkana kadar devam etmektedir. Yani turist rehberi konaklama işletmesine giriş sürecinden çıkana kadar konaklama işletmesi personeli ile sürekli bir iletişim halindedir. Bu iletişim şekli sözlü olabildiği gibi jest ve mimiklerden görsel açıdan da gerçekleşmektedir. Bu noktada çalışma kapsamında katılımcılara turist rehberlerinin otel yönetimi ve personeli ile olan ilişkileri ile bu ilişkiler süresince yaşanan sorunlar ve şikayet sebepleri sorulmuştur.

Tablo 3: Konaklama işletmesi yönetimi ve personel ile ilişkilerinde yaşanan şikayetler

Taraflar	Şikayet	Katılımcı Sayısı
Konaklama İşletmesi Yönetimi ve Personeli ilişkileri	Aşırı talepkar	12
	İş veren gibi davranma	11
	Kaba	9
	Oda beğenmeme	7
	Otel kurallarını kırma çabası	6



Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların turist rehberlerinin otel yönetimi ve personel ile olan ilişkilerinde belirttikleri şikayetlerinde en çok belirtilen şikayetler listelenmiştir. Buna göre “aşırı talepkar” davranış 12 farklı katılımcı tarafından tekrarlanarak en çok şikayet edilen konu olmuştur. Onu “iş veren gibi davranma” davranışı izlerken “kaba tavırlar”, “oda beğenmeme” ve “otel kurallarını kırma” çabası da diğer şikayet konu başlıkları olmuştur.

Dile getirilen şikayetler ile ilgili çeşitli yorumlar aşağıda verilmiştir:

“Bizi en çok rahatsız eden konu, her turist rehberi için demiyorum tabi ama bazıları gerçekten çok kaba. Aşırı bir memnuniyetsizlik. Turda ya da acenta ile yaşadığı sorun olduğu çok belli bunu daha otele girer girmez belli ediyor sanki sorunun kaynağı otelmiş gibi davranabiliyor.” K3

“Aşırı ve bedelsiz talepler ile karşılaşılıyor. Neticede burası ufak bir işletme ve bizde elbette acenta ve rehberlere karşı normal fiyat politikası uygulamıyoruz, asgari ölçüde her türlü hizmete zaten para ödemiyorlar. Fakat bazı rehberlerimiz gerçekten abartıyor. Sürekli bir talep.” K5

“Her otel zaten turist rehberlerini rahat ettirecek şekilde onlara hizmet etmeye çalışıyor. Çok harika rehberleri ağır ediyoruz hatta geldiklerinde mutlu oluyoruz, fakat bazıları da tam tersi. Sürekli ekstra talepler. Burası ticari bir işletme free ancak bir seviyeye kadar gerçekleştirebiliyor ama kimi durumlarda bunu anlatmakta gerçekten sorun yaşıyor sıkıntı çekiyoruz. Bazen acenta ile konu ile ilgili görüşmek durumunda bile kalabiliyoruz” K6

“Öncelikle belirmem lazım sürekli bu bölgede çalışan rehberlerimiz ile çok az sorun yaşıyoruz. Bölgeyi iyi bilmeyen, turist grup yapısı bir anda değişen ve ilk defa konaklamaya gelen rehberler genelde daha çok sorun potansiyeline sahip. Örneğin her otelin belirli kuralları var, oda servisi, alkol vs. biz tabi bunlara misafirler gibi rehberlerinde saygı göstermesini bekliyoruz ama kimi rehberler o kuralların sadece misafirler için olduğunu düşünüyor ve tepki gösteriyor” K9

“Vallahi bazı rehberlerimiz geldiğinde otelin sahibi ben değil de sanki oymuş gibi oluyor. Personele emirler, azarlamalar neler neler. Bir yere kadar müsaade ediliyor elbette bu tavırlara.” K11

“Şimdi biz nasıl otelci olarak konaklama ile ilgilenip tura dair rehberlere bir şey öğretmeye çalışmıyorsak, rehberlere Safranbolu’yu nasıl gezdireceklerini anlatmıyorsak, rehberlerden de aynısı beklerim. Bazı rehber arkadaşlar turlardaki öz güvenden olsa gerek her işi öğretmeye o kadar meraklı ki, sanki işletmenin sahibi oymuş gibi davranıyor” K14

“Bölgedeki en iyi mutfaklardan birine sahibiz. Elbette damak tadı kişiden kişiye değişir ama kimi rehberler arkadaşlar az daha güven bulsa mutfaka girip personele yemek nasıl yapılır, safran mutfakta nasıl kullanılır bunu anlatacak. Bilgi ve kültürlerine saygımız sonsuz ama bazen terazinin dengesi şaşıyor sanki K15

4.2 Konaklama İşletmesi ve Turist İlişkileri Açısından

Çalışmanın bu kısmında konaklama işletmelerine, turistler ile aralarında gerçekleşen iletişim hususunda turist rehberlerinin oynadığı rol ve bu role dair şikayetleri sorulmuştur. Nasıl turist rehberleri ve konaklama işletmeleri arasındaki iletişim otele girme sürecinde başlayıp çıkış süreci ile sona eriyorsa turistler aşamasında da konaklama işletmesi açısından durum aynıdır. Fakat burada kişi sayısı olarak çok daha büyük bir grup söz konusudur.



Konaklama işletmelerinin turistler ile ilişkileri noktasında turist rehberlerine yönelik getirdikleri şikayetler bu kapsamda tablo 4’de verilmektedir.

Tablo 4: Konaklama işletmesi ve turist ilişkilerinde yaşanan şikayetler

Taraflar	Şikayet	Katılımcı Sayısı
Konaklama işletmesi ve Turist ilişkisi	Yetersiz veya yanlış bilgilendirme	11
	Turist sorunlarında yapıcı olmama – ilgilenmeme	8
	Turisti kışkırtma	6

Yapılan görüşmelerde konaklama işletmelerinin turistler ile olan ilişkilerinde

“Hatalı bilgilendirmeden çok şikayetçiyiz. Örneğin Safranbolu’da kimi otellerde dışarıdan yemek söylenmesinde sakınca yoktur çünkü zaten konaklamaya göre dışarıdan yemek söylenmekte ama bizde böyle bir durum söz konusu değil. Rehber buna alıştığı için hiç bize sormadan turiste bu konuda bilgi veriyor. Sonra turist dışarıdan sipariş verdiğinde biz zor durumda kalıyoruz.” K1

“Rehberlerin bizden hiçbir bilgi almadan odalar, verilen hizmetler ve benzeri şeylerle ilgili turisti hatalı beklentiye sokması bizim için ciddi bir sorun. Bir defa belirli bir konuda beklenti oluşunca o beklentinin eksikliği çok daha göze batıyor.” K2

“En büyük sıkıntılardan biri rehberin yaşanan sorunlara karşı ilgisizliği. Misafirlerimizle bazen sorunlar yaşayabiliyoruz rehberin burada arabulucu görevi üstlenmesi gerekirken bazen o kadar ilgisiz davranıyorlar ki bu çok can sıkıcı oluyor.” K7

“Turist ile yaşadığımız kimi anlaşmazlıklarda bırakın yatırtmayı turisti daha da kışkırtan ve bizi zor durumda bırakan rehberler ile karşılaşılıyor.” K9

“Bölgeyi bilmeyen ya da tanımayan turist bazen yabancı olduğu şeyleri bir sorun olarak algılayabiliyor. Böyle zamanlarda rehberler bizim için çok önemli çünkü onun desteği sayesinde turistler daha anlayışlı olabiliyor. Fakat bu olmadığında sorunlar gerçekten büyüyor. Bir kişi ile başlayan sorun gruba yansıyor o da otelde tüm pozitif havayı değiştirebiliyor. Böyle anlarda rehberlerin hiç oralı olmaması, ara bulucu rolünü üstlenmemesi gerçekten bir sorun unsuru haline gelebiliyor.” K10

“Rehber acenta ile sorunlu ya da kaptanla sorunlu olduğunda turisti de kışkırtma yoluna gidiyor kimi durumlarda. Yaşanan her sorun ya aksiliği misafirlere öyle bir sunuyor ki sanki ortada çok büyük bir mesele var.” K13

4.3 Konaklama İşletmesi ve Seyahat Acentası İlişkileri Açısından

Bir tur organizasyonu sürecinde konaklama işletmesi ve seyahat acentası arasındaki ilişki konaklama işletmesinin turist rehberi ya da turist ile olan ilişkisinden daha kapsamlı ve daha önce başlamaktadır. Turun daha oluşum sürecinde acenta konaklama işletmesi ile gerekli iletişimi sağlayarak ayarlamaları yapar. Turun bitmesi sonrası ise turistlerden gelecek tepkilere ve şikayetlere göre iki işletme arasındaki ilişkiler tekrardan şekillenebilir. Bu açıdan bakıldığında bu işletme grupları arasındaki süreç hem turdan önce başlar hem de tur bittikten sonra da devam eder. Dolayısı ile turist rehberi veya turist grubu ile yaşanan sıkıntılar ve bu taraflardan acentalara gelecek geri dönüşler son derece önemlidir. Bu hassas yapının da farkında olan otel işletmelerinin turist rehberleri ile olan ilişkilerinde seyahat acentasını da ilgilenen kısımlar özellikle katılımcılar tarafından belirtilmiştir.



Tablo 5: Konaklama İşletmeleri ve Seyahat Acentaları İlişkilerinde Yaşanan Şikayetler

Taraflar	Şikayet	Katılımcı Sayısı
Konaklama İşletmesi ve Seyahat Acentaları İlişkisi	Acentaya farklı bilgi aktarımı	11
	Tur programına aykırı hareket etme	8
	Farklı otel talebi	3

Tablo 5’de Konaklama işletmelerinin acentalar ile ilişkileri hususunda turist rehberlerinin oynadığı role yönelik şikayetleri belirtilmektedir. Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde acenta ile ilişkiler hususunda en yoğun şekilde dile getirilen şikayet türü “acentaya farklı bilgi aktarımı” şeklinde gerçekleşmiştir. Bu konuda yapılan belli başlı yorumlar şu şekildedir:

“Acentalar ile ilişkilerimizi kötü şekilde etkileyecek geri dönüşler yapılabilir. Bu da bizim doğrudan işimize zarar veren bir husus.” K5

“Otelimizi beğenmeyen veya otelde sorun yaşayan kimi turist rehberleri acentaya işletmemiz ile ilgili aslı olmayan bilgiler verebiliyor. Sunulan hizmeti kötüleme, gerçek olmayan eksik hizmet şikayetinden tutunda kahvaltı gecikmeleri vs. pek çok şey ile karşılaşılıyor” K14

“Bakın geçen ay başımıza geldi. Rehber uyandırma saatini ve kahvaltı saatini tur planından yarım saat geç olarak bize bildirdi. Tabi bizim tur planına dair bilgimiz yok verilen direktif doğrultusunda işlemler gerçekleşti. Gecikme sebebi ile o gün tur iki yere eksik girmiş ve turistler acentaya hem şikayette bulunmuş hem de geri ödeme istemişler, rehberlere sorduklarında ise otel geç uyandırdı hizmeti geç sağladı demiş. Aslı astarı yok ama böyle bir şeyi de kanıtlama şansımız yok. Neyse ki acenta uzun zamandır çalıştığımız bir işletmeydi ve kendilerini inandırdık diye düşünüyorum” K16

Yaşanan bu şikayetler dışında katılımcılar turist rehberlerinin, konaklama işletmesi ile paylaşılan tur planından farklı hareket etmesi ve farklı otel talebi gibi sorunlar yüzünden seyahat acentaları ile sıkıntı yaşayabildiklerinden bahsetmiştir. Bu konu ile ilgili yapılan belli başlı yorumlar şu şekildedir:

“Acenta ile tur öncesi anlaşma yapılır, daha sonrasında tur saatleri hususunda da mutabakata varılır. Kimi turlar akşam yemeğine yetişemez veya çok erken çıkacağından ön hazırlıklar yaparız. Fakat kimi turist rehberlerinde inatla kendi planlarını uygulamaya çabası görüyoruz.” K4

“Otele gelmesi gerekenden 3 saat önce gelen bir grubu odalara yerleştirmek bizim için ciddi bir sorun. Nihayetinde beş yıldızlı 100 odalı bir otel değiliz. Şehir gezisini kafasına göre değiştiren kimi rehberler otele istedikleri an istedikleri saate girebilmiş gibi hiç bize haber verme ihtiyacı dahi duymadan giriş yapmak istedikleri durumlarla karşılaşabiliyoruz. Bu hem oteldeki mevcut turistleri hem gelen gruba ait turistleri gerçekten gerebiliyor.” K5

“Bu bölgedeki konaklama işletmeleri konaklardan restore edilmiş küçük işletmeler. Oda sayıları limitli. Dolu sezonda daha odalar boşalmadan üstelik daha öncesinde bir saat hususunda acenta ile mutabakata varmamıza rağmen rehberlerin şahsi davranışları bizi çok zor duruma sokuyor.” K7

“Çok değil ama birkaç defa başımıza geldi. Rehber otele girer girmez şöyle bir etrafi süzüp ben burada asla kalmam diyerek farklı otelde oda talebinde bulunuyor.



Üstelik bunu grubun yanında da yapana denk geldik, Bana kötü oda verdiler diye de hemen acentaya şikayet etti. ” K8

“Burada konaklarımız bazen herkese hitap etmeyebiliyor. Ama konakları da en iyi bilmesi gereken kişiler rehberler. Bazıları otelde kalmak istemiyor. Üstelik bize başka otelde oda ayarlamamız konusunda baskı yapmaya çalışıyor. Ayıp bir davranış çok rahatsızlık verici” K12

Sonuç ve Öneriler

Gerçekleştirilmiş olan bu çalışma Türkiye’de yerli ve yabancı turizm hareketlilikleri açısından son derece önemli bir destinasyon konumundaki Safranbolu ilçesinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma alanının bu bölge olarak seçilmesi de destinasyona gelen turların tek gece de olsa yoğun konaklama yapması sebebi ile pek çok işletmenin bölgede yıllardır tecrübe kazanmasına olanak vermiş ayrıca turlar vasıtası ile pek çok turist rehberinin aktif olarak bölgede bulunma sıklığından kaynaklanmaktadır. Çalışma vasıtası ile konaklama işletmelerinin turist rehberlerine yönelik şikayetlerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda ise 16 konaklama işletmesinin katılımı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bulgularının analiz edilmesi ile beraber çeşitli sonuçlara ulaşılmış, sonuçlardan hareketle yapılan tartışma sonucunda belirli öneriler getirilmiştir.

Özellikle bölgede yeni çalışmaya başlayan, dolayısı ile bölge dinamiklerini, çalışma yapısı ve kültürüne aşina olmayan turist rehberleri ile daha çok sorun yaşandığı, şikayete sebebiyet verecek durumlar ile karşılandığı gözlenmektedir. Bunda özellikle Safranbolu’da gerçekleştirilen konaklamaların, restore edilerek işletmeye açılmış küçük konaklarda gerçekleşmesi bir sebep olarak gösterilebilir. Genelde Anadolu turlarında en az üç yıldız ama ağırlıklı olarak dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde kalan turist rehberlerinin etnografik ve kültürel yönü ağır basan, büyük otellere göre oldukça küçük ve eski donanıma sahip olan odalarına alışma ve kabullenme sürecinin bu şikayetlerde önemli bir etkisi olduğu düşünülmektedir.

Turist rehberlerine dair dile getirilen şikayetlerden biri, turist rehberlerinin konaklama işletmesine girişten sonra ortaya çıkan otel-müşteri problemlerine karşı ilgisiz davranması, arabulucu görevi üstlenmeyip hatta kimi durumlarda müşteriyi kışkırtıcı tavırlar belirtilmiştir. Bu şikayetlerin aynısı Çakmak ve Akyurt Kurnaz (2020)’ın seyahat işletmelerinin turist rehberlerine yönelik şikayetleri konulu çalışmalarında seyahat işletmelerince dile getirilen sorun ile birebir örtüştüğü görülmektedir. Kanlı (2019)’nın çalışmasında da turist rehberlerine yönelik şikayetlerin %18’i kabalık %16’sı ilgisizlik olarak tespit edilmiştir. Bu nokta çalışmanın alan yazını ile uyum gösterdiği söylenebilir.

Çalışmada dile getirilen ve şikayet sebebi olarak gösterilen sıkıntılardan biri turist rehberlerinin seyahat acentası ya da otobüs kaptanı ile yaşadığı sıkıntıları konaklama işletmelerine de yansıtmasıdır. Bu şekildeki davranışlar hem konaklama işletmesi personeli ile olan ilişkiler hususunda sorun yaratırken hem de turistlerin işletme ile olan ilişkilere de etki ettiği görülmüştür. Avcı ve Doğan’ın (2018) yapmış oldukları çalışmada da turist rehberlerine yöneltilen şikayetlerden biri turda yaşanan sorunların sorun ile alakası olmayan kişi ve kurumlara yansıtılması durumudur. Burada turist rehberlerinin tur süresince iletişim halinde bulunduğu diğer işletme ve şahısları birbirinden farklı olarak değerlendirmesi gerekliliği söz konusudur. Buradan hareketle aslında çalışma kapsamında elde edilen en önemli sonuçlardan biri de yaşanan çoğu şikayetini birbiri ile bağlantılı olduğu ve bir diğer adımı tetiklediği yönündedir. Acenta ile yaşanan sorun konaklama işletmesine sirayet ederken bu süreçten negatif etkilenen turist grubu da konaklama işletmesi içerisinde sorun yaşayabilmektedir.



Konaklama işletmeleri turist rehberlerinin aşırı talepkar olması gibi konulardan şikayetçi olduğu görülmektedir. Bu sorun otel işletmelerinin daha kurumsal bir yapı içerisinde hareket edip, konaklayacak turist rehberine yoruma yer bırakmayacak bilgilendirme notlarının yönlendirmesi ile çözülebilir. Bu uygulama özellikle konaklama işletmesinde ilk defa kalan turist rehberlerine uygulanabilir. Aynı durum turist rehberine yönelik yapılan kaba tavırlar ve işveren tarzı rahat davranışlarda da söz konusudur. Bu yönde gelen şikayetleri incelediğimizde özellikle konak işletmelerinde daha yoğun olduğu gözlenmiştir.

Turist rehberlerinin tur programına aykırı davranarak otele verilen saatten erken ya da geç giriş yapmaları da bir şikayet unsuru olarak sıklıkla dile getirilen konulardan biridir. Bu husus son derece hassas bir konu olarak iki taraf açısından da ele alınması gereken bir durumdur. Safranbolu bölgesinde otellerin az oda sayısına sahip olması ve oteldeki misafir sirkülasyonunun bu yoğunluk ve kısıtlılık çerçevesinde ayarlandığı bir gerçektir. Bir tur programının belirlenen planda sapma oranı ise şikayete sebep olan bu durumda büyük bir rol sahibidir. Eğer tur teyit edilen saatlerden çok daha önce veya sonra giriş yapıyorsa bu konaklama işletmesi için gerçekten bir sorun unsuru haline gelecektir. Öte yandan konaklama işletmeleri de tur esnasında pek çok hesaba katılmayan aksilik veya sorunun meydana gelebileceği kısa çaplı erken ya da geç varışların olabileceğini hesaplamalı ve esneklik düzeylerini arttırıcı önlemler almalıdır. Bunda grupların kabul edilmiş saatleri arasındaki süreyi arttırmak çözüm olabilir. Öte yandan Kanlı (2019)'nın çalışmasına göre turist rehberleri hususunda turistler tarafından yapılan şikayetlerin %10'u tur programına uymama olarak gösterilmektedir.

Şikayetlerin önüne geçilmesi ve sektördeki paydaşlar arası anlaşma ortamının sağlanması için konaklama ve turist rehberliği meslek birlikleri ortaklaşa bir eğitim semineri hazırlayabilir. Günümüzde eğitim seminerlerinin yüz yüze gerçekleşmesi gerekliliğinin ortadan kalktığı düşünülürse böyle bir çalışmanın maliyeti de düşük olacaktır. Bu eğitim ile birlikte özellikle mesleğe yeni giren turist rehberlerine iletişim, etik ve mesleki değerler konularında bilgilendirmeler yapılmalıdır. Bu eğitimlerin turist rehberlerinin konaklama işletmelerine dönük şikayetleri de göz önüne alınarak konaklama işletmelerine de uyarlanması gerekmektedir.

Bu çalışma konaklama işletmelerinin turist rehberlerine yönelik şikayetlerinin tespit edilmesi amacı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın Safranbolu ilçesinde işletilmekte olan konaklama işletmelerinde gerçekleştirilmiş olması çalışmanın sınırlılıkları kapsamında değerlendirmek mümkündür. Çalışma sınırlı sayıda turist rehberi üzerine yapılan şikayet temelli araştırma ile karşılaştırıldığında, alan yazınında dile getirilen şikayet maddelerini desteklediği, daha öncesinde seyahat acentaları ve turistler tarafından dile getirilen belli başlı şikayetlerin konaklama işletmeleri tarafından da dile getirildiğini göstermektedir.

Bu çalışmayı ilerletmek ve bu alanda çalışmak isteyen araştırmacılar, farklı turistik destinasyonlardaki konaklama işletmeleri üzerinde aynı çalışmayı yürütebilir. Böyle farklı özelliklerdeki destinasyonlar arasındaki şikayet farklılıkları da görülebilir nitelikte olacaktır. Ayrıca turist rehberlerinin konaklama işletmelerine yönelik şikayetlerinin öğrenilmesine yönelik yapılacak çalışmalar alan yazınında konu bütünlüğü sağlayacak ve bir boşluğu dolduracak nitelikte olacaktır.



Kaynakça

- Avcı, E. & Doğan, S. (2018). E-Şikâyetler Turist Rehberleri Hakkında Ne Söylüyor, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1): 133-148.
- Batman, O. Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2001) *Turizm Rehberliği*, İstanbul: Değişim Yayınları.
- Camilleri, M. A. (2018). *Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product: An Introduction to Theory and Practice*, Switzerland: Springer
- Ceylan, S. & Somuncu, M. (2016). Kültür Turizmi Alanlarında Turizmin Çeşitlendirilmesine Eleştirel Bir Bakış: Safranbolu UNESCO Dünya Miras Alanı. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, Nisan-1(1), 53-64.
- Cohen, E. (2004). *Contemporary Tourism: Diversity and Change*. Amsterdam: Elsevier
- Cohen, E.H., Ifergan, M. & Cohen, E. (2002). A New Paradigm in Guiding: The Madrich Role Model. *Annals of Tourism Research*, 22(4), 818-932.
- Çakmak, T. F. & Akyurt Kurnaz, H. (2020). Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerine Yönelik Şikâyetleri Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (1), 78-96.
- Çetin, G. & Yarcın, S. (2017). The Professional Relationship Between Tour Guides and Tour Operators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4), 347-357
- Ejarque, J. (2005). *Destinos Turísticos De Éxito: Diseño, Creación, Gestión Y Marketing*. Madrid: Piramid. ISBN 84-368-1928-4.
- Ekiz, E., Norman, A. & Cathy H. (2012). Development of a Tourist Complaint Constraint (TCC) Scale. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(4), 373-399.
- Foley, M. Lennon, J.J. & Maxwell, G.A. (1997). *Hospitality, Tourism and Leisure Management: Issues in Strategy and Culture*. London: Cassell.
- Giese, J.L. & Cote, J.A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1,1-24.
- Hansen, A.H. & Mossberg, L. (2016). Tour Guides' Performance and Tourists' Immersion: Facilitating Consumer Immersion by Performing a Guide Plus Role. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(3), 259-278.
- Holloway, J.C. (1981). The Guided Tour: A Sociological Approach. *Annals of Tourism Research*, 8(3), 377-402.
- Kanlı, K. (2019). Turist Rehberlerine Yönelik E-Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(1), 10-17.
- Karabük Valiliği. (2020). Safranbolu İlçesi. <http://karabuk.gov.tr/safranbolu-ilcesi> (Erişim Tarihi: 17.09.2020)
- Kılınç K.U. (2004). Şikâyet Yönetimi ve Yetkilendirme: Resort Otel İncelemesi (yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Aydın.
- Kruczek, Z. (2013). *The Role of Tourist Guides and Tour Leaders in The Shaping of The Quality of Regional Tourist Products*. University of Business in Wrocław.
- Larsen, J. & Megeed, J.W. (2013). Tourists Co-Producing Guided Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 13(2), 88-102.
- Murphy, P., Pritchard, M.P. & Smith, B. (2000). The Destination Product and Its Impact on Traveler Perceptions. *Tourism Management*, 21(1), 43-52.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Özdemir, Ü. (2011). Safranbolu'nun Kültürel Miras Kaynakları ve Korunması. *Eastern Geographical Review*, 26, 129-142.



- Patton, M. Q. (2005). *Qualitative Research*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Petrian, B. (2015). *Online Complaints About Wellington's Luxury Hotels*. TOUR 410 Dissertaion. Victoria University of Wellington.
- Rabotic, B. (2010). Tourist Guides In Contemporary Tourism. *International Conference on Tourism and Environment*. Sarajevo 04-05 March. 353-364.
- Ruiz, E.C. Gonzales, G.B. & Zamora, D.T. (2018). Destination Image, Satisfaction and Destination Loyalty In Cruise Tourism: The Case Of Malaga (Spain). *Tourism & Management Studies*, 14(1), 58-68.
- Safranbolu Turizm Danışma Bürosu, (2020). Safranbolu. <https://safranboluturizmdanismanbur.osu.ktb.gov.tr/TR-155851/safranbolu.html> (Erişim Tarihi: 17.09.2020)
- Sandaruwanii, R.C. ve Gnanapala, A.C. (2016). The Role of Tourist Guides and Their Impacts on Sustainable Tourism Development: A Critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3(1), 62-73.
- Schmidt, C.J. (1979). The Guided Tour: Insulated Adventure. *Journal of Contemporary Ethnography*, 7(4), 441-467.
- Temizkan, R. & Ar, H. (2017). Turist Rehberlerine Yönelik E-Şikâyetlerin Analizi, *Akademik Bakış Dergisi*, 15: 273-286
- WALEs (2016). Handling Complaints Factsheet. <https://businesswales.gov.wales/tourism/sites/tourism/files/documents/WG28810%20Complaints%20Factsheet%20E%20%5BPDF%5D.pdf> (Erişim Tarihi: 17.09.2020)
- Wynn, J.R. (2005). Guiding practices: Story Telling Tricks for Reproducing The Urban Landscape. *Qualitative Sociology*, 28(4), 399-417.
- Yarcan, S. (2007). A Conceptual Evaluation of Code of Ethics for Professional Tourist Guides (In Turkish). *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yazıcıoğlu, H. (2001). *Küçük Osmanlı'nın Öyküsü Safranbolu Tarihi*, İstanbul: Şato Yayınları
- Yetgin, D., Azade Çalık, Ö. & Çiftçi, G. (2018). Turist Rehberlerine Yönelik Sanal Şikâyetler: www.sikayetvar.com Örneği, içinde: *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*, (Ed: Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A., Ulusoy Yıldırım, H.), 622-637 Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (11. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde (veri toplama, yazım vb.), tüm etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini, herhangi bir hataya mahal vermemek için yayımdan önce makalenin bir intihal programı aracılığıyla da kontrol edildiğini yazarlar beyan eder. Ayrıca yazarlar aşağıda sıralanan hususları kabul etmiştir:

1. Çalışmada yer alan ve kullanılan tüm kaynaklara, bilimsel araştırma yöntemleri ve etik ilkeler doğrultusunda atıf yapılmıştır.
 2. Çalışmada tüm yazarların akademik-bilimsel olarak doğrudan ve ortak katkısı vardır.
 3. Bu çalışma, yazarların özgün bir çalışmasıdır.
 4. Bütün yazarlar dergiye gönderilen makaleyi görmüş ve sonuçlarını onaylamıştır.
 5. Çalışmada kullanılan denek/deneklere ilişkin herhangi bir etik ihlal yapılmamış, kullanılan tüm veri toplama yöntemlerinde bilimsel etik ilkelere göre hareket edilmiştir.
 6. Çalışma daha önceden bilimsel bir toplantıda sunulan özet veya bu çalışmanın daha kısa hali ise, makalede bu durum belirtilmiştir.
 7. Çalışmada, hiçbir suç unsuru veya kanuna aykırı ifade bulunmamakla birlikte, araştırma yapılırken kanuna aykırı herhangi bir yöntem kullanılmamış olup, çalışma ile ilgili tüm yasal izinler alınmış ve etik kurallara uygun hareket edilmiştir.
- Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Tarih : 23 / 11 / 2020
Sorumlu Yazar : Tolga Fahri ÇAKMAK