

Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetmel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma

A Research on the Determination of Problems Encountered by Tourist Guides During Package Tour Operations

Kurtuluş KARAMUSTAFA* - Nihat ÇEŞMECİ**

*Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/Nevşehir Meslek Yüksekokulu

** Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

ÖZ

Çalışmanın amacı, yönetimin temel fonksiyonları baz alınarak tur yönetiminde turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmaktır. Bu bağlamda, öncelikle mevcut yazın taraması yapılarak yazındaki bilgiler doğrultusunda konu teorik açıdan ele alınmış, daha sonra ise konuya yönelik birincil veri elde etmek amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Anketler, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca Ankara, Antalya, İstanbul, İzmir ve Nevşehir illerinde Aralık 2003'te düzenlenen "Turist Rehberliği Hizmetiçi Eğitim Seminerleri"ne katılan turist rehberlerine uygulanmıştır. Yapılan anketlerle araştırmanın amacına uygun olarak, turist rehberlerinin yönetimin temel fonksiyonları olan planlama, örgütleme, yöneltme ve etkileme, koordinasyon ve denetim ile ilgili yaşadıkları yönetmel sorunlar ile bu sorunların olası sebepleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada, turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetmel sorunların, turist rehberlerinin tecrübelerine, tura çıkma sıklıklarına, rehberlik hizmeti verdikleri turların sürelerine ve tura katılan kişi sayılarına göre birtakım farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Yönetim fonksiyonları, tur yönetimi, paket tur, turist rehberi, Türkiye.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the managerial problems encountered by tourist guides during package tour operations, and to make recommendations on those problems. In this context, first, the existent literature has been reviewed, and in the light of the existent literature the subject has been examined in a holistic way. Secondly, quantitative and qualitative data have been collected through the use of the questionnaires which have been applied to the tourist guides while they were attending to "The Training Courses for Tourist Guides" organized by The Ministry of Culture and Tourism in Ankara, Antalya, İstanbul, İzmir and Nevşehir provinces in December 2003. The findings of this study reveal that tourist guides encounter some managerial problems in terms of management functions, such as planning, organizing, directing, coordinating and controlling. It is also found out that the managerial problems encountered by tourist guides differ by their experience, guiding frequency, tour durations and the number of tourists in the group.

Keywords: managerial functions, tour management, package tour, tourist guides, Turkey.

Giriş

İkinci Dünya Savaşı sonrasında, dünya turizm hareketlerindeki büyüme ve gelişme ile paket turların gelişimi arasındaki ilişki gözardı edilemez. Bunun temel nedeninin paket turlarla başlayan kitle turizmine olan talebin artması olduğu söylenebilir (Lickorish ve Jenkins 2000). Örneğin, yurtdışına çıkan İngiliz turistlerin % 63'ü ve Japon turistlerin % 57'si uzun yıllardan bu yana paket turları tercih etmektedirler (Gee ve Fayos-Sola 1999). Türkiye'de benzer şekilde, gelen toplam turist sayısı ile paket turlarla gelen turist sayısı arasında doğru orantılı bir artış olduğu tespit edilmiştir (Karamustafa ve Kuşluyan 2001). Türkiye'ye paket turlarla gelen tu-

rist sayısının toplam turist sayısına oranının yaklaşık % 60'lara ulaştığı görülmektedir (TÜRSAB 2003). Buna dayanarak, Türk turizm endüstrisinin gelişiminde paket turların önemli bir yeri olduğu söylenebilir.

Paket turlarla ilgili yapılmış olan akademik çalışmalar incelendiğinde, paket turla seyahat eden kişi ya da kişilerin tatmin düzeyi ve tatmin düzeyini etkileyen faktörler üzerinde durulduğu görülmür (Whipple ve Thach 1988; Quiroga 1990; Dunn Ross ve Iso-Ahola 1991; Wang, Hsieh ve Huan 2000; Bowen 2001). Bazı çalışmalar da, turistlerin paket turlardaki davranış biçimleri üzerinde yoğunlaşmaktadır (Wong ve Lau 2001). Çalışmaların sonucu ortaya koymaktadır ki, seyahat etme arzusundaki kişile-

rin paket turları tercih etmelerinde en önemli olan faktörlerden birinin ziyaret edilecek olan turistik çekim yerleri hakkında kendilerine bilgi verecek ve o yerleri gezdirecek bir turist rehberinin bulunmasıdır (Quiroga 1990; Dun Ross ve Iso-Ahola 1991, Wang, Hsieh ve Huan 2000). Turist rehberi, turist tarafından satın alınan turun bir bileşeni ve tur kalitesini önemli ölçüde belirleyen bir unsur olarak görülürken, turu organize eden seyahat acentası veya tur operatörü tarafından ise, bir temsilci ve en önemlisi, tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde verilebilmesini sağlayan ve turu yöneten bir yönetici olarak görülmektedir (Ahipaşaoğlu 1996). Özellikle, Türkiye'deki paket turlarda, tur liderlerinin nadiren görev almasından dolayı, turist rehberlerinin tanıtma ve bilgi verme gibi temel işlevlerini sıra tur yönetme işlevleri de önem kazanmaktadır (Ahipaşaoğlu 2001; Tangüler 2002). Türkiye'de turist rehberlerinin çoğunlukla tur liderlerinin yetkileriyle donatılması ve onların sorumluluklarını da üstlenmesinden dolayı, "turist rehberi, turistlerin seyahatleri sürecinde, turistlerle iletişim kuran, turistlerin seyahatinin başlangıcından bitişine kadar olan seyahat organizasyonunu kolaylaştıran, ziyaret edilen mahalli tüm yönleriyle turistlere tanıtan, turistlerin turizm mahallinde hoş vakit geçirmesini sağlayan, olağandışı durumlarda turistlere yardımcı olan ve turistlerin seyahati sürecinde haklarını koruyan kişi" olarak tanımlanmaktadır (Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt 1997: 10). Aynı yazarlara göre turist rehberinin altı temel işlevi vardır. Bunlar: (a) iletişim; (b) yönetim; (c) tanıtma ve bilgilendirme; (d) eğlendirme; (e) olağanüstü durumlarda başedebilme; ve (f) hakkaniyeti sağlama.

Turist rehberlerinin işlevleri (rolleri) ile ilgili yapılan bazı çalışmalarda rehberler birer elçi, kültür aracısı, "katalizör", yorumcu ve çevirmen olarak ele alınırken (Holloway 1981; Yu, Weiler ve Ham 2001; Dahles 2002), diğerlerinde lider, organizatör, eğitimci ve animatör yönleriyle ön plana çıkmaktadır (Cohen 1985; Geva ve Goldman 1991; Pond 1992; Mancini 2001). En sık kullanılan işlevleri ise tanıtma ve bilgilendirme olarak bilinmektedir (Holloway 1981; Cohen 1985; Yu, Weiler ve Ham 2001; Dahles 2002). Türkiye'de turist rehberlerine yönelik yapılan çalışmalarda, turist rehberinin görev ve sorumlulukları üzerinde durulmuş, turist rehberleri ile turistler ve seyahat acentası arasındaki ilişkiler ele alınmıştır (Bilge 1989; Yıldırım ve Atay 1997; Polat 2001; Tangüler 2002). Ahipaşaoğlu (1996) turist rehberlerini seyahat işletmelerinde kalitenin önemli bir belirleyicisi olarak değerlendirmiştir. Türkiye'de turist rehberlerinin eğitimiyle ilgili çalışmalar

da bulunmaktadır (Akmel 1992; Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt 1997; Değirmencioglu 1998).

Her ne kadar turist rehberleri çoğu zaman seyahat acentalarında çalışan orta veya alt kademe elemanlar olarak görülseler de, özellikle Türkiye'de rehberlik mesleği yönetim becerileri de gerektirmektedir (Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt 1997 Ahipaşaoğlu 2001; Tangüler 2002). Turist rehberlerinin liderlik, organizatörlük ve iletişim görevlerine bir çok çalışmada değinilmiştir (Cohen 1985; Pond 1992; Mancini 2001), ancak turist rehberliği, yönetimin temel fonksiyonları dikkate alınarak ve bir süreç halinde yapılan bir yönetim işi olarak ele alınmamıştır. Bütün bu çalışmalarda, turist rehberlerinin yönetici yönlerine yeterince değinilmemiş veya görgül verilere dayalı değerlendirmeler yapılmamış olması, ayrıca turist rehberlerinin: (a) tur ayrıntılarını planlama; (b) farklı hizmet sağlayıcıları ve turistler arasında örgütlenme ve koordinasyonu sağlama; (c) tura katılanları yöneltme ve etkileme; (d) sunulan hizmetleri denetleme; ve (e) tur sonuçlarını değerlendirme gibi yönetsel fonksiyonları ve bunlarla ilgili sorunların yeterince araştırılmamış olmasından dolayı böyle bir çalışmanın yararlı olabileceği kanısına varılmıştır.

Bu bağlamda, mevcut yazında varolan yukarıda belirtilen boşluğu doldurabilmeye yönelik bu çalışmanın temel amacı turist rehberlerinin yönetsel görev ve sorumluluklarını yerine getirirken karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmaktır. Mevcut çalışmanın: (a) turist rehberlerinin daha verimli ve sistemli bir şekilde paket tur yönetmelerine; (b) seyahat acentaları ve tur operatörlerinin tur yönetimiyle ilgili karşılaştıkları sorunlarda turist rehberleriyle işbirliği yapmalarına; ve (c) turist rehberlerinin eğitiminde kullanılmak üzere katkı sağlayıcı birtakım bilgiler sunacağı düşünülmektedir.

PAKET TURLARIN OPERASYONUNDA TURİST REHBERLERİNİN YÖNETSEL ROLLERİ

Turist rehberleri, hem turistlerin beklenti ve tercihleri hem de destinasyondaki turistik arzın özellikleri ile ilgili deneyim sahibi olduklarından, paket turların yönetiminde tur operatörlerinin en önemli yardımcıları konumundadırlar (Çimrin 1995). Turist rehberleri, tur operatörlerince yapılan genel *tur planlamasına* ilaveten, her tur öncesinde mutlaka o turla ilgili bir hareket planı yapmalıdırlar. Bu da, yönetimin birinci fonksiyonlarından olan planlama fonksiyonuna turist rehberlerinin tur operasyonu aşamasında önem vermelerinin gerekliliğine işaret etmektedir. Bu türden bir planlama, üç alt bölümden

oluşmaktadır (Curan 1978; Cross 1991; Mancini 2001; Ahıpaşaoğlu 2001): (a) turla ilgili verilerin toplanması; (b) günlük zaman kullanımının planlanması; ve (c) tur öncesinde yapılan diğer hazırlıklar. Turist rehberlerinin tur esnasındaki başarıları ve turun genel başarısı için, planlama ve ön hazırlığın önemi göz ardı edilemez. Planlama ve ön hazırlıklar ne kadar iyi yapılırsa, tur da o denli sorunsuz gerçekleşebilmektedir (Curan 1978).

Yönetim sürecinin ikinci fonksiyonu olan *örgütleme*, planların başarıya ulaşabilmesi için, beşeri ve maddi kaynakların tahsis edilmesi ve düzenlenmesine yönelik bir fonksiyon olarak tanımlanmaktadır (Bartol ve Martin 1991). Paket tur yönetiminde maddi kaynakların tahsisi turu organize eden işletme tarafından yapılmakta ve genelde yapılacak olan harcamalar önceden belli olduğu için, turist rehberinin bu konuda bir karar vermesi söz konusu olmamaktadır. Turist rehberinin maddi kaynakları (avansı) kullanması karışık bir durum değildir. Burada dikkat edilmesi gereken konu, yapılacak olan her harcama için (otopark, müze girişi, bahşış ve diğer harcamalar) doğru miktarda para ayırmak ve her harcamayı avans harcama raporuna kaydetmektir (Mancini 2001). Turist rehberinin asıl örgütlemesi gereken, turda görev alan elemanlar ve tura katılan turistlerdir. Bu kişileri örgütleyebilmek için yapılan en önemli faaliyet bilgilendirme dir. Turist rehberi örgütleme fonksiyonunu yerine getirirken, öncelikle araç sürücüsüne, daha sonra da turistlere turla ilgili bazı konularda bilgi vermektedir. Bu bilgiler sayesinde tur planlandığı gibi ve en az sorunla gerçekleşebilmektedir. Tur başlamadan önce araç sürücüsünü bilgilendiren turist rehberinin bilgi verdiği konuları üç grupta toplamak mümkündür (Pond 1992; Mancini 2001): (a) tur güzergahı hakkında ayrıntılı bilgi; (b) sürücünün (ve varsa muavinin) rehber ve turistlere karşı davranışları hakkında bilgi; ve (c) sürücünün (ve varsa muavinin) görev ve sorumlulukları hakkında bilgi. Tur başlamadan önce, turist rehberinin turist grubuna da bazı konularda bilgi vermesi gerekmektedir. Turist rehberinin dört ile beş gün veya daha fazla süren turlarda, tur öncesi yaptığı bu bilgilendirme toplantısına "info cocktail" veya "bilgilendirme toplantısı" da denmektedir. Bilgilendirme toplantısı, grubun zaman kullanımı ve seyahat acentasının veya tur operatörünün bütçesi uygun olduğu zaman, destinasyona varış akşamı bir kokteyl ile de yapılabilmektedir (Ahıpaşaoğlu 2001). Bu tür bir bilgilendirme, bir veya iki gün gibi kısa süren turlarda ise, tur başladıktan hemen sonra, tur aracı da yapılabilmektedir. Bilgilendirme (oryantasyon) toplantısı, tanışmak ve tura katılanlara tur

boyunca uyulması gereken kuralları açıklamak için gereklidir (Souto 1993). Bu kurallar bireyler arasındaki eşitliği sağlama ve grup üyeleri arasında oluşabilecek olası sürtüşmeleri engellemeye yöneliktir (Ahıpaşaoğlu 2001).

Yöneltilme ve etkileme fonksiyonu, örgüt üyelerinin faaliyetlerini, örgüt amaçlarını gerçekleştirme doğrultusunda yönlendirmeyi gerekli kılar. Önderlik etme, güdüleme (motive etme), grupiçi ve gruplararası ilişkileri yönlendirme ve iletişimi sağlama, yöneltilme ve etkileme işlevi çerçevesinde gerçekleştirilen temel faaliyetleridir (Certo 2000). Eric Cohen'e (1985) göre turist rehberinin yöneltilme ve etkileme rolü dört temel bileşenden oluşmaktadır. Bu dört temel bileşeni şöyle sıralayabiliriz: (a) araçsal roller; (b) sosyalleşmeyi sağlayıcı roller; (c) kaynaştırıcı roller; ve (d) iletişimi sağlayıcı roller (bkz. Şekil 1). Rehberin rolünü oluşturan bu dört temel bileşenin her biri, iki farklı kritere göre sınıflanmıştır: birinci kriter, rol bileşenin liderlik alanında veya aracılık alanında olma durumu dikkate alınarak, ikinci kriter ise, rol bileşenin grup içine veya grup dışına yönelik olma durumu dikkate alınarak sınıflandırma yapılmıştır.

Turist grubu içindeki karşılıklı ilişkiler, ağırlıklı olarak grubun homojenliğine bağlıdır. Grubun homojenliğini büyük ölçüde etkileyen ise, "broşür grubu" veya "kapalı grup" olmasıdır. "Broşür grupları" (açık gruplar) toplumun her kesiminden, her yaştan ve farklı ilgi alanlarına sahip insanların katılımına açık olduğu için fazla homojen değildirler. "Kapalı gruplar" ise, genelde önceden birbirini tanıyan ya da ortak özellikler taşıyan katılımcılardan oluşmalarından dolayı, broşür gruplarına göre daha homojendirler (Holloway 1981). Grup hangi özellikleri taşırsa taşırsın, turist rehberinin yöneltilme ve etkilemenin gereklerini yerine getirebilmesi için: grupiçi çatışmaları yönetebilmeli; grupiçi bütünleşmeyi sağlayabilmeli; grupiçi moral ve motivasyonu sağlayabilmeli; ve grupiçi dinlenme ve eğlenmeyi sağlayabilmelidir (Cohen 1985).

Şekil 1. Turist rehberi rolünün temel bileşenleri

	Grupdışı	Grupiçi
Liderlik Alanındaki Roller	Araçsal Roller	Sosyalleşmeyi Sağlayıcı Roller
Aracılık Alanındaki Roller	Kaynaştırıcı Roller	İletişimi Sağlayıcı Roller

Kaynak: Cohen 1985: 10.

Koordinasyon veya eşgüdümleme, amaçlara ulaşmak için farklılaştırılmış eylemlerin uyumu içinde birleştirilmesi ve ayarlanması süreci olarak tanımlanmaktadır (Can 1997). Paket turlarda, birçok farklı hizmet ve bu hizmetleri sağlayan farklı hizmet sağlayıcıları bulunmaktadır. Koordinasyon her şeyden önce iletişim, bilgi akışı ve işbirliğinin ürünü olduğuna göre (Eren 2001), paket turlarda da turist rehberinin turist grubunda bulunan bireylerle ve hizmet sağlayıcılarının tümüyle iletişim ve işbirliği içinde olup, gerekli bilgi akışını sağlamaları temel görevidir. Turist rehberinin tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde ve turistlerin isteklerine uygun verilebilmesini sağlamak için: ulaştırma işletmeleriyle; konaklama işletmeleriyle; yeme-içme işletmeleriyle; eğlence (animasyon) işletmeleriyle; hediyelik eşya işletmeleriyle ve müze ve ören yeri gibi hizmet sağlayıcılarıyla her zaman mümkün olduğunca sık haberleşmeli ve bilgi alışverişinde bulunmalıdır (Holloway 1981; Quiroga 1990; Pond 1992; Mancini 2001; Ahipaşaoğlu 2001).

Yönetimin son fonksiyonu kontrol ise, belirlenen standart, plan ve amaçlara ulaşıp ulaşılmadığını tespit etmek amacıyla sistematik olarak yapılan karşılaştırma ve düzeltme sürecidir (Certo 2000). Bu tanımdan yola çıkarak, turist rehberinin yaptığı kontrol faaliyetlerinin önemli bir bölümünün günlük zaman kullanımının planlandığı çizelge aracılığı ile yapıldığı söylenebilir. Bunun yanı sıra, rehber, turistlerin sözlü beyanlarına dayanarak da yönettiği turun amacına ulaşıp ulaşmadığını tespit edebilir. Ancak, sadece bu beyanlara güvenmek de yeterli olmayabilir. Turist rehberinin kontrol amaçlı kullanabileceği diğer önemli bir kaynak da, turistlerin doldurduğu tur *değerlendirme formlarıdır*. Bu formlar tur öncesinde seyahat acentası tarafından rehberlere teslim edilmekte, rehber de turun son günü grubuyla vedalaşmadan önce turistlere bunları doldurtmaktadır (Kozak 1999). Bu formlar, turist rehberinin performansı ile ilgili soruları da içerdiğinden, turu düzenleyen seyahat acentası veya tur operatörü tarafından değerlendirildikten sonra turist rehberine kendi performansı ve turistlerin genel tur memnuniyeti hakkında bilgi verilebilmektedir (Mancini 2001). Turist rehberi bazı düzeltmeleri kendisi yapamasa da, yaptığı karşılaştırmalar sonucunda ulaşılamayan standart veya amaçları tur operatörü ya da seyahat acentasına bildirerek gerekli düzeltmelerin yapılmasını sağlayabilir.

YÖNTEM

Veri Toplama Aracı: Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket,

geniş coğrafyaya yayılmış kitlelerden bilgi toplama yönelik yapılan sosyal bilimler araştırmaları için en iyi veri toplama araçlarından biri olarak kabul edilmektedir (Babbie 1992). Anketlerin uygulanmasında, "bırak ve topla yöntemi" (*drop and collect survey*) kullanılmıştır. Bu teknik birkaç farklı şekilde uygulanabilmektedir: (a) anketler elden dağıtılarak, cevaplayıcılardan doldurduktan sonra posta ile geri göndermeleri istenebilir; (b) anketler postayla gönderilerek, belli bir süre sonra elden teslim alınabilir; ya da (c) anketler elden dağıtılarak, belli bir süre sonra tekrar elden teslim alınabilir (Brown 1987). Anketlerin elden dağıtılarak, belli bir süre sonra tekrar elden teslim alınmasının çok daha fazla avantaja sahip olan bir yaklaşım olmasından dolayı, araştırmada bu tekniğin kullanılmasına karar verilmiştir.

Geçerli bir anket formu düzenleyebilmek için ilk olarak, kapsamlı bir literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Bu tarama, çalışmanın genel kavramsal çerçevesini oluşturmada ve ankete dahil edilebilecek soruların ortaya çıkmasında önemli bir dayanak olmuştur (Holloway 1981; Cohen 1985; Bilge 1989; Polat 2001; Pond 1992; Ahipaşaoğlu 2001; Mancini 2001; Tangüler 2002). Literatür taraması sonrasında, araştırmacılardan birinin rehberlik mesleğindeki tecrübesinden yararlanılmış, bazı deneyimli rehberlerle görüşülmüş ve bu yolla bir anket taslağı hazırlanmıştır. Daha sonra, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nun, aynı zamanda profesyonel turist rehberliği tecrübesi de bulunan öğretim elemanlarının anket taslağı ile ilgili fikir ve görüşleri de alınmıştır. Bütün bunlar yapıldıktan sonra, anketin geri dönüş oranını ve anlaşılabilirliğini arttırabilmek, ayrıca, cevaplama zorlukları azaltabilmek için anketin ön testi yapılmıştır. Bu ön test, Nevşehir İlinde ikamet eden ve farklı yaş gruplarından olan 10 rehberle yapılmıştır. Son olarak da, yapılan ön testten alınan geri bildirimler çerçevesinde gerekli düzeltmeler yapılarak, ankete son hali verilmiştir. Çalışma keşifsel tasvir edici nitelikte bir çalışma olduğundan ve anket formundaki önermelerin her biri ayrı bir sorunu tespit etmeyi amaçladığından formun yapısı güvenilirlik testi yapmak için uygun olmamıştır.

Anket formunda ağırlıklı olarak kapalı uçlu sorulara yer verilmiştir. Ancak, cevabı kestirilemeyecek ve değişik cevaplar alma olasılığı yüksek olan sorular, açık uçlu sorular haline getirilerek ankete dahil edilmiştir. Ankette toplam 40 soru bulunmaktadır ve bunlardan 38'i kapalı, 2'si ise açık uçlu sorulardır. Ankette yer alan sorular altı ana kısma da toplanmıştır.

Birinci kısım, turist rehberlerinin planlama ile ilgili faaliyetlerini gerçekleştirirken dikkate aldıkları hususları ve karşılaştıkları sorunları tespit etmeye yönelik sorular içermektedir. *İkinci kısım*, turist rehberlerinin örgütlenme ile ilgili faaliyetlerini ve örgütlenme esnasında karşılaştıkları sorunları tespit etmeye yönelik sorular içermektedir. *Üçüncü kısım*, turist rehberlerinin yöneltme-etkileme ve koordinasyonla ilgili yaşadıkları sorunları ve bunların yaşanma sıklığını tespit etmeye yöneliktir. *Dördüncü kısım* rehberlerin kontrol amaçlı gerçekleştirdikleri faaliyetleri tespit etmeye yönelik sorular içermektedir. Anketin *beşinci kısmı*, turist rehberlerinin yaşadıkları yönetsel sorunların, hangi alan ya da alanlardaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığını saptamaya yöneliktir. Son kısım olan *altıncı kısımda*, turist rehberlerinin demografik ve mesleki özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Örnekleme Çerçevesi ve Örnekleme Tekniği: Türkiye’de faaliyet gösteren turist rehberleri, mevcut yasal düzenlemelere göre, Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan bu mesleği icra etme hakları olduğunu gösteren belge (*kokart*) almak zorundadırlar. Bundan dolayı, Türkiye’de resmi olarak çalışan her rehberin, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nda kaydı bulunmaktadır. 31.12.2003 tarihli verilere göre, Türkiye’de toplam turist rehberi sayısı 9034 olarak tespit edilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2004). Türkiye’de faaliyet gösteren turist rehberlerinin listesine ulaşılmış olmasına rağmen, burada bulunan adreslerin güncel olmamasından ve kişilerin birçoğu rehberlik mesleğinin gereği olarak seyahatte bulunmalarından dolayı, çalışmada ihtimalsiz (*tesadüfi olmayan*) örnekleme tekniği kullanılmasına karar verilmiştir. İhtimalsiz örnekleme yöntemleri arasından da *kolayca örnekleme* tekniği seçilmiştir. Bu teknik hızlı ve ucuz yoldan veri elde etmenin en kestirme yoludur (Nakip 2003).

Örnek Hacmi: Benzer çalışmalarda kullanılan örnek hacimleri (Polat 2001; Tangüler 2002) dikkate alındığında; ayrıca, zamanın ve kaynakların da kısıtlı olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu çalışmada kullanılacak örnek hacminin 500 turist

rehberi ile sınırlandırılmasının uygun olacağı düşünülmüştür. Bu örnek hacmi, örnekleme çerçevesinin (500 / 9034) yaklaşık olarak %5,5’ini oluşturmaktadır.

Örnekleme Süreci: Türkiye’de faaliyet gösteren turist rehberlerinin, her yıl düzenli olarak yapılan “Hizmetiçi Eğitim Seminerleri”ne katılma zorunlulukları bulunmaktadır. Bu seminerleri rehberlik meslek örgütleri düzenlemekte ve bunlara katılmayan rehberlere, ertesi yıl için çalışma izni (*vize*) verilmemektedir. Çalışmanın örnekleme süreci, bu seminerlerin yapıldığı beş şehirde yürütülmüştür. Ankara, Antalya, İstanbul, İzmir ve Nevşehir’de Aralık 2003’te gerçekleştirilen hizmet içi eğitim seminerlerine gelen rehberlere, anketler elden dağıtılmış, anketler, turist rehberlerince doldurulduktan sonra yine elden teslim alınmıştır. Her şehirde 100’er anket dağıtılmıştır.

Tablo 1’de anketlerin dağıtıldığı yerlere göre geri dönüş oranları görülmektedir. Geri dönen toplam 276 anketin 22’sinde çok sayıda cevaplandırılmamış soru olduğundan, bu anketler elenmiş ve analiz edilmemiştir. Ankara’dan 5; Antalya’dan 10; İstanbul’dan 4; ve Nevşehir’den 3 anket değerlendirmeye alınmamıştır.

Veriler (*SPSS 9.0 for Windows*) “Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı” kullanılarak analiz edilmiştir. Bu çalışmada, veriler analiz edilirken genel olarak betimleyici analiz (*descriptive analyses*) teknikleri kullanılmıştır. Analizler yapılırken, öncelikle verilerin aritmetik ortalama, ortanca değer (*medyan*), tepe değer (*mod*) gibi merkezi eğilim ölçütlerine bakılmıştır. Veri toplamada kullanılan Likert tipi ölçeğin parametrik olmayan veri sağlamasından ve elde edilen verilerin merkezi eğilim ölçütlerinin simetrik (normal) olmayan dağılım göstermesinden dolayı, bu çalışmada elde edilen verilere parametrik olmayan testler uygulanmıştır (Burns 2000).

Turist rehberlerinin, tur yönetimi ile ilgili düşüncelerini ve karşılaştıkları sorunların (bağımlı değişkenler) birtakım demografik özelliklere ve mesleki özelliklerine (bağımsız değişkenler) göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini değerlendi-

Tablo 1. Anketlerin dağıtıldığı yerlere göre geri dönüş oranları

Anketin Dağıtıldığı İller	Dağıtılan Anket Sayısı (1)	Geri Dönen Anket Sayısı (2)	Kullanılabilir Anket Sayısı (3)	Anket Geri Dönüş Oranı (2/1)	Kullanılabilir Anket Geri Dönüş Oranı (3/1)
Ankara	100	66	61	%66	%61
Antalya	100	69	59	%69	%59
İstanbul	100	67	63	%67	%63
İzmir	100	9	9	%9	%9
Nevşehir	100	65	62	%65	%62
TOPLAM	500	276	254	%55	%51

rebilmek için iki farklı test kullanılmıştır. Yapılan araştırmada (a) bağımsız değişkenlerin *nominal* (kategorik), bağımlı değişkenlerin ise *ordinal* (sıralayıcı) veri olma özelliğini taşımasından ve (b) merkezi eğilim ölçütlerine bakıldığında da *ordinal* verilerin simetrik olmayan (sağa veya sola çarpık) bir dağılım göstermesinden ötürü parametrik olmayan testler uygulanmıştır. Bağımlı değişkenler ile en fazla iki kategorili bağımsız değişken arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için *Mann-Whitney U* farklılık testi; bağımlı değişkenler ile ikiden fazla kategorili bağımsız değişken arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak için de *Kruskal-Wallis* farklılık testi uygulanmıştır.

BULGULARIN YORUMLANMASI

Ankete Cevap Veren Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Ankete cevap verenlerin %76'sı bay, %24'ü ise bayandır. Türkiye'de turist rehberlerinin profilini tespit etmeye yönelik, 2003 yılında 1833 rehber üzerinde yapılan bir araştırmada, anket katılımcılarının %66'sını bay, %33'ünü de bayanlar oluşturmuştur (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2003). Ankete katılan turist rehberlerin %55'inin evli, %45'inin ise bekâr olduğu görülmektedir. Katılımcı rehberlerin yaş gruplarına göre dağılımına bakıldığında ise, yaklaşık %33'ünün 30 yaş altında, yaklaşık %40'ının 31-40; %27'sinin ise 41 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür.

Ankete katılan turist rehberlerinin öğrenim düzeyleri ele alındığında, %63,6'sının lisans mezunu olduğu görülmektedir. Lise (%12,6) mezunları ile önlisans (%10,3) ve yüksek lisans (%11,1) derecelerine sahip olanların oranını ise, birbirine eşit olabilecek şekilde olduğu gözlenmektedir. Doktora derecesine sahip olan turist rehberlerinin oranı oldukça düşüktür (%2,4). Bu verilerden yola çıkarak, turist rehberlerinin önemli bir kısmının (%87,4'ünün) herhangi bir alanda önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora gibi üniversiter düzeyde öğrenim görmüş oldukları söylenebilir. Bu sonuçlar, daha önceden Türkiye'de rehberlere yönelik yapılmış olan bazı araştırmaların sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir (Polat 2001; Tangüler 2002; Kültür ve Turizm Bakanlığı 2003).

Ankete cevap veren rehberlerin yarısı (%50,8) İngilizce, %26'sı Almanca, %16,5'i Fransızca, %8,3'ü Japonca, %7,9'u İtalyanca, %5,9'u İspanyolca, %4,7'si Rusça, %3,1'i Yunanca, %2'si Flemence, %2'si Arapça, %1,2'si Çince, %0,8'i Bulgarca, %3,6'sı da diğer dillerden (Flamanca, Norveççe, İsveççe, Makedonca,

Hırvatça, Sırpça, Macarca, Farsça ve Lehçe) rehberlik yaptıklarını belirtmişlerdir. İngilizce dilinden turist rehberliği yaptığını belirtenlerin sayısının fazla olması iki sebebe bağlanabilir. Birinci sebep, İngilizcenin çok yaygın bir lisan olması ve birçok ülkeden gelen turistler tarafından kullanılması (İngiltere, ABD, Avustralya ve Yeni Zelanda gibi); ikinci sebep olarak da, ülkemizde hem ortaöğretimde hem de yükseköğretimde İngilizcenin yaygın olarak okutulan yabancı dil olması gösterilebilir. Ankete katılan turist rehberlerinin rehberlik hizmeti verdikleri yabancı dillere göre yüzdesel dağılımı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı'nda kayıtlı olan turist rehberlerinin yüzdesel dağılımı karşılaştırıldığında, bunların birbirine çok yakın olduğu görülmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2004). Buradan hareketle, araştırma için seçilen örneğin ana kütleyi temsil etme yeteneğinin yüksek olduğu söylenebilir.

Turist Rehberlerinin Yönetsel Sorunlarına İlişkin Bulgular

Ankete cevap veren turist rehberlerinin tur esnasında planlama, örgütlenme, *yöneltme* ve *etkileme*, *koordinasyon* ve *kontrol* fonksiyonları açısından karşılaştıkları sorunlara ilişkin araştırma bulguları aşağıda özetlenmiştir.

Turist Rehberlerinin Planlama Fonksiyonu Açısından Karşılaştıkları Sorunlar:

Araştırmada seyahat acentalarının tura çıkılacak gruptaki turistlerin "ortalama eğitim düzeyleri", "ilgi alanları", "meslekleri", "gelir düzeyleri" ve "ortalama yaşları" hakkında turist rehberlerine bilgi vermede yetersiz kaldıkları ortaya çıkmıştır. Seyahat acentalarının yapılacak olan turun ayrıntılarıyla ilgili de, "grupta özel sorun, istek ve tercihleri olan kişi ya da kişiler" hakkında turist rehberlerine bilgi vermede yetersiz kaldıkları, yine tespit edilen sonuçlar arasındadır.

Seyahat acentalarının tura çıkılacak gruptaki turistlerin birçok kişisel özelliği hakkında ve grupta özel sorun, istek ve tercihleri olan kişi veya kişiler hakkında bilgi vermede yetersiz olması, turist rehberlerinin sağlıklı planlama yapmakta zorluklarla karşılaştığını göstermektedir. Turist rehberlerine bu konularda yeterli bilginin verilmemesi, turistlere yönelik düzenlenen faaliyetlerin türlerini ve sürelerini saptamayı güçleştirebileceği gibi, tur boyunca karşılaşılabilecek bazı sorunları öngörmeyi ve bunlara hazırlıklı olmayı da zorlaştırmaktadır. Seyahat acentalarının bu konuda duyarlı davranarak, rehberlerin sağlıklı planlama yapabilmesi için gruptaki turistlerin kişisel özellikleri ve turun ay-

rıntlarıyla ilgili daha detaylı ve yeterli bilgi vermesi gerekmektedir. Bu bilgilerin yazılı halde, tur boyunca kullanılacak diğer bilgi ve belgelerle birlikte bir dosya şeklinde (tur dosyası) verilmesi, turist rehberlerine önemli ölçüde kolaylık sağlayacaktır.

Ankete cevap veren turist rehberlerinin tur öncesinde planlama yaparken bulmada en çok zorlandıkları bilgilerin “gidilecek bölgede hijyen, sanitasyon ve sağlık koşullarıyla ilgili bilgiler” olduğu tespit edilmiştir (Tablo 2). Bu konularla ilgili ayrıntılı bilgilerin yer aldığı bilgi kaynaklarının artırılması ve yaygın hale getirilmesi gerekmektedir. Bunun için, İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri ve özellikle turist rehberliği meslek örgütlerinin, buldukları bölgeyle ilgili olarak, bölgenin hijyeni, güvenliği, yol durumu, mola yerleri, ayrıntılı haritaları, bölgedeki yiyecek-içecek işletmeleri ve uzman rehberler hakkında da düzenli ve sınıflandırılmış bilgileri bulundurarak turist rehberlerinin kullanımına sunmaları faydalı olacaktır.

Tur öncesi yapılan günlük zaman kullanımına yönelik planlamada, rehberlerin en önemli gördükleri faktörler “hava şartları” ve “ziyaret edilecek yerlerin turistlerin ilgisini çekme düzeyi” olduğu belirlenmiştir. Turist rehberlerinin planlama yaparken önemli olarak gördükleri hava şartları ile ilgili bilgileri bulmada zorlanmadıkları belirlenmiştir. Bunun aksine, turistlerin ilgi alanları konusunda seyahat acentalarından yeterli bilgi alamadıkları göz önünde bulundurulduğunda, ziyaret edilecek yerlerin turistlerin ilgisini çekme düzeyini önceden tespit etmede de sorun yaşadıkları söylenebilir.

Turist rehberlerinin planlama açısından karşılaştıkları sorunların temelinde belki de turist rehberlerinin genel tur planlama sürecine dahil edilmemeleri yatmaktadır. Bu bağlamda, ankete cevap veren turist rehberlerinin çok küçük bir bölümünün seyahat acentası veya tur operatörüne yapı-

lan genel tur planlaması sürecine çok sık katıldığı (%12), önemli bir bölümün ise (%88) bu sürece hiç katılmadığı veya nadiren katıldığı tespit edilmiştir. Seyahat acentaları, tur programlarının hazırlanmasında, hem turistlerin talep ve tercihlerini hem de destinasyondaki turistik arzın özelliklerini iyi bilmeleri gerektiği için, turist rehberlerinin bilgi ve tecrübesinden daha fazla yararlanması önerilebilir. Böyle bir işbirliği, paket tur programlarının kalitesini arttırarak ve sorunlarını azaltarak, turların daha çekici ve satılabilir olmasını sağlayabilir.

Turist Rehberlerinin Örgütlenme Açısından Karşılaştıkları Sorunlar:

Araştırma sonuçlarına göre, anketi cevaplayan turist rehberlerinin hemen hemen tamamının tura başlamadan önce, turistlere (otobüste veya otelde) tur hakkında ayrıntılı bilgi verdikleri belirlenmiştir. Bu bilgilendirmede “turist rehberinin tur esnasındaki görev, yetki ve sorumlulukları” ve “sürücünün ve muavinin görev ve sorumlulukları” ile ilgili turistlere çok sık bilgi verilmediği tespit edilmiştir. Ayrıca, tur öncesi turist rehberlerinin tur aracı sürücüsüne ve muavine yönelik yaptıkları bilgilendirmede de “görev ve sorumluluklarını” ve “tur esnasında turist rehberine karşı göstermeleri gereken davranışları” hakkında çok sık bilgi vermedikleri belirlenmiştir. Bu bulgular, turist rehberlerinin turistlere turlarda görev alan elemanların görevleri ve sorumlulukları hakkında bilgi vermede yetersiz kaldığını göstermektedir. Bunun yanı sıra, turlarda görev alan elemanlara da görev ve sorumluluklarıyla ilgili bilgi vermekte yetersiz kaldıkları ortaya çıkmaktadır. Turların planlandığı gibi ve en az sorunla gerçekleşebilmesi için turist rehberlerinin bu bilgileri daha sık vermeleri gerekmektedir. Bu tür bilgilendirme eksikliği, turist rehberinin tur esnasındaki örgütlenme fonksiyonunu da yeterince

Tablo 2. Turist rehberlerinin tur öncesinde planlama yaparken bazı konularda bilgi bulmada zorlanma düzeyleri

İfadeler	n	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalama Sıralaması
Gidilecek bölgede hijyen, sanitasyon ve sağlık koşullarıyla ilgili bilgilere ulaşmada	226	2,6770	0,7928	1
Gidilecek bölgenin güvenliğiyle ilgili bilgilere ulaşmada	215	2,3860	0,7518	2
Gidilecek bölgede uzman rehberlere ulaşmada	193	2,3627	0,7590	3
Yol durumu hakkında yeterli bilgiye ulaşmada	229	2,2358	0,7233	4
Yol boyu mola yerleri hakkında yeterli bilgiye ulaşmada	228	2,2325	0,7703	5
Gidilecek bölgedeki yiyecek-içecek işletmeleri hakkında bilgi bulmada	231	2,1818	0,7113	6
Gidilecek bölgenin ayrıntılı haritasına ulaşmada	234	2,1538	0,8142	7
Gidilecek bölgedeki animasyon ve eğlence işletmeleri hakkında bilgi toplama	229	2,1528	0,7122	8
Hava durumu hakkında yeterli bilgiye ulaşmada	236	1,9110	0,6363	9
Gidilecek bölgede konaklama yapılacak işletmeler hakkında bilgi bulmada	231	1,8528	0,5934	10
Ziyaret edilecek müze ve ören yerleri hakkında bilgi bulmada	223	1,7937	0,6661	11

Ölçek Değerleri: 1=Çok Kolay, 2=Kolay, 3=Zor, 4=Çok Zor.

yerine getirmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bilgilerin verilmesi ile özellikle sürücü ile turist rehberi arasında oluşabilecek sürtüşmeler önlenilecek ve turun daha düzenli gerçekleşmesi sağlanmış olacaktır.

Turist Rehberlerinin Yöneltilme ve Etkileme Açısından Karşılaştıkları Sorunlar:

Ankete cevap veren turist rehberlerinin tura katılan turistlerle yöneltilme ve etkilemede sorun yaşama sıklıklarının çok yüksek olmadığı, ancak yöneltilen açık uçlu bir soruya verilen cevaplardan da anlaşıldığı üzere, yaşanan en önemli sorunun “grup üyelerini birbiriyle kaynaştırma” olduğu ortaya çıkmıştır. Turizm eğitimi veren kurumların ders programları incelendiğinde, maalesef psikoloji ve sosyal psikoloji gibi derslere yer verilmediği görülmektedir. Bu sorunun çözümü için turist rehberlerinin eğitimleri sırasında aldıkları dersler arasına bu türden derslerin de konulması önerilebilir. Bunun yanı sıra, seyahat acentalarının turistlerin kişisel özellikleri hakkında verecekleri ayrıntılı bilgiler de turist rehberlerine grubu kaynaştırmak için seçecekleri faaliyetlerde ipucu olabilecektir. Bazı seyahat acentalarının maliyetlerini düşürmek için farklı milliyetlerden turistleri aynı grupta bir araya getirmesi de turist rehberlerinin tura katılanları birbiriyle kaynaştırmada sorun yaşamasına yol açabilmektedir. Bu durumda ise, aynı milliyetten az sayıda müşterisi olan farklı seyahat acentalarının bu kişileri tek bir grup haline getirerek tura çıkarması bir çözüm olabilir.

Turist Rehberlerinin Koordinasyon Açısından Karşılaştıkları Sorunlar:

Turist rehberlerinin, turu oluşturan farklı hizmetlerin koordinasyonunda bazı kurum, kuruluş ve işletmelerle koordinasyonu sağlamada sorun yaşama sıklıklarının çok yüksek olmadığı, ancak, nadiren de olsa “konaklama işletmeleriyle” diğer işletmelere kıyasla daha fazla sorun yaşandığı belirlenmiştir (Tablo 3).

Ancak, açık uçlu sorulara alınan cevaplardan anlaşılacağı üzere, turist rehberlerine göre, özellikle

Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgelerinde temizliğe önem verilmemesi ve buradaki personelin çoğunlukla eğitimsiz olması önemli bir sorun teşkil etmektedir. Konaklama işletmelerinin yoğun sezonda çok sık çifte rezervasyon (overbooking) yapmaları, nitelikli personel çalıştırmamaları sonucunda istenilen standartlarda hizmet vermemeleri, bu işletmelerle koordinasyonda sorun yaşanmasına sebep olabilmektedir. Bu durumun düzeltilebilmesi için konaklama işletmelerinin hizmet standartlarının daha sıkı denetlenmesi ve nitelikli personel çalışmalarının sağlanması gerekmektedir.

Turist rehberlerinin tur esnasında turistlerin hizmet aldığı diğer kurum, kuruluş ve işletme personeli ile ilişkilerinde sorun yaşama sıklıklarının çok yüksek olmadığı, ancak “hediyelik eşya satıcılarıyla” ve “sürücülerle”, nadiren de olsa, sorun yaşadıkları belirlenmiştir. Turist rehberlerinin sürücülerle ve hediyelik eşya satıcılarıyla sık sık sorun yaşadıkları daha önce yapılan çalışmalarda da vurgulanmıştır (Polat 2001). Bu tür sorunların çözümü için turizm taşımacılığı yapan sürücülere ve hediyelik eşya satıcılarına yönelik bir eğitim programı düzenlenmesi önerilebilir. Genel turizm, turizm coğrafyası, iş ahlakı, satış teknikleri ve basit düzeyde yabancı dil gibi derslerin konulabileceği bu eğitim programı sonrasında, bu kişilere sertifika verilerek sektörde daha nitelikli olarak çalışmalarını sağlayabilir.

Turist Rehberlerinin Kontrol Açısından Karşılaştıkları Sorunlar:

Ankete cevap veren turist rehberlerinin büyük bir bölümü, tur sonunda “turist tatmini ile ilgili” (%83,5) ve “birlikte çalıştıkları ve hizmet aldıkları kişi ve/veya kuruluşların performansı ile ilgili” (%88,7) seyahat acentasına sözlü veya yazılı geri bildirimde bulduklarını belirtmişlerdir. Bunların yanı sıra, turist rehberlerinin tamamına yakınının (%97,2) tur öncesi yaptıkları planlama ile tur boyunca gerçekleşenleri karşılaştırdığı belirlenirken, bu karşılaştırma sonucunda turist rehberlerinin çoğunun (%90,5) nadiren de olsa planlananlar ile gerçekleşenler arasında sapma olduğunu ifade ettiği

Tablo 3. Turist rehberlerinin turu oluşturan farklı hizmetleri koordine ederken bazı kurum, kuruluş ve işletmelerle sorun yaşama sıklıkları

	n	Aritmetik Ortalama	Standard Sapma	Aritmetik Ortalama Sıralaması
Konaklama işletmeleriyle	241	2,4108	0,7139	1
Yiyecek ve içecek işletmeleriyle	238	2,3655	0,7664	2
Ulaştırma işletmeleriyle	238	2,3193	0,7048	3
Eğlence ve animasyon hizmeti veren işletmelerle	236	2,1186	0,7166	4
Hediyelik eşya işletmeleriyle	237	2,1181	0,8404	5
Müze ve ören yerleriyle ilgilenen kurum ve kuruluşlarla	236	1,7754	0,7858	6

Ölçek Değerleri: 1= Hiçbir Zaman, 2= Nadiren, 3= Bazen, 4= Çok Sık.

ortaya çıkmıştır. Tura çıkmadan önce planladıkları ile gerçekleşenler arasında hiç sapma olmadığını veya nadiren sapma olduğunu belirten turist rehberlerinin ilk bakışta muhtemelen tecrübeli turist rehberleri olduğu söylenebilir. Ancak, unutulmalıdır ki, ankete cevap veren turist rehberlerinin kendi gerçekleştirdikleri turları olumsuz sayılabilecek şekilde değerlendirmeleri, sosyal bilim araştırmalarında karşılaşılan genel bir sorun olarak, üzerinde araştırma yapılan grubun “toplumsal beğenilirliğe – social desirability” uygun cevap verme eğiliminden kaynaklanıyor olabilir.

Seyahat acentalarının tur sonrasında turist memnuniyetini ölçen anket uygulamasını istemediğini belirten turist rehberlerinin oranının küçümsenmeyecek düzeyde (%36,7) olduğu tespit edilmiştir. Buna ilaveten, seyahat acentalarının turist memnuniyetini ölçen anket uygulandığını belirten turist rehberlerinin %26’sının bu anket sonuçları hakkında haberdar edilmedikleri belirlenmiştir. Seyahat acentaları tur boyunca verilen hizmetlerin kalitesini, turistlerin görüşlerini belirledikleri anket formlarıyla denetlerler. Bunun yanı sıra, turist rehberleri de bu anketlerin sonuçları hakkında seyahat acentalarından aldıkları geri bildirimler sonucunda eksik görülen yönlerini geliştirmeye çalışmakta ve daha iyi hizmet sunabilmek için yapmaları gerekenler hakkında bilgi sahibi olabilmektedirler. Bu sebeplerden dolayı turist memnuniyetiyle ilgili objektif bilgi sağlayan bu anketlerin mutlaka her turda uygulanması ve sonuçlarından turist rehberlerinin haberdar edilmesi yerinde olacaktır.

Turist Rehberlerine Göre Yaşadıkları Yönetsel Sorunların Kaynakları:

Ankete katılan turist rehberlerinin %25,2’si, zaman zaman yaşadıkları yönetsel sorunların “gastronomi” alanındaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığını ifade ederken, %20,1’i “turizm mevzuatı”, %18,9’u da “seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü” alanındaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığını ifade etmektedir. Gastronomi tur yönetimiyle doğrudan ilgili bir alan gibi görünmese de, yabancı mutfaklar hakkında, yemek alışkanlıkları ve tercihleri hakkında turist rehberlerinin bilgi sahibi olmaları son derece önemlidir. Bu konu ile ilgili detaylı bilgilere sahip olan bir turist rehberi, turist grubunun yemekte ne kadar zaman geçireceğini, ne tür yemekleri tercih edeceğini ve nasıl bir ortamda yemek almak isteyebileceğini daha iyi bir şekilde tahmin edebilir. Ayrıca, konuklarına özellikle yerel yemeklerin hazırlanışı ve tüketimi konusunda da ayrıntılı bilgiler sunabilir. Turizm mevzuatı ile se-

yahat acentacılığı ve tur operatörlüğü alanları ise, turist rehberliği ve tur yönetimiyle doğrudan ilgili konulardır. Turist rehberinin turistlerin hakkını koruyabilmesi, onları temsil edebilmesi, gerektiğinde kendi haklarını da koruyabilmesi ve mesleğini yasal çerçevede icra edebilmesi için turizm mevzuatı bilgilerine sahip olması gerekir. Ayrıca, turist rehberinin parçası olduğu sistemin nasıl çalıştığını, sistemin elemanları arasında ne gibi ilişkilerin olduğunu bilmesi açısından da seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü alanında bilgi sahibi olmaları büyük önem arz etmektedir. Bu alanlarda, üniversitelerin turist rehberliği bölüm ve programlarında eğitim verilmektedir ancak, araştırmaya katılan turist rehberlerinin büyük bir bölümü (%87,6) Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın açtığı kurslarda eğitim görmüş olan rehberler olduğundan, böyle bir sonuca ulaşılmıştır.

Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Diğer Sorunlar ve Bunlara İlişkin Değerlendirmeleri:

Turist rehberlerinin genel olarak karşılaştıkları sorunları belirlemek amacıyla sorulan açık uçlu soruya alınan cevaplarda, en sık karşılaşılan sorunlar şu şekilde sıralanabilir: (a) turist rehberliği belgesi (kokartı) olmadan çalışan kişilerin yaptığı yanlış bilgilendirme ve oluşturduğu haksız rekabet, (b) Kültür ve Turizm Bakanlığı’nca belirlenmiş taban yevmiyelerin altında rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin oluşturduğu haksız rekabet; (c) meslekte sosyal güvencenin olmaması; (d) turizm sektöründe çalışan personelin genel anlamda niteliğinin düşük olması; (e) özellikle Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri’nde genel temizlik kurallarına yeterince önem verilmemesi ve buradaki personelin tamamen eğitimsiz olması; (f) birçok müze ve ören yerinin önünde, çevresinde ve hatta içinde seyyar satıcı ya da turistlerden çıkarı sağlama bekleyen kişilerin olması (sansar); ve (g) tur satmak uğruna seyahat acentalarının turistlere yanlış veya abartılı bilgi vermesi. Bu sorunlardan dolayı rehberler, çok sık çalışma isteklerini kaybettiklerini ve motivasyonlarının zayıfladığını belirtmektedirler. Bu sorunların yanı sıra turist rehberlerinin özellikle tur esansında çok sık yaşadıklarını belirttikleri sorunlar arasında, sürücülerle yaşadıkları sorunlar yer almaktadır. Sürücülerle yaşanan temel sorunlar ise şöyle sıralanabilir: (a) sürücülerin tur güzergahını bilmemeleri; (b) sürücülerin turistlerden bahşiş istemesi için rehberlere baskı yapmaları; ve (c) sürücülerin turistlere yönelik uygunuz tutum ve davranışlar sergilemeleri. Tur boyunca turist rehberleriyle birlikte çalışan sürücülerin

çoğunun eğitim düzeyi turist rehberlerine göre çok daha düşük olup, turizm ile ilgili yeterli eğitimleri bulunmamaktadır. Bu durum, turist rehberi ile sürücü arasındaki çatışmanın temel nedeni olarak gösterilebilir. Turizm sektöründe çalışan sürücülerin niteliklerini arttırmaya yönelik bir mesleki eğitim alması bu sorunlara bir çözüm oluşturabileceği kanaatindeyiz.

Tur Yönetiminde Karşılaşılan Yönetimsel Sorunları Etkileyen Faktörler

Turist rehberlerinin fiilen rehberlik yaptıkları süre, tura çıkma sıklıkları, rehberlik hizmeti verilen turların süresi ve tur grubunun büyüklüğü ile turist rehberlerinin yönetimin beş fonksiyonu açısından karşılaştıkları sorunlar arasında uygulanan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis farklılık testleri sonuçlarına göre: (a) tecrübenin; (b) tura çıkma sıklığının; (c) tur süresinin; ve (d) grup büyüklüğünün tur esnasında yaşanan sorunların derecesinde etkili olduğu belirlenmiştir.

Tur Yönetiminde Tecrübenin Etkisi:

Turist rehberlerinin yaşının artmasıyla birlikte "eğlence ve animasyon" ile "ulaştırma" işletmelerinde sorun yaşama sıklıklarında azalma olduğu ortaya çıkmıştır. 46 yaş ve üzerinde olan turist rehberlerinin "sürücü ve muavinin tur esnasında turist rehberine karşı göstermesi gereken davranışlar", "sürücü ve muavinin turistlere karşı göstermesi gereken davranışlar" ve "tip paylaşımıyla ilgili ilkeleri belirleme" konularında kendilerinden daha genç olan meslektaşlarına göre çok daha sık bilgi verdikleri belirlenmiştir. Bununla birlikte, turist rehberlerinin meslekte fiilen çalışma süreleri arttıkça "yol boyu mola yerleri" ve "gidilecek bölgedeki yiyecek-içecek işletmeleri" hakkında bilgi bulmada, daha az zorlandıkları ve "acenta personeliyle" sorun yaşama sıklığında azalma olduğu belirlenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4'deki bulgular, turist rehberliği mesleğinde daha tecrübeli olan rehberlerin, planlama yaparken bazı konularda daha kolay bilgi bulduklarını, örgütlenme yaparken daha tedbirli davrandıklarını, turistlere daha sık bilgi verdiklerini ve bazı işletme personeliyle koordinasyonda daha az sorun yaşadıklarını göstermektedir. Bu nedenle, tecrübesiz turist rehberlerinin tur yönetimi sürecinde daha başarılı olabilmeleri için, tecrübeli turist rehberleriyle birlikte tura çıkmaları sağlanmalıdır. Özellikle üniversitelerin turist rehberliği bölüm ve programlarında öğrenim gören öğrencilerin stajlarında tecrübeli turist rehberleriyle tura çıkmalarının sağlanması,

onları birçok konuda deneyim sahibi yapabilecektir. Bu konuda seyahat acentası yöneticilerinin daha duyarlı davranması ve stajyer öğrencileri sadece büro içinde görevlendirmek yerine, fiilen turlara katılmaları sağlanmalıdır. Ayrıca, turist rehberliği meslek örgütlerinin gönüllülük esasına göre seçeceği tecrübeli turist rehberlerinin, üniversitelerin turist rehberliği bölüm ve programlarında seminer vermesi veya çeşitli uygulama derslerine katılmaları da sağlanabilir.

Tur Yönetiminde Tura Çıkma Sıklığının Etkisi:

Turist rehberliği dışında aktif olarak ikinci bir işte çalışan turist rehberlerinin çalışmayanlara göre "grubu toparlamada" ve "tur programını planlanan şekilde gerçekleştirilmede" daha sık sorun yaşadıkları tespit edilmiştir. Buna ilaveten, bir yılda ortalama tura çıkma sıklığı daha fazla olan turist rehberleri, diğerlerine göre seyahat acentası veya tur operatörünce yapılan genel tur planlaması sürecine daha sık katıldıklarını ifade ederken, seyahat acentalarının verdiği avansın da yeterli olduğunu belirtmektedirler (Tablo 5). Bu bulgulardan yola çıkılarak, tura çıkma sıklığı fazla olan turist rehberlerinin yöneltme ve etkilemede bazı konularda daha az sorun yaşadıkları, maddi kaynakları düzenli olarak kullanmada zorlanmadıkları ve seyahat acentalarının genel tur planlaması için bir danışman olarak daha fazla tercih edildikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Ankette yer alan açık uçlu soruya verilen cevaplardan da anlaşıldığı üzere, meslekte sosyal güvenenin olmaması, turist rehberliği belgesi (kokart) olmadan çalışan ve belirlenmiş taban yevmiyelerin altında hizmet veren turist rehberlerinin yarattığı haksız rekabetin olması, birçok rehberi başka bir mesleğe yöneltmekte ve turist rehberliği mesleğini ikinci bir iş olarak görmelerine sebep olabilmektedir. Turist rehberlerinin daha sık turlara çıkabilmesi ve rehberliği sürekli bir meslek olarak görebilmesi için: (a) rehberlere özel bir sosyal güvence sistemi kurulmalı; (b) turist rehberliği belgesi olmadan rehberlik yapanlara ve bu kişileri çalıştıran seyahat acentalarına yönelik denetimler sıklaştırılmalı ve daha etkin yaptırımlar uygulanmalı; ve (c) turist rehberlerine seyahat acentalarının, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu taban yevmiyeler veya üstünde bir tur ücreti verilmesi sağlanmalıdır.

Tur Yönetiminde Turların Süresinin Etkisi:

Genelde uzun süreli turlarda rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin, diğerlerine oranla, tur öncesi turistlere yönelik yaptıkları bilgilendirmede "tur

Tablo 4. Tur yönetiminde tecrübenin etkisini gösteren bulgular

Turist Rehberlerinin Bazı İşletmelerle Sorun Yaşama Sıklıklarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	Sıra Numaraları Ortalamaları			Test İstatistiği (Kruskal-Wallis Testi)		
	30 Yaş ve Altı	31-45 Yaşları	46 Yaş ve Üzeri	χ^2	s.d.	P
Ulaştırma işletmeleriyle	129,91	120,24	92,87	9,308	2	0,010†
Eğlence ve animasyon hizmeti veren işletmelerle	126,05	120,23	93,65	7,123	2	0,028†
Turist Rehberlerinin Tur Öncesi Bilgilendirme Sıklıklarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	Sıra Numaraları Ortalamaları			Test İstatistiği (Kruskal-Wallis Testi)		
	30 Yaş ve Altı	31-45 Yaşları	46 Yaş ve Üzeri	χ^2	s.d.	P
Sürücü ve muavinin tur esnasında rehberlere karşı göstermesi gereken davranışlar hakkında bilgi verme	111,10	121,34	155,86	12,169	2	0,002*
Sürücü ve muavinin turistlere karşı göstermesi gereken davranışlar hakkında bilgi verme	113,63	121,70	147,06	6,950	2	0,031†
Tip paylaşımıyla ilgili ilkeleri belirleme	126,63	109,37	144,50	9,009	2	0,011†
Turist Rehberlerinin Bazı Konularda Bilgi Bulmada Zorlanma Düzeyinin, Fiilen Rehberlik Yapılan Süresine Göre Karşılaştırılması	Sıra Numaraları Ortalamaları			Test İstatistiği (Kruskal-Wallis Testi)		
	5 yıldan az	6-13 yıl	14 yıldan fazla	χ^2	s.d.	P
Yol boyu mola yerleri hakkında yeterli bilgiye ulaşmada	127,25	107,36	100,93	7,217	2	0,027†
Gidilecek bölgedeki yiyecek-içecek işletmeleri hakkında bilgi bulmada	127,01	109,61	103,12	5,985	2	0,050†
Tur Esnasında Turistlerin Hizmet Aldığı Hizmet Personeliyle Sorun Yaşama Sıklıklarının Rehberlik Yapılan Süreye Göre Karşılaştırılması	Sıra Numaraları Ortalamaları			Test İstatistiği (Kruskal-Wallis Testi)		
	5 yıldan az	6-13 yıl	14 yıldan fazla	χ^2	s.d.	P
Acenta personeliyle	130,63	113,12	101,91	7,437	2	0,024†

Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (*) sonuçlar %99 olasılıkla anlamlı bulunmuştur, (†) sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.

aracında ve tur esnasında uyulacak kurallar” ve “telefon, posta ve diğer iletişim imkanları” ile ilgili bilgileri; tur aracı sürücüsüne (ve varsa muavine) yönelik yaptıkları bilgilendirmede ise, “turistlere karşı göstermesi gereken davranışlar” ve “görev

ve sorumlulukları” hakkında daha sık bilgi verdikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca, seyahat acentalarının genelde uzun süreli turlarda hizmet veren turist rehberlerine müşteri memnuniyetini ölçen anketleri daha sık uygulattığı da tespit edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 5. Tur yönetiminde tura çıkma sıklığının etkisini gösteren bulgular

Turist Rehberlerinin Bazı Konularda Sorun Yaşama Sıklıklarının İkinci Bir İşte Çalışıp Çalışmama Durumlarına Göre Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Rehberlik dışında aktif olarak ikinci bir işte çalışma durumu	Sıra Numaraları Ortalamaları I	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Grubu toparlamada	İkinci bir işte çalışanlar	128,99	5324,5	15909,5	-2,276	0,023†
	İkinci bir işte çalışmayanlar	109,72				
Tur programını planlanan şekilde gerçekleştirmede	İkinci bir işte çalışanlar	129,13	5035	15331	-2,683	0,007*
	İkinci bir işte çalışmayanlar	107,21				
Turist Rehberlerinin Tura Çıkma Sıklıkları ile Genel Tur Planlama Sürecine Katılma Durumlarının Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Bir yılda ortalama tura çıkma sıklığı	Sıra Numaraları Ortalamaları I	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Seyahat acentaları ve tur operatörlerince yapılan genel tur planlama sürecine turist rehberlerinin katılma durumu	50 ve altında bir sayıda	108,79	5153	15884	-2,099	0,036†
	50'nin üzerinde bir sayıda	127,15				
Turist Rehberlerinin Aldıkları Avansın Tur Harcamaları İçin Yeterliliğinin Bir Yılda Ortalama Tura Çıkma Sıklıklarına Göre Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Bir yılda ortalama tura çıkma sıklığı	Sıra Numaraları Ortalamaları I	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Tur başlamadan önce seyahat acentasından alınan avansın turda yapılan harcamalar için yeterliliği	50 kez ve daha az	126,04	5655,5	9660,5	-2,615	0,009*
	51 kez ve üzeri	108,54				

Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (*) sonuçlar %99 olasılıkla anlamlı bulunmuştur, (†) sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.

Tablo 6. Tur yönetiminde turların süresinin etkisini gösteren bulgular

Tur Öncesi Turistlere Yapılan Bilgilendirme Sıklıklarının Turların Ortalama Süresine Göre Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Çıkılan turların ortalama süresi	Sıra Numaraları Ortalamaları I	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Tur aracında ve tur esnasında uyulacak kurallarla ilgili bilgilerin sunulması	5 gün ve daha az	89,21	3562	10348	-2,480	0,013†
	6 gün ve üzeri	107,63				
Telefon, posta ve diğer iletişim imkanlarıyla ilgili bilgilerin verilmesi	5 gün ve daha az	89,11	3578	10248	-2,606	0,009*
	6 gün ve üzeri	107,53				
Tur Öncesi Tur Aracının Sürücüsüne ve Muavinine Bilgi Verme Sıklıklarının Turların Ortalama Süresine Göre Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Çıkılan turların ortalama süresi	Sıra Numaraları Ortalamaları I	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Sürücü ve muavinin turistlere karşı göstermesi gereken davranışlar hakkında bilgi verme	5 gün ve daha az	105,23	4897	14627	-3,373	0,001*
	6 gün ve üzeri	133,34				
Sürücü ve muavinin görev ve sorumluluklarını bildirme	5 gün ve daha az	109,11	5465,5	15056,5	-2,016	0,044†
	6 gün ve üzeri	126,23				
Turist Memnuniyetini Ölçen Anketlerin Uygulanmasının Turların Ortalama Süresine Göre Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Çıkılan turların ortalama süresi	Sıra Numaraları Ortalamaları I	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Seyahat acentaları tur sonrasında turistlerin memnuniyetini ölçen anketlerin uygulanmasını istiyor mu	5 gün ve daha az	126,72	5244	9900	-3,147	0,002*
	6 gün ve üzeri	103,13				

Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (*) sonuçlar %99 olasılıkla anlamlı bulunmuştur, (†) sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.

Tur Yönetiminde Grup Büyüklüğünün Etkisi:

Genellikle kalabalık gruplara hizmet veren turist rehberlerinin, küçük gruplara hizmet veren turist rehberlerine göre “sürücü (ve varsa muavinin) gö-

rev ve sorumlulukları”, “tur aracında ve tur esnasında uyulacak kurallar” ve “sanitasyon ve hijyen” ile ilgili bilgileri daha sık verdikleri, ayrıca “resepsiyon memurlarıyla” ve “bell-boylarla” da daha sık

Tablo 7. Tur yönetiminde grup büyüklüğünün etkisini gösteren bulgular

Turistleri Bazı Konularda Bilgilendirme Sıklıklarının Gruplardaki Kişi Sayısına Göre Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Gruplardaki kişi sayısı	Sıra Numaraları Ortalamaları	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Sürücü, varsa, muavinin görev ve sorumluluklarıyla ilgili bilgi verilmesi	20 kişi ve daha az	80,18	3094	5372	-2,239	0,025†
	21 kişi ve üzeri	97,36				
Tur aracında ve tur esnasında uyulacak kurallarla ilgili bilgilerin sunulması	20 kişi ve daha az	83,06	3316	5731	-2,145	0,032†
	21 kişi ve üzeri	98,91				
Sanitasyon ve hijyenle ilgili bilgilerin verilmesi	20 kişi ve daha az	82,72	3279	5625	-2,065	0,039†
	21 kişi ve üzeri	98,23				
Turist Rehberlerinin Bazı Hizmet Personeliyle Sorun Yaşama Sıklıklarının Gruplardaki Kişi Sayısına Göre Karşılaştırılması	Test İstatistiği (Mann-Whitney U Testi)					
	Gruplardaki kişi sayısı	Sıra Numaraları Ortalamaları	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Resepsiyon memurlarıyla	20 kişi ve daha az	95,56	4355	7358	-2,744	0,006*
	21 kişi ve üzeri	118,55				
Bell-Boylarla	20 kişi ve daha az	98,05	4547	7550	-1,986	0,047†
	21 kişi ve üzeri	114,29				

Test %95 güven düzeyinde yapılmıştır ve (*) sonuçlar %99 olasılıkla anlamlı bulunmuştur, (†) sonuçlar %95 olasılıkla anlamlı bulunmuştur.

sorun yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 7). Uzun süreli turlarda büyük gruplara hizmet veren turist rehberlerinin iş yükünün fazla olması sebebiyle, bu durumlarda turist rehberine yardımcı olabilecek ve iş yükünü paylaşabilecek bir tur liderinin görevlendirilmesi önerilebilir.

Bütün bunlara ilaveten, ankette yer alan açık uçlu soruya verilen cevaplardan anlaşıldığı üzere, turist rehberlerinin zaman zaman da olsa, yaşadıkları yönetsel sorunların daha çok "gastronomi", "turizm mevzuatı" ve "seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü" alanlarındaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığını düşündükleri anlaşılmaktadır. Ankette katılan rehberlerin çoğunluğunun (%88) Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği kurslardan mezun oldukları ve bu kurslarda gastronomi, turizm mevzuatı ve seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü gibi derslerinin olmadığı dikkate alındığında, böyle bir sonucun çıkması şaşırtıcı değildir. Turist rehberlerinin bu alanlardaki bilgi eksiklerini tamamlamaları için gelecekte yapılacak olan hizmetiçi eğitim seminerlerine bu konular da dahil edilmelidir. Bu derslere, üniversitelerin rehberlik bölüm ve programlarında yer verildiği, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği kurslarda ise verilmediği bilinmektedir. Bakanlık bu dersleri de eğitim programına almalı ya da turist rehberliği kursları açmayarak, turist rehberliği eğitimini üniversitelere bırakmalıdır.

SONUÇ

Paket turların gelişmesi turizm sektörünün gelişmesine olduğu kadar, ilgili alandaki bazı hizmetlerin de daha profesyonel olarak verilmesi, hatta bir meslek haline gelmesini kolaylaştırmıştır. Sektöre bu yöndeki etkileri dikkate alındığında, paket tur ve onu oluşturan unsurların uzun yıllardan bu yana inceleme konusu olduğu görülür. Bu çalışma kapsamında konuyla ilgili yapılan incelemelerde; önceki araştırmaların daha çok, turistlerin tatmin düzeyi ve tatmin düzeyini etkileyen faktörler, turistlerin paket turlardaki davranış biçimleri üzerinde yoğunlaştığı görülür. Yine ilgili bazı çalışmaların ortaya koyduğu önemli bir sonuç ise; paket turları tercih etmedeki en belirleyici çekicilik unsuru turist rehberleridir. Buna bağlı olarak, zaman içerisinde, turist rehberlerinin "elçi", "kültür aracı", "yorumcu" ve "çevirmen" ya da "lider", "organizatör", "eğitimci" ve "animatör" olarak tanımlandığı çalışmalar da gerçekleştirilmiştir. Turist rehberlerinin görev tanımları üzerine yapılan çalışmalarda ise, turist rehberlerinin "tanıtma" ve "bilgilendirme" işlevlerinin belirleyici olduğu görülmektedir. Do-

layısıyla, mevcut yazında varolan ve tarafımızdan saptanan boşluğu doldurabilmek amacıyla bu araştırma gerçekleştirilmiştir. Türkiye örneğinde yürütülen bu çalışmada, turist rehberlerinin yönetsel görev ve sorumlulukları, karşılaştıkları sorunların belirlenmesi yanı sıra, çözüm önerileri geliştirilmesi de planlanmıştır.

Bu araştırma kapsamına alınan turist rehberlerinin önemli bir bölümünün seyahat acentası veya tur operatörünce yapılan genel tur planlaması sürecine katılmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, seyahat acentalarının tura çıkılacak gruptaki turistlerin bazı özellikleri ve turun bazı ayrıntıları hakkında turist rehberlerine bilgi vermede yetersiz kaldıkları ortaya çıkmıştır. Bu sorunların çözülebilmesi ve turist rehberlerinin sağlıklı planlama yapabilmeleri için seyahat acentalarının gruptaki turistlerin kişisel özellikleri ve turun ayrıntılarıyla ilgili daha detaylı ve yeterli bilgi verme gerekliliği üzerinde durulmuştur. Bu bilgilerin yazılı halde, tur boyunca kullanılacak diğer bilgi ve belgelerle birlikte bir dosya (tur dosyası) halinde verilmesi önerilmiştir.

Turist rehberlerinin özellikle sürücülerle ve hediye eşya satıcılarıyla daha fazla sorun yaşadıkları belirlenmiştir. Bu tür sorunların çözümü için turizm taşımacılığı yapan sürücülere ve hediye eşya satıcılarına yönelik eğitim programları düzenlenmesinin önemi üzerine durulmuştur. Turist rehberlerinin turistlerle yaşadıkları en önemli sorunlar arasında ise, grup üyelerini birbiriyle kaynaştırma olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümü için turist rehberlerinin eğitim programlarında psikoloji ve sosyal psikoloji gibi derslere de yer verilmesi önerilmiştir.

Turist rehberlerinin büyük bir bölümünün yaşadıkları yönetsel sorunların en çok seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü, gastronomi ve turizm mevzuatı alanlarındaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığını belirtmeleri de, araştırmanın önemli tespitlerinden biridir. Turist rehberlerinin bu alanlardaki bilgi eksiklerini tamamlamaları için gelecekte yapılacak olan hizmetiçi eğitim seminerlerine bu konuların da dahil edilmesi önerilmiştir.

Çalışma bulguları arasında dikkat çeken bir diğer konu da tur yönetiminde turist rehberlerinin tecrübelerinin çok önemli bir etken olduğudur. Tecrübesiz turist rehberlerinin de tur yönetimi sürecinde daha başarılı olabilmesi için, tecrübeli turist rehberleriyle birlikte tura çıkmalarının sağlanmasının gerekliliği vurgulanmıştır. Ayrıca, yönetilen turun süresi, turist rehberlerinin tura çıkma sıklığı ve yönetilen turist grubunun büyüklüğünün de tur yönetiminde en belirleyici faktörler olarak tespit edilmiştir.

Turist rehberinin yönettiği turun süresi arttıkça, turistlerin ve sürücünün rehber tarafından turla ilgili bazı konularda bilgilendirilme sıklığı artmakta ve seyahat acentaları da daha uzun süreli turlarda daha sık müşteri memnuniyetini ölçen anket uygulamaktadırlar. Turist rehberinin tura çıkma sıklığı arttıkça birçok konuda sorun yaşama sıklığının azaldığı tespit edilmiş olup, rehberlerin daha sık tura çıkmalarını sağlamak için bazı önlemlerin alınmasının gerekliliği üzerinde durulmuştur. Turist grubunun büyük olması, turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunların artmasına sebep olmaktadır. Bu nedenle, sorunların azaltılabilmesi için özellikle uzun süreli turlarda kalabalık grupların olması halinde, tur liderinin de bu turlarda görevlendirilmesi daha uygun olacaktır.

Bu çalışmanın, turist rehberlerinin yönetsel fonksiyonlarıyla ilgili mevcut yazındaki boşluğu doldurmaya yönelik katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra, turist rehberlerine daha verimli ve sistemli bir şekilde paket tur yönetebilmeleri açısından da yol gösterici bilgiler sunduğu düşünülmektedir.

Gelecekteki Çalışmalara Öneriler

Paket tur yönetiminde turist rehberlerinin fonksiyonunun daha iyi anlaşılabilmesi için bundan sonra yapılacak olan benzer çalışmalar; (a) farklı ülke ve farklı zamanlara yönelik olabilir, (b) farklı ülke ve zamanlarda yapılan çalışmaların sonuçlarını karşılaştırmaya yönelik olabilir, (c) farklı milliyetlerden turistlere hizmet veren turist rehberlerine yönelik olabilir, (d) farklı milliyetlerden turistlere hizmet veren turist rehberlerine yönelik yapılan çalışmaların sonuçlarını karşılaştırmaya yönelik olabilir, (e) hem turist rehberlerinden hem de turistlerden bilgi toplanarak karşılaştırmalı olarak yapılabilir ve (f) turist rehberlerinin planlama, örgütleme, yöneltme ve etkileme, koordinasyon ve kontrol fonksiyonlarının her birine değinen odaklanmış çalışmalar olabilir.

KAYNAKÇA

Ahipaşaoğlu, S. H. (1996). Seyahat İşletmelerinde Kalitenin Belirleyicisi Olarak Turist Rehberlerinin Roller ve Önemleri. *Hafta Sonu Semineri III, Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi*, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu:192-195.

Ahipaşaoğlu, S. H. (2001). *Turizmde Rehberlik*. (1. Baskı) Ankara: Detay Yayıncılık.

Akmele, J. (1992). *Turist Rehberliğinde Üniversite Eğitimi, Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara. Yorum Yayın: 215-217.

Babbie, E. (1992). *The Practice of Social Research*. (6. Edition) Belmont: Wadsworth Publishing Company.

Bartol, K. M. ve Martin D. (1991) *Management*. New York: McGraw - Hill.

Bilge, B. (1989). Profesyonel Turist Rehberliği (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bowen, D. (2001). Antecedents of Consumer Satisfaction and Dis-Satisfaction (CS/D) on Long-Haul Inclusive Tours – A Reality Check on Theoretical Considerations, *Tourism Management*, 22 (1): 49-61.

Brown, S. (1987). Drop and Collect Surveys: A Neglected Research Technique, *Marketing Intelligence and Planning*, 5(1): 9-23.

Burns, R.B. (2000). *Introduction to Research Methods*. London: SAGE Publications.

Can, H. (1997). *Organizasyon ve Yönetimi*. (4. Baskı) Ankara: Sıyasal Kitabevi.

Certo, S. C. (2000). *Modern Management. Diversity, Quality, Ethics and the Global Environment*. (8.Edition) New Jersey: Prentice Hall.

Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role, *Annals of Tourism Research*, 12(1): 5-29.

Cross, D. (1991). *"Please Follow Me" The Practical Tourist Guide's Handbook*. (4. Edition) Salisbury: Wessex Explore Tourist Services.

Curran, P. J. T. (1978). *Principles and Procedures of Tour Management*. Boston: CBI Publishing.

Çimrin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si*. (1. Baskı), Antalya: Akdeniz Kitabevi.

Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding: Image Management in Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29 (3): 783-800.

Değirmencioglu, A. Ö. (1998) Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimi Bir Yaklaşım (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dunn, R. ve Iso-Ahola, S. E. (1991). Sightseeing Tourists' Motivation and Satisfaction, *Annals of Tourism Research*, 18 (2): 226-237.

Eren, E. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*. (5.Baskı) İstanbul: Beta Basım A.Ş.

Gee, C. Y. ve Fayos-Sola, E. (Editor, Co-Editor) (1999). *International Tourism: A Global Perspective*. (2. Edition) Madrid: World Tourism Organization.

Geva, A. ve Goldman, A.(1991). Satisfaction Measurement in Guided Tours, *Annals of Tourism Research*, 18(2):177-185.

Holloway, J. C. (1981) The Guided Tour: A Sociological Approach, *Annals of Tourism Research*, 8 (3): 377-402.

Karamustafa, K. ve Kuşluvan, S. (2001). İngiliz Tur Operatörlerinin Turistik Destinasyon Seçiminde Kullandıkları Kriterler Açısından Türkiye'yi Değerlendirmeleri, *Pazarlama Dünyası*, 15 (86): 16-24.

Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği*. (8. Baskı) İstanbul: Beta Basım.

Kozak, S. (1999). Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme. Eskişehir: Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2003). *Türkiye'nin Turist Rehberi Profili*. Ankara: Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Raporu.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. Dillere ve İllere Göre Rehber Dağılımı İstatistikleri, URL: http://www.kultur.gov.tr/portal/turizm_tr.asp?belgeno=45596, Erişim 10.02. 2004.

Lickorish, S. ve Jenkins, C. (2000). *An Introduction to Tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Mancini, M. (2001). *Conducting Tours*. (3. Edition) New York: Delmar Publishers.

Nakip, M. (2003). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*. (1. Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Polat, T. (2001). Seyahat İşletmelerinde, Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine bir Alan Araştırması (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pond, C. L. (1992). *The professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*. New York: John Wiley and Sons.
- Quiroga, I. (1990). Characteristics of Package Tours in Europe, *Annals of Tourism Research*, 17 (2): 185-207.
- Souto, M. S. (1993). *Group Travel* (2.Edition) New York: Delmar Publishers Inc.
- Tangüler, A. (2002). Profesyonel Turist Rehberliği ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği) (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TÜRSAB-Türkiye Seyahat Acentaları Birliği. İstatistikler/Yabancı Ziyaretçilerin Profili/Paket Turların Kullanım Oranı, URL: <http://www.tursab.org.tr/>, Erişim17.11.2003.
- Wang, K. C., Hsieh, A.T.ve Huan, T.C. (2000). Critical Service Features in Group Package Tour: An Exploratory Research, *Tourism Management*, 21 (2): 177-189.
- Whipple, T. W. ve Thach, S. V. (1988). Group Tour Management: Does Good Service Produce Satisfied Customers? *Journal of Travel Research*, 27 (2): 16-21.
- Wong, S. ve Lau, E. (2001). Understanding the Behavior of Hong Kong Chinese Tourists on Group Tour Packages, *Journal of Travel Research*, 40 (1): 57-67.
- Yıldırım, S. ve Atay, L. (1997). Turistik Ürün Pazarlaması Sürecinde Tur Rehberinin Fonksiyonu, *Hafta Sonu Semineri IV, Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü*, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu: 85-94.
- Yıldız, R., Kuşluvan S. ve Şenyurt S.Y. (1997). Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi, *Hafta Sonu Semineri IV, Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü*, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu: 7-36.
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). Intercultural Communication and Mediation: A Framework for Analysing the Intercultural Competence of Chinese Tour Guides, *Journal of Vacation Marketing*, 8(1): 75-87.

Gönderilme tarihi : 04 Nisan 2005
Birinci düzeltme : 14 Haziran 2005
İkinci düzeltme : 11 Temmuz 2005
Üçüncü düzeltme : 10 Ağustos 2005
Kabul : 15 Ağustos 2005

Yrd. Doç. Dr. Kurtuluş Karamustafa, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Meslek Yüksekokulu, 50300 Nevşehir
E-posta: karamustafa@eunev.edu.tr
Nihat Çeşmeci, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 50300 Nevşehir
E-posta: nihata@eunev.edu.tr