

Turist Rehberlerinin Kişilik Özelliklerinin Liderlik Davranışlarına Etkisi

The Effect of Personality Traits of Tourist Guides on Leadership Behaviors

Arş. Gör. Ali KABAKULAK

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye

Afyon Kocatepe University, Tourism Faculty, Turkey

E-Mail: alikabakulak@aku.edu.tr

Prof. Dr. Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye

Afyon Kocatepe University, Tourism Faculty, Turkey

E-Mail: elbeyipelit@aku.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin liderlik davranışlarına etkisini belirlemektir. Araştırma kapsamında literatür taraması yapılmış ve yapılan literatür taraması sonucunda turist rehberlerinin kişilik özelliklerini araştırılan sınırlı sayıda çalışma olduğu; liderlik davranışları açısından incelendiğinde liderlik davranışları üzerine çok fazla sayıda çalışma yapıldığı; ancak, turist rehberleri özelinde liderlikle ilgili çalışmaların da sınırlı olduğu fark edilmiştir. Ayrıca, turist rehberleri ile ilgili kişilik özellikleri ve liderlik davranışları değişkenlerini birlikte araştırılan herhangi bir çalışmaya rastlanamamış olması ve bu kapsamda turist rehberlerinin kişilik ve liderlik özelliklerinin belirlenmesi, işveren konumundaki seyahat acentalarının kendi turist gruplarına uygun özelliklere sahip turist rehberlerini seçmelerine imkân verirken; turist gruplarının da daha kaliteli hizmet almalarına olanak sağlayacaktır. Bununla birlikte literatürde turist rehberlerinin hem liderlik hem de kişilik özellikleri değişkenleri ile çalışmaların artmasına katkı sağlayacaktır.

Yöntem: Yapılan literatür taramasında hem kişilik özellikleri hem de liderlik davranışları ile ilgili çalışmalarda genel olarak nicel yöntemler kullanılmıştır. Yapılan bu çalışmada da nicel veri toplama yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Turist Rehberleri Birliğine (TUREB) kayıtlı 8891 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme seçilmiştir. Araştırma verileri Şubat-Mayıs 2019 tarihleri arasında çevrim içi olarak toplanmıştır.

Bulgular: Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip boyutun sorumluluk olduğu; en düşük ortalamaya sahip boyutun ise nevroitiklik (duygusal dalgalı) olduğu belirlenmiştir. Liderlik davranışları ölçeği üç boyut olarak belirlenmiş ve üç boyut içinde en yüksek ortalamaya sahip boyut görev davranışı olurken en düşük ortalamaya sahip boyut değişim davranışı olarak belirlenmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda ise beş faktör kişilik özelliklerinden sadece sorumluluk boyutunun liderlik davranışlarını etkilediği diğer kişilik özelliklerinin ise liderlik davranışlarını etkilemediği tespit edilmiştir. Liderlik davranışları ölçeğinin genel ortalamasının iyi düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca liderlik davranışları ölçeğine uygulanan güvenilirlik kat sayısı 0,896 olarak belirlenmiştir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, beş faktör kişilik özellikleri değişkeni ile turist rehberleri özelinde yapılan çalışmaların son yıllarda artmaya başladığı ancak, halen sınırlı sayıda çalışmanın olduğu görülmüştür. Farklı değişkenlerle, farklı evren ve örneklerle kişilik özellikleri ve liderlik davranışı ile ilgili birçok araştırma yapılmasına rağmen kişilik özellikleri ile liderlik davranışını turist rehberleri özelinde araştırılan herhangi bir çalışmaya rastlanamamış olması bu çalışmanın yapılması gerekliliğini doğurmuştur. Bu çalışma kişilik özellikleri ile liderlik davranışı literatüründeki boşluğu doldurmanın yanı sıra ilgili paydaşlara (seyahat acentası, üniversitelerin turizm rehberliği bölümleri, TUREB, Kültür ve Turizm Bakanlığı vd.) katkı sunacak nitelikte bir çalışma olmasından dolayı bu çalışmanın özgün olduğu düşünülmektedir.



Sınırlılıklar: Bu çalışmanın çevrim içi ortamda turist rehberlerine ulaştırılması ve verilerin çevrim içi olarak toplanması Türkiye'deki rehberlerden veri elde etmeyi güçleştirmiştir. Turist rehberlerinin çevrim içi olarak gönderilen linkleri doldurmayı unutması; ayrıca, turist rehberliği alanına özgü kişilik özellikleri ve liderlik davranışlarını araştıran başka çalışmalara rastlanamaması dolayısıyla diğer çalışmaların sonuçlarıyla bu çalışmanın sonuçlarının karşılaştırılamaması; zaman açısından sınırlı bir sürede araştırmanın uygulanması ve turist rehberlerinin çalışma dönemlerine denk gelmesi araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, kişilik özellikleri, beş faktör, liderlik davranışı.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this research is to determine the effect of personality traits of tourist guides on leadership behaviors. Within the scope of the research, a literature review was made and as a result of the literature review, there are limited studies investigating the personality traits of tourist guides; when examined in terms of leadership behaviors, there are many studies on leadership behaviors; however, it has been noticed that studies on leadership in particular for tourist guides are also limited. In addition, the absence of any study investigating the personality traits and leadership behavior variables related to tourist guides together, and determining the personality and leadership characteristics of tourist guides in this context, allows travel agencies as employers to choose tourist guides with suitable features for their tourist groups; It will also allow tourist groups to receive better quality service. In addition, it will contribute to the increase of studies with both leadership and personality traits of tourist guides in the literature.

Methodology: In the literature review, quantitative methods were used in general in studies on personality traits and leadership behaviors. Questionnaire technique, one of the quantitative data collection methods, was used in this study. The population of the research consists of 8891 active tourist guides registered to the Tourist Guides Association (TUREB). In the study, convenience sampling was chosen. Research data were collected online between February and May 2019.

Findings: When the five factor personality traits of tourist guides are examined, it is seen that the dimension with the highest average is responsibility; it was determined that the dimension with the lowest mean was neuroticism (emotional fluctuation). Leadership behaviors scale was determined as three dimensions and while the dimension with the highest average among the three dimensions was task behavior, the dimension with the lowest average was determined as change behavior. As a result of the regression analysis, it was determined that only the responsibility dimension of the five factor personality traits affected the leadership behaviors and the other personality traits did not affect the leadership behaviors. The general average of the leadership behavior scale was found to be at a good level. In addition, the reliability coefficient applied to the leadership behavior scale was determined as 0.896.

Originality/Value: When the literature on the subject is examined, it has been seen that the five-factor personality traits variable and the studies on tourist guides have started to increase in recent years, but there are still limited studies. Although many studies have been conducted on personality traits and leadership behavior with different variables, different population and samples, the fact that there has not been any study investigating personality traits and leadership behavior specifically for tourist guides has necessitated this study. In addition to filling the gap in the literature on personality traits and leadership behavior, this study is considered to be original because it is a study that will contribute to relevant shareholders (travel agency, tourism guidance departments of universities, TUREB, Ministry of Culture and Tourism etc.).

Limitations: The delivery of this study to the tourist guides in the online environment and the collection of the data online made it difficult to obtain data from the guides in Turkey. Tourist guides forget to fill in the links posted online; In addition, the results of this study cannot be compared with the results of other studies due to the lack of other studies investigating personality traits and leadership behaviors specific to the field of tourist guidance; The application of the research in a limited time in terms of time and coinciding with the working periods of the tourist guides constitute the limitations of the research.

Keywords: Tourist guide, personality traits, the big five, leadership behavior.

Paper Type: Research article



Giriş

Kişilik, insanın kimliğidir. Dolayısıyla insanlar daha anne karnındayken kişilikleri oluşmaya başlar; zaman içerisinde şekillenir, zamanla kişilik özellikleri insanda yer etmeye başlar; kişilik zamanla oturur ve belli bir zamandan sonra değiştirilmesi zorlaşır. Kişilik zamanla dinamik bir yapıdan daha dengeli bir hale gelir. Kişilik aynı zamanda nasıl bir yapıya sahip olduğumuz noktasında karşımızda bulunan kişilere de bir ipucu verir. Mesleklerin seçiminde de yine kişilik özelliklerinin önemli bir rolü bulunmaktadır. Son yıllarda yapılan çalışmalarda kişilik ile meslek seçimi (Erhart, 2006; Köroğlu, 2014; Arslan, Güripek & İnce, 2017; Turan, Zorlu & Kabakulak, 2018) arasındaki ilişkilerin araştırıldığı çalışmalar yapılmıştır. Kişilik özellikleri ile ilgili çalışmaların sayısının artması ve belirli aralıklarla tekrarlanması mesleklerin sürdürülebilirliği ve kişilerin de seçtikleri/seçecekleri mesleklerde kariyer yapma isteklerini devam ettirmede belirleyici olabilecektir. Özellikle hizmet sektöründe yer alan turizm endüstrisinde insan ilişkilerinin yoğun olması, turizm endüstrisinin çok fazla özveri ve emek gerektirmesi, mesai kavramının olmaması ya da düzensiz olması dolayısıyla bu endüstrinin vazgeçilmezlerinden olan turist rehberlerinin sahip olduğu kişilik özelliklerini daha önemli hale getirmektedir. Çünkü mesleğin gerektirdiği uygun kişiliğe sahip olmayan bir turist rehberinin varlığı sektöre yarardan çok zarar getirecektir. Dışadönük olmayan, uyumlu çalışmayan ve sorumluluk bilinci gelişmemiş bir turist rehberi çalıştığı acentanın gelir kaybı yaşamasına neden olabilir, bölgenin ve ülkenin imajının zedelenmesine sebebiyet verebilir. Dolayısıyla kişilik ile yapılan iş birbiriyle uyumlu olmadığı takdirde ciddi sorunlar (başarısızlık, işten ayrılma niyeti, olumsuz mesleki tutum, iş doyumsuzluğu, turist-rehber çatışması vb.) ortaya çıkabilir.

Turist rehberliği aktif bir meslektir ve sürekli olarak turistlerle iç içe olmayı gerektirir. Sundukları hizmetler aracılığıyla turist memnuniyetini sağlama konusunda turist rehberleri, büyük sorumluluk taşımaktadır (Chang, 2006). Dolayısıyla turist rehberlerinin mesleklerinin doğası gereği dışadönük, aktif, güler yüzlü, sorumluluk alabilen, konuşkan, karşılaştığı/karşılaşılabileceği sorunları çözmeye istekli ve liderlik özelliklerine sahip olmayı da gerektirir. Turist rehberliği mesleğini icra edebilmek, grupları yönetebilmek ve tur organizasyonlarını başarıyla yapabilmek için öncelikle turist rehberlerinin kişiliklerinin mesleğe uygun olması ve liderlik vasıflarını kişilikleri ile özdeşleştirmesi gerekmektedir. Böylelikle, sahip olunan kişilik özelliği turist rehberlerinin liderlik özelliklerini olumlu yönde etkileyebilir. Dolayısıyla turist rehberlerinin kişilik ve liderlik özelliklerinin uyumu turlardaki turist memnuniyetini, seyahat acentalarının tur satışlarını sürdürebilmesinin yanı sıra turist rehberlerinin çalıştıkları gün sayılarını ve gelirlerini arttırmalarına da katkı sağlayacaktır. Acentalar, turist gruplarının özelliklerini dikkate alarak görevlendirecekleri uyumlu kişilik ve liderlik özelliklerine sahip turist rehberleri vasıtasıyla turist gruplarına unutulmaz tur deneyimleri yaşatabilme potansiyeline sahip olabilecektir. Kazan-kazan mantığı ile tüm taraflar yapılan işten ve alınan hizmetten memnun olacaklardır. Bu nedenle kişilik özellikleri ve liderlik davranışları Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve bağlı oda yönetimleri tarafından belirli aralıklarla araştırılmalı, odalar bazında rehberlerin kişilik özellikleri ve liderlik davranışları (yönelimleri) tespit edilerek genel bir profil ortaya çıkarılmalı ve bu araştırmaların sonuçları düzenli aralıklarla Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) ve TÜRSAB'a bağlı Bölge Temsil Kurulları (BTK) ile ve diğer ilgili paydaşlarla paylaşılmalıdır. Böylelikle hem ülke hem bölge özelinde turist gruplarına daha yüksek tur deneyimi ve daha kaliteli turist rehberliği hizmeti sunulabilecektir.

Kişilik özellikleri ile yapılan çalışmalar genellikle farklı alanlarda (psikoloji, sosyoloji, eğitim bilimleri vb.) farklı örneklem grupları üzerine (doktor, hemşire, öğretmen, öğrenci vb.) yoğunlaşırken; liderlik davranışları ise, doktor, hemşire öğretmen dışında işletme ve okul yöneticileri vd. örneklem grupları üzerine de yoğunlaşmıştır. Turizm alanında turizm rehberliği öğrencilerinin kişilik özellikleriyle ilgili yapılan literatür taramasında, Köroğlu (2014); Eser, 2017; Turan, Zorlu & Kabakulak, 2018; Kabakulak, Başar & Soybalı (2020); Pelit, Kabakulak & Ateş, 2020; Turist rehberlerinin kişilik özellikleriyle ilgili, Özoğul (2017), Al Jahwari vd., 2017; Kabakulak (2018),

Özsoy (2019), Devenci (2020) ve Boz, Eşitti & Özkan (2021) tarafından yapılmış çalışmaların olduğu tespit edilmiştir.

Literatürde liderlikle ilgili yapılmış birçok çalışmaya rastlanmıştır. Farklı alanlarda yoğunlaşan liderlik davranışları üzerine (Sünbül, 2017) çalışmalar son yıllarda turist rehberleri açısından da araştırılmaya başlamış ve liderlik konusunda turist rehberlerinin liderlik davranışları üzerine lisansüstü tezler yazılmış ve akademik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Turist rehberlerinin liderlik davranışları Köroğlu (2013); Acar (2014); Güzel & Köroğlu (2014) ve Türkmen (2016) tarafından araştırılmıştır. Acar (2014) ve Türkmen (2016) yüksek lisans tezi olarak, Köroğlu (2013); Güzel & Köroğlu (2014) ve Asmadili, Asmadili & Yüksek (2018) ise turist rehberlerinin rolleri üzerinden liderlik özelliklerini araştırmıştır. Her ne kadar farklı örneklem grupları üzerine birçok çalışma olsa da turist rehberlerinin liderlik davranışları (yönelimleri) üzerine sınırlı sayıda araştırma gerçekleştirilmiştir. İfade edilen bu çalışmalarda turist rehberlerinin liderlik davranışlarına yönelik olarak Acar (2014) tarafından liderlik yönelimleri ve Türkmen (2016) tarafından duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla birer araştırma yapılmıştır. Bunun dışında Asmadili, Asmadili & Yüksek'in (2018), Eskişehir ilinde turist rehberlerinin liderlik rollerini araştırdıkları nitel bir çalışma gerçekleştirdiği tespit edilmiştir.

Turist rehberlerinin ve turizm rehberliği öğrencilerinin kişilik özelliklerini, kişilik-meslek seçimi-meslek uyumu vb. konularında yapılan araştırmaların sayısı son zamanlarda artış eğilimindedir. Turist rehberlerinin ve turizm rehberliği öğrencilerinin liderlik özellikleri, davranışları vb. konularını araştıran çalışmaların sınırlı olması bununla birlikte turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile liderlik davranışları (yönelimleri) değişkenleri ile birlikte yapılmış herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin liderlik tarzlarına etkisi olarak belirlenmiştir.

1. Kavramsal Çerçeve

Psikolojinin konusu olan ve son yıllarda akademik alanda da sıkça araştırma konusu olan kişiliğin birçok farklı tanımı yapılmıştır. Cüceloğlu (1991) kişiliği, “*bireyin çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden farklı olan, tutarlı ve yapılaşmış ilişki biçimi*” olarak tanımlamıştır. Türk Dil Kurumu (2022) kişiliği “*bireyin toplumsal hayatın içinde edindiği alışkanlıkların ve davranışların bütünü ve şahsiyet, bireyin sahip olduğu belirgin özellik*” şeklinde açıklarken; McCrae & Costa (1989) kişiliği, farklı durumlarda davranışı açıklayan duygusal, kişilerarası, deneysel, tutumsal ve motivasyon stilleri olarak tanımlamaktadır. Robbins & Judge (2017) ise kişiliği, bir bireyin başkalarına tepki verme ve başkalarıyla etkileşim kurma yollarının toplamı olarak ifade etmiştir.

Kişilikle ilgili ortak bir tanım olmamasına rağmen kişilik özellikleri ile ilgili literatürde birçok farklı kuram (Cattell ve Holland'ın kişilik kuramları vd.) ve kişilik çalışmaları bulunmaktadır. Ancak, hiçbir kişilik özellikleri ölçeği Beş faktör (Büyük Beşli) kadar yaygın olarak kullanılmamıştır. Beş Faktörlü yapının kültürlerarası genellenebilirliği, birçok ülkede yapılan araştırmalarla oluşturulmuştur (McCrae & Costa, 1997). Kişiliği tanımlamada bilimsel olarak geçerlik ve güvenilirliği kanıtlanmış olmasından dolayı beş faktör kişilik modeli geniş kitlelerce kabul görmüştür (Hough & Öneş, 2001). Kanıtlar, Beş Faktör kişilik özelliklerinin zaman içinde istikrarlı olduğunu göstermiştir (Costa & McCrae, 1988; Digman, 1989). Dolayısıyla, beş faktörlü bir kişilik modelinin (genellikle Büyük Beşli olarak da adlandırılır) kişiliğin en göze çarpan yönlerini tanımlamak için kullanılabileceği konusunda fikir birliği sağlanmıştır (Goldberg, 1990).

Beş faktör kişilik özellikleri ya da Büyük Beşli ile turizm alanında çalışmaların (Costa & McCrea, 1987; Somer, Korkmaz & Tatar, 2002; Al Jahwari, Sirakaya-Türk & Tanrısever, 2017; Özkan, 2017; Özogul, 2017; Kabakulak, 2018, Soybalı, Kabakulak & Başar, 2020; Kabakulak, Başar & Soybalı, 2020; Özkan, Yumuk Günay & Demiralay, 2020; Boz, Eşitti & Özkan, 2021 vd.) yapıldığı görülmüştür. Yapılan çalışmalarda kullanılan Beş Faktör kişilik özellikleri beş boyut



altında toplanmıştır. Bunlar deneyime açıklık, sorumluluk, geçimlilik, dışadönüklük ve nevroitiklik (duygusal dalgalı olma durumu) boyutlarıdır (Barrick & Mount, 1991). Nevrotiklik, zayıf duygusal uyum sergileme, kaygı, güvensizlik ve düşmanlık gibi olumsuz etkiler yaşama eğilimini; dışadönüklük, sosyal, iddialı, aktif olma, enerji ve şevk gibi olumlu etkiler yaşama eğilimini; yaşantıya açıklık, yaratıcı ve özerk olma, geleneksel olmama eğilimini; geçimlilik, güvenen, uyumlu, ilgili ve nazik olma eğilimini temsil ederken sorumluluk, başarı ve güvenilirlik olmak üzere birbirleriyle ilişkili iki yönden oluşur (Judge, Bono, Ilies & Gerhardt, 2002).

Yukarıda bahsi geçen kişilik özellikleri boyutlarında yer alan nitelikleri turist rehberleri az ya da çok kendi kişiliklerinde barındırırlar. Dolayısıyla tek bir kişilik özelliğine sahip olma diye bir şey söz konusu değildir. Kabakulak'ın (2018) turist rehberlerinin kişilik özelliklerini araştırdığı çalışmada sorumluluk ve geçimlilik (uyumluluk) kişilik özelliklerinin baskın kişilik özellikleri olduğu; en az sergilenen kişilik özelliğinin ise nevroitiklik olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum turist rehberlerinin Beş Faktör kişilik özelliklerinde yer alan tüm niteliklere belirli oranda sahip olduklarını sadece bir kişilik özelliğinin ağırlık düzeyinin (daha baskın) diğerlerine göre (daha zayıf) farklı olduğunu göstermektedir.

Turizm endüstrisi, en ön saflarında görev alan personelin hizmet sunumunda önemli rol oynadığı ve turistler ile çalışanlar arasında etkileşimin sık olduğu önemli bir endüstridir (Terglav, Konecnik Ruzzier & Kaše, 2016). Ön saflarda yer alan turizm paydaşlarından biri de turist rehberleridir. Turist rehberi, “ziyaretçilerin tercih ettikleri dilde yol gösteren, sahip olunan doğal ve kültürel zenginlikleri ziyaretçilere aktaran ve ilgili yetkililerce görevlendirilmiş kişi” olarak tanımlanmaktadır (WFTGA, 2022). Bu tanımdaki görevleri dışında turist rehberlerinin tur boyunca, turistlere rehberlik etme ve turistleri mutlu etme de dâhil olmak üzere temel ürün ve hizmetleri sunma sorumlulukları da bulunmaktadır (Wang, Hsieh & Chen, 2002). Ap & Wong (2001)'a göre, başarılı bir turist rehberi turistleri mutlu etmeli; onları, gezilen alanların güçlü ve olumlu bir izlenimiyle baş başa bırakmalı; turistlerin beklentilerini karşılayan doğru ve faydalı hizmetler sunmalı ve gelecekteki turlara katılma isteklerini arttırmalıdır. Turist rehberi gezi boyunca, turistlerle etkileşimi sürdürür; bu nedenle turist rehberinin performansı, turistler tarafından algılanan memnuniyet ve hizmet kalitesini ve turistlerin turları tekrar satın alıp almama kararlarını etkiler (Chang, 2012). Dolayısıyla, işletmelerin karlılığı, turist rehberinin temel tutum ve davranışlarına bağlıdır (Übeda-García, Claver Cortés, Marco-Lajara & Zaragoza-Sáez, 2014). Bir turist rehberinin performansı, sadece seyahat acentesinin imajını değil, aynı zamanda itibarını ve müşteri sadakatini de etkiler (Chan, Hsu & Baum, 2015; Heung, 2008; Huang, Weiler & Assaker, 2015). Bu nedenle turist rehberlerinin, turun kalitesi üzerinde büyük bir etkisi vardır (Agrusa, 1994; Mossberg, 1995). Turist rehberlerinin yukarıda ifade edilen görevleri yerine getirmesi ve turistleri memnun edip tekrar ziyaret etmelerini sağlaması sahip olduğu kişilik özelliklerine ve sergileyecekleri liderlik davranışlarına göre değişir. Kişilik, liderliğin etkinliğini etkileyen ana faktörlerden biridir (Judge, Bono, Ilies & Gerhardt, 2002). Bu nedenle son zamanlarda turist rehberlerinin kişilik özellikleri ve liderlik davranışları (tarzları, stilleri vb.) konuları araştırmacıların dikkatini çekmeye başlamıştır.

Turist rehberleri, özellikle her şey dâhil turlarda, turistlerle karşılaştıkları ilk andan turistin ayrılacağı son ana kadar her detaydan sorumlu olan kültür elçileridir (Al Jahwari et al., 2017). Dolayısıyla turist rehberlerinin sahip olduğu kişilik özellikleri turistin geldiği destinasyon ve o destinasyonda yaşayan yerel halk, ülke vb. hakkında ilk izlenimin yanı sıra alacağı hizmet hakkında turistlere ipucu vermektedir. Çünkü insanların başkalarını nasıl etkilediği öncelikle dış görünüşlerine (boy, kilo, yüz özellikleri, renk ve diğer fiziksel özellikler) ve kişilik özelliklerine bağlıdır. Dolayısıyla kişilik, insanların başkalarını nasıl etkilediği, kendilerini nasıl anladıkları ve gördüklerinin yanı sıra kişi-durum etkileşimi anlamına gelmektedir (Luthans, 2010). Kişi-durum etkileşimi kişiliğin; etkilemek, yönetmek ve yönlendirmek ise liderliğin bir gereğidir.



Kişilik özellikleri ile turist rehberleri özelinde çalışmalar yapan araştırmacılardan Özoğul (2017), turist rehberlerinin kişilik özellikleri üzerine yapmış olduğu araştırmada, deneyime açıklık, dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özelliklerinin duygusal bağlılık üzerinde pozitif yönde anlamlı etkilere sahip olduğunu; deneyime açıklık ve uyumluluk kişilik özelliklerinin mesleki devam bağlılığını pozitif yönde, nevroitikliğin ise devam bağlılığını negatif yönde anlamlı olarak etkilediğini; mesleğe yönelik normatif bağlılık üzerinde ise deneyime açıklık ve dışadönük kişilik özelliklerinin pozitif yönde anlamlı etkilere sahip olduğunu; bununla birlikte, deneyime açıklık, nevroitiklik, dışadönüklük ve uyumluluk kişilik özelliklerinin psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönde anlamlı etkilere sahip olduğunu ortaya koymuştur.

Kabakulak (2018), turist rehberlerinin kişilik özelliklerinden nevroitiklik boyutu dışında dışadönüklük, açıklık, geçimlilik ve sorumluluk boyutlarının yüksek ortalamalara sahip olduğu, en baskın kişilik özelliklerinin ise sorumluluk olduğunu; turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumları ve iş doyumları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu belirlemiştir.

Deveci (2020), turist rehberlerinin en baskın kişilik özelliklerinin sorumluluk olduğunu; iş doyumlarının yüksek düzeyde; yaşam doyumunu düzeylerinin ise orta düzeyin biraz üzerinde olduğunu; Beş faktör kişilik özellikleri alt boyutları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiler incelendiğinde; dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özelliği ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ve zayıf bir ilişki olduğunu; nevroitiklik kişilik özelliği ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ve zayıf bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Poynter (1993; akt. Acar & Tanrısevdi, 2015) turist rehberini, lider, çevirmen ve seyahat yöneticisi rollerini yerine getiren kişi olarak tanımlamıştır. Görevlerinin gereği olarak, turist rehberleri sadece turistlere liderlik etmekle kalmaz, aynı zamanda grubun dikkatini ve takibini de yönetmeyi gerektirir (Heung, 2008). Batman (2003) ise bir turist rehberinin liderlik, davranışsal esneklik, sabır, duyarlılık, mizah anlayışı, kararlılık, fiziksel görünüm ve mesleki etik gibi becerilere sahip olması gerektiğini belirtmektedir. Destinasyonlarda önemli bir role sahip olan turist rehberleri, sadece turist gruplarını değil, aynı zamanda astlarını da yöneten, yönlendiren profesyoneller olarak kabul edilirler (Acar & Tanrısevdi, 2015). Bir turist rehberinin liderlik tarzı, bir göreve ilişkin alışkanlık davranışları ve tavrıdır (Wong & Lee, 2012). Dolayısıyla süreç içinde turist rehberlerinin edindikleri deneyimler/alışkanlıklar kendi liderlik tarzlarının oluşmasını sağlar (Tsaur & Teng, 2017).

Turist rehberliği ile ilgili araştırmalar incelendiğinde araştırmacıların liderlik ve turist rehberliğini bir bütün olarak ele aldıkları görülmektedir (Acar & Tanrısevdi, 2015). Cohen (1985) turist rehberlerinin rollerini liderlik ve arabuluculuk olarak ikiye ayırmış ve her iki rolün de içsel ve dışsal bileşenlere sahip olduğunu belirtmiştir. Randall ve Rollins (2005) ise, turist rehberlerinin sosyal etkileşim ve bilgi yayma biçiminde liderliğe odaklanan içsel rollerine işaret etmektedir. Öte yandan, turist rehberlerinin liderlik davranışları hizmet şeklinde gösterilse de Wong & Lee (2012) turist rehberlerinin sadece ilgi çekici yerleri gezdirmesi değil, aynı zamanda ziyaretçileri turun başından sonuna kadar önemsemesi gerektiğini vurgulamaktadır. Dolayısıyla bir turist rehberinin üstlendiği bu görev, bir tür liderlik olarak tanımlanabilir.

Turist rehberlerinin lider olarak üstlenmesi gereken görevler bulunmaktadır. Bunlar (Wong & Lee, 2012): Grubun dağılmasını önlemek, detayları önemsemek, profesyonel imajı sürdürmek, beklenmedik durumlara karşı hazırlıklı olmak, ön bilgilendirme yapmak, ortak kurallar koymak ve uyulmasını sağlamak, acil durumlara müdahale edebilmek, grubun başına ve sonuna aynı zamanda hakim olabilmek, serbest zaman vermeden önce gruba yapılacak aktiviteleri bitirebilmek, serbestlik tanımak, sürekli hatırlatma yapmak, birlikte hareket etmeyi başarmak, iletişim kolaylaştırmak, pasif olarak beklemek, diğer çalışma arkadaşlarına yardımcı olmak, turistlerin en iyi faydayı almasını sağlamak, adaletli olmaya çabalamak, son ana kadar hizmet etmek, açık yürekli olmak, sağlık ve hijyen kurallarını vurgulamak vd. turist rehberlerinin tur süresince üstlenmesi gereken görevler



olarak ifade edilmiştir. Bir destinasyonun olumlu imajı olumsuzla dönüştüğünde bu olumsuzluk, turist rehberi vasıtasıyla olumlu imaja dönüşebilir. Bu nedenle turist rehberlerinin sahip olduğu nitelikler (liderlik edebilmek, yol gösterebilmek) hayati önem taşımaktadır (Acar & Tanrısevdi, 2015).

Acar (2014), turist rehberlerinin liderlik yönelimlerini araştırdığı çalışmada göreve yönelik boyuttaki liderlik yönelimlerinin insana yönelik boyuttaki yönelimlerden daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Diğer bir çalışmada Türkmen (2016), turist rehberlerinin duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışlarını araştırdığı çalışmada duygusal zekâ ve liderlik davranışının yüksek ilişki düzeyine sahip olduğunu; duygusal zekâ düzeyinin büyük bir oranda, liderlik davranışı üzerinde etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeylerinin orta seviyede olduğu ve büyük oranda görev yönelimli liderlik davranışı sergilediklerini saptamıştır. Bu bilgiler doğrultusunda turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin ve liderlik davranışlarının neler olduğu, değişkenler arasındaki etkinin yönünü ve ağırlığını belirlemek için aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin liderlik davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin liderlik davranışlarına etkisini belirlemektir. Bu kapsamda araştırmanın evrenini Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde turist rehberliği mesleğini icra eden 13 rehber odasına kayıtlı eylemli rehberler oluşturmaktadır. Araştırma öncesinde literatür taraması yapılmış ve yapılan tarama sonucunda turist rehberlerinin kişilik özelliklerini araştıran sınırlı sayıda çalışma olduğu; liderlik davranışları açısından incelendiğinde liderlik davranışları üzerine çok fazla sayıda çalışma yapıldığı; ancak, turist rehberleri özelinde liderlikle ilgili çalışmaların da sınırlı olduğu fark edilmiştir. Dolayısıyla turist rehberleri ile ilgili kişilik özellikleri ve liderlik davranışları değişkenlerini birlikte araştıran herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır.

Turist rehberlerinin kişilik ve liderlik özelliklerinin belirlenmesi, seyahat acentalarının yapmış oldukları tur programlarına uygun, programı uygulayabilecek ve grubu yönlendirebilecek kişilik ve liderlik özelliklerine sahip turist rehberlerinin istihdam edilmesine katkı sağlarken aynı zamanda uzun dönemli iş birlikleri sayesinde turist rehberlerinin kazançları da artacaktır. Ayrıca, grubun özelliklerine uygun rehber tahsisi, turist-agenta veya turist-diğer işletmeler (konaklama, yeme-içme vd.) arasında ortaya çıkması muhtemel kriz ve çatışmaları azaltacak; grubun alacağı hizmet kalitesini arttıracaktır. Bununla birlikte, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, TÜRSAB, TUREB, Üniversitelerin Turizm/Turist rehberliği bölümlerinin dekanlıkları/bölüm başkanlıkları ve diğer ilgili taraflara fikir vermesi, öneriler getirmesi ve sektörün çeşitli paydaşlarına katkı sunabilecek bir çalışma olmasından dolayı bu araştırma önemli görülmektedir.

3. Yöntem

Araştırmada nicel veri toplama yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Anket “cevaplandırıcının daha önceden belirlenmiş bir sıralamada ve yapıda oluşturulan sorulara karşılık vermesiyle veri elde etme yöntemi” olarak tanımlanmıştır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu & Yıldırım, 2010). Araştırmanın evrenini Türkiye’de turist rehberliği yapan 8891 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığından örneklem alma yoluna gidilmiş ve olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme seçilmiştir. Bu kapsamda çevrim içi ortamda anket formu oluşturulmuş ve turist rehberlerine doldurmaları için sosyal medya uygulamaları (facebook, instagram vb.) üzerinden gönderilmiştir. Araştırma verileri Şubat-Mayıs 2019 tarihleri arasında çevrim içi olarak toplanmıştır.



Araştırma kapsamında hazırlanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir, eğitim, statü, deneyim, çalışılan gün sayısı, rehberlik mesleğini yapma biçimi, hizmet verilen grup türü, hangi dil(ler)de rehberlik yaptığı ve bağlı olunan rehber odası sorularını içeren bireysel özelliklere ilişkin 12 adet sorudan oluşmaktadır.

Anketin ikinci bölümünde turist rehberlerinin liderlik davranışlarını ölçmek için Türkmen (2016) tarafından literatürden yararlanılarak geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçekte, 5'li Likert tipi derecelendirmeden yararlanılmış olup, ölçekteki ifadeler; "1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: Orta düzeyde katılıyorum, 4: katılıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum" şeklinde sıralanmıştır. Türkmen (2016) tarafından ölçeğe güvenilirlik analizi yapılmış ve liderlik davranışları ölçeğine ilişkin Cronbach's Alpha kat sayısı 0,908 olarak bulunmuştur. Bu araştırma kapsamında liderlik davranışı ölçeğine tekrar güvenilirlik analizi uygulanmış olup Cronbach's Alpha kat sayısı 0,896 olarak bulunmuştur. Alpha değeri 0,80 ile 1,00 arasında olması ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir (Kozak, 2015: 146).

Turist rehberlerinin kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla, McCrae & Costa (1989) tarafından geliştirilen ve Türkçe çevrili 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. Katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin veriler frekans ve yüzde dağılımları hesaplanarak verilmiştir. Araştırma değişkenlerinden kişilik özelliklerinin liderlik tarzlarına etkisini ortaya koyabilmek için yüzde, frekans analizlerinin yanı sıra regresyon analizi yapılarak değişkenler arasındaki etki ve etkinin şiddeti ölçülmüştür.

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Yapılan analizler tablolar haline dönüştürülmüş ve sonuçlar yorumlanmıştır. Araştırmada ilk olarak turist rehberlerine ait demografik özellikleri içeren frekans ve yüzde dağılımları, bununla birlikte liderlik davranışları ölçeği ve kişilik özelliklerine ilişkin yüzde-frekans dağılımları ile ortalama ve standart sapma değerleri verilerek tablolar yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Türkiye'de eylemli olarak çalışan turist rehberlerinin bireysel özelliklerine ilişkin bulgular tablo 1'de sunulmuştur. Tablo 1'e göre araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin, %65,9'u erkek, %34,1'i kadındır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaş grupları incelendiğinde en fazla 29-40 yaş arası (%49,4), en az 20-28 yaş arası (%9,1) turist rehberi araştırmaya katılmıştır. Katılımcıların %56,1'u evli, %43,9'u bekârdır. Araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin deneyim süreleri incelendiğinde en fazla 8-14 yıl (%46,3) ve en az 1 yıl ve daha az (%6,7) deneyime sahip oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların gelir durumlarına göre dağılımına bakıldığında en fazla 4501 TL ve üzeri (%47,6), en az 2021-3000 TL (%12,2) arasında gelir sağladıkları ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin en fazla bakanlık kursunu (%44,5) ve en az lisansüstü (%0,6) eğitimlerini bitirdikten sonra çalışma kartlarını aldıkları anlaşılmıştır.

Araştırmaya katılan turist rehberleri en fazla bağımsız (%84,8) olarak çalışırken en az seyahat acentesine bağlı olarak (%15,2) çalıştıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin en fazla İngilizce (%48,2); en az Fransızca (%1,8) dilinde rehberlik yaptıkları ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberleri 2018 yılında ortalama en fazla 0-50 gün (%37,2), en az 101-150 gün (%17,7) çalıştıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberleri en çok yerli gruplara (%39,6), en az ise yabancı gruplara (%29,3) hizmet verdiği ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin turist rehberliği mesleğini en çok asıl iş (%70,7), (%29,3)'ünün ise ek iş olarak yaptıkları belirlenmiştir. Araştırmaya en çok ADRO (%20,1) üyeleri katılırken en az katılım sağlayan rehber odasının TRO (%0,6) olduğu belirlenmiştir.



Tablo 1
Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bireysel Değişkenler		f	%	Bireysel Değişkenler		f	%	
Cinsiyet	Kadın	56	34,1	Deneyim	1 Yıl ve daha az	11	6,7	
	Erkek	108	65,9		2-7 Yıl	28	17,1	
Medeni Durum	Evli	92	56,1		8-14 Yıl	76	46,3	
	Bekâr	72	43,9	Hizmet Grubu	15 Yıl ve üzeri	49	29,9	
Yaş	20-28 Yaş	15	9,1		Sadece Yerli	65	39,6	
	29-40 Yaş	81	49,4		Sadece Yabancı	48	29,3	
	41-50 Yaş	30	18,3	Hem Yerli Hem Yabancı	51	31,1		
2018 Yılında Çalışılan Ortalama Gün Sayısı	50 Yaş ve üzeri	38	23,2	Çalışma Şekli	Bağımsız	139	84,8	
	0-50 Gün	61	37,2		Acentaya Bağlı			
	51-100 Gün	34	20,7					
Ruhsatname Alma Şekli	101-150 Gün	29	17,7	ADRO	33	20,1		
	151 Gün ve üzeri	40	24,4	ANRO	12	7,3		
	Bakanlık Kursu	73	44,5	ARO	3	1,8		
	Önlisans	48	29,3	ATRO	2	1,2		
Rehberlik Yaptığımız Dil(ler)	Lisans	42	25,6	Üye Olunan Rehber Odası	BURO	7	4,3	
	Lisansüstü	1	0,6		ÇARO	9	5,5	
	İngilizce	79	48,2		GARO	9	5,5	
	Türkçe	43	26,2		İRO	53	32,3	
	Almanca	10	6,2		İZRO	17	10,4	
	İspanyolca	7	4,2		MURO	3	1,8	
	Arapça	5	3,0		NERO	9	5,5	
	Fransızca	3	1,8		ŞURO	6	3,7	
	İngilizce-Diğer	7	4,2		TRO	1	0,6	
Diğer	10	6,2	Asıl İş	116	70,7			
Gelir Düzeyi	0-2020 TL	40	24,4	Rehberlik Mesleğini Yapma Biçiminiz	Ek İş	48	29,3	
	2021-3000 TL	20	12,2					
	3001-4500 TL	26	15,8					
	4501 TL ve üzeri	78	47,6					

Araştırmanın konusunu oluşturan kişilik özellikleri değişkeni ile turist rehberlerinin görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları, boyutlara göre gruplandırılarak tablo 2’de sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Nevrotiklik (duygusal dalgalı) boyutunda ($\bar{x}=4,42$) yer alan “kişisel farkındalığı olan biriyim” maddesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %1,8’i “hiçbir zaman”, %3,0’ü “nadiren”, %5,5’i “bazen”, %30,5’i “sık sık”, %59,1’i ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili maddeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,42$)’tür. Nevrotiklik (duygusal denge) boyutunun maddeleri içinde ($\bar{x}=4,42$) “kişisel farkındalığı olan biriyim” maddesi en yüksek ortalamaya sahip madde olurken, en olumsuz madde ise ($\bar{x}=1,26$) “düşüncesiz biriyim” olmuştur.

Turist rehberlerinin bu boyuta ilişkin görüşlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin nevrotiklik (duygusal dengesizlik) boyutu kapsamında, diğer boyutlara göre en olumsuz boyut olduğunu ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özelliklerine göre nevrotiklik (duygusal dalgalı) boyutuna ilişkin genel ortalama ($\bar{x}=2,23$) olduğu ortaya çıkmıştır.



Tablo 2
Katılımcıların Kişilik Özelliklerine İlişkin Betimsel İstatistikler

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)				
Nevrotiklik	Kaygılı/ Endişeli biriyim.	f 56 % 34,1	57 34,8	33 20,1	13 7,9	5 3,0	2,11	1,06	2,23	0,56
	Sinirli/Kızgın biriyim	f 63 % 38,4	68 41,5	27 16,5	6 3,7	-	1,85	0,82		
	Depresif (hüzünlü) biriyim.	f 97 % 59,1	49 29,9	13 7,9	4 2,4	1 0,6	1,55	0,79		
	Kişisel farkındalığı olan biriyim.	f 3 % 1,8	5 3,0	9 5,5	50 30,5	97 59,1	4,42	0,87		
	Düşüncesiz biriyim.	f 126 % 76,8	35 21,3	-	3 1,8	-	1,26	0,55		
	Stresli biriyim.	f 41 % 25,0	71 43,3	36 22,0	14 8,5	2 1,2	2,17	0,94		
	Sıcakkanlı biriyim.	f 1 % 0,6	3 1,8	16 9,8	54 32,9	90 54,9	4,39	0,78		
Dışadönüklük	Sosyal biriyim.	f - % -	-	19 11,6	52 31,7	93 56,7	4,45	0,69	4,07	0,60
	Baskın biriyim	f 6 % 3,7	6 3,7	56 34,1	60 36,6	36 22,0	3,69	0,97		
	Hareketli biriyim.	f 1 % 0,6	6 3,7	37 22,6	52 31,7	68 41,5	4,09	0,91		
	Heyecan arayan biriyim.	f 8 % 4,9	18 11,0	53 32,3	51 31,1	34 20,7	3,51	1,08		
	Neşeli biriyim.	f 1 % 0,6	2 1,2	19 11,6	66 40,2	76 46,3	4,30	0,77		
	Hayal gücü olan biriyim	f 2 % 1,2	4 2,4	19 11,6	61 37,2	78 47,6	4,27	0,85		
Açıklık (Yaşantıya)	Estetik eğilimi olan biriyim.	f 1 % 0,6	6 3,7	28 17,1	55 33,5	74 45,1	4,18	0,89	4,31	0,53
	Duygusal eğilimi olan biriyim.	f 4 % 2,4	10 6,1	48 29,3	53 32,3	49 29,9	3,81	1,01		
	Deneyime açık biriyim.	f 1 % 0,6	2 1,2	15 9,1	52 31,7	94 57,3	4,43	0,76		
	Meraklı biriyim.	f 1 % 0,6	-	8 4,9	57 34,8	98 59,8	4,53	0,64		
	Açık görüşlü biriyim.	f 1 % 0,6	-	2 1,2	50 30,5	111 67,7	4,64	0,57		
	Başkalarına güvenen biriyim.	f 5 % 3,0	11 6,7	51 31,1	74 45,1	23 14,0	3,60	0,91		
Geçimlilik (Uyumluluk)	Açık sözlü biriyim.	f 1 % 0,6	2 1,2	26 15,9	62 37,8	73 44,5	4,24	0,80	4,26	0,53
	Yardımsever biriyim.	f 1 % 0,6	-	9 5,5	59 36,0	95 57,9	4,50	0,66		
	Uyumlu biriyim.	f 1 % 0,6	1 0,6	12 7,3	54 32,9	96 58,5	4,48	0,71		
	Alçak gönüllü biriyim.	f 1 % 0,6	2 1,2	18 11,0	54 32,9	89 54,3	4,39	0,77		
	Yumuşak kalpli biriyim.	f 1 % 0,6	1 0,6	20 12,2	54 32,9	88 53,7	4,38	0,77		



Tablo 2
Katılımcıların Kişilik Özelliklerine İlişkin Betimsel İstatistikler (Devamı)

	f	1	1	20	67	75	4,30	0,75			
	%	0,6	0,6	12,2	40,9	45,7					
Sorumluluk	Becerikli biriyim.	f	3	10	24	51	76	4,14	1,00	4,52	0,54
		%	1,8	6,1	14,6	31,1	46,3				
	Düzenli biriyim.	f	1	2	1	30	130	4,74	0,59		
		%	0,6	1,2	0,6	18,3	79,3				
	Görevine bağlı biriyim	f	1	2	5	32	124	4,68	0,65		
		%	0,6	1,2	3,0	19,5	75,6				
	Başarım güdüsü olan biriyim.	f	1	3	8	45	107	4,54	0,72		
		%	0,6	1,8	4,9	27,4	65,2				
	Özdisiplini olan biriyim.	f	1	-	3	37	123	4,71	0,56		
		%	0,6	-	1,8	22,6	75,0				
	Ayrıntıları düşünen biriyim.	f	1	-	3	37	123	4,71	0,56		
		%	0,6	-	1,8	22,6	75,0				

Turist rehberlerinin dışadönüklük boyutunda ($\bar{X}=4,45$) yer alan “sosyal biriyim” maddesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin, %11,6’sı “bazen”, %31,7’si “sık sık”, %56,7’sinin ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili maddeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,45$) bu boyuttaki en yüksek ortalamaya sahip madde olurken dışadönüklük boyutunun içindeki en olumsuz maddenin ($\bar{X}=3,51$) ise “heyecan arayan biriyim” olduğu ortaya çıkmıştır.

Turist rehberlerinin bu boyuta ilişkin görüşlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin dışadönüklük boyutu kapsamında, nevrotiklik boyutuna göre daha olumlu bir boyut olduğunu ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin dışadönüklük boyutuna ilişkin genel ortalama ($\bar{X}=4,07$) olduğu belirlenmiştir.

Turist rehberlerinin (yaşantıya) açıklık boyutunda ($\bar{X}=4,31$) yer alan “açık görüşlü biriyim” maddesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %2,4’ü “hiçbir zaman”, %6,1’i “nadiren”, %29,3’ü “bazen”, %32,3’ü “sık sık”, %29,9’unun ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili maddeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,64$) olurken yaşantıya açıklık boyutunun içindeki en olumsuz madde ($\bar{X}=3,81$) “duygusal eğilimi olan biriyim” olurken, en olumlu maddenin ise ($\bar{X}=4,64$), “açık görüşlü biriyim” olduğu saptanmıştır. Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin yaşantıya açıklık boyutu kapsamında, dışadönüklük boyutuna göre daha olumlu olduğunu ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özelliklerinden olan yaşantıya açıklık boyutuna ilişkin genel ortalamasının ($\bar{X}=4,31$) olduğu ortaya çıkmıştır.

Turist rehberlerinin geçimlilik boyutunda ($\bar{X}=4,26$) yer alan “yardımsever biriyim” maddesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %0,6’sı “hiçbir zaman”, %5,5’i “bazen”, %36,0’sı “sık sık”, %57,9’unun ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili maddeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,50$) ile en olumlu madde olurken geçimlilik boyutu içindeki en olumsuz maddenin ($\bar{X}=3,60$) “başkalarına güvenen biriyim” olduğu saptanmıştır. Turist rehberlerinin bu boyuta ilişkin görüşlerinin beş faktör kişilik özelliklerinin geçimlilik boyutu yaşantıya açıklık boyutuna göre daha olumsuz olduğu belirlenmiştir.

Turist rehberlerinin sorumluluk boyutunda ($\bar{X}=4,52$) yer alan “görevine bağlı biriyim” maddesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %0,6’sı “hiçbir zaman”, %1,2’si “nadiren”, %0,6’sı “bazen”, %18,3’ü “sık sık”, %79,3’ünün ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili maddeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,74$) ile en olumlu madde olurken sorumluluk boyutunun içindeki en olumsuz maddenin ($\bar{X}=4,14$) “düzenli biriyim”



olduğu saptanmıştır. Turist rehberlerinin kişilik özellikleri boyutları içinde diğer kişilik özelliklerine göre en olumlu boyutun sorumluluk olduğu ortaya çıkmıştır.

Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özelliklerine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; genel itibari ile kişilik özelliklerinin boyutları olan sorumluluk, yaşantıya açıklık, geçimlilik, dışadönüklük boyutlarına olumlu; sadece nevroitiklik (duygusal dalgalı) boyutuna olumsuz görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır.

Turist rehberlerinin liderlik davranışlarına ait bulgular tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3
Katılımcıların Liderlik Özelliklerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Liderlik Ölçeğine İlişkin Maddeler	f/%	Sıklık Düzeyi					X̄	ss	Boyut Ortalaması	ss
		Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Orta Düzeyde Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)				
Tur içerisindeki aktiviteleri nasıl planlayacağımı belirlerim.	f	-	-	6	31	127	4,73	0,51	4,63	0,41
	%	-	-	3,7	18,9	77,4				
Turun daha verimli geçmesi için personelin ne şekilde görevlendirileceğini belirlerim.	f	-	-	10	40	114	4,63	0,59		
	%	-	-	6,1	24,4	69,5				
Tur içerisindeki aktiviteleri en uyumlu şekilde nasıl koordine edeceğimi belirlerim.	f	-	-	3	44	117	4,69	0,50		
	%	-	-	1,8	26,8	71,3				
Turun işleyişini denetlerim.	f	-	-	1	39	124	4,75	0,44		
	%	-	-	0,6	23,8	75,6				
Turun kalitesini (hizmet kalitesi vb.) denetlerim.	f	-	-	4	32	128	4,75	0,48		
	%	-	-	2,4	19,5	78,0				
Bireysel performansımı ve tur performansını değerlendiririm.	f	-	1	4	43	116	4,67	0,55		
	%	-	0,6	2,4	26,2	70,7				
Turun daha verimli geçmesi için gerekli kaynakların (belgesel gösterimi, video vb.) ne şekilde kullanılacağını belirlerim.	f	-	4	14	50	96	4,45	0,75		
	%	-	2,4	8,5	30,5	58,5				
Daha başarılı bir tur için gerekli fırsatları analiz ederim.	f	-	-	6	50	108	4,62	0,55		
	%	-	-	3,7	30,5	65,9				
Turun gerektirdiği sorumlulukları açıklarım.	f	-	1	10	43	110	4,59	0,63		
	%	-	0,6	6,1	26,2	67,1				
Turun işleyişine zarar verebilecek tehditleri tanımlamak amacıyla dış çevredeki olayları, eğilimleri ve değişimleri analiz ederim.	f	-	-	7	53	104	4,59	0,57		
	%	-	-	4,3	32,3	63,4				
Turun başarılı geçmesi için gösterilmesi gereken performans hedeflerini açıklarım.	f	-	2	21	48	93	4,41	0,75		
	%	-	1,2	12,8	29,3	56,7				
Turistlere endişeli ve kaygılı olduğu durumlarda saygılı davranırım.	f	-	1	6	40	117	4,66	0,57		
	%	-	0,6	3,7	24,4	71,3				



Tablo 3
Katılımcıların Liderlik Özelliklerine İlişkin Betimsel İstatistikler (Devamı)

	f/ %	Sıklık Düzeyi					X̄	ss	Boyut Ortalaması	ss	
		Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Orta Düzeyde Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)					
İlişkiler Davranışı	Tur performansına katkılarıyla olumlu yönde etki eden turistleri takdir ederim.	f	-	2	11	40	111				
		%	-	1,2	6,7	24,4	67,7	4,58	0,67		
	Tur sırasında etkili performans gösteren turistleri takdir ederim.	f	-	3	15	51	95				
		%	-	1,8	9,1	31,1	57,9	4,45	0,73		
	Tur sırasında stresli ve zorlu aktiviteler olduğu zaman turistleri cesaretlendirir ve desteklerim.	f	1	2	14	52	95				
		%	0,6	1,2	8,5	31,7	57,9	4,45	0,75	4,38	0,60
Değişim Davranışı	Gerektiği hallerde koçluk ve danışmanlık görevlerimi yerine getiririm.	f	-	2	18	52	92				
		%	-	1,2	11,0	31,7	56,1	4,42	0,73		
	Turistlere yeteneklerini geliştirebilecekleri fırsatlar yaratırım. (Ebru sanatını ya da çömlek yapımını öğrenmek vb.).	f	5	9	35	45	70				
		%	3,0	5,5	21,3	27,4	42,7	4,01	1,06		
	Turistlere problem çözmede güvenirim.	f	5	30	56	44	29				
		%	3,0	18,3	34,1	26,8	17,7	3,37	1,06		
Değişim Davranışı	Turistlere gerekli hallerde karar almada güvenirim.	f	10	30	49	50	25				
		%	6,1	18,3	29,9	30,5	15,2	3,30	1,12		
	Turistleri, tur programı daha iyi nasıl olur diye düşünmeye zorlarım.	f	22	31	44	35	32				
		%	13,4	18,9	26,8	21,3	19,5	3,14	1,30		
	Tur sırasında turistlere gerektiği hallerde önemli sorumluluklar veririm.	f	22	30	54	36	22				
		%	13,4	18,3	32,9	22,0	13,4	3,03	1,21	3,37	0,87
Değişim Davranışı	Turistleri, tur programı hakkındaki düşüncelerini sorgulamaya teşvik ederim.	f	17	23	41	42	41				
		%	10,4	14,0	25,0	25,6	25,0	3,40	1,28		
	Tur sırasında turistler tarafından istenilen değişimleri yerine getirmek için fedakârlık yaparım.	f	5	22	53	51	33				
		%	3,0	13,4	32,3	31,1	20,1	3,51	1,05		
	Gerektiği hallerde risk alırım.	f	9	10	39	53	53				
		%	5,5	6,1	23,8	32,3	32,3	3,79	1,12		
			Toplam							4,12	0,62

Tablo 3 incelendiğinde ölçeğin görev, ilişkiler ve değişim olmak üzere üç boyuttan oluştuğu görülmektedir. Görev davranışına ilişkin boyut incelendiğinde ($\bar{X}=4,75$) “*turun işleyişini*

denetlerim” ve “turun kalitesini (hizmet kalitesi vb.) denetlerim” maddeleri hem en yüksek hem de aynı ortalamaya sahip maddeler olmuşlardır. Görev davranışı boyutundaki en düşük ortalamaya sahip madde ise ($\bar{X}=4,41$) “turun başarılı geçmesi için gösterilmesi gereken performans hedeflerini açıklarım” olmuştur. Bu boyutun ortalaması ($\bar{X}=4,63$) olarak belirlenmiştir. Diğer bir boyut olan ilişkiler davranışı ($\bar{X}=4,38$) ise en yüksek ortalamaya sahip ikinci boyut olmuştur. Bu boyuttaki en yüksek ortalamaya sahip ifade ($\bar{X}=4,58$) “tur performansına katkılarıyla olumlu yönde etki eden turistleri takdir ederim” olurken en olumsuz ifade ise ($\bar{X}=4,01$) “turistlere yeteneklerini geliştirebilecekleri fırsatlar yaratırım” olmuştur.

Değişim davranışı boyutunda yer alan en yüksek ortalamaya sahip madde ($\bar{X}=3,79$) “gerektiği hallerde risk alırım” olmuştur. Bu boyuttaki en düşük ortalamaya sahip madde ise ($\bar{X}=3,03$) “tur sırasında turistlere gerektiği hallerde önemli sorumluluklar veririm” olmuştur. Değişim boyutunun genel ortalaması ise ($\bar{X}=3,37$) olarak belirlenmiştir. Bu boyut aynı zamanda ölçekteki en düşük ortalamaya sahip boyuttur. Liderlik davranışı ölçeğine ait genel ortalama ise ($\bar{X}=4,12$) olarak hesaplanmıştır. Bu bakımdan turist rehberlerinin liderlik davranışlarının iyi düzeyin biraz üzerinde olduğu söylenebilir.

Türkmen (2016) turist rehberlerinin duygusal zeka yetenekleri ile liderlik davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Bu araştırmanın sonucuyla Türkmen (2016) tarafından yapılan araştırmanın sonuçları tam uyumluluk göstermektedir. Aynı şekilde Acar (2014)’ın turist rehberlerinin liderlik yönelimlerini araştırdığı çalışmanın sonucuyla bu çalışmanın sonucu benzerlik göstermiştir.

Tablo 4’te, kişilik özellikleri ile genel liderlik davranışları arasındaki ilişkiye ait, çoklu doğrusal regresyon modeli verilmiştir. Tablo 5’deki sonuçlara göre, turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile genel liderlik davranışları arasındaki çoklu doğrusal regresyon modeli anlamlı bulunmuştur ($F=8,960$; $p<0,05$).

Tablo 4

Kişilik Özelliklerinin Liderlik Davranışı Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	b _j	S(b _j)	t	p	ANOVA
Sabit	2,698	0,347	7,781	0,000	
Nevrotiklik	-0,083	0,061	-1,355	0,177	
Dışadönüklük	0,261	0,068	3,859	0,000	F=8,960
Açıklık	0,020	0,078	0,251	0,802	p=0,000*
Geçimlilik	0,082	0,085	0,973	0,332	
Sorumluluk	0,044	0,080	0,548	0,584	

Tablo 4’teki regresyon analizi sonucundan elde edilen bulgulara göre kişilik özelliklerinin alt boyutları olan nevroitiklik, (yaşantıya) açıklık, geçimlilik ve sorumluluk boyutlarının genel liderlik davranışları regresyon modeli üzerinde istatistiksel olarak önemli olmadığı, buna karşın, dışadönüklük boyutunun genel liderlik davranışlarının regresyon modeli üzerinde etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır ($p<0,05$). Bağımlı değişken (liderlik davranışları) ile bağımsız değişkenler (kişilik özellikleri) arasındaki ilişkiye ait çoklu doğrusal regresyon modeli, aşağıda verilmiştir:

$$LD= 2,698+0,261.DD$$

Kurulan söz konusu modele göre, dışadönüklükte bir birimlik artış turist rehberlerinin liderlik davranışlarında 0,261 artış yaratmaktadır. Turist rehberlerinin dışadönüklük düzeyi arttıkça rehberlerin liderlik davranışları pozitif ve olumlu yönde artmaktadır. Dolayısıyla “Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin liderlik davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” şeklinde geliştirilen hipotez kısmen kabul edilmiştir.



Sonuç ve Öneriler

Turist rehberleri, grup dinamiklerini yönetmekten sorumludur ve seyahat boyunca, tur sözleşmesinde belirtilen ölçüde rehberlik sorumluluklarını yerine getirmelidirler. Turist rehberleri, oteller, restoranlar ve turistik yerler dâhil olmak üzere tur tedarikçileri arasında koordinasyon sağlamada çok önemli bir rol oynarlar. Schmidt (1979), tur için turist rehberlerinin vazgeçilmez olduğunu ve turistlerin turist rehberlerinin performansına ilişkin algısının bir paket tur hizmetinin kalitesini belirlemek için çok önemli bir faktör olduğunu belirtmiştir.

Turist rehberleri yolculuk sırasında görevlerini yerine getirmeli ve turistlerle etkileşime girerek turistlere “hizmet” vermek için birden fazla rol üstlenmelidir. Turist rehberleri grup için bilgi sağlayıcı ve danışman olarak hizmet ettiklerinden grup ile yapılan turlarda çok önemli roller üstlenirler. Dolayısıyla turlarda bir turist rehberinin işi karmaşık ve zordur (Tsaur & Teng, 2017).

Turist rehberleri, tur boyunca seyahat deneyimlerini ve bilgilerini turistlere aktarır. Turist rehberleri, zaman içinde edindikleri deneyimleri sayesinde, turistlerin beklenti ve ihtiyaçlarına göre kendi tercih ettikleri tur rehberliği yöntemini belirleyebilirler (Wong & Lee, 2012). İşin özellikleri ve içeriği nedeniyle turist rehberleri, turun amaçlarına ulaşmak için çaba ve zaman harcamalı; çeşitli rolleri benimsemeli, turistlerin ihtiyaçlarını karşılamalı, fiziksel ve psikolojik gereksinimlerine özen göstermeli, tur sırasındaki sorunları ve çatışmaları çözmelidir. Ayrıca, tur boyunca turistlerin eğlenmelerini de sağlamalıdır. Bu durum kişilik ile liderlik davranışları arasında turist rehberlerinin kuracağı dengeye, kişiliklerine uygun olarak sergileyecekleri liderlik davranışlarına bağlıdır (Tsaur & Teng, 2017).

Bu açıdan araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin gösterdiği en baskın kişilik özelliklerinin sırasıyla sorumluluk, açıklık, geçimlilik, dışadönüklük ve nevroitiklik olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç şaşırtıcı olmamalıdır. Bu sonuç Kabakulak (2018), Deveci (2020) ve Pelit, Kabakulak & Ateş'in (2020) turist rehberlerinin kişilik özelliklerini araştırmış oldukları çalışmanın sonuçlarıyla benzerdir. Çünkü sorumluluk bilincine sahip olmayan bir turist rehberinin turları yönetmesi beklenemez. Tur boyunca verdiği saatlere uymayan, gruptan sonra araca veya buluşma yerine gelmeyen bir turist rehberinin grubu kontrol altında tutup yönetmesi beklenemez. Aynı zamanda turistlerinde verilen saatlere uymayarak zamanlamalara uymaması grup için bir kaos ortamına dönüşür, program aksar ve turistlerin turdan memnuniyetsizliği ortaya çıkar. Dolayısıyla, mesleğin doğasında organize etme, yönetme, liderlik etme olduğundan sorumluluk sahibi olmayan bir turist rehberinin sektörde varlığını sürdürme şansı bulunmamaktadır. Diğer taraftan Turan, Zorlu & Kabakulak'ın (2018) yapmış olduğu çalışma ile büyük oranda uyumlu değildir. Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin genel olarak 18-25 yaş aralığında oldukları bu nedenle kişilik özelliklerinin henüz oturmadığı değişken bir zamanda araştırmanın yapılmış olması ve turist rehberliği öğrencilerinin kendi benliklerini arayış içinde olmaları bu sonucu doğurmuş olabilir.

Turist rehberlerinin açıklık (yaşantıya) kişilik özelliğinin en yüksek ortalamaya sahip ikinci boyut olması da sürpriz değildir. Bu sonuç Köroğlu (2014); Kabakulak (2018); Pelit, Kabakulak & Ateş (2020) ve Deveci'nin (2020) araştırmasıyla tam uyumlu olduğu; Turan, Zorlu & Kabakulak (2018); Kabakulak, Başar & Soybalı'nın (2020) yapmış olduğu çalışmayla büyük ölçüde benzer olduğu tespit edilmiştir. Çünkü turist rehberleri yabancı ülkelere gelen turistlerle uzun zamanlar geçirmekte, turlarda anlatımlar yapmakta; dolayısıyla kültürel etkileşim söz konusu olmaktadır. Bu etkileşim sonucunda turist rehberleri farklı bir kültürün özelliklerini öğrenmekte, dolayısıyla da tur boyunca deneyim kazanmaktadır. Bu deneyimlerini daha sonraki turlarda turistlerle iletişimi arttırmada ve sürdürmede kullanabilmektedir. Bu nedenle yaşantıya açık olmak turist rehberliği mesleği için önemlidir.

Geçimlilik kişilik özelliği en yüksek ortalamaya sahip üçüncü boyut olmuştur. Bu sonuç, Kabakulak (2018); Kabakulak, Başar & Soybalı (2020) ve Deveci'nin (2020) araştırmalarıyla yüksek



derecede benzerlik göstermektedir. Geçimlilik boyutu bağlamında araştırma sonucu değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin tur süresince karşılaşılabilecekleri birçok kriz durumunda etkili bir iletişim kurulmasında ve bu iletişim sayesinde uygun kriz yönetme davranışları sergileyerek tur deneyimini ve turist memnuniyetini üst düzeye çıkarabilir. Geçimli kişilik özellikleriyle turist rehberleri hem kendisi hem de işvereni (acentası) için sürdürülebilir bir müşteri grubu oluşturabilir.

Dışadönüklük boyutu bu çalışmada en yüksek ortalamaya sahip dördüncü boyut olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, Turan, Zorlu & Kabakulak, 2018; Kabakulak (2018); Kabakulak, Başar & Soybalı (2020); Pelit, Kabakulak & Ateş (2020) ve Deveci'nin (2020) araştırmalarıyla tam benzerlik göstermektedir. Bir turist rehberinin dışadönük olması beklenir. Bunun nedeni ise, konuşmadan, iletişim kurmadan, karşılaşılan sorunları çözmeden, krizleri yönetmeden bir turun yönetilmesi oldukça zordur ve turist açısından rahatsız edicidir. Turistler, karşılarında aktif, eğlenceli, güler yüzlü, konuşkan, sorunlara çare üreten vb. bir turist rehberi görmek isterler. Bunun içinde çok uzun zaman önce paket turları satın alarak tüm ödemelerini yaparlar ve seyahatlerinde herhangi bir sorunla mümkün olduğunca karşılaşmak istemezler. Turları süresince turistler, sadece kaliteli vakit geçirmeye odaklanmak isterler. Turistler, satın aldıkları turlarda hiç konuşmayan, uyuşuk, ne yapacağını bilmeyen, organizasyon ve liderlik yeteneklerinden yoksun bir turist rehberi ile yola çıkmak istemezler. Aksi olsa bile bu durum turist memnuniyetsizliğine; ülke, bölge, şehir ve acenta için turist kaybına dolayısıyla turizm gelirlerinin azalmasına yol açacaktır.

Nevrotiklik boyutu araştırma kapsamında en düşük ortalamaya sahip boyut olarak belirlenmiştir. Bu sonuç, Köroğlu (2014), Arslan vd. (2017), Eser (2017); Kabakulak (2018); Keleş (2019), Özsoy & Tayfun (2020); Kabakulak, Başar & Soybalı (2020); Soybalı, Kabakulak & Başar, 2020; Pelit, Kabakulak & Ateş (2020) ve Deveci'nin (2020) araştırmalarıyla uyumluluk göstermektedir. Özoğul'un (2017) çalışması ile ise farklılık göstermektedir. Turist rehberlerinin turistlere en yüksek düzeyde hizmet vermesi ve bu hizmeti verirken de tutarlı davranışlar sergilemesi gerekir. Çünkü, turistler üzerinde bırakılacak kötü bir izlenim turistlerin algılarını olumsuz yönde etkileyebilir. Hiçbir turist grubu bir iyi bir kötü davranışa maruz kalmak istemez. Turistler hem aldıkları paket turlar için çok önceden ödeme yaptıklarından daha da önemlisi yıl içinde sahip oldukları kısa süreli tatil zamanlarının kötü geçmesini istemez. Bu nedenle duygusal olarak dengeli/dengesiz davranışlar sergilemek turist rehberinin hem kendi imajını hem de ülke, bölge, acenta imajını da aynı doğrultuda etkileyecektir.

Turist rehberlerinin liderlik davranışları açısından bakıldığında en yüksek ortalamaya sahip liderlik davranışının görev davranışı olduğu; sırasıyla ilişkiler davranışı ve değişim davranışının görev davranışı boyutunu takip ettiği ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Acar (2014) ve Türkmen'in (2016) yapmış olduğu araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Ortaya çıkan bu sonuç, yukarıda açıklaması yapılan kişilik özellikleri ile de uyumlu bir sonuçtur. Turist rehberlerinin görev odaklı liderlik davranışı sergilemelerinde sorumluluk kişilik özelliğinin baskın olmasının da etkisinden bahsedilebilir. Sorumluluk, görev bilincinden kaynaklanır ve turist rehberlerini işlerini doğru yapmaya yönlendirir. Böylelikle göreve bağlılık ortaya çıkar.

Turist rehberlerinin liderlik davranışları üzerinde kişilik özelliklerinden sadece sorumluluk boyutunun etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda dışadönük olma, aktif olma, enerjiklik, organize etme, yönetme, yönlendirme, kontrol etme, planlama vb. gibi fonksiyonları doğru kullanabildiklerini göstermektedir. Bir tur rehberinin liderlik tarzı turistlerin tur deneyimini etkiler: Olumlu sonuçlar müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırırken olumsuz sonuçlar şikâyetlere yol açar (Chang, 2012; Huang et al., 2015).



Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler getirilmiştir.

Turist rehberlerinin kişilik özellikleri belirli aralıklarla takip edilmeli ve ortaya çıkan sonuçlara göre aksiyonlar alınmalıdır. Bu görev çatı kuruluş olan Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve bağlı odaların yönetimine düşmektedir. Ayrıca, turist rehberi adaylarının da kişilik özelliklerini tespit etmeye yönelik turizm fakülteleri yönetimleri ve bölüm başkanlıklarına görev düşmektedir. Kişilik envanterleri ile her dönem turizm rehberliği öğrencileri üzerine çalışmalar yapılmalı ve bu çalışmalar her dönem karşılaştırılarak ortaya çıkan değişimler irdelenmeli ve değişimlerin neden ortaya çıktığı araştırılmalıdır. Bu kapsamda kişilikleri turist rehberliği mesleğini yapmaya uygun olmayan öğrencilere danışmalık verilerek bu öğrenciler kişiliklerine uygun mesleklere yönlendirilmelidirler. Böylelikle hem turizm sektörüne hem de turist rehberliği mesleğine kişilikleri daha uygun rehberlerin sayısı artacak böylelikle rehberlerin daha kaliteli hizmet verme, turistlerin de daha kaliteli tur deneyimi yaşamaları için imkânı doğacaktır.

Aynı şekilde liderlik özelliklerinin tespiti için de hem TUREB hem de TUREB'e bağlı odalar kendi üyelerinin liderlik davranışlarını araştırmalı; turist gruplarının ihtiyaç duyabileceği rehberlik hizmetini alması için kişilik özellikleri ve liderlik davranışlarını iyi bir biçimde sergileyebilen rehberleri acentalara yönlendirmelidir. Böylelikle hem acenta gelir elde edip turist memnuniyeti sağlayacak hem de turist rehberlerinin kazancı artacak ve turist rehberleri daha kaliteli hizmet verebilecektir.

Araştırma kapsamında beş faktör kişilik özellikleri ile liderlik davranışları (görev, ilişkiler ve değişim davranışı) araştırılmıştır. Daha sonra yapılacak çalışmalarda beş faktör dışındaki kişilik özellikleri ve post modern liderlik tarzları arasındaki ilişki ya da etkiyi inceleyen çalışmalar gerçekleştirilebilir. Liderlik tarzları (demokratik, otokratik, karizmatik, otantik, etik vd.) özelinde beş faktör kişilik özellikleri ve diğer kişilik envanterleri ile çalışmalar gerçekleştirilebilir. Ayrıca kişilik özellikleri ve liderlik davranışları değişkenleri örgütsel davranış konuları içinde yer alan çatışma ve kriz yönetimi vb. değişkenlerle nitel yöntemlerle de yapılabilir.

Kaynakça

- Acar, V. & Tanrisevdi, A. (2015). *Leadership orientations of turkish tourist guides*, International Interdisciplinary Business-Economics Advancement Conference, May 26-29, 2015, Las Vegas, Nevada, USA.
- Acar, V. (2014). *Profesyonel turist rehberlerinin liderlik yönelimleri: Aydın turist rehberleri odası'na kayıtlı olan profesyonel turist rehberleri örneği* (Tez No. 358525) [Yüksek lisans tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Agrusa, J. (1994). Group tours in Hawaii. *Annals of Tourism Research*, 21(1), 146-147.
- Al Jahwari, D. S., Sirakaya-Turk, E., & Tanrisever, C. (2017). Efficacy of the theory of communication competence and personality traits in predicting tour guides' income. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(2), 109–136. doi:10.1080/15332845.2016.1202725.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri - SPSS uygulamalı (10. Baskı)*. Sakarya Yayıncılık.
- Ap, J. & Wong, K. K. F. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems, *Tourism Management*, 22(5), 551-563.



- Arslan, E., Güripek, E. & İnce, C. (2017). Kişilik ve meslek seçimi ilişkisi: Turizm öğrencileri üzerine bir araştırma. *Kesit Akademi Dergisi*, 11, 200-217.
- Asmadili, M., Asmadili, V. U. & Yüksek, G. (2018). Turist rehberlerinin liderlik rollerine ilişkin bakış açılarının belirlenmesi: Eskişehir örneği. N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç, H. Ulusoy Yıldırım (Eds.), *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar*. Detay Yayıncılık, 327-342.
- Barrick, M. R. & Mount M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi: Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 115-132.
- Boz, M., Eşitti, B. & Özkan, Ç. (2021). Turist rehberlerinin iş-aile ve aile-iş çatışması, kişilik özellikleri ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir araştırma. *TroyAcademy*, 6(2), 697-711. DOI: 10.31454/troyacademy.946318.
- Chang, J. C. (2006). Customer satisfaction with tour leaders' performance. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(1), 97-116.
- Chang, K. C. (2012). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2), 219-247.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1988). Personality in adulthood: A six-year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO Personality Inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 853-863.
- Cüceloğlu, D. (1991). *İnsan ve Davranışı*. Remzi Kitabevi.
- Digman, J. M. (1989). Five robust trait dimensions: Development, stability, and utility. *Journal of Personality*, 57, 195-214.
- Erhart, K. H. (2006). Job characteristics beliefs and personality as antecedents of subjective person-job fit. *Journal of Business and Psychology*, 21(2), 193-226.
- Eser, S. (2017). *Kişilik özelliklerinin mesleğe yönelik tutuma etkisinde öğrenme stilleri ve akademik motivasyonun aracılık rolü: Lisans turizm rehberliği öğrencileri üzerine bir araştırma* (Tez No. 504230) [Doktora tezi, Mersin Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative "description of personality": The big-five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1216-1229.
- Güzel, F. Ö. & Köroğlu, Ö. (2014). Turist rehberlerinin liderlik ve aracılık rollerinin tur deneyimine etkisi: doğa turları üzerine bir araştırma. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(4), 939-960.
- Heung, V. C. S. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315.



- 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 & C. Viswesvaran (Eds.) *Handbook of Industrial Work and Organizational Psychology* 11 (pp.233-277). London: SAGE Publication.
- Huang, S. S., Weiler, B. & Assaker, G. (2015). Effects of interpretive guiding outcomes on tourist satisfaction and behavioral intention. *Journal of Travel Research*, 54(3), 344-358.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Ilies, R., & Gerhardt, M. W. (2002). Personality and leadership: A qualitative and quantitative review. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 765–780. doi:10.1037//0021-9010.87.4.765.
- Kabakulak, A. (2018). *Kişilik özelliklerinin mesleki tutum ve iş doyumuna etkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma* (Tez No. 510144) [Yüksek lisans tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Keleş, Y. (2019). Duygusal emek kişilik özellikleri ile ilişkili mi? Otel çalışanları üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1), 257-267. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.508600>.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayın teknikleri (2. Baskı)*. Detay Yayıncılık.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist rehberlerinin iş yaşamındaki rolleri üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Koroğlu, Ö. (2014). Meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin 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 Ed.)*. McGraw-Hill/Irwin.
- 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.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist*, 52, 509-516.
- Mossberg, L. L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours. *Tourism Management*, 16(6), 437-445.
- Northouse, P. G. (2016). *Leadership: Theory and practice (7th Ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Özkan, Ç., Yumuk Günay, G. & Demiralay, T. (2020). Kişilik özellikleri, hizmet verme yetkinlikleri ve sosyal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiler: Trakya bölgesi konaklama işletmeleri üzerinde bir araştırma. *Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi*, 9(2), 165-184.
- Özoğul, G. (2017). *Profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki üzerine psikolojik sermayenin aracılık etkisi* (Tez No. 488685). [Doktora



- tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Özsoy, A. & Tayfun, A. (2020). Profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile sundukları hizmet kalitesi arasındaki ilişki. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 1101-1116. DOI: 10.33206/mjss.618025.
- Pelit, E., Kabakulak, A., & Ateş, M. (2020). Turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zekâ düzeyleri ve mesleki tutumları arasındaki ilişki: Afyon Kocatepe Üniversitesi öğrencileri üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4), 30–50.
- Randall, C. & Rollins, R. (2005, May 17-20). *Role of the tour guides in national parks. Eleventh canadian congresson leisure research*, Canadian Association for Leisure Studies, Nanaimo, Canada.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior (17th Ed.)*, Pearson Publishing.
- Schmidt, C. J. (1979). The guide tour: Insulated adventure. *Urban Life*, 7(4), 441-576.
- 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 (JRTR)*, 7(2), 107–134.
- Sünbül, E. (2017). *Yöneticilerin kişilik özelliklerinin liderlik davranışlarına etkisi üzerine ampirik bir araştırma* (Tez No.471879) [Yüksek lisans tezi, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Terglav, K., Konečnik Ruzzier, M., & Kaše, R. (2016). Internal branding process: Exploring the role of mediators in top management's leadership-commitment relationship. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.12.007>.
- Tsaur, S. H., & Teng, H. Y. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles. *Tourism Management*, 59, 438-448.
- Turan, M., Zorlu, Ö. & Kabakulak, A. (2018) Kişilik özelliklerinin kariyer tercihlerine etkisi: Turizm rehberliği öğrencileri örneği, İçinde N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç ve H. Ulusoy (Eds.). *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar* (1. Baskı, ss. 512-522). Detay Yayıncılık.
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB), (2022). *Mevzuat, Yasa, Kanun, Turist Rehberi*, <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/60>. (Erişim Tarihi: 12.06.2022).
- Türk Dil Kurumu, (2022). “*Kişilik*”, <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi:12.06.2022).
- Türkmen, M. T. (2017). *Turist rehberlerinin duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma* (Tez No. 440891),



- [Yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi
<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Úbeda-García, M., Claver Cortés, E., Marco-Lajara, B., & Zaragoza-Sáez, P. (2014). Strategy, training and performance fit. *International Journal of Hospitality Management*, 42, 100–116. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.06.001>.
- Wang, K. C., Hsieh, A. T., & Chen, W. Y. (2002). Is the tour leader an effective endorser for group package tour brochures?. *Tourism Management*, 23(5), 489-498.
- Wong, J. Y. & Lee, W. H. (2012). Leadership through service: An exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33, 1112-1121. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.022>.
- World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA), (2022). *What is a Tourist Guide?*, <https://wftga.org/about-us/what-is-a-tourist-guide/>. (Erişim Tarihi: 12.06.2022).
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organisations*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve liderlik*. Seçkin Yayınevi.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

ARAşTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %50
2. yazar katkı oranı : %50