


Gönderilme Tarihi (Submitted) : 02.08.2023
Revizyon Tarihi (Revised) : 04.11.2023
Kabul Tarihi (Accepted) : 09.11.2023

TURED
JOTOĞ



Turist Rehberlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Önem Performans Analizine Göre Değerlendirilmesi

Evaluation of Professional Competence of Tourist Guides According to Importance Performance Analysis

Doç. Dr. Zeynep ÇOKAL 

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Nevsehir Haci Bektas Veli University, Tourism Faculty, Turkey
E-Mail: zeynepkabaoglu@nevsehir.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışmanın amacı, turist ile birebir iletişim halinde olan turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerini önem performans analizine göre değerlendirerek mesleki yeterlilikleri hakkında mevcut durumu ortaya koymak, turistler açısından turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerine ilişkin önem düzeyleri ile performans düzeylerini karşılaştırmak ve elde edilen verilerden hareketle turist rehberlerine öneride bulunmaktır.

Yöntem: Turist rehberinin mesleki yeterlilikleriyle ilgili beklentileri ve önem verdikleri mesleki yeterlilik unsurları arasındaki farklılıkları belirlemek için 41 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte yer alan ifadelerin değerlendirilmesinde Önem Performans Analizi (ÖPA) yöntemi kullanılmıştır. ÖPA, turistlerin rehberlerle ilgili beklentileri ile deneyimledikleri performans arasındaki farkı belirleyerek, mesleki yeterliliklerin önem derecesini anlamak için kullanılan bir yöntemdir. Bu şekilde, çalışmada hem demografik özelliklerin analizi için yüzde ve frekans dağılımlarından yararlanılmış, hem de turistlerin rehberlerle ilgili beklenti ve önem verdikleri unsurların analizi için Önem Performans Analizi kullanılmıştır. Bu yöntemler, katılımcıların görüşlerini ve beklentilerini anlamak ve elde edilen verileri istatistiksel olarak değerlendirmek için kullanılmıştır.

Bulgular: Araştırma sonucuna göre turistlerin, turist rehberinin mesleki yeterliliklerine ilişkin en fazla önem verdikleri yeterlilik “Tur bilgisi”dir. En az önem verdikleri ise yeterlilik ise “Alışveriş imkânı sunma”dır. Turist rehberinin mesleki yeterliliklerini ortaya koyduğu hizmetin performansını değerlendirdiklerinde ise en iyi performansların “tur bilgisi” olduğu, en düşük performansın ise “ekonomi bilgisi” olduğudur. Turist rehberleri bu yeterlilikler ile ilgili olarak katılımcıların verdikleri önemin üzerinde performans sergilemişlerdir. Genel olarak turist rehberlerinin beklenilenden daha fazla bilgiye sahip oldukları ve destinasyona ekonomik katkı sağlayıcı davranışlarda bulunduğu söylenebilir. Tüm bu bulgular turist rehberinin mesleki yeterliliklerini yerine getirdiğini ve yüksek performans sergilediğini göstermektedir.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Araştırma bulguları ışığında Kapadokya Bölgesi’nde hizmet veren turist rehberlerinin mesleki yeterlilik düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ve turistler tarafından da performanslarının yüksek olarak algılandığı sonucuna varılmaktadır. Bu sonuç doğrultusunda turist rehberliği mesleğinin önemi ve ulusal düzeyde ne kadar iyi bir şekilde icra edildiği ortaya çıkmaktadır. Literatür incelendiğinde turist rehberinin mesleki yeterliliklerinin önem performans analizine göre değerlendirildiği bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Bu da çalışmanın özgünlüğünü ortaya koymaktadır.

Sınırlılıklar: Araştırma Kapadokya Bölgesi’ni turist rehberi eşliğinde ziyaret eden turistler üzerine uygulanmıştır. Bu da araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberi, önem performans analizi, Kapadokya.

Makale Türü: Araştırma makalesi



Abstract

Purpose and Importance: The aim of this study is to evaluate the professional competences of tourist guides who are in direct communication with tourists, based on the importance-performance analysis. The study aims to assess the current status of their professional competencies, compare the levels of importance and performance of tourist guides' competencies from the tourists' perspective, and provide recommendations for tourist guides based on the obtained data.

Methodology: A scale consisting of 41 items was used to identify the differences between the expectations and importance attributed to professional competency elements of tourist guides. Importance-Performance Analysis (IPA) method was employed to evaluate the statements in the scale. IPA determines the gap between tourists' expectations and their experienced performance to understand the level of importance of professional competencies. The study utilized percentage and frequency distributions for the analysis of demographic characteristics, and Importance-Performance Analysis for the analysis of expectations and importance assigned by tourists to different aspects of tourist guides.

Findings: According to the research results, tourists attach the highest importance to the competency of "tour knowledge" among the professional competencies of tourist guides. The least important competency is identified as "providing shopping opportunities". When evaluating the performance of the service provided by tourist guides in terms of their professional competencies, "tour knowledge" is seen as the area of best performance, while "knowledge of economy" is identified as the area with the lowest performance. Tourist guides have demonstrated a performance level exceeding the importance attributed by participants to these competencies. Overall, it can be concluded that tourist guides possess more knowledge than expected and engage in behaviors that contribute economically to the destination. These findings collectively demonstrate that tourist guides fulfill their professional competencies and exhibit high performance.

Originality/Value: The research findings indicate that the professional competency levels of tourist guides serving in Turkey are remarkably high and are perceived as performing well by tourists. This highlights the importance of the profession of tourist guiding and its effective execution on a national level. Literature review reveals no prior studies evaluating the professional competencies of tourist guides through importance-performance analysis, which underscores the originality of this study.

Limitations: The research was conducted on tourists visiting the Cappadocia Region accompanied by tourist guides. This constitutes a limitation of the study.

Keywords: Tourist guide, importance-performance analysis, Cappadocia.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizm gelirleri ülkelerin önemli gelir kaynaklarını oluşturmaktadır. Çoğu zaman basızsız sanayi olarak nitelendirilen ve ülkelere önemli döviz girdisi sağlayan turizm sektöründe en önemli unsurlardan biri turist memnuniyet ve potansiyel turistlere destinasyonun tanıtımıdır. Turist memnuniyeti çoğu zaman ağızdan ağıza iletişim yolu ile potansiyel turistlerin ziyaretlerini etkilemektedir. Bu noktada ise turist memnuniyetini etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Turistin beklenti ve isteklerinin yeterli düzeyde karşılanması turist memnuniyeti sağlamaktadır. Kimi zaman turist birçok araştırma sonucunda destinasyona karar vermekte ve beklentiler bu yönde olabilmektedir. Bu aşamada turistin memnuniyeti verilen hizmetle ve beklentilerin karşılanması ile doğru orantılı olmaktadır. Hizmet sektörlerinin en temel amacı memnuniyettir ve bu memnuniyet verilen hizmetlerle sağlanmaktadır. Turizm sektöründe de hizmet veren konumunda olan her bir meslek grubuna büyük görev ve sorumluluk düşmektedir. Ancak sektörde bazı meslekler vardır ki turistlerle birebir iletişimde olması ve turist ile destinasyon arasında önemli bir aracı olması nedeniyle daha büyük görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Bu da turist rehberliği mesleğidir.



Turist rehberleri, “*turizm endüstrisinin en önemli ön saf oyuncularından*” biridir. Destinasyon hakkındaki bilgi aktarımlarının yanı sıra iletişim ve hizmet sunma becerileri sayesinde turistlerin ziyaretini bir turdan iyi bir deneyime dönüştürme yeteneğine sahiptirler (Ap & Wong, 2001). Turist rehberleri genellikle sahadaki yorumlama, anlamlandırma ve deneyim kazanma sürecine dahil olan eğitim veren kişiler olarak görülmektedirler. Birçok konuda turistleri bilgilendirmekte ve onlara bilinç kazandırmaktadırlar (Christie & Mason, 2003). Aynı zamanda turist rehberleri, bir destinasyonun temsilinde önemli bir yer tutmakta, turist deneyiminin kalitesini, kalış süresini ve yerel toplum için ortaya çıkan ekonomik faydaları etkilemede stratejik bir faktör oluşturmaktadır. Destinasyon yönetiminde daha etkili hizmet sunmak için turist rehberlerin performansına, mesleki gelişimlerine ve hizmet sunma süreçlerine ilişkin ele alınan birçok konu bulunmaktadır (Dahles, 2002). Bu konular arasında yeterlilik ve performans konuları da yer almaktadır.

Turist rehberinin sunmuş olduğu hizmet, destinasyon imajının oluşumundan, turistin tekrar ziyaretine kadar birçok değişkeni etkilemektedir (Çokal & Yılmaz, 2020). Bu hizmeti oluşturan ve etkileyen unsurlar ise; turist rehberinin bilgisi, becerisi, kişisel özellikleri ve buna benzer unsurlardır (Çokal, 2015). Turist rehberinin sahip olması gereken nitelikler mesleki olarak yeterliliğini de oluşturmaktadır. Turist rehberinin mesleki yeterliliklere sahip olması performansını ve dolaylı olarak da turist memnuniyetini önemli ölçüde etkilemektedir. Bu çalışma ile turist rehberinin mesleki yeterliliklerinin turistler tarafından değerlendirilmesi ve önem performans düzeyinin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

1. Kuramsal Çerçeve

Turist rehberliği, turizm sektörünün önemli bir unsuru olarak kabul edilmektedir. Turist rehberleri, destinasyona gelen turistlerin deneyimini şekillendiren temel turizm endüstrisi çalışanları arasında yer almaktadır (Çokal, 2015). Dünya Turist Rehberleri Federasyonu'na göre, turist rehberleri, turistlere kendi tercih ettikleri dillerde rehberlik eden, bölgedeki doğal ve kültürel miras alanları hakkında bilgi veren kişilerdir (WTFA, 2022).

Turist rehberleri, 2005 yılında yayınlanan yönetmelik gereğince belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisine sahip kişilerdir. Bu rehberler, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin seçtikleri dil ile uyumlu bir şekilde rehberlik ederler ve rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde bilgi aktarımı yaparlar. Ayrıca, turun planlanan programının, tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlamaktadırlar. Turist rehberleri, turistlere tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran önemli kişilerdir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022). Turist rehberleri, turistlerin tur organizasyonundan ve seyahat deneyimlerinden memnun kalması, bölge ve ülke imajının oluşturulup tanıtılması konusunda son derece önemli ve belirleyici bir rol oynamaktadır (Tosun & Temizkan, 2004). Literatürde ve mevzuatta yapılan tanımların ortak noktası rehberin, turiste hizmet veren olmasıyla birlikte turist ile destinasyon arasındaki en önemli aracı ve bağ olduğudur (Çokal, 2015).

Turist rehberleri, turistlerle birebir iletişim halinde olan, tur süresince yol gösteren ve hizmet eden kişilerdir. Aynı zamanda turist ile destinasyon arasındaki temel aracı konumundadırlar. Günümüzde rehberler, destinasyon imajının oluşumunda, ülke imajının yansıtılmasında ve turistlerin ülkeye karşı fikirlerinin oluşmasında büyük öneme sahip turizm elemanlarıdır (Çokal, 2015). Turist rehberliği mesleğinin önemi her geçen gün daha da artmaktadır ve ülkelerinin birer kültür elçisi olarak turizm hizmetlerinin temel unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir.



Turist rehberliği, birçok sosyal bilimin kesiştiği, disiplinler arası bir meslek olarak tanımlanmaktadır (Batman vd., 2001). Turist rehberi, bir turu yöneten kişi olarak görev yaparken pek çok yeteneğe sahip olmalı ve aynı zamanda zorluklarla başa çıkma becerisine sahip olmalıdır (Bowie & Chang, 2005). Turist rehberi mesleğini icra eden kişilerin, çeşitli disiplinlerden gelen bilgileri bir araya getirerek turistlere rehberlik etmeleri gerekmektedir. Bu nedenle, turist rehberleri için tarih, sanat, coğrafya, kültür, dil, iletişim gibi farklı alanlardaki bilgileri anlayıp aktarabilmek önemlidir. Aynı zamanda turist rehberleri, farklı kültürlerle etkileşime girerken sosyal ve iletişim becerilerini etkili bir şekilde kullanmalıdır. Turları yöneten kişi olarak, turist rehberleri, ani durumlara ve değişen koşullara hızlıca uyum sağlayabilmeli ve çözüm odaklı düşünebilmelidir. Bazen beklenmedik olaylarla karşılaşmak mümkün olabilir, bu gibi durumlarla başa çıkabilme ve turistlerin güvenliğini sağlama yetenekleri de önemlidir. Ayrıca, rehberlik mesleğinde empati yapabilmek, esneklik, liderlik, bilgi sunma becerisi, iyi bir dinleyici olma, sabır ve hoşgörü gibi kişisel özellikler de önem taşımaktadır. Tüm bu yetenekler, turist rehberinin turistlerin deneyimini olumlu yönde etkilemesine ve unutulmaz bir seyahat deneyimi sunmasına yardımcı olmaktadır. Turist rehberi birçok özelliğe ve niteliğe sahip olmak zorundadır. Yeri geldiğinde iyi bir animatör olarak turistleri eğlendirebilmeli, yeri geldiğinde iyi bir lider olarak grubu yönetmelidir. Ülkelerinin kültür elçisi konumunda olan turist rehberlerinin, turistlerin seyahat deneyimini geliştiren iletişim yeterliliğine sahip olması gerekmektedir (Reisinger & Waryszak, 1994).

Turist rehberleri birçok niteliğe sahip olmanın yanı sıra mesleğin gerektirdiği yeterliliklere de sahip olmalıdır. Yeterlilik bir işi yapma gücünü sağlayan özel bilgi, ehliyet, kıfayet ve görevini yerine getirme gücü olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2016). Mesleki yeterlilik ise mesleğin gerekliliklerini en iyi şekilde yerine getirme, mesleğin ehli olma şeklinde açıklanabilmektedir. Turist rehberliği mesleği için de bireylerin birçok mesleki yeterliliğe sahip olması gerekmektedir. Turist rehberliği mesleği ile ilgili meslek standartları Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından belirlenmiştir. Ulusal meslek standardı, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) tarafından hazırlanmış ve MYK turizm, konaklama, yiyecek içecek hizmetleri sektör komitesi tarafından incelenerek onaylanmıştır (MYK, 2023). Bu standart, turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerini belirlemek ve mesleki standartlara uygun bir şekilde eğitim almalarını sağlamak amacıyla kullanılmaktadır. Ulusal meslek standardı, turist rehberlerinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri açıklamakta ve mesleki gelişimlerini desteklemektedir. Bu doğrultuda, turist rehberleri kaliteli hizmet sunmakta, turistlerin deneyimlerini olumlu yönde etkilemekte ve sektördeki standartları yükseltmeye katkı sağlamaktadır (MYK, 2023).

Turist rehberlerin mesleki yeterliliklerine ilişkin literatür taramasının sonucunda yapılan çalışmaların genel olarak turist rehberinin iletişim yeterliliği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Leclers (2004) turist rehberinin iletişim yeterliliğine ilişkin Fransız, Alman ve Amerikalı turistlerin algılamaları üzerine bir araştırma yapmıştır. Çalışmanın temel amacı turist rehberlerinin iletişim yeterliliklerini incelemek ve kültürlere göre bu yeterliliklerin önemini ortaya koymaktır. Çalışmada 3 kültür arasında rehberin iletişim yeterliliklerinin algılanmasında farklılık olduğu sonucuna varılmıştır. Amerikalı turistlerin, Alman ve Fransız turistlere göre turist rehberinin iletişim yeterliliklerini daha önemli bulduğu çalışmanın sonuçları arasındadır. Kültürlere göre turist rehberinin iletişim yeterliliklerinin farklı değerlendirildiği görülmektedir.

Tetik (2012) turist rehberinin ekoturizm alanındaki yeterliliklerine ilişkin yapmış olduğu çalışmada yerli turistler üzerinde 402 adet anket uygulamıştır. Çalışmada, ekoturizm alanında çalışan rehberlerin niteliklerinin ve performans düzeylerinin turistler açısından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada, turistlerin ekotur rehberlerinin niteliklerini ne kadar önemsendiği ve rehberlerin bu nitelikleri ne kadar başarılı bir şekilde sergilediği belirlenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, turistler ekotur rehberlerinin niteliklerini önemli bulmuşlardır. Bu, ekoturizm deneyiminin kalitesi ve başarısı için rehberlerin sahip olduğu bilgi, beceri ve iletişim yeteneklerinin



önemini vurgular. Turistler, rehberlerin kaliteli bir hizmet sunmasını ve ekotur deneyimlerini zenginleştirmesini beklemektedir. Ancak araştırma aynı zamanda, ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin, turistlerin beklentileriyle tam olarak uyuşmadığını göstermektedir. Yani, rehberlerin bazı alanlarda beklentileri karşılayamadığı ortaya çıkmıştır. Bu durumda, rehberlerin mesleki yetkinliklerini geliştirmek ve turistlerin beklentilerine daha iyi cevap verebilmek için eğitim ve destek alması önemli görülmektedir. Araştırmaya göre, ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin önem düzeylerinin üzerinde olduğu tek faktör, “sosyo-ekonomik katılım sağlama” olmuştur. Bu, rehberlerin turistlerin ekoturizm deneyimlerine sosyal ve ekonomik olarak katkı sağlama konusunda daha başarılı olduklarını göstermektedir.

Şahin (2012) turist rehberinin kültürlerarası iletişim yeterliliklerine ilişkin Alman, İngiliz ve Rus turistler üzerinde bir uygulama gerçekleştirmiştir. Çalışmada turistlerin rehberlerin iletişim yeterliliklerine verdiği önem, rehberlerin iletişim performansı ile ilgili görüşleri ve turistlerin seyahatleri ve turist rehberleri hakkındaki düşüncelerinin farklı milliyetlere sahip turistler arasında nasıl algılandığı ve kültürlere göre nasıl farklılaştığı belirlenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, turistlerin görüşlerini etkileyen en önemli faktörlerin, milliyet ve kültür olduğu görülmektedir. Farklı kültürlere sahip turistler, rehberlerin iletişim yeterliliklerine ve performansına farklı bir perspektiften bakmaktadır. Bu, turistlerin kendi kültürel değerleri ve iletişim beklentileri doğrultusunda rehberleri değerlendirdikleri anlamına gelmektedir. Araştırmanın bir diğer önemli bulgusu, İngiliz turistlerin, Alman ve Rus turistlere göre rehberlerin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiği ve rehberlerin iletişim performansını daha yeterli gördüğüdür. Bu farklı algıların nedenleri, kültürel farklılıklardan, dil benzerliklerinden veya diğer faktörlerden kaynaklanabilmektedir. Ancak bu sonuç, turist rehberlerinin farklı milliyetlere sahip turistlere hizmet verirken dikkat etmeleri gereken farklı beklentiler ve iletişim tarzları olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, bu çalışma, turistlerin rehberlerin iletişim yeterliliklerine ve performansına olan görüşlerini kültürel farklılıklar ve milliyetlere bağlı olarak nasıl algıladıklarını ortaya koymaktadır. Bu bulgular, turist rehberlerinin farklı kültürlere sahip turistlere hizmet verirken daha duyarlı ve esnek olmaları gerektiğini vurgulamaktadır. Aynı zamanda, farklı milliyetlere sahip turistler arasında iletişim ve hizmet sunumu konusunda farklı yaklaşımların benimsenmesinin önemini göstermektedir.

Akoğlan Kozak ve Yetgin (2013) tarafından yapılan çalışmada, yetkinlik kavramı turist rehberleri bağlamında ele alınmış ve turist rehberlerinin temel yetkinlikleri Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) standartları doğrultusunda açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada temel yeterlilikler ile ilgili önemli bir ulusal doküman olan MYK standartları esas alınmıştır. Araştırmada, turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranış gibi yetkinlik unsurlarının MYK standartları ile uyumlu olduğu tespit edilmiştir. Ancak, literatürde yer alan üstün performans yetkinlik boyutunun henüz mesleki yeterlilikler kapsamında değerlendirilmediği belirtilmiştir. Bu durum, turist rehberliği mesleki yeterliliklerinin tam olarak açıklanması için daha fazla çalışma ve araştırma gerektiğini göstermektedir. Ayrıca, çalışmada yetkinlik çeşitlerinin de belirlendiği ve liderlik ve yöneticilik yetkinlik standartlarına diğer yetkinlik çeşitlerine göre daha fazla sıklıkla ve daha fazla alt standartlarla temsil edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu, turist rehberlerinin liderlik ve yöneticilik becerilerinin önemli olduğunu ve mesleki yeterliliklerinin belirlenmesinde bu becerilere daha fazla vurgu yapılması gerektiğini göstermektedir. Sonuç olarak, bu çalışma turist rehberlerinin temel yetkinliklerinin MYK standartları ile uyumlu olduğunu göstermiştir.

Ünal ve Caber (2019) tarafından yapılan çalışmanın amacı, turistlerin katıldıkları turu yöneten turist rehberinin mesleki yeterliliğine yönelik algılarının, destinasyona yönelik imajlarına ve memnuniyetlerine etkisini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, alanyazındaki kuramsal ve deneysel çalışmalardan yararlanılarak bir araştırma modeli geliştirilmiştir. Bu modelin test edilebilmesi için, kolayca örneklem yöntemiyle Antalya şehir turuna katılan Alman turistlere yönelik bir anket çalışması gerçekleştirilmiş ve 307 adet veri toplanmıştır. Araştırma sonuçları, turist



rehberlerinin mesleki yeterlilikleri, algılanan destinasyon imajı ve genel memnuniyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Turist rehberinin mesleki yeterliliği, turist memnuniyeti üzerinde yüksek bir etkiye sahiptir. Destinasyon imajının bilişsel boyutunda "sosyal çevre ve olanaklar" ve duygusal boyutunda "canlandırıcılık", genel turist memnuniyetine en fazla etki yapan unsurlar olarak belirlenmiştir.

Turist rehberinin yeterliliklerine ve performansına ilişkin birçok çalışma yapılmıştır. Şahin (2012) yapmış olduğu çalışmada turist rehberlerinin iletişim yeterliliklerini ölçmüştür. Araştırma sonuçlarına göre, cana yakın, güler yüzlü, uygun mimik kullanımı, hoş görünüm, uygun uzaklık, beden duruşu, göz teması, uygun jest kullanımı, dinleme, yüksek ses tonu, giyim tarzı, dil kullanımı, anlaşılır konuşma, iltifatta bulunma, etkili kelime kullanımı, açık fikirli, hevesli, ilgi çekici, anlayışlı, açık sözlü, ses tonu, ahenkli konuşma, yardımsever, güvenilir, dürüst, sorumluluk sahibi, sabırlı, nazik-kibar, eğlenceli, bilgi sahibi, enerjik, ısrarcı ve hoşgörülü gibi özellikler yüksek önem düzeyine sahiptir ve rehberlerin bu özellikler açısından performansları da yeterli bulunmaktadır. Turistler, rehberlerin bu özelliklere sahip olmasını önemli görmekte ve memnuniyetle karşılamaktadır. Köroğlu ve Avcıkurt (2014) yapmış oldukları çalışmada, turist rehberlerinin performansı ve motivasyonu arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Bu çalışma sonucunda katılımcılar tarafından turist rehberlerinin performansı genel olarak yüksek bulunmuştur. Çokal (2019) çalışmada turistlerin, turist rehberinin performansına yönelik algılamalarını ölçmüştür. Araştırma sonucunda demografik değişkenler kapsamında turist rehberinin performansı ele alınmış ve tüm değişkenlere göre olumlu bir algı olduğu ortaya koyulmuştur. Çalışmada turist rehberinin performansı bilgi ve yetenek olarak ele alınmaktadır. Erkol Bayram (2019) turist rehberlerinin Duygusal Zekâ, Motivasyon, Performans İlişkinini araştırmıştır. Bu çalışma kapsamında iş gören performansı (3,57) ölçeğinde "Görevlerimi tam zamanında tamamlarım" ifadesinin en yüksek (3,65) ortalamaya sahip olduğu; "Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim" ifadesinin en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Tetik (2012), turist rehberlerinin ekoturizm yeterliliklerini ölçtüğü çalışmada turistlerin ekotur rehberlerinin niteliklerine verdikleri önem ile rehberlerin performansları kıyaslandığında, performansların önem düzeylerine göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, ekotur rehberlerinin turistlerin beklentilerini tam olarak karşılamadığının bir göstergesidir.

Literatürde turist rehberinin performansına ve rollerine ilişkin yukarıda belirtildiği üzere birçok çalışma bulunmaktadır (Şahin, 2012; Köroğlu & Avcıkurt, 2014; Çokal, 2015; Erkol Bayram, 2019; Çokal, 2019; Çokal & Yılmaz, 2020). Ancak yazın taraması sonucunda rehberin mesleki yeterliliklerine ilişkin az sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Kapadokya bölgesinde hizmet veren turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerinin önem performans analizine göre değerlendirildiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu açıdan yapılan araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Önem Performans Analizi (ÖPA)

Hizmetlerin dokunulmazlık özelliği nedeniyle, hizmet kalitesi çoğunlukla müşterilerin algılamalarıyla ölçülmektedir (Qu, 1997; Pettijohn et al., 1997; Ladhari et al., 2008; Kim et al., 2009). Bu nedenle, müşterilerin algılarının ölçülmesi, bir işletmenin sunduğu hizmetin nasıl algılandığına dair bilgi edinmeyi sağlamaktadır. Hizmet işletmeleri için hizmet kalitesinin ölçülmesi önemli görülmektedir (Gupta et al., 2007; Anderson & Sullivan, 1993; Cronin & Taylor, 1992).

Martilla ve James (1977) Önem-Performans Analizi (ÖPA) yöntemini hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirmişlerdir. Bu yöntemde, sunulan her bir hizmet unsuru için müşterilerin algılarına ilişkin önem ve performans arasındaki fark belirlenir. ÖPA, araştırmalarda sıkça kullanılan, basit ve etkili bir yöntem olarak görülmektedir (Duke & Persia, 1996; Evans & Chon, 1989; Lam & Zhang, 1999). Oliver (1981), önem ve performans arasındaki farklılıkların üzerinde çalışmış ve farkın ölçülmesinin müşteri memnuniyetiyle hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi anlamada



oldukça faydalı olduğunu belirtmiştir. Bu tür farklılıkların belirlenmesi, işletmelerin hizmetlerini geliştirmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için önemli bir adımdır. Önem-Performans Analizi gibi yöntemler, müşterilerin beklentilerini ve algılamalarını anlamada ve hizmetlerin geliştirilmesinde kullanılan etkili araçlardır. Önem-Performans Analizi (ÖPA), pazarlama alanında müşteri memnuniyetini artırmak için ürün veya hizmet özelliklerine odaklanma ve önceliklendirme sürecinde kullanılan bir yöntemdir. Bu teknik, müşterilerin ürün veya hizmetin hangi özelliklerine önem verdiğini ve bu özelliklerle ilgili algıladıkları performansları tespit etmeye yönelik bir araçtır. Öncelikle, her özelliğin müşteriler açısından önem ve performans skorları hesaplanmaktadır. Bu skorlar, her özelliğin x ve y koordinat değerlerini oluşturmaktadır. Elde edilen tüm skorlar, performansın x ekseninde, önemin ise y ekseninde gösterildiği bir matris üzerinde yer alır. Bu matris, ürün veya hizmet özelliklerinin önem-performans ilişkisini görsel olarak ifade etmektedir. Ölçümde kullanılan özelliklerin önem ve performanslarının ortalaması ayrı ayrı hesaplanarak, bu değerlerin kesişme noktası belirlenmektedir. Bu noktanın belirlenmesi için hem ortalama hem de medyan hesaplanmaktadır. Eğer elde edilen ortalama ve medyan değerleri birbirine yakınsa, daha fazla bilgi içermesi nedeniyle ortalama değeri kullanılmaktadır. Bu yöntem, müşteri memnuniyetini artırmak ve ürün veya hizmet özelliklerine yönelik stratejiler geliştirmek için oldukça değerli bir araç olarak görülmektedir. Müşteri beklentileri ile gerçek performans arasındaki farkları anlamak, önemli özelliklere odaklanmak ve müşteri memnuniyetini artırmak için etkili bir rehberlik sağlamaktadır (Albayrak & Caber, 2011).

Müşteri memnuniyetini artırmak ve hizmet kalitesini yükseltmek için işletmelerin bu tür yöntemleri kullanmaları önemlidir. Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olması nedeniyle yalnızca işletmelerin değil sektördeki tüm iş kollarının hizmet kalitesi müşteri memnuniyetinde rol oynamaktadır. Turist rehberliği mesleği de turist memnuniyetini doğrudan etkileyen iş kollarından biridir.

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi/Hipotezleri

Bu çalışmanın amacı, turist ile birebir iletişim halinde olan turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerini önem performans analiziyle değerlendirerek mesleki yeterlilikleri hakkında mevcut durumu ortaya koymak, turistler açısından turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerine ilişkin önem düzeyleri ile performans düzeylerini karşılaştırmak ve elde edilen verilerden hareketle turist rehberlerine öneride bulunmaktır. Bu nedenle çalışmada turist rehberlerinin vermiş olduğu hizmete ve mesleki yeterliliklerine ilişkin bilgiler ve turistlerin rehberin mesleki yeterliliklerine ilişkin beklenti ve algıları arasındaki fark ölçülmüştür.

4. Yöntem

Çalışma nicel araştırma süreçlerini içermektedir. Çalışmada anket toplama süreci Kapadokya Bölgesi'nde Şubat-Eylül 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Kapadokya Bölgesi'ni turist rehberi eşliğinde ziyaret eden turistler oluşturmaktadır. Araştırma alanı olarak Kapadokya bölgesinin seçilme nedeni ise hem Türkiye özelinde hem uluslararası turizm faaliyetleri kapsamında bilinen ve ziyaret edilen bir destinasyon olmasıdır. TÜİK verilerine göre 2021 yılında bölgeyi ziyaret eden turist sayısı 2.285.00'dir (Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2022). Örneklem tekniği olarak ise, katılımcılara daha kolay ulaşımı açısından tesadüfi olmayan örneklem tekniklerinden kolayda örneklem türü belirlenmiştir. Turist rehberi eşliğinde Kapadokya'yı ziyaret eden turistlere ilişkin bir istatistiksel bilgi bulunamaması nedeniyle evrene ilişkin net bir rakam ortaya koyulamamaktadır. Ancak turistler dikkate alındığında bir milyonun üzerindeki evren büyüklüklerinde 384 örneklemi yeterli olduğu belirtilmekte ve 30'dan büyük 500'den küçük örneklem büyüklükleri birçok araştırma için yeterli bulunmaktadır (Altunışık vd., 2012). Bu doğrultuda uygulanan 450 anketin 430'undan elde edilen veriler analize uygun bulunmuştur. Bu



veriler arasından da 11 katılımcının cevaplarının bulunduğu anket uç değerleri kapsadığı için araştırma dışı bırakılmıştır. Kapadokya Bölgesi'ni turist rehberi eşliğinde ziyaret eden 419 turist araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Turlara katılan farklı gruplardan turistler örnekleme dahil edilerek rehber çeşitliliğine ulaşılmaya çalışılmıştır. Rehberlerin mesleki yeterliliğinin turistler tarafından değerlendirilmesi amaçlandığı için turistlere yönelik örneklem belirlenmiş ve genel olarak Kapadokya Bölgesi'ndeki rehberler değerlendirilmiştir. Rehberlere ilişkin net bir rakam sunulamamaktadır.

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde turistlerin demografik özelliklerini ifade eden sorular yer alırken ikinci bölümde turistlerin turist rehberinin mesleki yeterliliklerine ilişkin algılarını ve turist rehberinin performansını değerlendirmelerine olanak sağlayan ifadeler yer verilmiştir. Turistlere ikinci bölümde yer alan soruları 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum şeklinde beş aralıklı ölçekle değerlendirmeleri istenmiştir. Anketin oluşturulmasında daha önce yapılmış olan çalışmalardan yararlanarak (Leclerc & Martin, 2004; Tetik, 2012; Akoğlan Kozak & Yetgin, 2013; Mesleki Yeterlilik Kurumu, 2023) 41 maddeden oluşan bir ölçek oluşturulmuştur. Hazırlanan anket formunun etik açıdan uygunluğunun tespit edilmesi amacıyla "İğdir Üniversitesi 22.01.2022 tarihli 2022/01 toplantı sayılı "Etik Kurul Onayı" alınmıştır.

Anket uygulama işlemi, örneklem sayısına ulaşıldıktan sonra sonlandırılmıştır. Elde edilen veriler, uygun istatistiksel programlar aracılığıyla değerlendirilmiştir. Çalışma kapsamına alınan katılımcıların demografik özellikleri hakkındaki veriler, yüzde ve frekans dağılımları kullanılarak analiz edilmiştir. İkinci kısımda ise turistlerin turist rehberinin mesleki yeterlilikleriyle ilgili beklentileri ve önem verdikleri mesleki yeterlilik unsurları arasındaki farklılıkları belirlemek için 41 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Bu şekilde, çalışmada hem demografik özelliklerin analizi için yüzde ve frekans dağılımlarından yararlanılmış, hem de turistlerin rehberlerle ilgili beklenti ve önem verdikleri unsurların analizi için Önem Performans Analizi kullanılmıştır. Bu yöntemler, katılımcıların görüşlerini ve beklentilerini anlamak ve elde edilen verileri istatistiksel olarak değerlendirmek için kullanılmıştır. Değerlendirilen tüm veriler %97 güven aralığında incelenmiştir.

5. Bulgular

Araştırma kapsamında turistlerin demografik durumları ile ilgili veriler frekans ve yüzde dağılımları ile analiz edilmiştir. Turistlere ilişkin demografik veriler Tablo 1'de verilmektedir. Tablo 1'de araştırmaya katılan 419 turistin %45,6'sı Türk, %54,4'ü yabancı turistlerden oluşmaktadır. Yabancı turistler içinde araştırmaya katılanların en fazla İspanyol (%5,2) turistlerden oluştuğu en az katılımın ise diğer grubunda yer alan (Almanya, G. Afrika, Hollanda, İspanya, İsrail, Kuveyt, Norveç, Pakistan, Polonya, Rus, Sırbistan, Singapur, Suriye ve Ukrayna) turistlerden olduğu görülmektedir. Cinsiyet dağılımına bakıldığında ise erkeklerin (N:224) kadınlara (N:195) oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların eğitim durumları ele alındığında en çok katılımın % 57,8'lik oran ile lisans mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Ardından % 27,9'luk pay ile lisansüstü dereceye sahip olanlar gelmektedir. Araştırmaya katılan turistlerin yaş aralıklarına bakıldığında ise yoğunluğun 16-25 (%30,5), 26-35 (%38,7) ve 36-45 (%22,2) yaş arasında olduğu tespit edilmiştir.



Tablo 1

Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılım

Demografik Değişkenler	Frekans	Yüzde (%)	Demografik Değişkenler	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet			Milliyet		
Kadın	195	46,5	Türk	191	45,6
Erkek	224	53,5	İspanyol	21	5,2
Yaş			Amerika	15	3,6
16-25	128	30,5	Avustralya	15	3,6
26-35	162	38,7	Brezilya	15	3,6
36-45	93	22,2	Filipin	12	2,9
46-55	27	6,4	Kolombiya	12	2,9
56-65	9	2,1	Çin	9	2,1
Eğitim Durumu			Hırvatistan	9	2,1
İlkokul	3	0,7	Hindistan	9	2,1
Ortaokul	3	0,7	İngiltere	9	2,1
Lise	51	12,2	Japonya	9	2,1
Önlisans	3	0,7	Kore	9	2,1
Lisans	242	57,8	Malezya	9	2,1
Lisansüstü	117	27,9	Tayvan	9	2,1
Ziyaret Sayısı			Arjantin	6	1,4
1 kez	300	71,6	Fransa	6	1,4
2 kez	57	13,6	Kanada	6	1,4
3 kez	24	5,7	Makedonya	6	1,4
4. ve daha fazla	38	9,1	Diğer*	42	10,02
Ziyaret Süresi			Toplam	419	100
Günübirlik	84	20,0			
2-3 günlük	203	48,4			
4-5 günlük	105	25,1			
6-7 Günlük	15	3,6			
8 ve daha fazla	12	2,9			
Toplam	419	100			

*Diğer: %1'in altında olan katılımcılar (Almanya, G. Afrika, Hollanda, İspanya, İsrail, Kuveyt, Norveç, Pakistan, Polonya, Rus, Sırbistan, Singapur, Suriye ve Ukrayna)

Araştırmaya katılan turistlerin ziyaretlerine ilişkin verilere bakıldığında çoğunluk % 71,6'lık bir oranla Kapadokya'ya ilk kez gelmiştir. Turistlerin %13,6'sı ise ikinci gelişleri olduğunu belirtmişlerdir. Turistlerin çoğunun katılmış oldukları turun süresinin % 48,4'lük oran ile 2-3 gün olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada öncelikle turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerini ölçmek için kullanılan ölçekte yer alan ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri değerlendirilmiştir. Tablo 2.de turist rehberinin mesleki yeterliliklerini ölçmek için kullanılan ölçekte yer alan ifadelerin ortalama ve standart sapma değerler yer almaktadır.



Tablo 2

Turist Rehberinin Mesleki Yeterliliklerine İlişkin Frekans ve Standart Sapma

Mesleki Yeterlilik	Önem		Performans	
	Frekans	Standart Sapma	Frekans	Standart Sapma
Tarih bilgisi	4,32	1,04762	4,04	1,04066
Gastronomi bilgisi	3,92	1,13051	3,63	1,03407
Tur bilgisi	4,52	,94629	4,06	1,07812
Coğrafya bilgisi	4,35	,98552	3,96	1,06374
Ekipman bilgisi	4,16	,93760	3,72	1,12097
El sanatları bilgisi	3,78	1,11906	3,52	1,02967
Bitki-hayvan bilgisi	3,88	1,06436	3,47	1,08154
Örf-adet bilgisi	4,32	,91468	3,71	1,10383
Ekonomi bilgisi	4,00	1,02821	3,43	1,03425
Mitoloji bilgisi	4,16	1,01495	3,71	1,04778
Kural bilgisi	4,30	,89522	3,78	1,11466
Yasalara uyulmasını sağlama	4,28	,89040	3,78	1,06242
Doğal çevrenin korunmasını sağlama	4,43	,93672	3,83	1,08681
Doğal çevreye karşı sorumluluk aşılama	4,34	,97750	3,74	1,15886
Kültürün korunmasını sağlama	4,34	1,02548	3,86	1,11325
Tarihin korunmasını sağlama	4,32	1,06822	3,78	1,16289
Organizasyon becerisi	4,30	1,02399	3,78	1,11466
Koordinasyon becerisi	4,29	1,04914	3,89	1,09751
Bilgiyi aktarabilme ve anlatabilme becerisi	4,47	,98189	3,87	1,12933
İletişim becerisi	4,51	,94641	3,89	1,14646
Sorulan sorulara yeterli cevap verebilme	4,44	,98755	3,74	1,20532
Sorunlarla başa çıkabilme becerisi	4,39	,95539	3,69	1,15740
Aniden gelişen durumlara başa çıkabilme becerisi	4,31	,99256	3,64	1,15843
Etkinliklere katılımı sağlama	4,15	,99900	3,68	1,12240
Alışveriş imkânı sunma	3,65	1,29208	3,67	1,07463
Yöresel yemeklerden tatmaya teşvik etme	4,05	,96469	3,68	1,05297
Grubun enerjisini yüksek tutma becerisi	4,34	,99728	3,73	1,08215
Sağlık/ İlk yardım bilgisi	4,22	1,02667	3,46	1,04256
Olası tehlikeler hakkında bilgi	4,26	1,00314	3,59	1,10281
Güvenliği sağlama	4,28	1,00086	3,60	1,09528
Sosyal çevreye karşı sorumluluk aşılama	4,10	1,09371	3,60	1,08966
Yerel halka saygı duyulmasını sağlama	4,28	1,01978	3,76	1,11350
Yerel halkla kaynaşmayı sağlama	4,02	1,06071	3,65	1,09665
Yabancı dil bilgisi	4,18	1,02823	3,75	1,15143
Genel kültür bilgisi	4,23	1,01504	3,78	1,07068
Diğer kültürler hakkında bilgi	4,19	,96849	3,78	1,08163
Yöre hakkında bilgi	4,33	1,00304	3,87	1,11094
Yorumlama becerisi	4,19	,96849	3,79	1,12340
Dinlerle ilgili ayrıntılı bilgi	4,10	,99239	3,74	1,07910
Açıkhava aktiviteleri hakkında beceriye sahip olma	3,86	1,12775	3,63	1,11088
Gerçekleştirilecek aktiviteler hakkında bilgi verme	4,20	,98676	3,80	1,13375

Tablo 2'ye göre turistlerin turist rehberinin mesleki yeterliliklerine ilişkin en fazla önem verdikleri yeterlilik "tur bilgisi"dir. En az önem verdikleri yeterlilik ise "alışveriş imkânı sunmadır". Turistler, turist rehberinin mesleki yeterliliklerini ortaya koyduğu hizmetin performansını değerlendirdiklerinde ise en iyi performansın "tur bilgisi" olduğu, en düşük performansın ise "ekonomi bilgisi" olduğudur.

5.1. Önem-Performans Analizi (ÖPA) Sonuçları

Önem-Performans Analizi (ÖPA), pazarlama alanında müşteri memnuniyetini artırmak için ürün veya hizmet özelliklerine odaklanma ve önceliklendirme sürecinde kullanılan bir yöntemdir. Bu teknik, müşterilerin ürün veya hizmetin hangi özelliklerine önem verdiğini ve bu özelliklerle ilgili algıladıkları performansı tespit etmeye yönelik bir araçtır. Öncelikle, her özelliğin müşteriler açısından önem ve performans skorları hesaplanmaktadır. Bu skorlar, her özelliğin x ve y koordinat değerlerini oluşturmaktadır. Elde edilen tüm skorlar, performansın x ekseninde, önemin ise y ekseninde gösterildiği bir matris üzerinde yer alır. Bu matris, ürün veya hizmet özelliklerinin önem-performans ilişkisini görsel olarak ifade etmektedir. Ölçümde kullanılan özelliklerin önem ve performanslarının ortalaması ayrı ayrı hesaplanarak, bu değerlerin kesişme noktası belirlenmektedir. Bu noktanın belirlenmesi için hem ortalama hem de medyan hesaplanmaktadır. Eğer elde edilen ortalama ve medyan değerleri birbirine yakınsa, daha fazla bilgi içermesi nedeniyle ortalama değeri kullanılmaktadır. Bu yöntem, müşteri memnuniyetini artırmak ve ürün veya hizmet özelliklerine yönelik stratejiler geliştirmek için oldukça değerli bir araç olarak görülmektedir. Müşteri beklentileri ile gerçek performans arasındaki farkları anlamak, önemli özelliklere odaklanmak ve müşteri memnuniyetini artırmak için etkili bir rehberlik sağlamaktadır (Albayrak & Caber, 2011: 628).

Tablo 3’de turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerine ilişkin boyutların önem ve performans ortalamaları arasındaki farklar test edilmiştir. Analiz sonucunda tüm ifadelerde önem ve performans arasında fark olduğu ve 19 ifadenin önem ve performansına ilişkin farkın 0,5 üzerinde yüksek olduğu saptanmıştır. Bu da turistlerin beklentileri ile turist rehberinin performansı arasında farklılık düzeyini yansıtmaktadır.

Tablo 3

Turist Rehberlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Önem ve Performans Ortalamaları Arasındaki Farkların Anlamlılığı

Mesleki Yeterlilik	Önem	Performans	Fark Ö-P
1. Tarih bilgisi	4,32	4,04	0,28
2. Gastronomi bilgisi	3,92	3,63	0,29
3. Tur bilgisi	4,52	4,06	0,46
4. Coğrafya bilgisi	4,35	3,96	0,39
5. Ekipman bilgisi	4,16	3,72	0,44
6. El sanatları bilgisi	3,78	3,52	0,26
7. Bitki-hayvan bilgisi	3,88	3,47	0,41
8. Örf-adet bilgisi	4,32	3,71	0,61
9. Ekonomi bilgisi	4,00	3,43	0,57
10. Mitoloji bilgisi	4,16	3,71	0,45
11. Kural bilgisi	4,30	3,78	0,52
12. Yasaklara uyulmasını sağlama	4,28	3,78	0,5
13. Doğal çevrenin korunmasını sağlama	4,43	3,83	0,6
14. Doğal çevreye karşı sorumluluk aşılama	4,34	3,74	0,6
15. Kültürün korunmasını sağlama	4,34	3,86	0,48
16. Tarihin korunmasını sağlama	4,32	3,78	0,54
17. Organizasyon becerisi	4,30	3,78	0,52
18. Koordinasyon becerisi	4,29	3,89	0,4
19. Bilgiyi aktarabilme ve anlatabilme becerisi	4,47	3,87	0,6
20. İletişim becerisi	4,51	3,89	0,62
21. Sorulan sorulara yeterli cevap verebilme	4,44	3,74	0,7
22. Sorunlarla başa çıkabilme becerisi	4,39	3,69	0,7
23. Aniden gelişen durumlarla başa çıkabilme becerisi	4,31	3,64	0,67
24. Etkinliklere katılımı sağlama	4,15	3,68	0,47



Tablo 3

Turist Rehberlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Önem ve Performans Ortalamaları Arasındaki Farkların Anlamlılığı (Devamı)

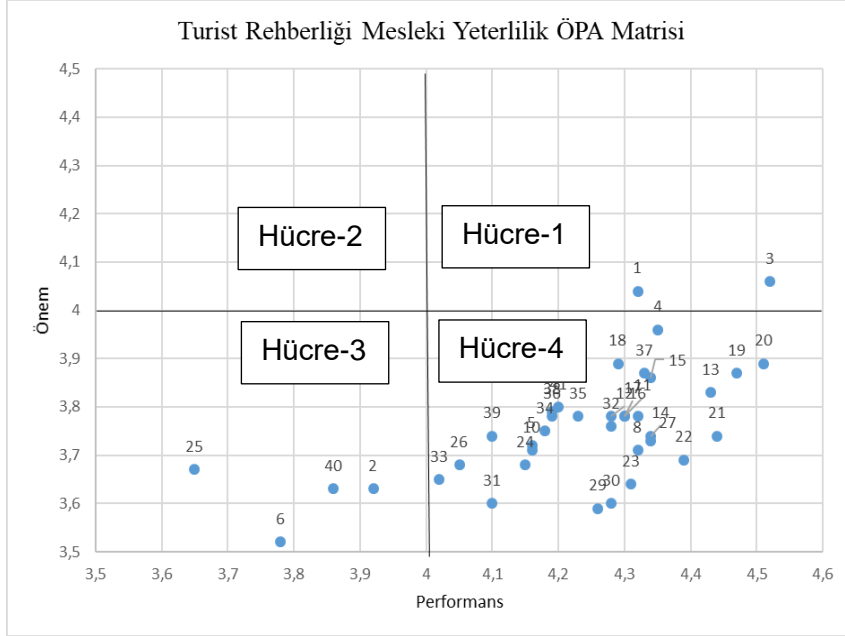
Mesleki Yeterlilik	Önem	Performans	Fark Ö-P
25. Alışveriş imkânı sunma	3,65	3,67	-0,02
26. Yöresel yemeklerden tatmaya teşvik etme	4,05	3,68	0,37
27. Grubun enerjisini yüksek tutma becerisi	4,34	3,73	0,61
28. Sağlık/ İlk yardım bilgisi	4,22	3,46	0,76
29. Olası tehlikeler hakkında bilgi	4,26	3,59	0,67
30. Güvenliği sağlama	4,28	3,60	0,68
31. Sosyal çevreye karşı sorumluluk aşılama	4,10	3,60	0,50
32. Yerel halka saygı duyulmasını sağlama	4,28	3,76	0,52
33. Yerel halkla kaynaşmayı sağlama	4,02	3,65	0,37
34. Yabancı dil bilgisi	4,18	3,75	0,43
35. Genel kültür bilgisi	4,23	3,78	0,45
36. Diğer kültürler hakkında bilgi	4,19	3,78	0,41
37. Yöre hakkında bilgi	4,33	3,87	0,46
38. Yorumlama becerisi	4,19	3,79	0,4
39. Dinlerle ilgili ayrıntılı bilgi	4,10	3,74	0,36
40. Açık hava aktiviteleri hakkında beceriye sahip olma	3,86	3,63	0,23
41. Gerçekleştirilecek aktiviteler hakkında bilgi verme	4,20	3,80	0,40

Tablo 3'e göre turist rehberinin mesleki yeterliliklerine ilişkin 19 ifadenin önem ve performansı arasında fark olduğu tespit edilmiştir. Bu ifadeler; “örf-adet bilgisi, ekonomi bilgisi, kural bilgisi, yasaklara uyulmasını sağlama, doğal çevrenin korunmasını sağlama, doğal çevreye karşı sorumluluk aşılama, tarihin korunmasını sağlama, organizasyon becerisi, bilgiyi aktarabilme ve anlatabilme becerisi, iletişim becerisi, sorulan sorulara yeterli cevap verebilme, sorunlarla başa çıkabilme becerisi, aniden gelişen durumlarla başa çıkabilme becerisi, grubun enerjisini yüksek tutma becerisi, sağlık/ ilkyardım bilgisi, olası tehlikeler hakkında bilgi, güvenliği sağlama, sosyal çevreye karşı sorumluluk aşılama, yerel halka saygı duyulmasını sağlama” olarak ortaya çıkmıştır.

Şekil 1'de turist rehberinin mesleki yeterliliklerini oluşturan ifadelerle ilişkin ÖPA matrisi yer almaktadır. ÖPA matrisi, ölçeği oluşturan her bir ifadenin önem ve performans ortalamalarından hareketle oluşturulmuştur. Turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerinin boyutlarının turistler açısından önem düzeyleri ve ortaya konulan performansı değerlendirmek için ÖPA matrisinden faydalanılmıştır. Bu matristen hareketle turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerine ilişkin boyutlar dört kümede incelenmiş ve çalışma sonucunda elde edilen veriler aşağıdaki gibi değerlendirilmiştir:

Şekil 1

Önem Performans Analizi Boyutlarını Oluşturan İfadelere İlişkin ÖPA Matrisi



Hücre 1- Korunması Gerekenler (Yüksek Önem-Yüksek Performans): Bu hücrede yer alan boyutlar, turistlerin turist rehberinden memnuniyeti açısından önemli derecede etkili olmaktadır. Turistler bu bölgede yer alan boyutların kalitesini de yüksek olarak algılamaktadırlar. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre turistlerin “tarih bilgisi, tur bilgisi” unsurları turistler için önemli, performansı da yüksek olarak algılanan ve dolayısıyla turist rehberini mesleki açıdan yeterli bulmalarını ve aldıkları hizmetten memnun olmalarını sağlayan unsurlardır. Bu hücrede yer alan mesleki yeterlilik boyutlarının korunması gerekliliği turist memnuniyeti açısından önemli görülmektedir.

Hücre -2 Yoğunlaşılması Gerekenler (Yüksek Önem-Düşük Performans): Bu hücrede yer alan boyutları turistler önemli bulmakla birlikte performanslarını düşük olarak algılamaktadırlar. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre turist rehberlerinin mesleki yeterlilikleri arasında turistlerin önemli bulup performansı düşük bulduğu bir kriter bulunmamaktadır.

Hücre – 3 Düşük Öncelikliler (Düşük Önem-Düşük Performans): Bu hücrede yer alan boyutlar turistlerin turist rehberinden memnuniyetini etkilemeyen, turistler için hizmet kalitesiyle ilgili önemli olarak algılanmayan unsurlardır. Ancak önem vermemekle birlikte turist rehberlerinin performansları da mesleki yeterlilikler çerçevesinde düşük algılanmaktadır. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre turist rehberinin mesleki yeterlilikleri çerçevesinde “Gastronomi bilgisi, el sanatları bilgisi, alışveriş imkânı sunma, açık hava aktiviteleri hakkında beceriye sahip olma” turistler için memnuniyeti etkilemeyen ve önemli bulmadıkları unsurlardır. Belirtilen bu ifadelerin önem düzeyleri düşük olmakla birlikte, turist rehberlerinin performansı da benzer oranda düşük bulunmuştur. Rehberlerin performans düzeyleri, önem düzeylerini karşılamalarına rağmen, bu konularda nispeten düşük öneme ve performansa sahip olmaları, turist rehberlerinin performanslarını artırmalarının yanı sıra turistlerin de bu konularla ilgili farkındalıklarını artırmaları gerektiğini göstermektedir.



Hücre – 4 Olası Aşırılıklar (Düşük Önem-Yüksek Performans): Bu hücrede yer alan boyutlara turistler çok fazla önem vermemelerine rağmen performanslarını yüksek olarak algılamaktadırlar. Çalışma sonucunda elde edilen verilere göre turist rehberinin mesleki yeterlilikleri kapsamında “Coğrafya bilgisi, ekipman bilgisi, bitki-hayvan bilgisi, örf-adet bilgisi, ekonomi bilgisi, mitoloji bilgisi, kural bilgisi, yasaklara uyulmasını sağlama, doğal çevrenin korunmasını sağlama, doğal çevreye karşı sorumluluk aşılama, kültürün korunmasını sağlama, tarihin korunmasını sağlama, organizasyon becerisi, koordinasyon becerisi, bilgiyi aktarabilme ve anlatabilme becerisi, iletişim becerisi, sorulan sorulara yeterli cevap verebilme, sorunlarla başa çıkabilme becerisi, aniden gelişen durumlarla başa çıkabilme becerisi, etkinliklere katılımı sağlama, yöresel yemeklerden tatmaya teşvik etme, grubun enerjisini yüksek tutma becerisi, sağlık/ ilkyardım bilgisi, olası tehlikeler hakkında bilgi, güvenliği sağlama, sosyal çevreye karşı sorumluluk aşılama, yerel halka saygı duyulmasını sağlama, yerel halkla kaynaşmayı sağlama, yabancı dil bilgisi, genel kültür bilgisi, diğer kültürler hakkında bilgi, yöre hakkında bilgi, yorumlama becerisi, dinlerle ilgili ayrıntılı bilgi, gerçekleştirilecek aktiviteler hakkında bilgi verme” unsurlarına önem vermemektedirler. Turist rehberleri bu yeterlilikler ile ilgili olarak katılımcıların verdikleri önemin üzerinde performans sergilemişlerdir. Genel olarak turist rehberlerinin beklenilenden daha fazla bilgiye sahip oldukları ve destinasyona ekonomik katkı sağlayıcı davranışlarda bulunduğu söylenebilir. Rehberlerin özellikle bu alanlardaki yüksek standartlarını devam ettirici çabalar sarf etmeleri yeterli olacaktır. Tüm bu bulgular turist rehberinin mesleki yeterliliklerini yerine getirdiğini ve yüksek performans sergilediğini göstermektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Turist rehberleri, turistlerin ziyaret ettiği bölgelerde bilgi sağlayan ve turistlerin deneyimini etkileyen önemli profesyonellerdir. Turist rehberliği mesleğini yapmak için bireylerin sahip olması gereken nitelikler ve yeterlilikler bulunmaktadır. Turist memnuniyeti ve destinasyonun tekrar ziyareti gibi birçok unsuru turist rehberinin sahip olduğu yeterlilikler etkilemektedir. Öncelikle turist rehberleri, çalıştıkları bölge hakkında kapsamlı bilgiye sahip olmalıdır. Tarihi, kültürel, doğal ve coğrafi özellikler, yerel gelenekler ve halkın yaşam tarzı gibi konularda detaylı bilgi birikimi mesleğin önemli gereklilikleri arasında yer almaktadır. Yabancı turistlere hizmet veren turist rehberlerinin en az bir yabancı dili iyi düzeyde konuşabiliyor olması meslek için önemlidir. Bunların yanı sıra iletişim becerisi, turistlerin güvenini kazanmak ve onlara güvenli bir deneyim sunmak, kültürel farkındalık ve duyarlılık, olayları yönetme becerisi, çevre ve sürdürülebilir turizm farkındalığı gibi kriterler de turistler için oldukça önemli görülmektedir. Tüm bunlara sahip olan turist rehberleri iyi bir performans sergileyerek turist memnuniyeti sağlayabilmektedir.

Bu çalışma ile turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerinin önem performans analizi ile turistler tarafından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, turistlerin “tarih bilgisi, tur bilgisi” unsurları turistler için önemli ve bu konuda turist rehberinin performansını da yüksek olarak algıladıkları tespit edilmiştir. Bununla birlikte turist rehberinin mesleki yeterlilikleri çerçevesinde “Gastronomi bilgisi, el sanatları bilgisi, alışveriş imkânı sunma, açık hava aktiviteleri hakkında beceriye sahip olma” turistler için memnuniyeti etkilemeyen ve önemli bulmadıkları unsurlardır. Turist rehberinin mesleki yeterlilikleri kapsamında “Coğrafya bilgisi, ekipman bilgisi, bitki-hayvan bilgisi, örf-adet bilgisi, ekonomi bilgisi, mitoloji bilgisi, kural bilgisi, yasaklara uyulmasını sağlama, doğal çevrenin korunmasını sağlama, doğal çevreye karşı sorumluluk aşılama, kültürün korunmasını sağlama, tarihin korunmasını sağlama, organizasyon becerisi, koordinasyon becerisi, bilgiyi aktarabilme ve anlatabilme becerisi, iletişim becerisi, sorulan sorulara yeterli cevap verebilme, sorunlarla başa çıkabilme becerisi, aniden gelişen durumlarla başa çıkabilme becerisi, etkinliklere katılımı sağlama, yöresel yemeklerden tatmaya teşvik etme, grubun enerjisini yüksek tutma becerisi, sağlık/ ilkyardım bilgisi, olası tehlikeler hakkında bilgi, güvenliği sağlama, sosyal



çevreye karşı sorumluluk aşılama, yerel halka saygı duyulmasını sağlama, yerel halkla kaynaşmayı sağlama, yabancı dil bilgisi, genel kültür bilgisi, diğer kültürler hakkında bilgi, yöre hakkında bilgi, yorumlama becerisi, dinlerle ilgili ayrıntılı bilgi, gerçekleştirilecek aktiviteler hakkında bilgi verme” unsurları turistler tarafından önemli görülmemektedir. Bununla birlikte, turist rehberleri, katılımcıların verdikleri önemin üzerinde bir performans sergilemiştir. Genel olarak, turist rehberleri, beklenilenden daha fazla bilgiye sahip oldukları ve destinasyona ekonomik katkı sağlayıcı davranışlarda buldukları için övgüyü hak etmektedir. Bu sonuçlar, Zhang ve Chow (2004) ile Huang, Hsu ve Chan (2010) tarafından yapılan çalışmalarla karşılaştırıldığında, turist rehberlerinin performansına yönelik turistlerin olumlu bir algıya sahip olduğunu desteklemektedir. Ancak literatürden farklı olarak bu çalışmada turist rehberlerinin yüksek performans sergiledikleri alanların turistler tarafından önemli bulunmadıkları sonucuna verilmiştir.

Araştırma bulguları ışığında Kapadokya’da hizmet veren turist rehberlerinin mesleki yeterlilik düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ve turistler tarafından da performanslarının yüksek olarak algılandığı sonucuna varılmaktadır. Bu araştırma yalnızca Kapadokya bölgesinde hizmet veren turist rehberlerini incelemektedir. Bundan sonraki çalışmalarda farklı bölgelerde hizmet veren turist rehberlerinin mesleki yeterlilikleri ölçülerek bölgeler arası kıyaslama yapılabilir. Ayrıca turist rehberinin demografik özelliklerine göre de bir karşılaştırma yapılabilir.

Kaynakça

- Akoğlan Kozak, M. & Yetgin, D. (2013). *Profesyonel turist rehberlerinin PTR yetkinliklerinin mesleki yeterlilikler çerçevesinde değerlendirilmesi*, 14. Ulusal Turizm Kongresi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri, Türkiye, 05-08 Aralık 2013.
- Albayrak, T. & Caber, M. (2011). Önem-Performans analizi: Destinasyon yönetimine dair bir örnek. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 627-638.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (7.Baskı). Sakarya Yayıncılık.
- Anderson, E. W. & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Ap, J. & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Batman, O., Yıldırğan, R. & Demirtaş, N. (2001). *Turizm rehberliği*. Değişim Yayınları.
- Bowie, D. & Chang, J. C. (2005). Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11(4), 303-322.
- Christie, M. F. & Mason, P. A. (2003) Transformative tour guiding: Training tour guides to be critically reflective practitioners. *Journal of Ecotourism*, 2(1), 1-16.
- Cronin Jr, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Çokal, Z. (2015). *Bir kültür elçisi olarak profesyonel turist rehberinin turistlere aktarılan kültürel değerlere katkısına yönelik turist algılamaları: Nevşehir örneği*. (Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi). YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>



- Çokal, Z. (2019). Turist rehberlerinin performansına ve etik davranışlarına yönelik turist algılarının incelenmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(4), 1143-1168.
- Çokal, Z. & Yılmaz, İ. (2020). Turist rehberinin performansının destinasyon imajına etkisinde etik davranışlarının rolü. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(2), 493-518.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding: Image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- Duke, C. R. & Persia, M. A. (1996). Consumer-defined dimensions for the escorted tour industry segment: Expectations, satisfactions and importance. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 5(1/2), 77-99.
- Dünya Turist Rehberleri Birliği (10 Şubat 2022). *Turist rehberinin tanımı*. <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>.
- Erkol Bayram, G. (2019). Turist rehberlerinde duygusal zekâ, motivasyon, performans ilişkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 6(2), 43-59.
- Evans, M. R. & Chon, K. S. (1989). Formulating and evaluating tourism policy using importance-performance analysis. *Hospitality Education and Research Journal*, 13, 203-213.
- Gupta, A. & Chen, I. (1995). Service quality: Implications for management development. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(7), 28-35.
- Huang, S., Hsu, C. H. & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3-33.
- Kim, J. H., Tavitiyaman, P. & Kim, W. G. (2009). The effect of management commitment to service on employee service behaviors: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(3), 369-390.
- Köroğlu, Ö. & Avcıkurt, C. (2014). Turist rehberlerinin motivasyonu ile performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 45-60.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (27 Nisan 2022). *Turist sayıları*. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/>
- Ladhari, R., Brun, I. & Morales, M. (2008). Determinants of dining satisfaction and post-dining behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 568-573.
- Lam, T. & Zhang, Q. H. (1999). A study of service quality: The case of travel agencies in Hong Kong. *Tourism Management*, 20(3), 341-349.
- Leclerc, D. & Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3-4), 181-200.



- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Meslek Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) (14 Ocak 2023), <http://www.myk.gov.tr/index.php/skcasorulan-sorular#Soru2>
- Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, (7 Şubat 2022), <http://www.nevsehirkulturuzm.gov.tr/TR,205117/muze-ziyaretci-sayilari.html>
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of retailing*, 57(Fall), 25–48.
- Pettijohn, L. S., Pettijohn, C. E. & Luke, R. (1997). An evaluation of fast food restaurant satisfaction: determinants, competitive comparisons and impact on future patronage. *Journal of Restaurant and Foodservice Marketing*, 2(3), 3-20.
- Qu, H. (1997). Determinant factors and choice intention for Chinese restaurant dining: A multivariate approach. *Journal of Restaurant and Foodservice Marketing*, 2(2), 35- 9.
- Reisinger, Y. & Waryszak, R. Z. (1994). Tourists' perceptions of service in shops: Japanese tourists in Australia. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 22(5), 20-28.
- Şahin, S. (2012). *Turist rehberlerinin kültürlerarası iletişim yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus turistlerin algılamaları*. (Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi). YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Tetik, N. (2012). *Turist rehberlerinin ekoturizm alanındaki yeterlilikleri: Doğu Karadeniz örneği* (Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi). YÖK Tez Merkezi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Türk Dil Kurumu (25 Nisan 2023). Turist rehberi, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5b3e1600251858.80172697
- Ünal, C. & Caber, M. (2019). Turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerinin destinasyon imajına ve memnuniyetine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30(1), 82-92.
- Zhang, H. Q. & Chow I. (2004). Application of importance- performance model in tour guides' performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1), 81-91.



ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atf 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.

Kurul adı: Iğdır Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu

Tarih: 31.01.2022

No: 2022/1

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : % 100