



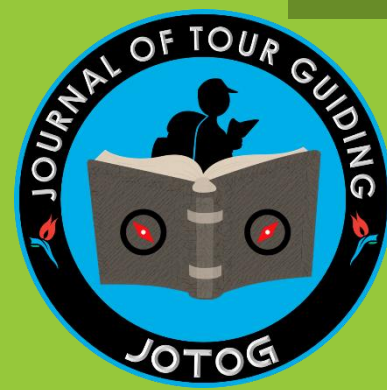
TURİST REHBERLİĞİ DERGİSİ

Cilt: 6, Sayı: 2, Aralık–2023

TURED

İÇİNDEKİLER

1. Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin Fakülte, Üniversite ve Staj Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği
2. Turist Rehberlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Önem Performans Analizine Göre Değerlendirilmesi
3. Kutsal Kitaplarda Seyahat ve Rehberlik Üzerine Bir İnceleme
4. Türkiye’de Turist Rehberliği Alanında Yayımlanan Makalelerin Bibliyometrik Analizi
5. Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Lisans Programlarında İngilizce Dört Beceri Öğretimi



JOURNAL OF TOUR GUIDING

Volume: 6, Issue: 2, December–2023

JOTOG

CONTENTS

1. *A Research on University, Faculty, University and Internship Satisfaction of Tourism Guidance Students: The Example of Afyon Kocatepe University*
2. *Evaluation of Professional Competence of Tourist Guides According to Importance Performance Analysis*
3. *A Study on Guiding and Travel in Holy Books*
4. *Bibliometric Analysis of Articles Published in the Field of Tourist Guidance in Turkey*
5. *Teaching English Language Skills in Tourism Guidance Undergraduate Programs*

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Turist Rehberliği Dergisi (TURED) Cilt:6, Sayı: 2, Aralık-2023</p> <hr/> <p>Journal of Tour Guiding (JOTOG) Volume:6, Issue: 2, December-2023</p> |  |
| <p>e-ISSN: 2651-4869</p> | | |

Baş Editör/Editor-in-Chief

Dr. Elbeyi PELİT

Eş Editörler/Associate Editors:

Dr. Yasin KELEŞ

Editör Yardımcıları/Assistant Editors

Dr. Ali KABAKULAK

Dil Editörleri/Editors-Language

Dr. Bircan ERGÜN (İngilizce/English)
Dr. Esra KATIRCIOĞLU (İngilizce/English)
Öğr. Gör. Aybeniz MİRİŞLİ (Rusça/Russian)
Öğr. Gör. Hatice ŞEN (Almanca/German)
Dr. Sülün GÜÇER (Fransızca/French)
Fatih DEMİRCİ (Çince/Chinese)
Meriç TOPÇU (Çince/Chinese)

İstatistik Editörü/Editor-Statistics

Dr. İbrahim KILIÇ

Yazı ve Yayın İşleri Sorumluları/Managing and Publishing Board

Dr. Murat BAYRAM
Dr. Ali KABAKULAK
Arş. Gör. Melisa ATEŞ

Bilgi İşlem ve Web Sorumlusu/IT (Web) Manager

Arş. Gör. Melisa ATEŞ



Yayın Kurulu Üyeleri / Editorial Board*

- Dr. Abdullah TANRISEVDİ
Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Adnan Menderes University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Alaattin BAŞODA
Selçuk Üniversitesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Selçuk University, Department of Travel Management and Tour Guiding, Turkey
- Dr. Anukrati SHARMA
University of Kota, Faculty of Commerce and Management, India
- Ashish DAHIA
MD University Rohtak Harvana, Institute of Hotel and Management, India
- Dr. Canan TANRISEVER
Kastamonu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Kastamonu University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Cihan ÇOBANOĞLU
University of South Florida Sarasota-Manatee (USFSM), USA
- Dr. Elbeyi PELİT
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Erdoğan H. EKİZ
King Abdulaziz University, Faculty of Tourism, Travel and Tourism Department, SA
- Dr. Esra GÜL YILMAZ
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Fevzi OKUMUŞ
University of Central Florida, Rosen College of Hospitality Management, USA
- Dr. Gökçe YÜKSEK
Anadolu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Anadolu University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Gül ERKOL BAYRAM
Sinop Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Sinop University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. İbrahim YILMAZ
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Department of Tour Guiding, Turkey
- Dr. Lakhvinder Singh BARTIA
Pt. Chiranii Lal Sharma.Govt.PG.College, Tourism Management, India
- Dr. C. Michael HALL
University of Canterbury, Department of Management, New Zealand



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

Dr. Necibe ŞEN
Erzincan Üniversitesi, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, Türkiye
Erzincan University, Department of Travel-Tourism and Entertainment Services, Turkey

Dr. Orhan İÇÖZ
Yaşar Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Yaşar University Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özcan ZORLU
Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özlem GÜZEL
Akdeniz Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Akdeniz University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Özlem KÖROĞLU
Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Rahman TEMİZKAN
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Türkiye
Eskişehir Osmangazi University, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Turkey

Dr. Seda ŞAHİN
Balıkesir Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Balıkesir University, Department of Tour Guiding, Turkey

Suat TURAL
Turist Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) Yönetim Kurulu Eski Başkanı, Türkiye

Dr. Tolga Fahri ÇAKMAK
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Zonguldak Bülent Ecevit University, Department of Tour Guiding, Turkey

Dr. Uğur AKDU
Gümüşhane Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Gümüşhane University, Department of Tour Guiding, Turkey

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

Dr. Yasin KELEŞ
Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Department of Tour Guiding, Turkey

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



Danışma Kurulu Üyeleri / Advisory Board*

Dr. Ahmet BAYTOK

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tourism Management, Turkey

Dr. Aijaz A. Khaki

University of Kashmir, Department of Travel and Hospitality Management, India

Dr. Doğan GÜRİSOY

Washington State University, School of Hospitality Business Management, USA

Dr. Evren GÜÇER

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Türkiye
Ankara Hacı Bayram Veli University, Department of Recreation Management, Turkey

Dr. H. Hüseyin SOYBALI

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Department of Tourism Management, Turkey

Dr. Marica MAZUREK

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

Dr. Mehmet UMUR

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

Dr. Meral DURSUN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü,
Türkiye
*Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Department of Travel-Tourism and Entertainment
Services, Turkey*

Dr. Naci POLAT

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

Dr. Oktay EMİR

Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Anadolu University, Faculty of Tourism, Turkey

Dr. Zafer ÖTER

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

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



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



- **Bilgindex**
- **DRJI (Directory of Research Journals Indexing)**
- **Eurasian Scientific Journal Index**
- **Google Scholar**
- **ISI (International Scientific Index)**
- **ResearchBib (Academic Resource Index)**
- **Root Indexing (Journal Abstracting and Indexing Service)**
- **Sobiad**
- **Türkiye Turizm Dizinini**



CC BY-NC-ND

Bu dergideki tüm yayınlar, Creative Commons Atıf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası Lisansı ile lisanslanmıştır.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License.

Journal of Tour Guiding adopts the principles published as open access by Committee on Publication Ethics (COPE).



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



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

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

Yazışma Adresi/Correspondence Address

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





Bu Sayının Hakemleri / Referees of this Issue*

| Sıra No | Unvan-Ad-Soyad Title-Name-Surname | Kurum Institution |
|---------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dr. Ali KABAKULAK | Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i> |
| 2 | Dr. Asuman PEKYAMAN | Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i> |
| 3 | Dr. Fatih TÜRKMEN | Karabük Üniversitesi, Türkiye <i>Karabük University, Turkey</i> |
| 4 | Dr. Halil KORKMAZ | Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Türkiye <i>Çanakkale Onsekiz Mart University, Turkey</i> |
| 5 | Dr. Hande AKYURT KURNAZ | Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Türkiye <i>Bolu Abant İzzet Baysal University, Turkey</i> |
| 6 | Dr. H. Hüseyin SOYBALI | Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i> |
| 7 | Dr. Murat BAYRAM | Pamukkale Üniversitesi, Türkiye <i>Pamukkale University, Turkey</i> |
| 8 | Dr. Nilgün DEMİREL İLİ | İğdır Üniversitesi, Türkiye <i>İğdir University, Turkey</i> |
| 9 | Dr. Onur GÖRKEM | İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Türkiye <i>İzmir Katip Çelebi University, Turkey</i> |
| 10 | Dr. Özcan ZORLU | Afyon Kocatepe Üniversitesi, Türkiye <i>Afyon Kocatepe University, Turkey</i> |
| 11 | Dr. R. Pars ŞAHBAZ | Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i> |
| 12 | Dr. Serap AKDU | Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i> |
| 13 | Dr. Şule ARDIÇ YETİŞ | Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Turkey</i> |
| 14 | Dr. Uğur AKDU | Gümüşhane Üniversitesi, Türkiye <i>Gümüşhane University, Turkey</i> |
| 15 | Dr. Yalçın ARSLANTÜRK | Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Türkiye <i>Ankara Hacı Bayram Veli University, Turkey</i> |



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



| İçindekiler / Contents* | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| Makale Başlığı <i>Paper Tittle</i> | Yazar(lar) <i>Author(s)</i> | Sayfa <i>Page</i> | Makale Türü <i>Paper Type</i> |
| Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin Fakülte, Üniversite ve Staj Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği <i>A Research on University, Faculty, University and Internship Satisfaction of Tourism Guidance Students: The Example of Afyon Kocatepe University</i> | Arş. Gör. Melisa ATEŞ, Arş. Gör. Dr. Ali KABAKULAK | 80-94 | Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i> |
| Turist Rehberlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Önem Performans Analizine Göre Değerlendirilmesi <i>Evaluation of Professional Competence of Tourist Guides According to Importance Performance Analysis</i> | Doç. Dr. Zeynep ÇOKAL | 95-112 | Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i> |
| Kutsal Kitaplarda Seyahat ve Rehberlik Üzerine Bir İnceleme <i>A Study on Guiding and Travel in Holy Books</i> | Doç. Dr. Selim KAYA | 113-130 | Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i> |
| Türkiye’de Turist Rehberliği Alanında Yayımlanan Makalelerin Bibliyometrik Analizi <i>Bibliometric Analysis of Articles Published in the Field of Tourist Guidance in Turkey</i> | Doç. Dr. Yasin KELEŞ, Arş. Gör. Asena KURT DÜNDAR, Nurdan BAL, Ersin KESKİN, Şeymanur AKÖZ | 131-147 | Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i> |
| Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Lisans Programlarında İngilizce Dört Beceri Öğretimi <i>Teaching English Language Skills in Tourism Guidance Undergraduate Programs</i> | Öğr. Gör. Funda GÜÇ, Doç. Dr. Semih ARICI | 148-162 | Araştırma Makalesi <i>Research Paper</i> |

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

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

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 12.06.2023
Revizyon Tarihi (Revised) : 24.06.2023
Kabul Tarihi (Accepted) : 20.07.2023

TURED
JOTOĞ



Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin Fakülte, Üniversite ve Staj Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği

A Research on University, Faculty, University and Internship Satisfaction of Tourism Guidance Students: The Example of Afyon Kocatepe University

Arş. Gör. Melisa ATEŞ 

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

Arş. Gör. Dr. Ali KABAKULAK 

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

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmada Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Bu araştırmayla turizm rehberliği bölümünde eğitim gören öğrencilerin memnuniyetlerinin ortaya konmasının hem üniversite ve fakülte hem de staj yapılan işletmelere fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Yöntem: Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Evrenin tamamına zaman, maliyet, ulaşılabilirlik gibi nedenlerden dolayı ulaşılamadığından örnekleme yöntemi alınmıştır. Örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Bulgular: Yapılan araştırmada turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin her iki dönemde (güz-bahar) memnuniyet düzeylerinin orta düzeyin üzerinde iyiye yakın olduğu söylenebilir. Sınıf bazında incelendiğinde güz döneminde 4. sınıf öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. En düşük memnuniyet düzeyinin ise 1. sınıflarda olduğu belirlenmiştir. Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin güz döneminde en yüksek ortalamaya sahip boyutun bilimsel boyut olduğu; en düşük ortalamaya sahip boyutun ise kültürel boyut olduğu anlaşılmıştır. Bahar döneminde üniversite hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip boyut sosyal boyut olurken en düşük ortalama kültürel boyut olarak belirlenmiştir. Turizm rehberliği öğrencilerinin yaz stajından genel memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, staj sürecinden en fazla memnun oldukları aşamanın staj sonrası olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada ortaya çıkan bir diğer önemli sonuç ise, eğitimin staja katkısının stajın eğitime olan katkısından daha fazla olduğudur.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Konu ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında, öğrencilerin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ele alan sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Literatürde genellikle öğrencilerin aldıkları eğitime yönelik memnuniyet düzeylerini belirleyen çalışmaya rastlanmıştır. Bu kapsamda turizm rehberliği bölümü öğrencilerine yönelik yapılan sınırlı sayıda çalışmadan kaynaklı bu çalışmanın yapılmasının ilgili alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sınırlılıklar: Araştırma Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü öğrencileri ile sınırlandırılmıştır. Fakültede yer alan diğer bölümdeki öğrenciler dâhil edilmemiştir. Bu çalışmanın diğer

Atf için (for cited): Ateş, M. & Kabakulak, A. (2023). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği, *Turist Rehberliği Dergisi*, 6(2), 80-94.



turizm rehberliği bölümü öğrencilerine yönelik yapılması hem sonuçların karşılaştırılabilir olmasını hem de alınan hizmetlerin standartlaşmasını sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Turizm rehberliği, öğrenci, staj, memnuniyet, Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this study is to determine the satisfaction levels of tourism guidance students. In this context, the satisfaction levels of the students of Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Tourism Guidance Department, from the department, faculty and university services were determined. With this study, it is thought that determining the satisfaction of tourism guidance students will make important contributions on the basis of both university, faculty and department.

Methodology: Questionnaire technique, one of the quantitative research methods, was used in the research. The population of the study consists of the students of Afyon Kocatepe University Tourism Faculty Tourism Guidance Department. The sampling method was taken since the entire universe could not be reached due to reasons such as time, cost and accessibility. Convenience sampling method was used as the sampling method.

Findings: In the research, it can be said that the satisfaction levels of the students of the tourism guidance department in both terms (fall-spring) are above the medium level and close to good. Examined on a class basis, it was understood that the 4th grade students had the highest level of satisfaction with the faculty services in the fall semester. It was determined that the lowest level of satisfaction was in the 1st grades. The scientific dimension is the dimension with the highest average in the fall semester of the level of satisfaction with university services; it was understood that the dimension with the lowest mean was the cultural dimension. While the dimension with the highest level of satisfaction with university services in the spring term was the social dimension, the lowest average was determined as the cultural dimension. It has been revealed that the general satisfaction level of tourism guidance students from the summer internship is quite high. In addition, it was revealed that the stage they were most satisfied with was after the internship. Another important result of the research is that the contribution of education to internship is more than the contribution of internship to education.

Originality/Value: When the literature on the subject is reviewed, there are a limited number of studies addressing the satisfaction levels of students from faculty, university and internship services. In the literature, there is a study that generally determines the satisfaction levels of students for the education they receive. In this context, it is thought that this study, which is based on the limited number of studies conducted for the students of the tourism guidance department, will contribute to the relevant field.

Limitations: The research was limited to the students of Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance. Students from other departments in the faculty are not included. Conducting this study for the students of other tourism guidance departments will ensure that the results are both comparable and standardization of the services received.

Keywords: Tourism guidance, student, internship, satisfaction, Afyon Kocatepe University.

Paper Type: Research article

Giriş

Yaşanan teknolojik gelişmelere rağmen turizm insan gücüne dayalı bir sektör olarak devam etmektedir. Turizm gibi emek yoğun bir özelliğe sahip olan sektörlerde insan gücü önemli bir konumda yer almaktadır (Aslan vd., 2014). Turizm sektöründe hizmet kalitesinin artması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması nitelikli hizmet ile mümkündür. Nitelikli hizmet sunabilmek için de sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak özellikte turizm personeli yetiştirilmesi önem arz etmektedir (Üzümcü, 2015). İşletmeler sektörde ayakta kalabilmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak için kalifiye işgücüne sahip olmak zorundadır. Çalışanların işletmelerin bu isteklerini giderebilmek için formal



ve informal yöntemler ile yapacağı işleri öğrenmeleri gerekmektedir. Eğitim kurumları teori kısmını verirken, gerçek uygulama ortamları da öğrencilere tecrübe sağlamaktadır (Boz vd., 2018).

Turizm eğitiminin hedefi, turizm kaynaklarının farkına varılmasını, korunmasını ve ülke ekonomisine katkısının en üst düzeye çıkarılmasıdır. Öğrencilere turizm eğitimi verilirken her turiste eşit ve dürüst hizmet verme ahlakı, konukseverlik ve uzun vadeli kazançları dikkate alma konuları temel olarak verilmektedir (Eren vd., 2013). Turizm sektöründe önemli bir konumda olan turist rehberlerinin çeşitli konularda turistlere karşı vereceği cevaplar, sergileyeceği performans sadece hizmet verdiği seyahat acentasının değil bunun yanı sıra ülkenin ve bölgenin imajına da olumlu ya da olumsuz bir şekilde yansımaktadır. Bu nedenle turist rehberlerinin ülke panoramasını, gerçekliğini çok iyi bilen kişilerden olması gerekmektedir (Değirmencioglu, 2001). İyi yetişmiş, bilgili ve donanımlı bir turist rehberi de şüphesiz iyi bir eğitimle mümkün olmaktadır. Buradan hareketle, bu çalışmanın amacı turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Öğrenci memnuniyeti, eğitim kurumları kadar iş dünyasının da nitelikli eleman yetiştirilmesi düşüncesiyle üzerinde durdukları önemli konulardan bir tanesidir. Çünkü sektörel anlamda yetişmiş, bilgili ve nitelikli kişilerin kaliteli hizmet ve eğitim sunan kurumlardan yetişeceği bilinmektedir. Bundan dolayı, öğrenci memnuniyetini sağlayabilmek için beklentilerinin farkında olmak, kaliteli eğitim sunmak ve devamlı öğrenci hizmetlerini geliştirmek zorunda olduklarının farkında olan eğitim kurumları bu alanda rekabet avantajı sağlamanın sonuçlarını fazlasıyla elde edebilmektedir (Eren vd., 2013).

1. Kuramsal Çerçeve

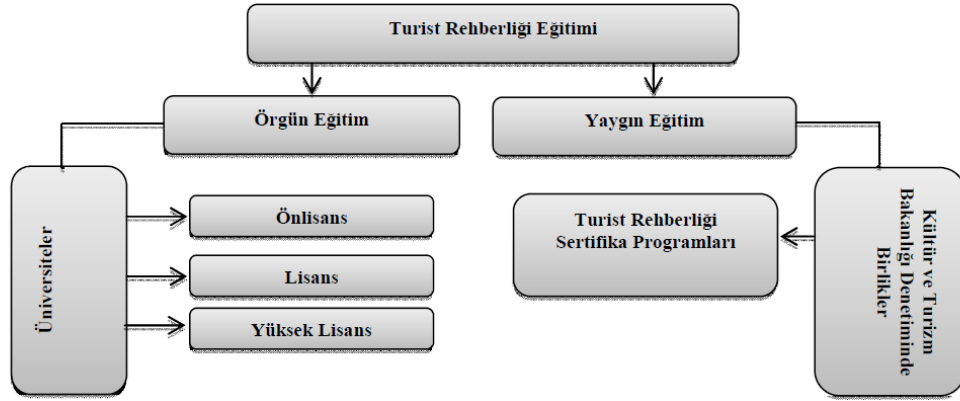
Turizm, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan hemen hemen her ülke için önemli bir olay olarak algılanmaktadır. Gelişmekte olan ya da az gelişmiş ülkelerin kalkınmasında turizm önem taşımaktadır (Değirmencioglu, 2001). Turizm sektörü sürekli insanlarla iletişim halinde olan ve emek yoğun bir özelliğe sahip olan bir sektördür. Bundan dolayı, hizmet kalitesinin artmasında, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında nitelikli işgören olması gerekmektedir. Nitelikli bir işgören ise ancak nitelikli bir eğitimle mümkün olmaktadır. Turizm eğitimi, mesleki eğitim içerisinde yer almaktadır. Mesleki eğitim, milli eğitim sisteminin bütünlüğü içerisinde endüstri, tarım ve hizmet sektörleriyle her türlü mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin planlanması, araştırılması, geliştirilmesi, organizasyonu ve koordinasyonu ile yönetim, denetim ve öğretim etkinliklerinin bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Kılıç & Yılmaz, 2018).

Mesleki turizm eğitimi, örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgün turizm eğitimi veren öğretim kurumları, ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde mesleki turizm eğitimi veren okullardan meydana gelmektedir. Yaygın turizm eğitimi ise resmi ve özel kurumlar tarafından verilen mesleki kurslar şeklindedir (Ünlüönen & Boylu, 2005). Turizm sektörü içerisinde yer alan turist rehberlerinin eğitim konusu da son derece önem arz etmektedir. Turist rehberleri, turistlerin seyahatlerinden memnun kalmasında, ülke imajının oluşturulmasında ve tanıtılmasında son derece önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle bilgi, beceri, tutumları ile ülkeyi temsil edecek, doğru tanıtacak, turistlerin memnun ayrılmasını sağlayacak nitelikli turist rehberleri eğitimle mümkün olmaktadır (Kuşluyan & Çeşmeci, 2002). Türkiye’de turizm/turist rehberliği eğitimi örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgün eğitim önlisans düzeyinde üniversitelerin meslek yüksekokulları bünyesinde iki yıllık programlarında yürütülmekteyken, lisans düzeyinde fakülte veya yüksekokullar bünyesinde; lisansüstü düzeyde ise sosyal bilimler enstitüleri/turizm araştırmaları enstitüsü bünyesinde yürütülmektedir. Yaygın eğitim ise 2012 yılına kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan kurslar ile verilmekte iken, 2012 yılında Turist Rehberliği Meslek Kanununun çıkmasıyla birlikte ihtiyaç duyulan bölge ve dilde birlikler tarafından düzenlenen sertifika programlarıyla verilmektedir

(Eker & Zengin, 2016). Türkiye’de turist rehberliği eğitimine Şekil 1’de yer verilmiştir. Türkiye’de turist/turizm rehberliği programları incelendiğinde, 2023 yılı itibariyle 50 üniversitede lisans düzeyinde Turizm Rehberliği Programı bulunmaktadır. Bunların 42’si devlet, 8’i vakıf üniversitesidir (YÖK Atlas, 2023).

Şekil 1

Turist Rehberliği Eğitimi



Kaynak: Eker & Zengin, 2016

Turist rehberliği, yalnızca teorik bilgi birikimiyle yapılabilecek bir meslek değildir. Teorik eğitimin yanı sıra uygulamayla da pekiştirilmesi gerekmektedir (Pelit vd., 2019). Uygulamalar aracılığıyla öğrenciler teorik olarak edindikleri bilgileri gerçek ortamlarda, gerçek hayatlarına taşıyabilmekte, uyumlaştırabilmekte ve sektördeki gelişmeleri takip edebilmektedirler (Çetin, 2005). Öğrencilerin edindikleri teorik bilgi ve yöntemleri uygulamaya geçirebilmeleri önem taşımaktadır. Hem teorik bilgilerin uygulama ile bütünleşmesi hem de mesleki açıdan tecrübe kazanmaları staj sayesinde olmaktadır (Demir & Demir, 2014). Staj, herhangi bir meslek edinecek olan kimsenin geçirdiği uygulamalı öğrenme dönemi; bir kimsenin, meslek bilgisini artırmak için bir kurumun bir veya birçok bölümünde çalışarak geçirdiği dönem şeklinde tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2023). Staj, öğrencilere ve işletmelere fayda sağlayan bir süreçtir ve gelecek için işletmelere potansiyel adayları göstermektedir. Staj süreci, adayları iş hayatıyla tanıştıran, kendi yetkinliklerini fark ettiren ve uzmanlık alanı seçimini kolaylaştıran değerli bir zaman dilimidir (Mercan vd., 2015). Staj aynı zamanda öğrencilerin sektörle ilk kez karşılaştıkları bir dönemdir ve bu süreçte öğrenciler gelecekte bu mesleği yapıp yapmayacakları konusunda bir fikir sahibi olmaktadır (Pelit & Güçer, 2006). Bundan dolayı, öğrencilerin eğitim süreçleri boyunca aldıkları hizmetlerden (üniversite, fakülte, staj) memnun kalmaları önem taşımaktadır. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi eğitim kalitesinin de artmasını sağlayacaktır.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Verilen eğitim kalitesinin artırılmasında ve geliştirilebilmesinde, öğrencilerin üniversite, fakülte ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri önem taşımaktadır. Eğitim kalitesinin yanı sıra verilen diğer hizmetlerin daha hızlı, ulaşılabilir ve sürdürülebilir olması öğrencilerin bölümlerine karşı bağlılığını buna bağlı olarak da üniversiteye olan bağlılıklarını da artıracaktır (Kabakulak & Ateş, 2021). Konu ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında, turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirleyen çalışmalar (Baltacı vd., 2012; Demir, 2013; Demir & Demir, 2016; Cizrelioğulları & Altun, 2019; Sop, 2020; Bahar &



Cankül, 2021; Uslu & Karakoyunlu, 2022) mevcuttur ancak turizm/turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlendiği çalışmalar (Pelit vd., 2019; Kabakulak & Ateş, 2021) sınırlı sayıdadır. Bu kapsamda, bu çalışmanın ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. Yöntem

Çalışmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma tekniklerinden bir tanesi olan anketten yararlanılmıştır. Turizm Rehberliği Bölümünde öğrenci memnuniyet düzeyleri temel olarak her yarıyılı uygulanan anketler aracılığı ile tespit edilmektedir. Türkiye’de turizm alanında lisans eğitimi veren fakültelerin internet sayfalarında yer alan anketlerin incelenmesinden sonra, anket formu turizm alanında akademisyenler tarafından geliştirilmiştir. Uygulanan anket Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından da onay almıştır. Uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde fakülte hizmetlerine yönelik ifadeler yer almakta olup öğrenci işleri, altyapı /üstyapı /fiziksel ve sosyal olanaklar, mobilite ve üst yönetim (bölüm başkanlığı ve dekanlık) olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde üniversite hizmetlerine yönelik ifadeler yer almaktadır ve bilimsel boyut, sosyal boyut ve kültürel boyut olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm olan stajla ilgili olan soruların ilk bölümünde cinsiyet, stajın yapıldığı yıl, staj yapılan işletme türüne ilişkin sorular yer alırken, ikinci bölümünde staj öncesi hizmetler, staj süreci, staj sonrası, stajın genel katkısı, stajın eğitime ve eğitimin staja katkısına yönelik ifadeler yer almaktadır.

Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Turizm Rehberliği bölümünde toplam 507 öğrenci bulunmaktadır. Evrenin tamamına ulaşılamadığından dolayı örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda 2021-2022 eğitim-öğretim yılı güz döneminde 92, bahar döneminde ise 123 öğrenciden veri toplanmıştır. Veriler 2021-2022 eğitim-öğretim yılında (Güz ve Bahar yarıyılı) toplanmıştır. Güz dönemine ait veriler 1 Aralık – 31 Aralık 2021 tarihleri arasında; bahar dönemine ait veriler ise 1-20 Haziran 2022 tarihlerinde toplanmıştır. Katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin veriler frekans ve yüzde dağılımları hesaplanarak sunulmuştur. Katılımcıların memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler ise frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra, aritmetik ortalama ile betimlenmiştir.

4. Bulgular

Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin hem fakülte hem de üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmiştir. 2021-2022 eğitim öğretim yılı güz döneminde araştırmaya 33 öğrenci 1. sınıftan; 10 öğrenci 2. sınıftan; 21 öğrenci 3. sınıftan ve 28 öğrenci 4. sınıftan olmak üzere toplam 92 öğrenciden veri toplanmıştır. 2021-2022 eğitim öğretim yılı bahar döneminde de aynı yöntem kullanılarak veriler toplanmıştır. Bu kapsamda bahar döneminde araştırmaya 38 öğrenci 1. sınıftan; 22 öğrenci 2. sınıftan; 53 öğrenci 3. sınıftan ve 10 öğrenci 4. sınıftan olmak üzere toplam 123 öğrenciden veri toplanmıştır.

Öğrencilerin 2021-2022 eğitim-öğretim yılı güz dönemi fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri Tablo 1’de sunulmaktadır. Tablo 1 incelendiğinde, 4.sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=4,58$) fakülte öğrenci işlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu, 1.sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=3,86$) ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Fakülte hizmetlerinden en yüksek memnuniyete sahip 4. sınıf öğrencileri ($\bar{x}=4,38$) olurken en düşük memnuniyet ortalamasının 1. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,80$) olduğu belirlenmiştir.

Fakülte altyapı/üstyapı-fiziksel ve sosyal olanaklar boyutu incelendiğinde, 4. sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=4,40$) en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları gözlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf ise 3. sınıf ($\bar{x}=3,64$) olmuştur. Mobilite boyutunda en yüksek ortalamaya sahip sınıf 4. sınıf ($\bar{x}=4,21$) olurken en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=3,60$) sahip sınıf ise 3. sınıf olmuştur. Fakülte üst yönetimi boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,41$) olduğu ortaya çıkmıştır. Üst yönetim boyutunda en düşük memnuniyet düzeyinin ise 1. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,60$) olduğu belirlenmiştir. Fakülte ile ilgili genel memnuniyet düzeyi incelendiğinde, 4.sınıf ($\bar{x}=4,38$) öğrencilerinin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları, en düşük memnuniyet ortalamasına sahip olan sınıfın ise 1.sınıf ($\bar{x}=3,80$) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Öğrenci İşleri | Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir. | 3,75 | | 4,11 | | 4,20 | | 4,68 | |
| | Personel yardımseverdir. | 3,71 | | 4,15 | | 3,96 | | 4,51 | |
| | Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır. | 3,71 | 3,86 | 4,07 | 4,10 | 4,12 | 4,18 | 4,63 | 4,58 |
| | Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir. | 3,97 | | 4,15 | | 4,48 | | 4,61 | |
| | Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir. | 4,16 | | 4,04 | | 4,16 | | 4,49 | |
| Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar | Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır. | 4,25 | | 4,26 | | 4,24 | | 4,66 | |
| | Fakülte Web sitesi günceldir. | 4,41 | | 4,41 | | 4,44 | | 4,63 | |
| | Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir. | 4,41 | | 4,30 | | 4,40 | | 4,66 | |
| | Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir. | 3,89 | | 3,96 | | 3,64 | | 4,32 | |
| | Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir. | 3,52 | | 3,89 | | 3,92 | | 4,39 | |
| | Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,17 | 3,72 | 3,70 | 3,97 | 2,96 | 3,64 | 4,15 | 4,40 |
| | Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir. | 2,90 | | 3,56 | | 2,88 | | 4,07 | |
| | Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir. | 3,94 | | 3,96 | | 4,08 | | 4,54 | |
| | Kantin hizmetleri yeterlidir. | 2,76 | | 3,56 | | 2,48 | | 4,20 | |
| | Güvenlik hizmetleri yeterlidir. | 3,83 | | 4,00 | | 3,48 | | 4,46 | |
| | Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir. | 3,90 | | 4,19 | | 3,56 | | 4,41 | |
| Mobilite | ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir. | 3,92 | | 4,07 | | 3,80 | | 4,29 | |
| | ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir | 3,95 | 3,85 | 4,07 | 4,00 | 3,96 | 3,65 | 4,29 | 4,21 |
| | ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir. | 3,73 | | 3,85 | | 3,36 | | 4,12 | |
| | Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,83 | | 4,04 | | 3,48 | | 4,15 | |

Tablo 1

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) | Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır. | 3,79 | | 4,15 | | 4,52 | | 4,34 | |
| | Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır. | 3,98 | | 4,19 | | 4,52 | | 4,32 | |
| | Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,75 | 3,80 | 4,11 | 4,08 | 4,24 | 4,41 | 4,39 | 4,35 |
| | Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,76 | | 4,00 | | 4,24 | | 4,32 | |
| | Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır. | 3,76 | | 4,00 | | 4,56 | | 4,41 | |
| FAKÜLTE TOPLAM | | | 3,80 | | 4,03 | | 3,97 | | 4,38 |

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri tablo 2’de yer almaktadır. Üniversite hizmetleri bilimsel boyut açısından değerlendirildiğinde en yüksek memnuniyet düzeyinin 4. sınıfta ($\bar{x}=4,35$) olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyinin 3. sınıf ($\bar{x}=3,41$) öğrencilerinde olduğu saptanmıştır. Üniversite hizmetleri sosyal boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 4. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,43$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise 3. sınıf ($\bar{x}=3,26$) olarak tespit edilmiştir. Üniversite hizmetleri kültürel boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 4. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,30$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise 3. sınıf ($\bar{x}=2,62$) olarak ortaya çıkmıştır. 4. sınıfların bölüm ve fakülte hizmetlerinden sınıflar arasında en yüksek memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=4,38$) sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 2

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Bilimsel Boyut | Kütüphane hizmetleri yeterlidir. | 4,11 | | 3,96 | | 3,96 | | 4,44 | |
| | Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir. | 3,03 | | 3,48 | | 2,88 | | 4,37 | |
| | Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır. | 3,35 | 3,46 | 3,48 | 3,69 | 3,28 | 3,41 | 4,32 | 4,35 |
| | Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır. | 3,37 | | 3,67 | | 3,52 | | 4,29 | |
| Sosyal Boyut | Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir. | 3,59 | | 3,74 | | 3,48 | | 4,32 | |
| | Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir. | 3,65 | | 3,63 | | 3,44 | | 4,49 | |
| | Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir. | 2,89 | 3,33 | 3,30 | 3,55 | 2,92 | 3,26 | 4,44 | 4,43 |
| | Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir. | 3,49 | | 3,67 | | 3,44 | | 4,46 | |
| Kültürel Boyut | Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir. | 3,08 | | 3,44 | | 3,04 | | 4,46 | |
| | Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir. | 2,95 | | 3,19 | | 2,40 | | 4,46 | |
| | Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir. | 3,33 | 3,12 | 3,30 | 3,30 | 2,68 | 2,62 | 4,46 | 4,30 |
| | Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir. | 3,10 | | 3,44 | | 2,80 | | 4,00 | |
| ÜNİVERSİTE TOPLAM | | | 3,30 | | 3,51 | | 3,09 | | 4,36 |

Tablo 2’de en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=3,80$) sahip olan sınıfın 1. sınıflar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, 4. sınıfta olan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,36$) sahip olduğu belirlenmiştir. Bölüm ve fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin aksine, 1. sınıfta olan öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,30$) sahiptir.

Öğrencilerin 2021-2022 eğitim-öğretim yılı bahar yarıyılı fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri tablo 3’te yer almaktadır. Tablo 3 incelendiğinde, fakülte öğrenci işlerinden en yüksek memnuniyeti 3. sınıf öğrencileri ($\bar{x}=4,50$) sağlarken en düşük memnuniyet düzeyine sahip olan sınıf ise 2. sınıf öğrencileri ($\bar{x}=3,40$) olmuştur. Fakülte altyapı/üstyapı-fiziksel ve sosyal olanaklar boyutuyla incelendiğinde 3. sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=4,21$) en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları gözlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf ise 2. sınıf ($\bar{x}=3,40$) olmuştur. Fakülte mobilite boyutunda 3. sınıf ($\bar{x}=4,43$) öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu belirlenmiştir. Mobile boyutunda en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=3,41$) sahip sınıf ise 2. sınıf olmuştur. Fakülte üst yönetimi boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,32$) olduğu ortaya çıkmıştır. Üst yönetim boyutunda en düşük memnuniyet düzeyinin ise 2. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,20$) olduğu belirlenmiştir. Bahar yarıyılında 4. sınıf öğrencilerinden veri toplanamamasından dolayı 4. sınıf öğrencilerine ait herhangi bir veri tabloda sunulamamıştır. Genel olarak Tablo 3 incelendiğinde, bölüm ve fakülte hizmetlerinden sınıflar arasında 3. sınıfların en yüksek memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=4,36$) sahip olduğu görülmektedir. İkinci sınıfların ise en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,35$) sahip olduğu tespit edilmiştir. 3.sınıf öğrencilerinin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olmasında yıllar itibariyle bölüm ve fakülte hizmetlerinden daha fazla yararlanmaları, fiziksel ve sosyal olanaklara daha çok kullanmalarının etkili olduğunu belirtmek mümkündür.

Tablo 3

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Öğrenci İşleri | Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir. | 3,94 | | 3,00 | | 4,47 | | | |
| | Personel yardımseverdir. | 3,94 | | 3,17 | | 4,45 | | | |
| | Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır. | 3,85 | 4,00 | 3,33 | 3,40 | 4,38 | 4,50 | | |
| | Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir. | 3,97 | | 3,50 | | 4,62 | | | |
| | Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir. | 4,33 | | 4,00 | | 4,58 | | | |
| Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar | Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır. | 3,97 | | 4,17 | | 4,60 | | | |
| | Fakülte Web sitesi günceldir. | 4,45 | | 4,00 | | 4,75 | | | |
| | Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir. | 4,33 | | 3,50 | | 4,60 | | | |
| | Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir. | 4,00 | | 3,50 | | 4,19 | | | |
| | Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir. | 3,79 | 3,90 | 3,33 | 3,40 | 4,00 | 4,21 | | |
| | Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,82 | | 2,83 | | 3,55 | | | |
| | Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir. | 3,39 | | 3,00 | | 3,49 | | | |
| | Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir. | 4,00 | | 3,33 | | 4,60 | | | |



Tablo 3

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ |
| | Kantin hizmetleri yeterlidir. | 2,88 | | 2,83 | | 3,60 | | | |
| | Güvenlik hizmetleri yeterlidir. | 4,18 | | 3,17 | | 4,47 | | | |
| | Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir. | 4,09 | | 3,83 | | 4,45 | | | |
| | ERASMUS, FARABI, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir. | 3,88 | | 3,33 | | 4,47 | | | |
| | ERASMUS, FARABI, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir | 4,03 | | 4,00 | | 4,53 | | | |
| Mobilite | ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir. | 3,67 | 3,87 | 3,00 | 3,41 | 4,28 | 4,43 | | |
| | Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,91 | | 3,33 | | 4,45 | | | |
| | Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır. | 3,73 | | 3,00 | | 4,28 | | | |
| Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) | Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır. | 4,03 | | 3,00 | | 4,40 | | | |
| | Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,76 | | 3,17 | | 4,17 | | | |
| | Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,97 | 3,87 | 3,50 | 3,20 | 4,42 | 4,32 | | |
| | Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır. | 3,88 | | 3,33 | | 4,36 | | | |
| | FAKÜLTE TOPLAM | | | 3,91 | | 3,35 | | 4,36 | |

Öğrencilerin 2021-2022 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4 incelendiğinde, üniversite hizmetleri bilimsel boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 3. sınıfta ($\bar{x}=3,98$) olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyinin ise 2. sınıf ($\bar{x}=2,83$) öğrencilerinde olduğu ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetleri sosyal boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,84$), en düşük ortalamaya sahip sınıf ise 2. sınıf ($\bar{x}=3,30$) olarak ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetleri kültürel boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,81$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise 2. sınıf ($\bar{x}=2,94$) olarak ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri genel olarak incelendiğinde üçüncü sınıfların en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=3,87$); ikinci sınıfların en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,02$) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ |
| Bilimsel Boyut | Kütüphane hizmetleri yeterlidir. | 3,85 | | 3,33 | | 4,58 | | | |
| | Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir. | 3,55 | | 2,67 | | 3,62 | | | |
| | Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır. | 3,82 | 3,75 | 2,67 | 2,83 | 3,77 | 3,98 | | |
| | Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır. | 3,79 | | 2,67 | | 3,96 | | | |

Tablo 4

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Sosyal Boyut | Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir. | 3,64 | | 3,17 | | 3,94 | | | |
| | Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir. | 3,76 | | 3,67 | | 3,79 | | | |
| | Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir. | 3,00 | | 3,33 | | 3,77 | | | |
| | Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir. | 3,73 | 3,52 | 3,00 | 3,30 | 4,02 | 3,84 | | |
| | Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir. | 3,52 | | 3,33 | | 3,70 | | | |
| Kültürel Boyut | Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir. | 3,30 | | 3,00 | | 3,62 | | | |
| | Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir. | 3,58 | 3,45 | 2,83 | 2,94 | 4,00 | 3,81 | | |
| | Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir. | 3,48 | | 3,00 | | 3,83 | | | |
| ÜNİVERSİTE TOPLAM | | | 3,57 | | 3,02 | | 3,87 | | |

2022 yılı yaz döneminde Turizm Rehberliği Bölümü'nde eğitim alan öğrencilerden gerçekleştirmiş olduğu staja ilişkin görüşlerini tespit etmek amacıyla staj mülakatına katılan 99 öğrenciye anket uygulanmıştır. Staj mülakatına bütün sınıflardan (1.sınıf, 2. sınıf, 3. sınıf, 4. sınıf) öğrenciler katılım sağlamıştır. 2022 yılı yaz döneminde stajını yapan öğrencilerin stajına ilişkin memnuniyet düzeylerine tablo 5'te verilmiştir. Staj uygulamasının altı (6) temel boyutta değerlendirildiği incelemede, bölümde gerçekleştirilen 60 iş günü staj uygulamasından genel memnuniyet düzeyinin ($\bar{x}=4,62$) oldukça yüksek olduğu saptanmıştır. Staj uygulamasında diğer boyutlara oranla en fazla memnuniyet belirtilen boyut staj sonrası hizmetlerdir ($\bar{x}=4,73$). Buna bağlı olarak öğrencilerin staj uygulaması sonrasını kapsayan evrak teslimi, toplantı duyurusu, staj sonuçlarının etkin bir şekilde duyurulması gibi hususlarda önemli bir sorun yaşamadıkları, söz konusu hizmetlerin ve süreçlerin etkin bir şekilde gerçekleştirildiği görülmektedir. Staj uygulamasında en fazla memnuniyet belirtilen ikinci boyut stajın temel amacı, içerik ve kapsamı, başvuru süreci gibi hususlar hakkında bilgi sunulmasını kapsayan staj öncesi hizmetlerdir ($\bar{x}=4,72$). Staj uygulamasında diğer boyutlara oranla daha az memnuniyet belirtilen boyut ise öğrencilerin işletmelerde fiili olarak uygulama gerçekleştirdiği staj sürecidir ($\bar{x}=4,24$). Bu boyut altında yer alan ifadeler incelendiğinde, öğrencilerin genel olarak işletme tarafından ayrıca sigorta yapılmaması, çalışma saatlerinin yasada belirtilen süreye uygun olmaması, işletmenin barınma olanaklarının yetersiz olması gibi olumsuz durumlarla karşılaştığı anlaşılmaktadır.



Tablo 5

Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin 2022 Yılı Yaz Stajına İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

| | İFADELER | \bar{x} <i>ifade</i> | \bar{x} <i>boyut</i> |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Staj Öncesi Hizmetler | Stajın temel amacı hakkında açıklamalar yapıldı. | 4,73 | 4,72 |
| | Stajın süresi, gerçekleştirilebilecek dönemler ve koşulları hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,81 | |
| | Staj danışmanlığı hizmetlerinin kapsamı tam olarak açıklandı. | 4,77 | |
| | Staj yapabileceğim işletmeler konusunda bilgilendirme yapıldı. | 4,87 | |
| | Staj başvuru tarihleri hakkında önceden bilgilendirme yapıldı. | 4,92 | |
| | Staj esnasında (stajımı yaparken) yapmam gereken işlemler hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,67 | |
| | Staj dosyasının nasıl doldurulacağı hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,56 | |
| | Staj bitiminde teslim edilmesi gereken evrakların doldurulması konusunda bilgilendirme yapıldı. | 4,76 | |
| | Staj evraklarının hangi tarihler arasında ve kime teslim edileceği önceden belirtildi. | 4,86 | |
| | Staj kapsamında yapılan sigorta hizmetinin içeriği aktarıldı. | 4,61 | |
| | Yurtdışı staj işlemleri hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,35 | |
| | Staj süreçleri hakkında web-sayfasında ve duyuru panolarında bilgilendirmeler mevcuttu. | 4,79 | |
| STAJ SIRASINDA | | | |
| Staj Süreci | İşletmeye ilk gittiğimde oryantasyon eğitimi verildi. | 4,40 | 4,24 |
| | Stajda yasal olarak belirtilen ücreti aldım. | 4,52 | |
| | Çalışma saatlerim yasalarla belirlenen çerçevede idi (günlük 8 saat). | 3,78 | |
| | Haftada en az bir gün izin kullanıyordum. | 4,63 | |
| | Okul tarafından yapılan sigortanın yanı sıra işletme tarafından sigorta yapıldı. | 3,55 | |
| | İşletmenin yeme-içme olanakları yeterliydi. | 4,19 | |
| | İşletmenin barınma olanakları yeterliydi. | 3,88 | |
| | İşletmenin ulaşım (servis) olanakları yeterliydi. | 4,16 | |
| | Yöneticilerim bana karşı adil ve olumlu davranıyordu. | 4,49 | |
| | Mesai arkadaşlarım bana karşı adil ve olumlu davranıyordu. | 4,61 | |
| | Stajyer olduğum için ekstra (görevim dışında) görevler verilmedi. | 4,00 | |
| | Yaşadığım sorunları yöneticilerime rahatça bildirebiliyordum. | 4,45 | |
| Yaşadığım sorunlar için okuldaki staj danışmanıma rahatça ulaşabiliyordum. | 4,51 | | |
| STAJ BİTİMİNDE | | | |
| Staj Sonrası | Gerekli evrakların teslimi konusunda staj danışmanı yardımcı oldu. | 4,83 | 4,73 |
| | Staj evrakları önceden belirtilen tarihler arasında toplandı. | 4,73 | |
| | Staj değerlendirme toplantısının (mülakat) tarihi hakkında önceden bilgilendirme yapıldı. | 4,84 | |
| | Staj değerlendirme toplantısı önceden belirtilen tarih ve saatte gerçekleştirildi. | 4,71 | |
| | Staj değerlendirme toplantısında (mülakatında) tarafıma objektif ve adil davranıldı. | 4,62 | |
| | Stajıma ilişkin değerlendirme sonucu tarafıma duyuru yoluyla bildirildi. | 4,63 | |
| STAJ UYGULAMASI İLE..... | | | |
| Stajın Genel Katkısı | Almış olduğum teorik eğitimi uygulama imkânı bulmama katkı sağladı. | 4,61 | 4,64 |
| | Sektörü tanıma olanağı bulmama katkı sağladı. | 4,91 | |
| | Alanımla ilgili yeni gelişmeleri uygulama düzeyinde görebilmeme katkı sağladı. | 4,74 | |
| | Yabancı dilimi geliştirmeme katkı sağladı. | 4,46 | |
| | Turist rehberliği mesleğini daha çok sevmeme fayda sağladı. | 4,28 | |
| | Farklı kültürlerle ve insanlarla iletişim kurmama katkı sağladı. | 4,78 | |
| Farklı kültürleri daha yakından tanıma fırsatı bulmamda katkı sağladı. | 4,71 | | |



Tablo 5

Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin 2022 Yılı Yaz Stajına İlişkin Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| STAJIMI GERÇEKLEŞTİRDİKTEN SONRA..... | | |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Stajın Eğitime Katkısı | Verilen derslerin (müfredatın) önemini daha iyi anlamama faydası oldu. | 4,51 |
| | Derslerde anlatılmak istenileni daha kolay anlamama faydası oldu. | 4,55 |
| | Arkadaşlarımla daha kolay iletişim kurmama faydası oldu. | 4,68 |
| | Derslerin mesleki gelişimime olan katkısını daha iyi anlamama faydası oldu. | 4,70 |
| | Akademik/mesleki kariyerimi daha iyi planlamama faydası oldu. | 4,82 |
| STAJ ÖNCESİ OKULDA ALDIĞIM EĞİTİM SAYESİNDE | | |
| Eğitimin Staja Katkısı | Staj kapsamındaki görev ve işleri daha kolay gerçekleştirmeme katkı sağladı. | 4,76 |
| | Rehberlerin gerçekleştirdiği işleri ve işlemleri önceden öğrenmeme katkı sağladı. | 4,72 |
| | Günlük işlere kolaylıkla adapte olmama katkı sağladı. | 4,78 |
| | Turistler ile yabancı dilde daha rahat konuşma ve anlaşmama katkı sağladı. | 4,60 |
| | Turistlere nasıl hitap edeceğim ve nasıl davranacağım konusunda katkı sağladı. | 4,84 |
| | Yöneticilerime nasıl hitap edeceğim ve nasıl davranacağım konusunda katkı sağladı. | 4,88 |
| | İşletmede daha çok sorumluluk almama katkı sağladı. | 4,81 |
| | İşletmede disiplinli ve planlı bir şekilde çalışmama katkı sağladı. | 4,87 |
| | Yöneticilerim tarafından daha çok takdir görmeme katkı sağladı. | 4,81 |
| | 4,48 | 4,62 |

\bar{x} : Aritmetik ortalama, 1: Kesinlikle katılmıyorum \leftarrow \rightarrow 5: Kesinlikle katılıyorum.

Tablo 5'te yer alan ifadeler stajın katkısı bağlamında değerlendirildiğinde dikkati çeken temel bulgular staj ile öğrencilerin sektörü tanıma olanağı sunması ($\bar{x}=4,91$), stajın farklı kültürlerle ve insanlarla iletişim kurmaya olanak sağlaması ($\bar{x}=4,78$), alanla ilgili yeni gelişmeleri uygulama düzeyinde görebilme imkânı sunması ($\bar{x}=4,74$) ve farklı kültürleri tanımaya sağlanan katkı ($\bar{x}=4,71$) şeklindedir. Diğer yandan eğitimin staja katkısının ($\bar{x}=4,78$), stajın eğitime olan katkısından ($\bar{x}=4,65$) daha fazla olduğu gözlenmektedir. Sonuçlar bağlamında turizm rehberliği bölümünde staj işlemleri ve hizmetlerinin etkin bir şekilde sürdürüldüğü, stajın katkı düzeyinin de oldukça yüksek olduğu kanaatine varılmıştır. Bu sonuçlardan verilen eğitimin öğrencilere çok fazla katkısının olduğu, verilen teorik eğitimin uygulamayla pekişmesi sonucu öğrencilerin de sektöre yönelik düşüncelerinin değiştiği ve sektörü tanıma olanağı sunduğunu belirtmek mümkündür. Ayrıca öğrencilerin insanlarla olan iletişiminin de geliştiği, farklı kültürden insanlarla iletişim kurarak dil gelişimlerine de katkı sağladığı yorumunun yapılması mümkündür.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırmanın amacı Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi bünyesinde yer alan Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin hem fakülte hem de üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Yapılan çalışmada Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin her iki dönemde (güz-bahar) memnuniyet düzeylerinin orta düzeyin üzerinde iyiye yakın olduğu söylenebilir. Sınıf bazında incelendiğinde, güz döneminde 4. sınıf öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. En düşük memnuniyet düzeyinin ise 1. sınıflarda olduğu belirlenmiştir. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasında öğrencilerin fakülte işleyişini zaman içinde kavradıkları, öğrenci işleri personelinin tanıdıkları ve iyi ilişkiler geliştirmeleri neticesinde ortaya çıktığı söylenebilir. En düşük memnuniyet düzeyine sahip ortalamanın 1. sınıf öğrencilerinde olması ise fakülteye yeni gelen öğrencilerin henüz fakültenin işleyişini tam olarak kavrayamamaları ayrıca, üniversiteye yeni başlamanın vermiş olduğu alışma sürecinde fakülte ile çok fazla temasın kurulmamasından kaynaklandığı söylenebilir. Güz döneminde fakülte hizmetlerinde en yüksek ortalamaya sahip boyut öğrenci işleri olmuştur. En düşük ortalamaya sahip boyut ise mobilite olarak belirlenmiştir. Mobilite boyutunda öğrencilerin Erasmus, Farabi ve



Mevlana değişim programlarına ilişkin görüşleri yer almaktadır. Öğrenciler değişim programları kapsamında anlaşması bulunan ülke ve okul sayısının yeterli olmadığı görüşündedirler. Bununla ilgili olarak Uluslararası İlişkiler Ofisi ile iletişime geçilerek yapılacak iyileştirmeler konusunda görüş alışverişinde bulunabilir.

Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyi incelendiğinde güz döneminde en yüksek ortalamaya sahip boyutun bilimsel boyut olduğu; en düşük ortalamaya sahip boyutun ise kültürel boyut olduğu anlaşılmıştır. Güz dönemindeki sonuca benzer bir sonuç bahar döneminde de ortaya çıkmıştır. Bahar döneminde üniversite hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip boyut sosyal boyut olurken, en düşük ortalama yine kültürel boyut olarak belirlenmiştir. Bu sonuçtan hareketle üniversite yönetiminin kültürel faaliyetlere daha fazla eğilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Kültürel boyutun diğer boyutlara göre daha düşük ortalamaya sahip olmasının ülke çapında yaşanan maden kazaları, depremler, sel felaketleri vb. gibi derin yaralar açan toplumsal olaylardan kaynaklandığı ifade edilebilir. Aynı zamanda güvenlik risklerinin son yıllarda ciddi boyutlara ulaşması bu duruma istinaden üniversite yönetiminin tedbir amaçlı kültürel etkinlikleri askıya almasından kaynaklanıyor olabilir.

Bahar dönemi fakülte açısından incelendiğinde sınıflar bazında en yüksek ortalamanın 3. sınıf öğrencilerinde olduğu ortaya çıkmıştır. En düşük ortalamanın ise 2. sınıf öğrencilerinde olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin fakülte hizmetlerinden bahar yarıyılında en fazla memnun olduğu boyut öğrenci işleri olmuştur. Diğer boyutlara göre daha düşük ortalamaya sahip boyut ise altyapı / üstyapı / fiziksel ve sosyal olanaklar boyutu olduğu ortaya çıkmıştır.

Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin yaz stajından genel memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, staj sürecinden en fazla memnun oldukları aşama staj sonrası olarak belirlenmiştir. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasından Turizm Rehberliği bölümü staj komisyonunun tüm süreçleri aktif ve şeffaf bir şekilde sürdürmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Staj komisyon üyeleri tüm duyuruları Fakülte resmi web sitesi ve sosyal medya üzerinden hızlı ve etkin bir şekilde duyurmaktadır. Özellikle staj sonrası süreçleri içeren evrak (staj dosyası vd.) teslim sürecinde öğrencilerin staj dosyaları ve diğer ek dosyalar komisyon üyeleri tarafından ön incelemeye tabi tutulmakta ve öğrencilerin eksiklikleri gerekli uyarılar yapılarak öğrencilerin bu eksiklikleri düzeltmeleri sağlanmaktadır. Öğrencilerin aktif olarak staj komisyon üyeleri tarafından staj mülakatı öncesinde bilgilendirilmesi bu sonucu ortaya çıkarmış olabilir. Araştırmada ortaya çıkan bir diğer önemli sonuç ise eğitimin staja katkısının stajın eğitime olan katkısından daha fazla olduğudur. Dolayısıyla bu sonuç turizm rehberliği bölümü müfredatının yeterli olduğunu aynı zamanda turizm rehberliği bölümünde ders veren öğretim elemanlarının süreçlere ne kadar hâkim olduklarını göstermektedir. Ayrıca, öğretim elemanlarının bilgi düzeylerinin çok iyi düzeyde olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Bu kapsamda çalışma yapmak isteyen araştırmacılar, aynı ölçekleri kullanarak turizm rehberliği bölümü dışında farklı örneklem üzerinde çalışmayı tekrarlayabilirler. Ya da aynı örneklem üzerinde ancak başka bir üniversitenin Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri üzerinde çalışmayı tekrar edebilirler. Aynı zamanda farklı üniversitelerin ve fakültelerin memnuniyet düzeyleri araştırılarak yapılan bu çalışmanın sonucuyla karşılaştırma yapılabilir; ortak ve farklı yönler ortaya konularak bir anlamda SWOT analizi yapılabilir. Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin stajlardan memnuniyet düzeyleri her yıl düzenli olarak araştırılabilir. Böylelikle stajların öğrenciler açısından nasıl değerlendirildiğine dair fakülte yönetimleri ve bölüm başkanlıkları bilgi sahibi olabilir. Dolayısıyla fakültelerin bu kapsamda müfredatını geliştirmelerine de katkı sunabilir. Ayrıca staj süreçlerinde yapılan mülakatlarda öğrencilerin de izni alınarak anketlerle birlikte nitel görüşmelerle derinlemesine sorular sorularak daha detaylı bir çalışma ortaya konabilir.



Kaynakça

- Aslan, Z., Çoban, G. & Çokal, Z. (2014). Turizm öğrencilerinin staj deneyiminde algıladıkları motivasyonun Herzberg kuramına göre değerlendirilmesi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi turizm fakültesi örneği. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 164-188.
- Boz, M., Yücekaya, P. & Kara, K. (2018). Turizm öğrencilerinin aldıkları eğitimin yeterliliği ve staj hakkındaki algıları: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi örneği. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 10(2), 66-82.
- Cizrelioğulları, M. N. & Altun, Ö. (2019). Zorunlu Staj eğitimi alan turizm ve gastronomi öğrencilerinin staj memnuniyetinin incelenmesi: Doğu Akdeniz Üniversitesi örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2447-2465.
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci stajlarında yararlanan dersler üzerine ampirik bir değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 153-169.
- Değirmencioğlu, Ö. (2001). Türkiye' de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, 189-196.
- Demir, M. & Demir, Ş. Ş. (2014). Turizm işletmelerinde yöneticilerin mesleki staj ve stajyerleri değerlendirmesi. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6, 18-33.
- Demir, M. & Demir, Ş. Ş. (2016). Akademik beklenti, akademik memnuniyet ve kariyer planlaması ilişkisi: Turizm lisans öğrencileri örneği. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 46-59.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: Profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Eren, D., Özgül, E. & Çullu Kaygısız, N. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 15-27.
- Kabakulak, A. & Ateş, M. (2021). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği. *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 64-79.
- Kılıç, Y. & Yılmaz, E. (2018). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin perspektifinden mesleki eğitime ilişkin bir durum çalışması. *Academia Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-16.
- Kuşluvan, S. & Çeşmeci, N. (2002). Türkiye'de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması. *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı 11(13)*, 235-242.
- Mercan, Ş. O., Aksu, M., Yıldırım, H. M. & Bucak, T. (2015). Perception of internship on students studying in the field of tourism at undergraduate level: A research at Çanakkale Onsekiz Mart University. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32, 319-333.



- Pelit, E. & Güçer, E. (2006). Turizm alanında öğretmenlik eğitimi alan öğrencilerin turizm işletmelerinde yaptıkları stajları değerlendirmeleri üzerine bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 139-164.
- Polat Üzümcü, T. (2015). Otel yöneticilerinin turizm eğitimine yönelik algıları: Kocaeli ili otel yöneticileri üzerinde bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30, 123-150.
- Şen Demir, Ş. (2013). Beklenti, algılanan kalite-değer ve memnuniyet ilişkisi: Turizm lisans öğrencileri üzerine bir uygulama. *International Journal of Human Sciences*, 10(1), 307-324.
- Ünlüönen, K. & Boylu, Y. (2005). Türkiye’de yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimindeki gelişmelerin değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(12), 11-32.

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

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 Hacı 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 de 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 uyummadığını 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 çalışmasında 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) çalışmasında 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 çalışmasında 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 algılarını 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 milyon üzerindeki evren büyüklüklerinde 384 örneklem 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)

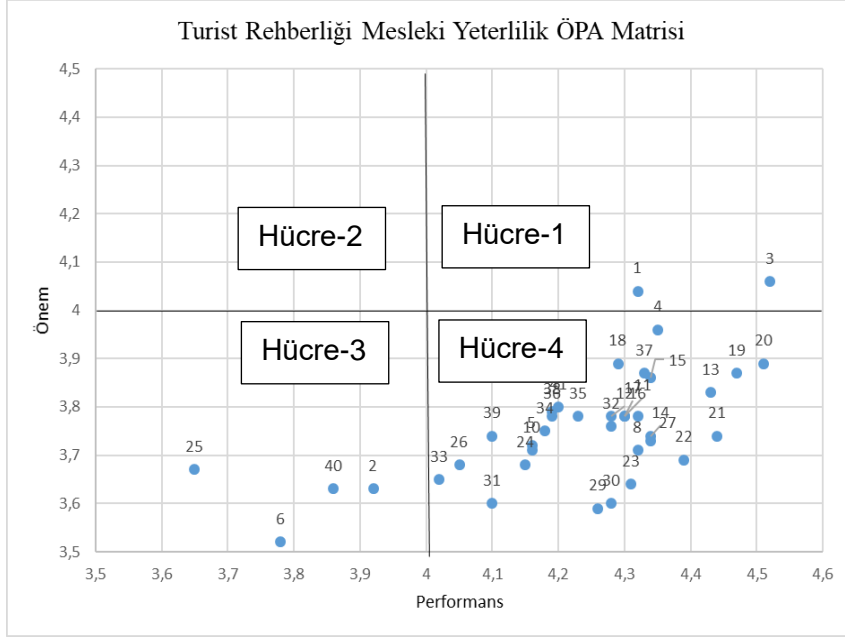
| Mesleki Yeterlilik | Önem | Performans | Fark Ö-P |
|---------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 25. Alışveriş imkânı sunma | 3,65 | 3,67 | -0,02 |
| 26. Yöresel yemeklerden tatmaya teşvik etme | 4,05 | 3,68 | 0,37 |
| 27. Grubun enerjisini 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

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 13.11.2023
Revizyon Tarihi (Revised) : 17.12.2023
Kabul Tarihi (Accepted) : 24.12.2023

TURED
JOTOĞ



Kutsal Kitaplarda Seyahat ve Rehberlik Üzerine Bir İnceleme

A Study on Guiding and Travel in Holy Books

Doç. Dr. Selim KAYA 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Arts and Sciences, Turkey
E-Mail: skaya@aku.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Bu çalışma sosyal hayatın temel dinamiklerinden biri ve dini düşünce ve yaşamın belirleyicisi olan kutsal kitapların, seyahate bakış açısını ve ifade şeklini ele almak ve mukayeselerde bulunarak değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Seyahat kutsal kitaplarda var mı? Kutsal kitaplar gezmeyi, seyahati ve rehberliği önermiş mi? sorularına cevap bulmak ve seyahatin kutsal kitaplardaki panoramasını ortaya koymak, ayrıca üç farklı dinin inanç esaslarını belirten dört kutsal kitapta seyahat ve gezi ile ilgili bilgileri tespit etmek amaçlanmıştır. Çalışma, ulusal alan yazındaki seyahat konulu çalışmaların tarihsel süreçteki özellikle de orta çağdaki durumunu belirleme açısından önem taşımaktadır.

Yöntem: Çalışmada ihtiyaç duyulan verilerin elde edilmesinde ikincil veri analizi tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda dört semavi dinin kutsal kitabında yer alan metinler kodlar aracılığı ile incelenmiştir. Dört kutsal kitap çalışma verilerine dâhil edilmiştir.

Bulgular: Seyahatin ve rehberliğin amacı ve niteliği ile ilgili kutsal kitaplarda yönlendirici verilerin bulunduğu görülmektedir. Seyahat kavramının tarihi arka planının kutsal kitaplara dayandığı tespit edilmiştir. Kutsal kitaplardaki metinlerde gezinti yapmaya ve gezmeye ve seyahate ve rehberliğe yer verildiği, hatta Tevrat'ta "gezginler deresi" adıyla anılan bir yerin olduğu fark edilmiştir. Son zamanlarda önem kazanan kültürel gezilerin dini amaçlarla yapılan gezilerle bağlantılı olduğu, orta çağda hacı olmak için yapılan yolculuğun da seyahatin bir çeşidi olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca inanılan dinin propagandasını yaparak yaymak için misyonerlik amaçlı seyahatlerin orta çağda yoğunlaştığı, zaman içinde çeşitlendiği ve parametrelerin farklılaştığı görülmüştür.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Bu çalışma seyahat fikrini ve uygulamasını kutsal kitaplarda bütüncül bir yaklaşımla ve mukayeseli olarak ele alan ilk çalışmadır. Çalışma; gezi, seyahat, gezgin, seyyah ve turist rehberliği kavramları ile ilgili çalışmalara katkı sağlama özelliğine sahiptir. Turist rehberliğinin orta çağ tarihine ve gelişim seyrine ışık tutan ilgili akademik çalışmaların azlığı sebebiyle araştırmanın, konu ile ilgilenenler için önemli olduğu ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmanın turist rehberliği alanına yönelik araştırmalara, turizm ile ilgili bazı kavramlara, orta çağdaki gezi ve seyahatin niteliğine ve ilim âlemine bilimsel katkı sağlayacağı ümit edilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Seyahat, kutsal kitap, gezgin, rehberlik hizmeti.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: This study has been prepared to discuss, compare, and evaluate the perspective and expression of holy books, which are basic dynamics of social life and determine religious thought and life. Is the term travel included in holy books? Do holy books recommend traveling an guiding? to find answers to questions and it is aimed to reveal the panorama of traveling in holy books. It is aimed to identify information about traveling in four holy books that state the principles of belief of three different religions. This study is important in determining the change in the historical process of studies on traveling in national literature.

Methodology: In this study, a mixed research method is used, and text and literature review techniques are also put to use as references. All four holy books are included in the study data.

Atf için (for cited): Kaya, S. (2023). Kutsal kitaplarda seyahat ve rehberlik üzerine bir inceleme, *Turist Rehberliği Dergisi*, 6(2), 113-130.



Findings: It is seen that there are guiding data in holy books regarding the purpose and features of traveling. It has been understood where the history of the concept of traveling is based, and it has also been seen that there are symptoms of traveling guiding in texts in holy books. The existence of a place called “Travelers’ Stream” is even mentioned in the Torah. It has been understood that cultural trips, which have gained importance recently, are linked to trips made for religious purposes, and that a journey to become a pilgrim in the Middle Ages was also considered a type of traveling. In addition, it has been concluded that missionary trips to propagate and spread the religion have diversified over time and their parameters have changed.

Originality/Value: This study is the first study that deals with the idea and practice of traveling in a holistic approach and comparatively in the holy books, which are accepted as historical texts. The study has the feature of contributing to studies on the concepts of tourist guidance, traveler, and travel. Due to the scarcity of relevant academic studies that shed light on the history and development of tourist guides, it is thought that the research is important for those interested in the subject and will contribute to the literature. It is hoped that the study will make a scientific contribution to research in the field of tourist guidance and to the scientific world.

Keywords: Traveling, holy book, traveler, guiding services.

Paper Type: Research article

Giriş

Seyahat; gezi, yolculuk olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023). Gezi; bir kişinin olağan ikametgâhından ayrılış anından [tekrar oraya] dönüşüne kadar olan seyahati ifade etmektedir. Bir hareketi ifade eden seyahat, seyahat edenlerin (travellers) aktivitelerine işaret eder (United Nations, 2010; Gökçe & Batman, 2022).

Seyahat; merak güdüsüyle, amaç veya ideal doğrultusunda, psiko-sosyal gerekçelerle ortaya çıkan bir eylemdir. Yaratılıştan gelen bir özellik olarak insanlar içinde yaşadığı dünyayı veya diğer başka âlemleri, doğayı, hayvanları, bitkileri hatta kendini merak etmektedir. Kişinin kendisini ilgilendiren hususları merak etmesi ve öğrenmek istemesi insani bir özelliktir. Bununla beraber merak duygusunun doğru kullanımı da bir maharettir. Yaşam hareketi gerektirmektedir. Eylemden uzak monoton bir hayat insanlar ve toplumlar için çok önemli bir sorundur.

Seyahat eylemi tarihin her döneminde, kısa ya da uzun süreli, bazen aynı bazen farklı coğrafyada merak güdüsüyle veya bir ideali gerçekleştirmek için yapılmıştır. Çok zahmetli olmasına rağmen insanları seyahatin bütün tehlike ve zorluklarını göze alıp yola çıkmaya teşvik eden güdüler birbirinden çok farklıdır. İnsanî kaygılarla, dinî yükümlülüklerle, ilmî gayelerle, siyasi emellerle, askerî maksatlarla veya ticarî amaçlarla seyahatler yapılmaktadır. Belirli bir amaca bağlı olarak veya bir ideal uğruna, dağlar, çöller, denizler aşarak yabancı yörelere seyahat edenler başka gelenek ve göreneklerle tanışma imkânı bulmaktadır (Şirin, 2013).

Gezi ve seyahat, bilgi, deneyim ve gelişim için önemlidir. Seyahat edenler ülkelerine yeni fikirlerle dönmekte, gidip gördükleri veya gezip dolaştıkları yerlerde edindikleri intibaları diğer insanlara aktarmaktadır. Böylece kendi toplumlarına bilgi, tecrübe ve bambaşka ufuklar açarak insanların yaşadıkları yerlerin dışına açılmalarını sağlamaktadırlar. İnsanlara dünyanın kendi yaşam alanlarından ibaret olmadığını ispatı olmaktadır. Bundan başka seyahat; bilgi parçacıklarını ellerinde bulduranları bir dayanışma zinciri içinde yakınlaştırmakta, böylece de bütünün gerçekliğini doğrulama yetisinin (Touati, 2021) gelişmesine de katkıda bulunmaktadır. Seyahat; kişiye pek çok bilgi ve deneyim yanında kültürel gelişim, güç ve saygınlık kazandırmaktadır.

Seyahat edenler için, seyyah, gezen, gezgin ve turist terimleri kullanılmıştır. Seyyah, herhangi bir nedenle ve herhangi bir süre boyunca farklı coğrafi güzergâhlar (lokasyon) arasında seyahat eden kişidir (United Nations, 2010; Gökçe & Batman, 2022). Ancak bugünün turisti ile geçmişin seyyahı aynı kişi değildir.



Asırlardan beri devam etmekte olan seyahat olgusu, zaman içerisinde bilimsel disiplinlerin oluşumuyla birlikte geniş bir içerik, anlam ve işlev kazanmıştır (Şirin, 2013). Gezi ve seyahatler zaman içinde gelişerek insanların kendi iradesiyle zevk ve keyif almak için mekân değiştirme eylemine, turizm faaliyetinin ve anlayışının ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Merak ile başlayan çevreyi tanıma faaliyetleri zaman içerisinde değişik boyutlar kazanarak inanç, sağlık, spor, eğlenme ve dinlenme şeklinde çeşitlenerek günümüze kadar gelmiştir (Kaynak & Sezgin, 2008).

Gezi, seyahat ve rehberlik kavramları kutsal kitaplarda da çeşitli sebeplerle ifade edilmiştir. Kutsal kitaplar Yaratıcı tarafından seçilmiş ve görevlendirilmiş elçiler ile insanlığa ulaştırılmıştır. Kutsal kitaplardan; Levhalar (Tevrat) Hz. Musa'ya, Zebur Hz. Davud'a, İncil Hz. İsa'ya ve son olarak Kur'an-ı Kerim Hz. Muhammed'e verilmiştir. Müslümanlara göre kutsal kitaplardan Tevrat, Zebur ve İncil zaman içinde değiştirilmiştir. Kur'an-ı Kerim ise Hz. Muhammed'e vahiy edildiği ilk haliyle korunmuş ve asıl hali her zaman muhafaza edilmiştir (Harman, 1998; Kuzgun, 1991; Köksal, 2005). Musevilere göre Tevrat ve Zebur'un, Hristiyanlara (İsevilere) göre ise İncil'in geçerliliği hâlâ devam etmektedir. Bu sebeple Kur'an-ı Kerim'i kutsal kitap kabul etmemektedirler.

Bu çalışmada rehberlik mesleği özelinde amatör ve profesyonel anlamda kutsal metinlerde öngörülen gezi ve seyahat olgusunun incelenmesi amaçlanmıştır. Sosyal yaşamın içinde yer alan seyahat kavramlarının kutsal kitaplardaki panoraması ve nüanslarda farklılık gösterdiği ortaya konulmuştur.

1. Kuramsal Çerçeve

Semavi dinlerde; Levhalar (Tevrat), Mezmurlar (Zebur), İncil ve Kur'an-ı Kerim kutsal kitaplar olarak ifade edilir. Kutsal kitaplardan Tevrat'a "Ahd-i Atik (Kadîm)" veya "Eski Ahid" de denilmiştir. Eski Ahid (Antlaşma) Musevilerin kutsal kitabına Hristiyanlarca verilen addır. Levhalar (Tevrat) verilen Hz. Musa yaklaşık M.Ö. XIII-XIV. yüzyılda yaşamıştır. En eski İbranice Tevrat nüshası Hz. Musa'dan en az üç asır sonra M.Ö. VII-X. yüzyılda kaleme alınmıştır. Geçen zaman içinde Tevrat'taki kutsal metinlerin bazıları çıkarılmış, bazıları değiştirilmiştir. (Sağlebî, 1308; İbnüttayyar, 1969; Koch, 1974; Harman, 1988; Eskenazi, 1993). Bu sebeple Müslümanlara göre ilâhî kitap olma özelliğini kaybetmiştir. Aslında Müslümanlar açısından bakıldığında Tevrat'ın sahihliği, Kur'an'ın mesajına ve ruhuna uygun olmasıyla sınırlıdır (Tarakçı, 2004). Ancak Museviler Tevrat'ın değiştirilmiş olduğunu kabul etmemektedirler.

Tevrat sözcüğü; Kur'an-ı Kerim'de daha çok İncil ile birlikte olmak üzere onaltı ayette onsekiz defa ifade edilmiştir. Tevrat; İbrânîce "Torah / Tanah / Tora" sözcüğünün Arapçalaşmış şeklidir. Museviler kutsal kitaplarının yazılı olanına "Tora", sözlü olanına "Talmud" adını vermişlerdir. Musevilerin ifadesiyle Tora; öğreti, doktrin, kılavuz, teori, hüküm, kanun, din anlamlarında kullanılmıştır. Yahudi geleneğine göre; Tekvîn (Bereşit), Çıkış (Şemot), Levililer (Vayikra), Sayılar (Bemidbar) ve Tesniye (Dıvarim) bölümleri Hz. Musa'ya Sînâ'da vahyedilmiş ve öğretilmiştir. Bölümleri arasında üslûp birliği bulunmayan Tora'nın rulo halindeki el yazma nüshası "Sefer Torah", Musevilik'te çok kıymetlidir. Bu sebeple Sinagoglarda mihrabın yerini tutan kutsal bölmede saklanmaktadır. Sadece özel günlerde ve zamanlarda çıkarılmakta diğer zamanlarda kitap halindeki nüshası "Humaş Torah" (Hamişa Torah / Esfâr-ı Hamse) kullanılmaktadır. Tora, XIII. yüzyılın başında bablara (bölümlere) ayrılmış ve XIV. yüzyılda Yahudiler bu usulü benimsemiştir. Bu bölümlenmeye göre Tevrat 187 babdan meydana gelmektedir (Adam, 2012; Çiftçi & Kaçar, 2023).

Tora'nın tahrif edildiğine ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Hz. Süleyman'dan sonra güneydeki Yahuda Krallığı'nın başına geçen Rehoboam döneminde bütün Yahuda halkı Tora'yı terk etmiştir. Kral Ahaz Tora okumayı yasaklamış, Kral Menasseh Tora'dan Tanrı sözcüklerini çıkarttırıp yerine putların isimlerini koydurmuş, Kral Amon ise Tora'yı yaktırmıştır. Kral Yoşiya döneminde mâbedin tamiri esnasında Tora tesadüfen bulunmuştur. Ancak Bâbil Kralı Buhtunnasr'ın (Nebukadnezar) Yahuda topraklarına girip Kudüs'ü kuşatması üzerine mâbetteki mahzene saklanmıştır. Anlatıldığına



göre Tora hâlâ saklandığı yerde bulunmaktadır. Bugünkü Tevrat'ı yazıcı-âlim Ezra ortaya çıkarmıştır. Bâbil sürgünü sonrasında Ezra, Museviler arasında tamamen unutulmuş olan Tora'yı sözlü yorumuyla birlikte yeniden oluştururken metinlerde bazı değişiklikler yapmıştır (Ahmed Çelebi, 1978; Adam, 1997; Abbadi, 2011; Adam, 2012; Gürkan, 2020).

Zebur; kutsal kitapların hacim olarak en küçüğüdür. Zebur; Kur'an-ı Kerim'de Hz. Davud'a indirilen kutsal kitaba verilen isimdir. Hz. Davud, yaklaşık M.Ö. XI. yüzyılda yaşamıştır. Önceki kutsal kitaptan çok farklı yeni hükümler getirmemiş olması sebebiyle, Tevrat'taki "Mezmurlar"ın bazı hükümlerinin yenilenerek Hz. Davud'a kitap olarak verildiği düşünülmüştür. Hz. Davud'a verilen Zebur'un dini hükümler ve helâl-haram konularını içermeyen bir hikmet, dua ve öğüt kitabı özelliği arz etmesi de böyle bir düşünceye sebep olmuştur. Müslümanlar Zebur'un Hz. Davud'a verilen şekline inanmışlardır (Kahraman, 1975; Cilacı, 2001; Wach, 2004; Gürkan, 2020).

Kur'an-ı Kerim'de "Zebur" özellikle Hz. Davud'a nisbetle üç ayette, çoğul şekli olan "zübur" ise altı ayette belirtilmiştir. Mezmurlardan oluşan belki de bu sebeple Mezmurlar kitabı olarak da ifade edilmesi gereken Zebur; hikmetli sözlere tahsis edilmiş, hukuki hüküm içermeyen, dua ve övgü sözlerinden oluşan metinleri ve bilhassa Davud peygambere indirilen kutsal kitabı ifade etmek için kullanılmıştır. Hüküm, helal-haram konuları içermeyen, bir hikmet ve öğüt kitabı özelliğine sahip Mezmurlar, İbrânîce ismiyle "sefer tehillim" (kısaca tehilla/tillim/tille), şiir biçiminde yazılmış 150 mezmurdan ya da ilâhiden oluşmuştur. Bu mezmurlardan üçte ikisinin başlangıç cümlesinde kime ait oldukları belirtilmiştir. Bunların biri Hz. Musa'ya, yetmiş üçü Hz. Davud'a, ikisi Hz. Süleyman'a, yirmi dördü ibadet sırasında çalgı çalmakla görevli olan Levililer'e atfedilmiştir. Mezmurlar genellikle müzik eşliğinde söylenen Tanrı'ya hamd, iman ikrarı, ağıt ve yakarış ile dua ve öğüt cümlelerinden oluşmaktadır. Mezmurlar kitabı Musevi ve Hristiyan dua geleneğinin baş klasiği olma özelliğine sahiptir (Gürkan, 2013). Kudüs fâtihisi Hz. Davud hem hükümdarlık hem de Yaratıcı'nın elçiliğini (peygamberlik) yapmıştır Kudüs'ü başşehir yapmak suretiyle iktidarı merkezileştirmiş, askerî teşkilâtını geliştirmiştir (Harman, 1994).

İncil'e, "Yeni Ahid" de denilmiştir. Yeni Ahid / Ahd-i Cedîd (yeni antlaşma) Hristiyanların kutsal kitabıdır. İncil kelimesini, Yeni Ahid içinde ilk defa Pavlus "İsa tarafından öğretilen yeni doktrin" manasında kullanmıştır. Kitab-ı Mukaddes'in (Kutsal Kitap) Yeni Ahid olarak adlandırılan kısmı, Matta, Markos, Luka ve Yuhanna tarafından yazılan metinlerden oluşmuştur ve bu metinlere İncil denilmiştir. İncil; "iyi / müjdeli haber" anlamındadır. İncil metinleri farklı kişiler tarafından muhtelif yer ve zamanlarda, çeşitli cemaatlere hitaben yazılmıştır. İncillere göre Hz. İsa, daha tebliğ faaliyetinin başında kendisine inananlardan oniki kişi seçmiş ve bunlara havâri adını vermiştir. Dört İncil'in yazarlarından Matta ve Yuhanna'nın havâriyelerden (özverili ve seçilmiş öğrencilerinden) olduğu kabul görmüştür. Markos'un havâriyelerden Petrus'un arkadaşı olduğu, Luka'nın ise Pavlus'un arkadaşı olduğu benimsenmiştir. Markos ve Luka'nın havâriyelerin arkadaşı olması hasebiyle yazdıkları metinleri havâriyelerden aktarmış oldukları kabul edilmiştir. Ahd-i Cedîd (Yeni Ahid) yazarları İncil kelimesine "İsa Mesih'in doktrini; Mesih tarafından insanlığa getirilen ve havâriyelerce vaaz edilen kurtuluş müjdesi" anlamını vermişlerdir. İncil, yirmi yedi kitaptan oluşmuştur. Hristiyanlara göre havâriyeler ve İncil yazarları Tanrı'nın iradesi ve yönlendirmesi ile kutsal metni yazmışlardır. Aslında Hz. İsa, halkın arasında dolaştığı ve elçilik (peygamberlik) yaptığı üç yıl boyunca sadece konuşmuş anlatmıştır. O, hiç kimseye anlattıklarını veya aklında kalanları yazması için emir vermemiştir. Bu sebeple Ahd-i Cedîd'deki İncil'in, aslında yazılı bir metni değil, Mesih ve havâriyelerin bildirdiği mesaj ve müjdelerin şifahî olarak tebliğini ifade ettiği belirtilmektedir (Jakob, 1985; Saidi, 1985; Kuzgun, 1991; Cilacı, 1997; Harman, 2000).

Kur'an-ı Kerim'de "İncil" on iki ayette ifade edilmiştir. Bu ayetlerin tamamında Hz. İsa'nın tebliğ ettiği ilâhî vahiy ve Hz. Muhammed döneminde yaşayan Hristiyanların elinde bulunan kitap olarak belirtilmiştir. İncil, Allah tarafından Hz. İsa'ya vahiy ile indirilmiş, Tevrat ile birlikte İncil de öğretilmiştir. Çünkü Kur'an-ı Kerim'de İncil daha çok Tevrat'la birlikte ifade edilmiştir.

Müfessirlere göre hem Tevrat hem de İncil bir defada toptan indirilmiştir (Harman, 2000). Müslümanlar için İncil'in sahilliği, Kur'an'ın mesajına ve ruhuna uygun olmasıyla sınırlıdır. İncil de zaman içinde tıpkı önceki kutsal kitaplar Tevrat ve Zebur gibi tahrif edilmiş, kutsal metinler değiştirilmiştir. Bu sebeple ilâhî kitap özelliğini kaybetmiştir (İbnü'ttayyar, 1969; Kuzgun, 1991; Tarakçı, 2004; Kuzgun, 2022). Ancak Hristiyanlar İncil'in aslının değiştirilmiş olduğunu kabul etmemektedirler.

Kur'an-ı Kerim, kutsal kitapların sonuncusudur. Kur'an-ı Kerim verilen Hz. Muhammed, 571 yılında doğmuş 632 yılında vefat etmiştir. Kur'an-ı Kerim yaklaşık 23 senede parça parça nazil olmuştur ve Hz. Muhammed hayatta iken vahiy kâtipleri tarafından yazılmış, ashâbı tarafından tamamı ezberlenmiştir. Asıl metinler kaybolmamış ve ayetler zihinlerde canlılığını korumakta iken pek çok hafızın gözetiminde ve kontrolünde yazıya geçirilerek kitap haline getirilmiştir (Aynur, 2015). Bu sebeple kutsal kitapların içinde aslı bozulmadan sonraki nesillere ulaşan tek kitaptır.

Kur'an-ı Kerim'in dili ve anlatımı harikuladedir. İnsanların edebî zevk ve anlayışlarına hitap eden etkileyici bir üslup ile düşünceyi normal dilden daha canlı bir biçimde ifade etmektedir. Fikri ve anlayışı daha duyarlı bir hale getirmek için bütün söz sanatlarını en güzel şekilde içinde barındırmaktadır (Güven, 2012). Kur'an-ı Kerim, her harfi, her kelime ve ayeti, çok derin manalar içeren, farklı anlatım üslupları ve belagat incelikleriyle dolu bir hazinedir, benzerini yapmakta insanların aciz kaldığı harika bir kitaptır (Kanik, 2018).

Yüce Yaraticının Hz. Muhammed aracılığıyla insanlığa son hitabı olan Kur'an-ı Kerim'de genelde bütün insanlığı, özelde ise Müslümanları ilgilendiren hüküm, hikmet, emir, yasak, olay ve ibretler bulunmaktadır. Kur'an-ı Kerim insanların hayatını bütün boyutlarıyla düzenlemek, anlamlı ve güzel kılmak için gönderilmiştir (Bilgiz, 2017). Kur'an-ı Kerim, bir hayat kılavuzudur, yaşam rehberidir, ilahi rahmet ve armağandır.

Buraya kadar detayları verilen ve semavi dinlerin kutsal kitapları olarak kabul edilen Tevrat, Zebur, İncil ve Kur'an-ı Kerim, toplumların dini ve sosyal yaşamlarına yön vermektedir. Kutsal kitaplar sosyal yaşam için söz konusu pek çok hususlar içermekte olup, bu hususlardan biri de gezi ve seyahat kavramlarıdır. Araştırmanın devam eden başlığında araştırma amacına bağlı olarak her bir kutsal kitaptaki gezi, seyahat ve rehberlik kavramları irdelenmiştir.

2. Bulgular

2.1. Tevrat'ta Gezi, Seyahat ve Rehberlik

Tevrat'ta gezi, gezinti, dolaşma ve dolaştırma sözcükleri seyahat terimleri olarak pek çok ayette ifade edilmektedir. İsrail oğullarının yaklaşık üçbinbeşyüz yıl önce köle oldukları Mısır'dan ayrılışının anlatıldığı bölümde; kavga eden iki kişiden biri yaralanıp yatağa düştükten sonra eğer *"kalkıp değnekle dışarıda gezebilirse, döven kişi suçsuz sayılacaktır, yalnız yaralının kaybettiği zamanın karşılığını ödeyecek ve tümüyle iyileşmesini sağlayacaktır"* (Mısırdan Çıkış, 21/18-19) denilmiştir. Dışarıda gezebilmek sağlıklı olmanın, iyi halin göstergesi kabul edilmiştir. Dışarıda gezip dolaşmak sağlık için teşvik edilmiştir. Burada belirtilen gezme eylemi elbette turizm literatüründe kullanılan anlamda gezmek değildir. İkamet edilen yerin dışına çıkmanın iyileşme ölçütü olarak ifadesidir. Bu ifade sağlıklı yaşam için gezmenin ne kadar faydalı olduğunu çağrıştırmaktadır.

Tevrat'ın bazı bölümlerinde ikamet edilen yerin belirli bir kısmında veya yakınında turizm amaçlı olmayan gezintiler yapıldığı da kaydedilmiştir. Örneğin; Bir akşamüstü Hz. Davud yatağından kalkıp sarayın damına çıkıp gezinmiştir (2. Samuel, 11/2). Yahuda Devleti'ni ortadan kaldırarak Kudüs'ü ve Süleyman Mâbedi'ni yakıp yıkan Bâbil Kralı Buhtunnasr (Nebukadnezzar) da sarayının damında gezinmiş, *"İşte onurum ve yüceliğim için üstün gücümle krallığının başkenti"*



olarak kurduğum büyük Babil!" (Daniel, 4/29-30) diyerek krallığının başkentini gururla seyretmiştir. Turizm amaçlı olmayan gezinmeler sarayın damı olarak adlandırılan yüksek bir yerde olabildiği gibi kapalı mekânlarda da olabilmıştır. Tufan sonrası Hz. Nuh'un torununun oğlu Elişa, peygamber İlyas'ın yerine geçen önemli iki kişiden biridir. Elişa zaman zaman odanın içinde sağa sola gezinmiştir (2. Krallar 4/35). Gezinmeler açık mekânlarda da olabilmıştır. Nitekim Mordekay isimli bir Yahudi tarafından evlat edinilip büyütülen Ester isimli kız, Kral Ahaşveroş'un haremine seçildikten sonra Ester'in nasıl olduğunu ve ona nasıl davranıldığını öğrenmek isteyen Mordekay her gün harem avlusunun önünde gezinip durmuştur (Ester 2/11). Dolaşılan yerin kralın harem avlusunun hemen önü ve dolaşanın da bir Yahudi olması sorun teşkil etmemiştir. Mordekay'ı onurlandırmak isteyen Kral Ahaşveroş, giydiği bir elbisesini ve üzerine bindiği sorguçlu atı getirtmiş ve töreni icra etmek için yüksek rütbeli Haman'ı görevlendirmiştir. Haman da Mordekay'a kral elbisesini giydirmiş ve onu kralın atının üzerinde kent meydanında gezdirmiştir (Ester, 6 / 6-9, 11). Tevrat'ta küçük gezintiler ve gezmek dışında gezdirmek de ifade edilmiş hatta gezdirmenin at üstünde gerçekleştirildiği belirtilmiştir. Burada gezdirmek turist rehberliği yapmak manasında değildir, ancak gezdirme eyleminin değişik zamanlarda değişik amaçlarla yapıldığının bir ifadesidir.

Tanrının insana yaptığı iyilikler anlatılırken yol gösterdiği, yeryüzünün yüksekliklerinde gezdirdiği ve besleyip doyurduğu (Yasanın Tekrarı 32 / 12-13) belirtilmiştir. Gezinme yeri, içinde zambaklar olan güzel kokulu bahçe (Ezgiler Ezgisi 2/16; 6/2); gezintinin zamanı, gün serinliği ve gölgelerin uzaması; gezintinin niteliği de, engebeli dağlar üzerinde bir ceylan gibi, geyik yavrusu gibi (Ezgiler Ezgisi 2/17) şeklinde belirtilmiştir. Yeryüzünün yükseklerinde ve engebeli dağlar üzerinde vurgusu yapılmıştır. Günün serinlemesi ve gölgelerin uzaması akşama doğru ortaya çıkan bir durumdur. Dolayısıyla bu ayetlerde muhtemelen öğle vaktinden akşam oluncaya kadar dağlarda ceylan gibi gezilip dolaşıldığı belirtilmiştir. Bu ayetler, hangi amaçla olursa olsun gezinin zamanının ve yerinin iyi seçilmesi gerektiğine bir vurgu olarak düşünülebilir. Ayette verilen ceylan, tarih boyunca gözlerinin güzelliği, duruşu ve misk kokusu sağlayıcı özelliği ile öne çıkmıştır. Edebi eserlerde bakış "ceylan bakışlı", duruşu da "ceylan gibi" şeklinde ifade edilmiştir. Dağı taşı her yeri gezmesiyle bilinen geyik de mitolojide sembol olmuş ve yol gösterici özelliği ile tanınmıştır. * Gezip dolaşmak ve rehberlik, güzel özellikleri ile tanınan ceylan ve geyik ile örneklendirilmiştir. Gezinme yerinin bir özelliğinin olması gerektiği, gezinin zamanlanmasının, niteliğinin ve şeklinin önemi vurgulanmıştır. Yol gösterici olarak ifade edilen ceylan ve geyik ile de yol gösterici rehber arasında bağ kurularak; rehberin kişisel bakımının, bakışının, duruşunun, ifade şeklinin ve tavrının ceylan gibi güzel olmasının, geyik gibi akıllara yer edecek bir kılavuzluk hizmeti sunmasının ülkenin tanıtımı için önemli olduğu düşünülebilir.

Tevrat'ta Lut Gölü'nün doğusunda "Gezginler Deresi" adında bir yerin (Hezekiel 39/11) ifade edilmiş olması da, o zamanlar gezginlerin bir araya geldikleri ve belki de deneyimlerini paylaştıkları bir yerin olduğunu akla getirmektedir. Böyle bir yerin varlığı seyahati meslek edinmiş birileri olarak değil ama hobi olarak veya bir ihtiyaca binaen ya da başka sebeplerle her fırsatta seyahat eden insanların bulunduğu kanaatini oluşturmaktadır.

Tevrat'ta turizm kavramlarından olan gezmek ve gezdirmek fiillerinden başka dolaşmak fiili de ifade edilmiştir. İlk insan Hz. Âdem'in çocuklarından Kabil, kardeşi Habil'i öldürmesi sonrası

* Geyiğin Türk kültür hayatında mistik bir özelliği ve önemli bir yeri vardır. Dede Korkut hikâyelerinde, destanlarda, menkıbelerde, anonim halk edebiyatı eserlerinde yer almış, bazı insanlar tarafından totem edinilmiştir. Aniden ortaya çıkmış, pek çok zaman insanlara doğru yolu göstermiş, mutlu sona ulaştırmış ve birdenbire ortadan kaybolmuştur. Geyik, Anadolu'da olduğu gibi Orta Asya'da da Türk halklarının zihinlerini en çok harekete geçiren hayvanlardan biri ve kültür motifi olmuştur (Aytaş, 1999). Ceylan; masumiyetin, nazikliğinin ve yol göstericiliğinin simgesidir. Mevlânâ Celâleddin-i Rûmî (ö. 1273) bir beytinde ceylanı insan-ı kâmile benzetmiştir (Nur, 2017).



yeryüzünde aylak aylak dolaşmıştır (Yaratılış 4/12, 14) Eyüp'ün anlatıldığı bölümde “*yaslı yaslı dolaşıyorum...*” (Eyüp 30/28), ifadesinde derin acı içinde çok üzüntülü bir dolaşmadan bahsedilmiştir. Psikolojik olarak kötü bir durumda seyahat, bazen kişiye iyi gelmekle birlikte bazen de görülen gezilen yerlerin tadını alarak seyahat keyfi yaşamayı engellemektedir. “*.....İsrailliler ülkede şaşkın şaşkın dolaşıyorlardır...*” (Mısırdan Çıkış 14/3) ifadesinde amaçsızca dolaşmaktan, hepsi de çok inatçı, onu bunu çekistirerek dolaşan insanlardır (Yeremya 6/28) ifadesinde de ahlaki zaafi olan insanların dolaşma şekline bahsedilmiştir. Şeytan Eyüp'ü kötölemek için, kötülük yapanlarla dostluk edip geziyor (Eyüp 34/8) diyerek gezdiği insanlardan dolayı Eyüp'ü ahlaki zaafiyetle suçlamıştır. Gezip dolaşılırken “*halkının arasında onu bunu çekistirerek dolaşmayacaksınız...*” (Levililer 19/16) denilerek de gezip dolaşılırken dedikodudan kaçınılması emredilmiştir. Siyon kızlarının hali anlatılırken de “*...göz kırparak geziyor... ...kırıtyorlar...*” (Yeşaya 3/16) bu sebeple cezalandırılacaklar denilerek de gezi esnasındaki tavırlarının beğenilmediği ifade edilmiştir.

Görüldüğü üzere turizm ile ilişkili olan dolaşmak eylemi Tevrat'ta belirtilmiştir. Bununla beraber dolaşmanın nasıl olması / olmaması gerektiği de ifade edilmiştir. Dolaşma eylemi ile alakalı olarak belirtilen hususların turizmdeki dolaşmak ile bağlantısı vardır. Turizmdeki dolaşma, belirli bir amaç ve gaye ile yapılan bir eylemdir. Tevrat da, aylak aylak ve şaşkın şaşkın dolaşılmamasını önerirken bir anlamda turizmdeki dolaşmayı önermiş olmaktadır.

Her zaman her yerde dolaşanın da dolaştırmanın da, gezenin de gezdirenin de asgari ölçüde ahlaki kurallara riayet etmesi beklenen bir durumdur. Göz kırparak gezmek ve halhalları şıngırdatarak kırılarak gezmek ifadeleriyle, insanların gezip dolaşırken ahlaki kurallara riayet etmesi gerektiği vurgulanmıştır. Tevrat'taki bu ifadelerden gezi ve seyahatlerde genel ahlaki kaidelere dikkat edilmesinin önerildiği anlamı çıkarılabilir. Çünkü ahlâk, tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektörünün de temel taşlarından. Soyut bir kavram olmakla birlikte insan yaşamına somut yansımaları olan bir unsurdur. Ahlâkın bu özelliği sebebiyle turizm sektöründeki tüm işletmeler/hizmetler ve bu hizmetlere bağlı görev yapanlar, ahlâk felsefesi çevresinde hareket etmekle yükümlüdür (Küçük, 2017). Turizm hizmeti verenlerin yükümlü oldukları hususlar, elbette turizm hizmeti alanlardan beklenilemez. Ancak turizm hizmeti alanların da asgari seviyede ahlaki kaidelere dikkat etmesi beklenir.

Tevrat'ta gün, hafta, ay, yıl gibi süre belirtilmeksizin yapılan geziler ifade edildiği gibi, gün, ay ve yıl belirtilerek gerçekleştirilen gezi ve seyahatler, dolaşma ve dolaştırılmalar da ifade edilmiştir. İbrahim Peygamber ırmağın öte yakasından alınıp bütün Kenan topraklarında dolaştırılmıştır (Yeşu 24/3). Hz. İbrahim'in eşi Hacer, Beer-Şeva Çölü'ne gitmiş, orada “bir müddet” dolaşmıştır (Yaratılış 21/14). Hz. Musa'nın araştırma yapmakla görevlendirdiği adamları Kenan ülkesini “kırk gün” dolaşmışlardır (Çölde Sayım 13/25). Gilatlı Yiftah'ın kızı arkadaşlarıyla kırlarda gezip dolaşmak için babasından “iki ay (altmış gün)” izin almış, arkadaşlarıyla birlikte kırlara çıkıp “iki ay” gezip dolaştıktan sonra dönmüştür. Bu durum sonrası İsrail'de kızların her yıl kırlara çıkma geleneği oluşmuştur (Hâkimler 11/37-40). Kral Davud'un görevlendirdiği ordu komutanı Yoav ve yanındakiler “dokuz ay yirmi gün” ülkeyi baştanbaşa dolaştıktan sonra Yeruşalim'e (Kudüs) dönmüşlerdir (2. Samuel 24/5-8). İsrail halkı Sina'dan göç edip Tanrının vaat ettiği Kenan topraklarına ulaşana kadar “kırk yıl” dolaşmıştır. İsraililere öfkelenen Tanrı, kötülük yapmaktan vazgeçmeyen ve itaat etmeyen nesil (Mısır'dan çıktıklarında savaşacak yaşta olanların tümü) büsbütün yok oluncaya kadar onları yolu izi belirsiz bir çölde Kızıldeniz'e doğru sarhoş gibi dolaştırmış, “kırk yıl” yolculuk yaptırmıştır. Bu süre zarfında üzerlerindeki giysiler de ayaklarındaki çarıklar da eskimemiştir (Çölde Sayım 32/13; Yasanın Tekrarı 8/2, 29/5; Yeşu 5/6; Eyüp 12/24-25; Mısırdan Çıkış 13/18).



Tevrat'ta dolaşılacak yerler de belirtilmiştir. Hz. Nuh'un torunlarından Avram, Negev'den başlayıp bir yerden başka bir yere göçerek Beytel'e kadar gitmiş, Hz. Lut ile dost olmuş ve onunla aynı yerde yaşam sürmüştür. Bir müddet sonra mevcut topraklar Avram ve Lut'un aynı yerde birlikte yaşamları için yeterli gelmeyince de ayrılmaya karar vermişlerdir. Tanrı Avram'a "...sana vereceğim toprakları boydan boya dolaş" (Yaratılış 13/3, 17) demiştir. Tanrı tarafından çok geniş bir alanın baştan sona dolaşılması emredilmiştir. İbrahim Peygamber bütün Kenan topraklarında dolaştırılmıştır (Yeşu 24/3). Yusuf Peygamber kardeşlerini ararken kırlarda dolaşmış, Firavunun hizmetinden ayrıldıktan sonra da bütün ülkeyi baştan sona dolaşmıştır (Yaratılış 37/15; 41/45-46). Musa'nın yardımcısı Yeşu'nun görevlendirdiği kişiler hâkimiyetleri altındaki toprakları kayda geçirmek için her yeri dolaşmışlar; ülkeyi kent kent yedi bölge halinde kayda geçirdikten sonra dönmüşlerdir (Yeşu 18/8-9). Peygamber Samuel (Şemuel) her yıl Beytel, Gilgal ve Mispayı dolaşmış, İsrail'i bu kentlerden yönetmiştir (1. Samuel 7/16). İsrail oğulları arasında sevilen ve sözü geçen biri olan Benyaminli Kiş oğlu Saul, hizmetçileri ile Efrayim dağlık bölgesinden geçip Şalişa topraklarını dolaştıktan sonra Şaalim bölgesine, sonra Benyamin bölgesine geçmiş (1. Samuel 9/4) böylece dört farklı coğrafyayı dolaşmıştır. Davud'un ordusunun komutanı olan Seruya oğlu Yoav İsrail'in her yanını dolaşmıştır (1. Tarihler 21/4). Yoav ve yanındakiler "Şeria Irmağından geçerek Aroer yakınında, vadinin ortasındaki kentin güneyinde konaklamış, oradan Gat'ı, Yazer'i, Gilat'ı, Tahtim-Hodşi topraklarını ve Dan-Yaan'ı geçip Sayda'ya varmış, sonra Sur Kalesi'ne, Hivliler'le Kenanlılar'ın bütün kentlerine uğramışlardır. Sonunda Yahuda ülkesinin Negev bölgesindeki Beer-Şeva'ya ulaşmışlar, dokuz ay yirmi gün ülkeyi baştanbaşa dolaştıktan sonra Yeruşalim'e dönmüşlerdir. (2. Samuel 24/5-8). Yahuda Kralı Yehoşafat, Yeruşalim'de yaşamış, Beer-Şeva'dan Efrayim dağlık bölgesine kadar dolaşmıştır (2. Tarihler 19/4). Yehoşafat'ın iktidarının üçüncü yılında halka duyuru ve öğreti için görevlendirdiği adamları da bütün Yahuda kentlerini dolaşmışlardır (2. Tarihler 17/9). Kral Ahaz'dan sonra yerine geçen oğlu Hizkiya (Hezekiya)'nın adamları Efrayim ve Manaşe bölgelerinden Zevulun'a dek kent kent bütün İsrail ve Yahuda'yı dolaşmışlardır (2. Tarihler 30/6, 10). Yehoya da'nın hâkimiyetinin yedinci yılında anlaşma yaptığı kişiler, Yahuda'yı dolaşarak bütün kentlerden Levililerle İsrail boy başlarını toplamışlardır (2. Tarihler 23/2). İsraililer Kızıldeniz yolundan çöle gitmiş, uzun süre Seir dağlık bölgesinde dolandıktan sonra kuzeye doğru gitmişlerdir (Yasanın Tekrarı 2/1-3). Hatta sadece karada değil denizlerde de gezip dolaşmışlardır. Çünkü "denizin kaynaklarına vardın mı, gezdin mi enginin diplerinde?" (Eyüp 38 /16) ayetinde denizde de gezilmesi, denizin de derinlerine inilmesi engin diplerine dalınması da önerilmiştir. İsrail oğulları bir ulustan öbürüne, bir ülkeden ötekine dolaşıp durmuşlardır (1. Tarihler 16/20). Tevrat'ta Yahuda halkının "gezip tozmayı çok sevdiği, ayaklarını dolaşmaktan esirgemedikleri (Yeremya 14/10) kaydedilmiştir.

Hz. Musa, Kenan ülkesini araştırmak üzere adamlar gönderirken onlara; araştırın bakın nasıl bir ülke iyi mi kötü mü? orada yaşayan halk güçlü mü zayıf mı çok mu az mı? kentleri nasıl surlu mu değil mi? toprakları nasıl verimli mi kıraç mı ağaçlık mı, değil mi?" öğrenin anlayın (Çölde Sayım 13/18-20) demiştir. Gezip dolaşmanın gayeye uygun olarak amacından sapmadan yapılmasını öğütlemiştir. Seyahatin belirli bir amaç doğrultusunda gerçekleştirilmesini tavsiye etmiştir. Burada belirtilen husus turizmle direkt alakalı bir durum değildir. Burada turistik bir gezi değil, gezi çeşitlerinden araştırma ve inceleme gezisi söz konusudur. Aynı zamanda istihbarat yolculuğu söz konusudur. Araştırın, gidin, bakın, kentleri nasıl ifadeleri, gidilen görülen yerlerde önem arz eden hususların ihmal edilmemesi gerektiği vurgulanmıştır. Burada gezgin, seyyah görüntüsüyle hareket eden istihbaratçılardan da bahsedilmektedir. Nitekim tarihi süreçte de seyyah kisvesi altında gezip dolaşan istihbaratçılar olmuştur. Burada istihbarat amacıyla gezenlerin nelere dikkat etmeleri gerektiği anlamı çıkarılırken, gezip dolaşanların gezgin istihbaratçılar olabileceğinin de düşünülmesi gerektiği anlamı da çıkarılabilir.



Tevrat'ta Benyamini Kış'ın oğlu Saul kral olmadan önce hizmetkârı ile dolaşırken Suf şehrine vardıklarında, "...bu kentte saygın bir Tanrı adamı vardır. ...ona gidelim. Belki gideceğimiz yolu o bize gösterir" (1. Samuel 9/6) ifadeleri ile rehberlik hizmeti alınmasının önemi ve gereği ortaya konulmuştur. Burada tanrı adamı kavramından kasıt, hayatın içinde yol gösterici olan, rehberlik yapan, bilgi ve deneyimlerinden yararlanılması gereken kişidir. Buradaki kılavuzluğun turizm alanındaki yol göstericilik anlamında kullanılan rehberlik ile doğrudan ilgisi bulunmamaktadır. Turist rehberleri, hayat rehberleri değil, seyahat rehberleridir. Yukarıda belirtilen ayette rehberlere müracaat edilmesinin, rehberlik hizmeti alınmasının insan yaşamını kolaylaştıracağı ve iyileştireceği vurgulanmıştır. Bu noktadan hareketle, seyahat edecek olanların da bir turist rehberine müracaat etmesinin, doğru bilgi edinme, görülmesi gerekenleri görme ve ihtiyaçları giderme bakımından kolaylık sağlayacağı söylenilebilir. Nasıl ki yaşamı daha güzel hâle getirmek için bir rehberlere müracaat ediliyorsa, seyahati de iyi ve güzel yapmak için bir turist rehberine müracaat edilmelidir.

Hız. Musa da İsrailoğulları'nı Mısır'dan çıkardıktan sonra uzun süren seyahat esnasında rehberlik yapmış ve seyahat rehberleri için âdetâ rol model olmuştur. Hatta "İsrail halkını Mısır'dan çıkardığım günden bu yana konutta oturmam. Bir çadırdan öbür çadıra orada burada konaklayarak dolaştım. İsraililerle birlikte dolaştığım yerlerin herhangi birinde de neden bana sedir ağacından bir konut yapmadınız diye hiç sormadım" demiştir (2. Samuel 7/6-7; 1. Tarihler 17/5-6). Hız. Musa da Mısır'dan çıkış sonrası süreci ifade ederken aynı zamanda turist rehberlerinin zaman zaman yaşadığı sorunları dile getirmiştir denilebilir.

Tevrat'ta gezi ve seyahat için asayiş ve güven ortamının zorunlu ve önemli olduğunu ortaya koyan ayetler de bulunmaktadır. "...korkusuzca gezindiği yere ne oldu?" (Nahum 2/11). Can ve mal güvenliği olmadığı için "...sokaklarımızda gezemez olduk..." (Ağıtlar 4/17-18) denilirken, gidilip gelinilemediği için bakımsızlıktan perişan haldeki "viran olan Siyon Dağının üstünde çakallar geziyor" (Ağıtlar 5/18) denilmiştir. Bu ayetlerde de insanların gidip geleceği ve dolaşacağı alanlarda asayiş ve bakımın ihmal edilmemesi gerektiği ifade edilmiştir.

Tevrat ayetlerinde ifade edilen, gezme / gezdirme / dolaşma / dolaştırma / gezgin / seyyah sözcükleri seyahat terimleridir. Söz konusu olgular modern anlamda turist rehberliği kavramını karşılamamakla birlikte, rehberlik mesleğinin doğasını belirten ifadeler içermekte ve turist rehberinin temel fonksiyonlarına kısmi olarak değinilmektedir.

Buraya kadar yapılan açıklamalardan anlaşılacağı üzere Musevilik inancının kutsal kitabı Tevrat'ta seyahat olgusuna sıklıkla rastlanmakla birlikte, seyahatlerin temel amacı günümüz turizm hareketlerinden bariz farklılıklar göstermektedir. Seyahat amacının içeriğinde dini unsurlar yer almakla birlikte bu seyahatlerin inanç turizmi şeklinde değerlendirilmesi olası değildir. Nitekim seyahat olgusuna temel olarak Yahudilerin yaşam koşulları bağlamında değinilmiş ve sözü edilen bölgede varlıklarını sürdürebilmeleri için öncelikle coğrafya ve coğrafyada var olan topluluklar hakkında kapsamlı bilgiler edinerek, bu doğrultuda yaşamın sürdürülmesi öngörülmüştür.

2.2. Zebur'da Gezi, Seyahat ve Rehberlik

Kur'an-ı Kerim'de Zebur, Kitab-ı Mukaddes'te Mezmur olarak belirtilen ayetlerde gezmek, gezinti yapmak, dolaşmak ve dolaştırılmak fiilleri değişik vesilelerle ve çeşitli şekillerde ifade edilmiştir. Bir ayette gezerken dolaşırken yaşanan hâlin ifadesi olarak "...niçin düşmanlarının baskısı altında yashı gezeyim?" (Mezmurlar 42/9, 43/2), başka ayette ".....gün boyu yashı dolaşıyorum" (Mezmurlar 38/6), diğer başka ayetlerde de bir dost, bir kardeş yitirmiş gibi dolaşıldığı (Mezmurlar 35/14) belirtilmiştir. Bir gölge gibi hissiz duygusuz bir şekilde dolaşıldığı (Mezmurlar 39/6), kaybolmuş koyun gibi avare dolaşıldığı (Mezmurlar 119/176), bazı insanların sokaklarda körler gibi dolaştığı (Ağıtlar 4/14) ya da sinsi sinsi kenti dolaştıkları (Mezmurlar 59/6, 14) ifade edilmiştir. Şehir şehir sersemce dolaştıkları (Amos 4/8) veya kaçıp başıboş dolaştıkları (Ağıtlar 4/15)



ya da Moavlı kızlar gibi yuvalarından atılmış, öteye beriye uçuşan kuşlar gibi dolaştıkları (Yeşaya 16/2) da belirtilmiştir. Ayrıca yiyecek bulmak için gezdikleri (Mezmurlar 59/15) ancak bazen de bilmeden anlamadan karanlıkta dolaştıkları (Mezmurlar 82/5) da belirtilmiştir. Bunlardan başka düşman çocuklarının avare gezip dilenmesi için de bedduada (Mezmurlar 109/10) bulunulmuştur. Bütün bu ayetlerde geçen ifadeler gezme ve dolaşma biçimleri olarak ifade edilmiştir. Amaçsız veya amaçlı yapılan gezilerdeki bazı insanların halleri ifade edilmiştir. Farklı sebeplerle değişik şekillerde gezip dolaşmak olağan ve sıradan bir durum olarak görülmüştür.

Mezmurlarda gezilip dolaşılan yerler de ifade edilmiştir. İnsanlardan bazılarının kent surları üzerinde dolaştıkları (Mezmurlar 55/10), Yeruslaim (Kudüs) sokaklarını (Yeremya 5/1) veya buldukları kentin sokaklarını ve meydanları dolaştıkları (Ezgiler Ezgisi 3/2) hatta bir zaman su bulmak için şehir şehir dolaştıkları (Amos 4/8) belirtilmiştir. Moavlı kızların yuvalarından atılmış, öteye beriye uçuşan kuşlar gibi Arnon Irmağı'nın geçitlerinde dolaştıkları, (Yeşaya 16/2), Yunus'un Tanrı emrine uyarak kalkıp ancak üç günde dolaşılacak büyüklükte bir kent olan Ninova'ya gittiği ve şehri dolaşmaya başladığı (Yunus 3/3-4) kaydedilmiştir. Bunlardan başka bazı insanların ülkeyi sürekli dolaşacağı (Hezekiel 39/14), bazı insanların denizden denize, kuzeyden doğuya kadar pek çok yeri dolaşacakları (Amos 8/12), bazılarının bir ulustan öbürüne, bir ülkeden ötekine dolaştıkları (Mezmurlar 105/13), insanlar arasında ahlaksızlık rağbet ve değer görmeye başlayınca kötü insanların her yanda dolaşmaya başladıkları (Mezmurlar 12/8), insanları iyiyeye ve doğruya yönlendirmek için peygamberlerle kâhinlerin de ülkeyi dolaşıp durdukları (Yeremya 14/18), hatta tanrı tarafından görevlendirilen meleklerin de dünyayı dolaştıkları (Zekeriya 1/10-11) belirtilmiştir. Ayrıca tanrının buyruğunu dinlemeyenlerin uluslar arasında (Hoşea 9/17), ıssız çöllerde dolaşıp duracakları ancak yerleşecekleri şehre giden bir yol bulamayacakları (Mezmurlar 107/4) belirtilmiştir.

Mezmurlarda zaman ve süre belirtmeksizin yapılan geziler ifade edildiği gibi, zaman ve süre belirtilerek gerçekleştirilen gezip dolaşmalar ve seyahatler de kaydedilmiştir. Bir ayette insanlardan bazılarının gün boyunca dolaştıkları (Mezmurlar 38/6), başka bir ayette kent surları üzerinde gece gündüz dolaştıkları Mezmurlar 55/10), diğer bir ayette bir ulustan öbürüne, bir ülkeden ötekine dolaşıp durdukları (Mezmurlar 105/13). Ayrıca içinde büyüklü küçüklü sayısız canlıların olduğu uçsuz bucaksız denizlerde gemilerin dolaştığı (Mezmurlar 104/25-26) belirtilmiştir.

Mezmurlarda pek çok yerde seyahat ile ilgili olarak gezmek, dolaşmak ve dolaştırmak fiilleriyle oluşturulmuş cümleler vardır. Tanrının insana yaptığı iyilikler anlatıldıktan sonra yöneticileri tarafından doğru yoldan uzaklaştırılan halkın dağlarda başıboş dolandırıldıkları, dağ, tepe avare bir şekilde dolaştıkları, hatta kendi yaşadıkları yeri unuttukları (Yeremya 50/6) belirtilmiştir. İlgili yerde bazı kralların halkına kötü rehberlik yaptığı bu sebeple halkın perişan olduğu belirtilmiştir. Bu ayetlerde turizm rehberliği ifade edilmemiş ancak hangi konuda olursa olsun rehberliğin önemi ifade edilmiştir. Başka bir ayette de Tanrının soylular üzerine rezalet saçtığı ve onları yolu izi belirsiz bir çölde dolaştırdığı (Mezmurlar 107/40) kaydedilmiştir. Tanrının insanları dolaştırdığı, ancak cezayı hak etmiş olmaları sebebiyle yolu izi belirsiz bir çölde gezdirdiği belirtilmiştir. Tanrının insanları dolaştırması, gezdirmesi ve yönlendirmesi rehberlik yapmak değildir. Turist rehberliği hiç değildir. Ama bu ayetlerde dolaştırma, gezdirme ve görülmesi gerekene yönlendirme yapanların dikkat etmesi gereken hususlara vurguda bulunulmuştur. Mezmurlarda rehberlik misyonu içinde değerlendirilebilecek bazı hususların ifade edilmiş olması dikkate değer bir durum olarak değerlendirilebilir.

Mezmurlarda gezi düzenlenirken veya seyahat yapılırken nelere dikkat edilmesi gerektiği de belirtilmiştir. Tanrı'ya övgüde bulunurken “*sevinsin Siyon Dağı, coşsun Yahuda beldeleri senin yargılarında! Siyon'un çevresini gezip dolanın, kulelerini sayın, surlarına dikkatle bakın, kalelerini yoklayın ki, gelecek kuşağa anlatsınız*” (Mezmurlar 48 / 11-13) denilmiştir. Başka bir ayette de



“Yeruşalim sokaklarında dolaşın, çevrenize bakıp düşünün, kent meydanlarını araştırın” (Yeremya 5/1) denilerek gezinin seyahatin amacına uygun yapılması tavsiye edilmiştir.

Mezurlarda seyahat olgusuna sıklıkla rastlanmakla birlikte, gezi ve seyahatlerin temel amacının günümüz turizm hareketlerinden farklı olduğu görülmektedir. Seyahat amacının içeriğinde dini unsurlar yer almakla birlikte bu seyahatlerin inanç turizmi içerisinde değerlendirilmesi de mümkün değildir. Çünkü gezin, dolaşın, dikkatle bakın denilmekle inceleme gezisi yapılması, istihbarata yönelik bilgiler toplanılması öğütlenmiştir. Bu ifadelerden yola çıkılarak seyahat edenlerin bazılarının istihbarat toplamak için geziyor olabileceği ihtimalinin düşünülerek dikkatli olunması gerektiği varsayımında bulunulabilir.

2.3. İncil’de Gezi, Seyahat ve Rehberlik

İncil’de gezi, gezinti, gezdirmek ve dolaşma sözcükleri seyahat terimleri olarak pek çok yerde ifade edilmiştir. Hz. İsa’nın küçük seyahat olarak ifade edilebilecek gezi ve gezintiler yaptığı belirtilmiştir. Hz. İsa, Yeruşalim’de tapınakta gezinirken başkâhinler, din bilginleri ve ileri gelenlerle muhatap olmuştur (Markos 11/27). Ferisiler de, “*vay halinize! İnsanların farkında olmadan üzerlerinde gezindiği belirsiz mezarlara benziyorsunuz*” (Luka 11/44) denilerek tenkit edilmişlerdir.

Gezmekten türeyen gezdirmek başka birine kılavuzluk etmektir. Birine ya da birlerine rehberlik yapmaktır. İncil’de gezmek dışında gezdirmek de ifade edilmiş, kişinin eşini gezdirmek isteği belirtilmiştir. “...yanımızda imanlı bir eş gezdirmeye hakkımız yok mu?” (1. Korintliler 9/5) denilerek insanların birileri ile gezme hakkına sahip olması gerektiği özellikle de birinin eşini gezdirmesinin normal bir davranış olarak görülmesi gerektiği ifade edilmiştir.

İncil’de gezmek ve gezdirmekten fiillerinden başka dolaşmak fiili de belirtilmiştir. Dolaşmak; bir yeri belli bir amaçla veya amaçsız olarak gezmek demektir. İncil’de süre belirtilmeksizin gerçekleştirilen geziler, dolaşılan yerler ve seyahatler de ifade edilmiştir. Zekeriya oğlu Yahya, Şeria Irmağı’nın çevresindeki bütün bölgeyi dolaşmıştır (Luka 3/3). İsa’nın dirilişi bahsinde kırlara doğru yürümekte olan havâriyelerden ikisine İsa değişik bir biçimde görünmüştür (Markos 16/12). Burada havâriyelerin zaman zaman kırlara doğru yürüyüşler yaptıkları belirtilmiştir. Başka bir yerde Hz. İsa’nın yanına çağırıldığı onikiler (havâriyeler) İncil’i yaymak amacıyla yola çıkmış ve köy köy dolaşmışlardır (Luka 9/6). Hz. İsa öğrencilerine, buradan başka yerlere ve yakın kasabalara da gidelim, oralarda da Tanrı sözünü duyurayım, ben bunun için çıkıp geldim demiştir. Sonra da havralarda Tanrı sözünü duyurarak ve cinleri kovarak bütün Celile bölgesini dolaşmıştır (Markos 1/38-39; Yuhanna 7/1; Matta 4/23). Hz. İsa köy kent dolaşarak öğretileri anlatarak Yeruşalim’e doğru ilerlemiş, (Luka 13/22), Sezariye varıncaya kadar bütün kentleri dolaşarak Müjde’yi[†] duyurmuş, her tarafı dolaşarak iyilik yapmıştır (Elçilerin İşleri 8/40; Elçilerin İşleri 10/38). Bir defasında da Hz. İsa öğrencilerine, tekneye binip kendisinden önce karşı yakada bulunan Beytsayda’ya geçmelerini söylemişti. Akşam olduğunda, tekne gölün ortasına varmıştı. Yalnız başına karada kalan Hz. İsa, rüzgârın ters yönden esmesi sebebiyle öğrencilerinin kürek çekmekte çok zorlandıklarını görmüştür. Sabaha karşı Hz. İsa, gölün üstünde yürüyerek öğrencilerine yaklaşmış, sonra Hz. İsa ile öğrencileri gölü aşmışlar, Ginnesar’da karaya çıkıp tekneyi bağlamışlardır (Markos 6/45, 47-48, 53). İncil metinlerine göre Hz. İsa, tek başına birçok yeri dolaştığı gibi havâriyerleri ile birlikte çevredeki köy ve kentleri pek çok dolaşmış, Tanrı buyruğunu anlatmış ve öğretmiştir (Luka 8/1; Matta 9/35; Markos 6/6). Böylece Hz. İsa durup dinlenmeden gezip dolaşmış ve öğretisini yaymak için çalışmıştır.

[†] Müjde; Hristiyanlar tarafından İncil’i tanımlamak için kullanılmıştır. İncil kelimesinin aslı “iyi haber, müjde” anlamında Yunanca euaggelion (euangelion) olup Latinceye evangelium, Fransızcaya évangile olarak geçmiştir. İngilizcedeki karşılığı ise godspel (ilahi) kelimesinden gelen gospel (müjde)dir (Harman, 2000).



Eğitimsiz bir balıkçı iken Hz. İsa'nın en önemli havâriyelerinden olan ve kilisenin tanıdığı en önemli liderlerden biri haline gelen Havâri Petrus (Aziz Petrus / Simon Petrus) da Hz. İsa'nın yolundan giderek her tarafı dolaşmış hatta Lidda'da yaşayan kutsallara da uğramıştır (Elçilerin İşleri 9/32).

Hem Yahudi hem de Roma vatandaşı olan ve hayatının erken döneminde Hristiyanlara zulüm etmekten zevk alan ancak daha sonra Hristiyan olan Pavlus, yaşamını İncil'i anlatmaya adanmış azizlerden biri kabul edilmiştir. Hristiyanlık inancının yönünün belirlenmesinde etkin bir rol oynayan Pavlus, Hristiyanlığı seçtikten sonra Arabistan'a gitmiş, Derbe ve Listra'ya uğramış (Elçilerin İşleri 16/1) ve şehir şehir dolaşarak Yeruşalim'deki elçilerle ihtiyarların aldığı kararları imanlılara iletmıştır (Elçilerin İşleri 16/4). Pavlus, bütün havraları (Elçilerin İşleri 26/11), Suriye ve Kilikya bölgelerini dolaşarak inanç topluluklarını pekiştirmiş (Elçilerin İşleri 15/41). Makedonya'ya gitmek üzere yola çıkmış, yol üzerindeki yöreleri dolaşarak imanlıları yüreklendiren konuşmalar yaptıktan sonra Yunanistan'a (Roma İmparatorluğu'nun İli Ahaya) gitmiş ve orada üç ay kalmıştır (Elçilerin İşleri 20/1-3). Pavlus, aslında İsa'nın on iki havârisinden biri olmamasına rağmen Hristiyanlığın yayılması için yaptığı hizmetler sebebiyle Anadolu havârisi olarak adlandırılmıştır. Pavlus'un Hristiyan inancını yaygınlaştırmak üzere en az üç yolculuk yapmıştır. İlk seyahatine Kıbrıs'tan başlamış, Anadolu'da çeşitli yerleri dolaşarak Kudüs'e gelmiştir. İkinci seyahatine Suriye'deki kiliselerden başlamış, Anadolu, Makedonya ve Yunanistan'daki kiliseleri dolaştıktan sonra Antakya'da sonlandırmıştır. Üçüncü seyahatini özellikle Efes'e ve burayı merkez alarak Balkanlardaki kiliseleri esas alarak gerçekleştirmiştir. Daha sonra da mahkemelerine intikal eden şikâyetler ile ilgili olarak Roma'ya gitmiştir. (Elçilerin İşleri 13/4, 13; 14/20-22; 15/36; 18/22-23; 21/26; Cragg, 1990; Atiya, 1991; Chadwick, 1993; Demirci 1998). Bu bağlamda Pavlus hem Hristiyanlık inancı bağlamında önemli bir misyoner olmuş hem de seyahatleri esnasında çevresindekileri bilgiler ile aydınlatarak onlara rehberlik etmiştir.

Hristiyanlığın ilk iki yüzyılında gezici anlatıcıların ve seyyah öğreticilerinin İncil'in tanınmasında ve yaygınlaşmasında önemli katkıları olmuştur. Hristiyanlık yayıcıları Fenike, Kıbrıs ve Antakya'ya kadar gitmişler, Tanrı sözünü duyurmaya çalışmışlardır. İnançlı Hristiyanlar da İncil'i anlatmak ve yaymak için yollar düşünlere yardım etmişlerdir. Hatta *"size gelip de bu öğretiyi getirmeyeni evinize almayın, ona selam bile vermeyin. Çünkü böyle birine selam veren, kötü işlerine ortak olur"* (2.Yuhanna Mektubu 10-11) denilerek Hristiyanlar herkese yardımcı olmamaları, sadece misyonerlik sebebiyle seyahat edenlere yardım etmeleri konusunda uyarılmıştır. İncil'i anlatmayanlara selam dahi verilmemesi istenirken İncil anlatıcılarına da yardımcı olunması tavsiye edilmiştir.

İncil'de gezi yapılırken veya dolaşılırken bir amaca yönelik olarak gerçekleştirilmesi tavsiye edilmiştir. Hristiyanlığı kabul eden ancak öğretileri dikkate almayanların yaptığı gibi değil Hz. İsa ve havâriyelerinin gezip dolaştıkları gibi gezilip dolaşılması tavsiye edilmiştir. Pavlus, Selaniklilere yazdığı birinci mektupta *"...kardeşler, boş gezenleri uyarın, yüreksizleri cesaretlendirin..."* (1. Selanikliler 5/14) sözleriyle tavsiyede bulunurken, ikinci mektubunda *"aranızda bazılarının boş gezdiğini duyuyoruz, bunlar hiçbir iş yapmıyor, başkalarının işine karışıp duruyorlarmış"* (2. Selanikliler 3/11) diyerek bazı insanların boş gezdiğini belirtmiştir. Boş gezen insanlara karşı nasıl davranılması gerektiği de *"kardeşler, bizden aldıkları öğretilere uymayıp boş gezen bütün kardeşlerden uzak durmanızı Rab İsa Mesih'in adıyla buyuruyoruz. Bizleri nasıl örnek almanız gerektiğini kendiniz biliyorsunuz. Çünkü biz aranızdayken boş gezenler değildik"* (2. Selanikliler 3/6-7) şeklinde hatırlatarak öneride bulunmuştur. Aynı zamanda Pavlus, kendi gezilerini ifade ederken *".....Müjde'yi (İncil'i) Mesih'in adının duyulmadığı yerlerde yaymayı amaç edindim"* (Romalılar 15/19-20), bunun için *"...Yeruşalim'den başlayıp İllirikum bölgesine kadar dolaşarak Mesih'in Müjdesi'ni her yerde duyurdum"* diyerek gezilerinin kutsal bir amaca yönelik olduğunu ifade etmiştir. Nitekim Hz. İsa kendisi de öğrencilerine, başka yerlere, yakın kasabalara da gidelim, oralarda da Tanrı sözünü duyurayım, ben bunun için çıkıp geldim (Markos 1/38) demiştir. Başka bir

verde de Hz. İsa'nın yanına çağırıldığı onikilerin (havârilerin) her yerde İncil'i yayarak ve hastaları iyileştirerek köy köy dolaştıkları (Luka 9/6) belirtilmiş, ulvî bir gaye ile yola çıktıkları vurgulanmıştır. Amaçsız gezip dolaşılması gerektiği belirtilmiştir. Din bilginleri ve Ferisiler yanlış yaptıkları için tenkit edilip kötülenmiştir. *“Vay halinize ey din bilginleri ve Ferisiler, ikiyüzlüler! Tek bir kişiyi dininize döndürmek için denizleri, kıtaları dolaşırsınız. Dininize döneni de kendinizden iki kat cehennemlik yaparsınız”* (Matta 23/15) denilerek gezip dolaşmanın amacı ile sonucu arasında bağ kurulmuş, hedefine ulaşmayan gezip dolaşmanın hiçbir anlam ifade etmediği belirtilmiştir. Hz. İsa'nın kendisinin de havârilerinin de Tanrı sözünü duyurmak için gezip dolaştıkları vurgulanmıştır.

İncil'de Hristiyanlık inancını yaymaya yönelik misyonerlik amaçlı geziler ifade edilmiştir. Misyonerlik faaliyetleri kapsamında yapılan seyahatler turistik gezilerden farklıdır. İncil'de bir gezi çeşidi olarak dini yaymak amaçla gezi yapılması önerilmiştir.

2.4. Kur'an-ı Kerim'de Gezi, Seyahat ve Rehberlik

Kur'an-ı Kerim'de yeryüzünün insan yaşamına uygun olarak yaratılmasının sebeplerinden birinin her tarafının gezilip görülmesi olduğu ifade edilmiştir. *“O, yeryüzünü sizin için yaşanması kolay kılandır, öyleyse yerin her tarafını dolaşın ve Allah'ın verdiği rızıktan yiyin (pay almaya çalışın), dönüş ancak O'nadır”* (Mülk 67/15). Hatta seyahatin kolaylaştırıldığı da belirtilmiştir. *“Hem onlar(in yurdu) ile kendilerini bereketli kıldığımız memleketler arasında (birbirinden rahatça) görünen (mesafelerde) kasabalar meydana getirmiştik ve buralarda (kolayca gidip gelmek üzere) sefer etmeyi takdir etmiştik. Oralarda geceleri ve gündüzleri emniyet içinde seyahat edin demiştik”* (Sebe 34/18) ayeti hem seyahatin kolaylaştırıldığını hem de seyahatin güven ortamında gece gündüz yapılabileceğinin ifadesi olmuştur.

Kur'an-ı Kerim, Allah'ın varlığını, birliğini ve sıfatlarını merkeze koyduğu için seyahati de bu bağlamda ifade etmiştir. Kur'an'ın ön gördüğü seyahat, başta araştırma ve inceleme olmak üzere; cihad, ilim, ibadet, ticaret gibi konuları kapsamaktadır. Araştırma ve inceleme amaçlı seyahatler için Kur'an'da “seyr” ve “nazar” kelimeleri birlikte kullanılmıştır. Yine bir yolculuk ve seyahat terimi olarak kullanılan “sefer” kelimesi ise günümüzdeki turizm kavramından daha kapsamlı bir anlam taşımaktadır (Koçyiğit, 2011).

Kur'an-ı Kerim, seyahat olgusunu ele alırken, yolculukta önem arz eden ulaşım, konaklamaya, yolcunun güven ve huzuruna da değinmiştir. Seyahatin yorucu etkisini azaltarak gezi ve seyahatin rahatlığı için bineklerden yararlanılmasını teşvik etmiştir. Nitekim Kur'an-ı Kerim'de pek çok hikmetler ile yaratılmış olan atlar, katırlar ve eşeklerin yük taşımaktan başka binek olarak ve dünya hayatında bir zinet olarak da yaratıldığı (Nahl 16/8) belirtilmiştir. Yine başka bir ayette *“sizin için gemilerden ve hayvanlardan binekler yarattı”* denilerek bineklere vurguda bulunulmuştur. Yine *“görmedin mi ki şüphesiz Allah yerde bulunanları ve emriyle denizde akıp giden gemileri sizin emrinize verdi”* (Hac 22/65) ve *“sizi karada ve denizde gezdiren O'dur”* (Yunus 10/22) buyrulmuştur. Bu ayetlerde karada at, eşek ve deve gibi hayvanlarla seyahat edildiği gibi, göllerde ve denizlerde de kayık ve gemi gibi bineklerle seyahatler yapılabileceği belirtilmiştir. Hem seyahat araçlarına hem de denizlerde gezi ve seyahatin mümkün olduğuna vurguda bulunulmuştur. Göllerde ve denizlerde de seyahat yapılması tavsiye edilmiştir.

Kur'an-ı Kerim'de gezip dolaşmak ve seyahat etmek ile ilgili pek çok ayet vardır. *“Yeryüzünde gezip dolaşın”* (Ali İmran 3/137; Enam 6/11; Nahl 16/36; Neml 27/69; Ankebut 29/20; Rum 30/42; Mülk 67/15) ayetleri ile seyahat, gezip dolaşmak teşvik edilmiştir. Ayrıca *“yeryüzünde gezip dolaşmıyorlar mı?”* (Yusuf 12/109; Hac 22/46; Rum 30/9; Fatır 35/44; Mümin 40/21, 82; Muhammed 47/10) denilerek bulunduğu yerden ayrılmayan, başka yerlere gitmeyen, yaşadığı mekân ve çevresini merak etmeyen insanlar zımnen tenkit edilmiştir.



Kur'an-ı Kerim'de doğrudan "seyahat" türevli kelime üç yerde üç değişik formda ifade edilmiştir. Seyahat edenler anlamına gelen "sâihûn" ve "sâihât" gaza veya ilim talebi ya da öğüt ve ibret almak için yeryüzünde gezip dolaşanlar demektir. Sözcüklerin hem eril hem de dişil formda kullanılmış olması Kur'an-ı Kerim'in kadınlı erkekli kabileler halinde toplu seyahatlere de dikkat çektiği olarak değerlendirilmiştir (Akpınar, 1998; Koçyiğit, 2011)

Kur'an-ı Kerim'de gezi ve seyahatin bir amaca yönelik yapılması gerektiği de vurgulanmıştır. Bu bağlamda ibret almak için yapılan gezip dolaşmalar övülmüştür. Daha önceki asırlarda yaşayıp helak olan veya zaman içinde tarih sahnesinden çekilen kavim ve milletlerin kalıntılarının incelenmesi tavsiye edilmiştir. Kalıntıları kalan medeniyetlerin yok oluş sebeplerinin öğrenilmesi, onlardan geriye kalanların sadece birer harabe olduğunun farkına varılması, bununla beraber sonraki nesillere ibret olmamak için önceki nesillerin ibret alınması, yıkılıp yok olmamak için tedbirli olunması öğütlenmiştir. Bu husus aynı zamanda tarihi mekânlara geziyi teşviktir. Tarihi ve kültürel gezilere dikkat çekilmiştir.

Yeryüzünü şöyle bir gezip dolaşın da; hakikati (peygamberi) yalanlayanların sonunun ne olduğuna bir bakın, sizden daha güçlü olan, daha derin izler bırakan ve dünyayı daha iyi imar eden ancak Allah'a itaat etmeyenlerin sonunun acı, ızdırıp ve hüsrân olduğunu görün anlayın ve kendinize dersler çıkarın (Ali İmran 3/137; Enam 6/11; Yusuf 12/109; Nahl 16/36; Taha 20/128; Hac 22/46; Neml 27/69; Rum 30/9, 42; Fatır 35/44; Mümin 40/21, 82; Muhammed 47/10) buyurulmuştur. Yeryüzünü gezip dolaşıp ders çıkarıp ibret almayanlar da olup biteni kalpleri kavramayan, kulakları işitmeyen kalp gözleri görmeyen basiretsizler (Hac 22/46) olarak tanımlanmıştır. Hatta yeryüzünde diyar diyar dolaşanların azap ile ölümden kurtulmak için kaçacak ve sığınacak bir yer aradıkları fakat bulamadıkları (Kaf 50/36) belirtilmiştir.

Yeryüzünü gezip dolaşmanın amaçlarından biri ibret almak olarak belirtilirken diğer bir amaç da yaratılış mucizesinin görülüp fark edilmesi olarak belirtilmiştir. *"De ki; yeryüzünde gezin dolaşın ve yaratma nasıl başladı (Allah nasıl yoktan var etti) görün! Sonra Allah ikinci hayatınızı (ahireti) yaratacaktır (var edecektir); şüphesiz Allah her şeye gücü yetendir!"* (Ankebut 29/20) buyurulmuştur.

Kur'an-ı Kerim'de yolculuğun yorucu olduğu da ifade edilmiştir. Bir ayette Hz. Musa genç arkadaşına gerçekten bu yolculuğumuzda yorgun düştük (Kehf 18/62) demiştir. Yolculuğun yorucu yıpratıcı olması sebebiyle de yolcuya yardım edilmesi (Nisa 4/36; Rum 30/38) tavsiye edilmiştir. Bundan başka bazı yolculukların ölümle sonuçlandığı bu durumun yolculuk ile alakasının olmadığı, insan yaşamının doğal hâli olduğu da belirtilmiştir. Bazı insanların kardeşleri *"...yeryüzünde yolculuğa çıktıkları veya savaşa gittikleri zaman, eğer yanımızda olsalardı ne ölüyor ne de öldürülürlerdi diyenler gibi olmayın, ..hayatı veren de öldüren de Allah'tır"* (Ali İmran 3/156) buyurulmuştur. Seyahat sürecinde yaşanabilecek olumsuzlukların hayatın olağan seyri olarak değerlendirilmesi, karşılaşılabilecek sorunlar sebebiyle yolculuk, gezi ve seyahatten vazgeçilmemesi gerektiği ifade edilmiştir.

Kur'an-ı Kerim'de rehberlik hizmetinin ve yol göstericinin önemi de belirtilmiştir. *"Hani, Musa bir ateş görmüştü de ailesine, siz burada bekleyin, ben bir ateş gördüm, belki ondan size bir kor getiririm, ya da orada ateşin yanında yol gösteren bir kimse bulurum demişti"* (Taha 20/10). Bu ayetten de anlaşılmaktadır ki, bir hayat rehberine, bir kılavuza, bir yol göstericiye her zaman ihtiyaç vardır. Özellikle bilinmeyen bir yere gidildiğinde rehber daha da önem arz etmektedir. Burada turizmdeki rehberlik kastedilmemiş olmakla birlikte turist rehberi için bazı çıkarımlarda da bulunulabilir. Yol gösterici hayat rehberi nasıl yaşamın kolaylaşmasına ve güzelleşmesine katkı sağlıyorsa, turist rehberleri de kılavuzluk yaptığı insanların görülmesi gerekeni görmesine, bilinmesi gerekeni bilmesine, seyahatinin kolaylaşmasına ve amacına ulaşmasına katkı sağlamaktadır.



Kur'an-ı Kerim'de yolculukların en güzelinin Allah'ın rızasını kazanmak için yapılan yolculuk olduğu da belirtilmiştir. *“Kim Allah yolunda hicret ederse yeryüzünde gidecek birçok yer ve (maddi-manevi) bir genişlik (ferah hayat) bulur. Kim Allah'a ve Resulüne hicret edici olarak evinden çıkar, sonra da kendisine ölüm yetişirse artık onun mükâfatı şüphesiz Allah'a ait olur”* (Nisa 4/100) buyurulmuştur. İnsanların dini amaçla yolculuk yapmaları takdir edilmiş, daha iyi bir yaşam için de yolculuk ve seyahat tavsiye edilmiştir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Gezi ve seyahatler, dini tebliğ (misyonerlik), istihbarat, ticaret veya hobi gibi pek çok sebeple yapılan eylemlerdir. Bilgi ve deneyim kazandırmaktan başka; düşünce, kültür ve inançlarla ilgili mesafelerin ortadan kalkmasını sağlayan gezi ve seyahatler, beden ve ruh sağlığı için faydalı, yenilenme ve değişim için de gereklidir. İnsanın monoton bir yaşam halinde değil hareket halinde olması, farklı mekânları ve ortamları görmesi hem yenilenmeyi ve gelişimi sağlayan hem de ruha lezzet veren bir eylemdir. Bilgi edinmenin, değişimin ve gelişimin en kısa ve kolay yolu da seyahattir. Hangi amaçla yapılırsa yapılsın seyahat, tükenmeden yenilenmenin lokomotifidir.

Kutsal kitaplarda gezinti yapmak, gezmek, dolaşmak, yolculuk yapmak, dolaştırılmak ve gezdirmek fiilleri değişik vesilelerle ve çeşitli şekillerde ifade edilmiştir. Kutsal kitapların hepsinde kâinattaki ilahi hikmetin görülmesi, kavranılması ve anlaşılması için, ayrıca belirli bir amaç doğrultusunda gezilip dolaşılması ve seyahat edilmesi teşvik edilmiştir. Bununla beraber gezi ve seyahatin ahlaki kurallar ihmal edilmeden gerçekleştirilmesi de öğütlenmiştir.

Kutsal kitaplardan Tevrat'ta gezip dolaşmak ve rehberlik yapmak, pek çok güzel özellikleri olan ceylan ve geyik örneği ile ifade edilmiştir. Lut Gölü'nün doğusunda “Gezginler Deresi” adında bir yerin olduğu belirtilmiştir. Gezginler ifadesiyle anılan bir yerin olması, o zamanlar seyahati hobi edinmiş veya işinin bir gereği olarak gezip dolaşan insanların varlığının bir ifadesi, uğradıkları veya buldukları bir yerin varlığının göstergesidir.

Kutsal kitaplardan Kur'an-ı Kerim'de yeryüzünün insan yaşamına uygun olarak yaratılmasının sebeplerinden birinin her tarafının gezilip görülmesi olduğu belirtilmiştir. Hatta seyahatin kolaylaştırıldığı da ifade edilmiştir.

İnsanların yaşamlarında iyi bir rehber, bir kılavuza, bir yol göstericiye ihtiyaçları olduğu gibi gezi ve seyahat söz konusu olduğunda turist rehberine ihtiyaçları olmaktadır. Çünkü bilinmeyen bir yere gidildiğinde bir rehber olan ihtiyaç artmaktadır. Nitekim bütün kutsal kitaplar gezip dolaşmayı ve seyahat etmeyi tavsiye ettiği gibi rehberliğin önemini de ifade etmişlerdir. Hayat rehberi yaşamı kolaylaştırmakta ve iyileştirmekte iken, turist rehberi de seyahati kolaylaştırmakta ve güzelleştirmektedir. Aynı zamanda ülkelerinin tanıtımına ve ekonomik kazanımına yaptıkları katkı sebebiyle önemli bir görev icra etmektedirler.

İlk insan ve peygamber Hz. Âdem'den Hz. Muhammed'e kadar bütün peygamberler hayatlarının en az bir evresinde farklı yerlere seyahat etmişlerdir. Her zaman her konuda insanlara kılavuzluk yapan peygamberler, seyahatleri esnasında da yanlarında bulunanlara rehberlik yapmış, yol göstermişlerdir. Hz. Musa İsrailoğulları'nı Mısır'dan çıkardıktan sonra onlara uzun bir süre âdetâ seyahat rehberliği yapmıştır. Hz. İsa öğretilerini yaymak için köy kent dolaşmıştır. Hz. Muhammed hem ticari hem de dini amaçla seyahatler yapmıştır. Tanrının elçileri olan peygamberler seyahatleri süresince yanlarında olanlara pek çok hususu anlatmış, rehberlik ve kılavuzluk yapmışlardır. Bu noktadan hareketle rehberliğin kutsallık boyutu vardır, peygamberler seyahat rehberleri için rol modeldir denilebilir.

Kutsal kitaplardaki gezmek, dolaşmak, dolaştırılmak ve gezdirmek ifadelerinin rehberlik mesleğine doğrudan ve dolaylı yansımaları vardır. Kutsal kitaplarda dini inancı yaymak için geziler, seyahatler yapılması önerilmiştir. Bu bağlamda peygamberler ve bütün din tebliğcileri, hem



seyyahlık, hem de dini inanç rehberliği yapmışlardır. Çünkü misyonerlik faaliyetleri için köy köy, kasaba kasaba, şehir şehir, ülke ülke dolaşmışlardır.

Gezi ve seyahat olgusu rehberlik mesleğinin ayrılmaz bir parçasıdır. Kutsal metinler de bu kapsamda turist rehberliği mesleğine olumlu katkılar sunmaktadır. Nitekim kutsal kitapların etkisiyle başlatılan misyonerlik faaliyetleri bir anlamda günümüzdeki hac/umre seyahatlerinin başlangıcını oluşturmuş ve rehberlik mesleğinin gelişimine dolaylı katkı sağlamıştır. Kutsal kitaplar aynı zamanda bugün gerçekleştirilen inanç turizmi faaliyetleri için belirli mekânları işaret etmektedir, bu durum da gezi ve seyahat olgusunu teşvik eden ana unsurlardan birisidir.

Makalede kutsal kitaplardaki seyahat, dolaştırmak, gezdirmek ve rehberlik kavramlarının ilgili toplumlardaki yansımaları ve uygulanması irdelenmiştir. Musevi, Hristiyan ve Müslüman toplumların zaman içinde seyahat kavramlarına hâkimiyetinin arttığı ve seyahatleri önemsedikleri ve destekledikleri tespit edilmiştir.

Çalışma ile seyahat ve rehberlik kavramlarının dini metinlerde yer aldığı ortaya konulmuş, turist rehberliğinin tarihi arka planında kutsal kitapların da bulunduğu anlaşılmıştır. Kutsal kitaplardaki emir ve tavsiyelerden yola çıkılarak misyonerlik faaliyetleri kapsamında başlatılan seyahatler, zaman içinde gelişerek farklılaşmıştır.

Gezi ve rehberliğin kutsal kitaplarda tavsiye edildiğinin bilinmesi, seyahat ve turist rehberliğine bakış açısının olumlu anlamda gelişimine katkı sağlayacağı gibi, kendisini dindar veya inançlı olarak tanımlayan insanların da gezi ve seyahatlere yönelmesine ve turist rehberlerinden hizmet alma isteklerinin artmasına katkı sağlayacaktır.

Gezi, seyahat ve rehberlik kavramlarının, kutsal kitaplar dışında kalan tarihi metinlere yansımaları ve seyyahların eserlerindeki görüntüsü ile ilgili çalışmalar yapılması konunun farklı noktalardan ele alınması bakımından yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Abbadi, S. b. H. (2011). *Et-Tahrif ve't-tenâkuz fi'l-enâcili'l-erbaa*. Mektebetü Dari'z-Zaman.
- Adam, B. (1997). Tevrat'ın tahrifi meselesine Müslüman ve Yahudi cephesinden bir bakış. *Ankara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 36(1), 359-404.
- Adam, B. (2012). Tevrat. *Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi*, 41, 40-45.
- Akpınar, A. (1998). *Kur'an aydınlığında seyahat*. (1. baskı). Türkiye Diyanet Vakfı.
- Atiya, A. S. (1991). *A history of eastern Christianity*, New York.
- Ayday, M. S. (2022). Hz. Mûsâ'ya verilen levhalar: Kitâb-ı Mukaddes ile Kur'an-ı Kerim arasında bir karşılaştırma. *Türkiye Din Eğitimi Araştırmaları Dergisi*, 14, 191-211.
- Aynur, H. Ş. (2015). “Kur'an Hıfzı” geleneği ve günümüzdeki uygulama biçimleri. (1. baskı). Diyanet İşleri Başkanlığı Yayını.
- Aytaş, G. (1999). Türk kültür ve edebiyatında geyik motifi ve “Haza Destan-ı Geyik”. *Türk Kültürü ve Hacı Bektaş Veli Araştırma Dergisi*, 11(3), 161-170.
- Bilgiz, M. (2017). Kur'an-ı Kerim'in bazı özellikleri. *Tefsir Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 185-213.
- Chadwick, H. (1993). *The early church*. London.
- Cilacı, O. (1997). Havâri. *Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi*, 16, 513-516.
- Cilacı, O. (2001). *Dinler ve inançlar terminolojisi*. Damla Yayınevi.



- Cragg, G. R. (1990). *The church and the age of reason*. London.
- Çelebi, A. (1978). *Mukayeseli dinler açısından Yahudilik*. (A. M. Büyükçınar, Ö. F. Harman çev.). Kalem Yayınları.
- Çiftçi, H. A. & Kaçar, F. (2023). Sinagogda sembolik değere sahip kutsal nesnelere. *Süleyman Demirel Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 50(1), 119-136.
- Demirci, K. (1998). Hristiyanlık. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 17, 328-340.
- Eskenazi, Tamara C. (1993). Current perspectives on Ezra-Nehemiah and the Persian period. *Currents in Research: Biblical Studies*, 1, 9-86.
- Gökçe, A. & Batman, O. (2022). Turizm formları: Terimsel adlandırma üzerine nitel bir çalışma. *Journal of New Tourism Trends (JOINTT)*, 3(1), 39-59.
- Gürkan, S. L. (2020). *İbrâhim'den Ezra'ya İsrâiloğulları tarihi*. (2. baskı). İSAM Yayınları.
- Gürkan, S. L. (2013). Zebûr. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 44, 171-173.
- Güven, Ş. (2012). Kur'an dilinin özellikleri. *Erciyes Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 30(1), 7-20.
- Harman, Ö. F. (1988). Ahd-i Atîk. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 1, 494-501.
- Harman, Ö. F. (1994). Davud. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 9, 21-24.
- Harman, Ö. F. (2000). İncil. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 22, 270-276.
- <https://kutsalkitap.info.tr/> Erişim tarihi: 01-30.09.2023.
- İbnüttayyar İ. S. C. (1969). Tevrât'ta ve İncil'de Âyet. *İslâm Medeniyeti*, 2(19), 43-45.
- İncil*. (2001). (4. Baskı). Yeni Yaşam Yayınları.
- Jakob, X. (1985). *İncil nedir? Tarihi gerçekler*. Kent Matbaacılık.
- Kahraman, A. (1975). *Dinler Tarihi*. (4. Baskı). İrfan Yayınevi.
- Kanik, İ. (2018). Kur'an'ın edebî anlatım üslubundaki çeşitlilik. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 6(1), 68-87.
- Kaynak, İ. H. & Sezgin M. (2008). İnanç turizmi kapsamında dinlerde seyahat. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 10(1-2), 349-360.
- Kitab-ı Mukaddes: Eski ve Yeni Ahid, Tevrat ve İncil*. (1969). Kitab-ı Mukaddes Şirketi Yayını.
- Koch, K. (1974). Ezra and the origins of Judaism. *Journal of Semitic Studies*, 19(2), 173-197.
- Koçyiğit, H. (2011). Yeryüzünde seyahat etmenin kur'anî boyutu. *Atatürk Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 35, 125-144.
- Köksal, A. (2005). *Peygamberler tarihi*. Türkiye Diyanet Vakfı Yayını.
- Kur'an-ı Kerim ve muhtasar kelime meali*, (2015). Komisyon, Hayrat Neşriyat.
- Kuzgun Ş. (1991). *Dört İncil farklılıkları ve çelişkileri*. Metinler Matbaacılık.
- Kuzgun, Ş. (2022). *Dinler tarihi*. Bilge Kültür Sanat Yayınevi.
- Küçük, M. A. (2017). Ahlâkî motif olarak "Turist rehberi". *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 174-187.



- Nur, İ. H. (2017). Mesnevîde hayvan karakterleri (metaforları). *Uluslararası Türk Kültür Coğrafyasında Sosyal Bilimler Dergisi (TURKSOSBİLDER)*, 2(1), 29-47.
- Sağlebî, Ebû İshak Ahmet b. Muhammet b. İbrahim (1308). *Kitâbu Kısasü'l-Enbiyâ el-Müsemmâ bi'l-Arâise*. Mektebetü't-Ticareti'l-Kübrâ.
- Saidi M. (1985). *Dirase fi'l-enacili'l-erbaa ve't-Tevrat*. Mektebetü Daru'l-İlm.
- Şirin, İ. (2013). Seyahatnamelerin sosyal bilimlerde kullanım değeri: seyahatname metodolojisi geliştirmenin zorunluluğu. *Türk Yurdu*, 33(310), 38-43.
- Tarakçı, M. (2004). Tevrat ve İncil'in tahrîfi ile ilgili Kur'an âyetlerinin anlaşılması sorunu. *Usûl İslam Araştırmaları*, 2, 33-54.
- Touati, H. (2021). *Orta çağ'da İslam ve seyahat bir âlim uğraşının tarihi ve antropolojisi*. Yapı Kredi Yayınları.
- Tümer G. & Küçük, A. (1997). *Dinler tarihi*. Ocak Yayınları.
- Türk Dil Kurumu (TDK) Güncel Türkçe Sözlük <https://sozluk.gov.tr/> Erişim tarihi: 13.10.2023.
- United Nations (2010). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. United Nations Publication Department of Economic and Social Affairs Statistics Division, Series M No. 83/Rev.1 (pp. 145) Sales No. E.08.XVII.2 New York: 2010 ISBN 978-92-1-161521-0 (Erişim adresi: https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=21).
- Wach, J. (2004). *Dinler tarihi*. (F. Aydın, notlar ve çev.). Ataç Yayınları.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

130

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.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : % 100


Gönderilme Tarihi (Submitted) : 04.12.2023
Revizyon Tarihi (Revised) : 25.12.2023
Kabul Tarihi (Accepted) : 26.12.2023

TURED
JOTOĞ



Türkiye’de Turist Rehberliği Alanında Yayımlanan Makalelerin Bibliyometrik Analizi*

Bibliometric Analysis of Articles Published in the Field of Tourist Guidance in Turkey

Doç. Dr. Yasin KELEŞ 

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Tourism Faculty, Turkey
E-Mail: yasin.keles@omu.edu.tr

Arş. Gör. Asena KURT DÜNDAR 

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Tourism Faculty, Turkey
E-Mail: asena.kurt@omu.edu.tr

Nurdan BAL 

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Institute of Graduate Programs, Turkey
E-Mail: nbal0811@gmail.com

Ersin KESKİN 

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Institute of Graduate Programs, Turkey
E-Mail: ers1999x@hotmail.com

Şeymanur AKÖZ 

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Türkiye
Ondokuz Mayıs University, Institute of Graduate Programs, Turkey
E-Mail: seymaakoz05@gmail.com

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı, “Google Akademik” platformunda yer alan turist rehberliği konusunda yayımlanmış makalelerin bibliyometrik analizini gerçekleştirmektir. Turist rehberliği alanında yayımlanan makalelerin bibliyometrik analizini gerçekleştirmek, turist rehberliği alanının akademik gelişimine katkı yapması açısından önemlidir.

Yöntem: Araştırma nicel bir araştırma olup, bibliyometrik analiz gerçekleştirilmiştir. Ekim 2022- Ocak 2023 arasında “Google Akademik” platformunda “turizm rehberliği, turist rehberliği” anahtar kelimeleri aratılarak taranan ve erişilebilen 347 makale bibliyometrik analize dahil edilmiştir.

Bulgular: Turist rehberliği alanında yayımlanan makalelerin sayısı 2012 yılından itibaren artmaya başlamıştır. Makalelerde en çok “turist rehberi” anahtar kelimesine yer verilmiştir. En fazla makale Özlem Köroğlu tarafından yayımlanmıştır. En fazla çalışılan konu turist rehberliği eğitimidir.

Atf için (for cited): Keleş, Y., Kurt DüNDAR, A., Bal, N., Keskin, E. & Aköz, Ş. (2023). Türkiye’de turist rehberliği alanında yayımlanan makalelerin bibliyometrik analizi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 6(2), 131-147.

* Bu araştırma, Doç. Dr. Yasin KELEŞ tarafından Ondokuz Mayıs Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalı’nda 2022 yılında yürütülen “Turizm Rehberliği Araştırmaları” dersindeki çalışmalardan üretilmiştir.



Özgünlük/Bilimsel Katkı: Araştırma, turist rehberliği alanında Türkiye kökenli yayımlanan makalelerin gelişim sürecine ilişkin veri sunması açısından özgün olup alanda yapılacak yeni çalışmalara yönelik fikir verme potansiyeline sahiptir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, turist rehberliği, turizm rehberliği.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The purpose of this research is to carry out a bibliometric analysis of articles published on the subject of tourist guidance on the "Google Scholar" platform. Carrying out bibliometric analysis of articles published in the field of tourist guidance is important in terms of contributing to the academic development of the field of tourist guidance.

Methodology: The research is a quantitative research and bibliometric analysis was carried out. 347 articles that were scanned and accessed by searching the words "tourism guidance, tourist guidance" on the "Google Scholar" platform between October 2022 and January 2023 were included in the bibliometric analysis.

Findings: The number of articles published in the field of tourist guidance has started to increase since 2012. The keyword "tourist guide" was used most frequently in the articles. The most articles were published by Özlem Koroğlu. The most studied subject is tourist guide training.

Originality/Value: The research is original in terms of presenting data on the development process of articles published in the field of tourist guidance originating from Turkey and has the potential to provide ideas for new studies to be conducted in the field.

Keywords: Tourism, tourist guidance, tourism guidance.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizmin akademik bir disiplin olarak tanınması, turizm alanındaki araştırmaların sayıca artmasına yol açmıştır (Jogaratanam et al., 2005). Aynı şekilde turist rehberliğinin Türkiye’de "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile (2012) bir meslek olarak kabul edilmesiyle birlikte, turist rehberliği konusundaki araştırmaların ve akademik birimlerin sayısında da artışlar gözlemlenmiştir. Bir bilim dalındaki araştırmaların hem miktar hem de kalite açısından gelişimi, o bilim dalının performansının değerlendirilmesi açısından önemli bir faktördür (Law & Cheung, 2008). Turist rehberliği alanında yapılan araştırmaların mevcut durumunun ortaya konulması, alanın akademik gelişiminin yönlendirilmesi açısından önem taşımaktadır.

Dünya Turist Rehberleri Federasyonu (WFTGA) turist rehberinin görevlerini "*yurt dışından veya yurt içinden gelen gruplara veya bireysel ziyaretçilere, bir şehrin veya bölgenin anıtları, yerleri ve müzeleri çevresinde rehberlik etmek; kültürel ve doğal mirası ve çevreyi, ziyaretçinin seçeceği dilde, ilham verici ve eğlenceli bir şekilde yorumlamak*" şeklinde ifade etmiştir (WFTGA, 2023). Aynı zamanda birçok araştırmacı tarafından turist rehberi, "bilgi veren ve bilgi kaynağı, akıl hocası" (Cohen, 1985), "aracı" (de Kadt, 1979; Nettekoven, 1979) ve "kültür aracısı" (McKean, 1976) olarak tanımlanmıştır. Turist rehberleri, turlarda önemli bir rol oynayarak gruba bilgi sağlayıcı ve mentor olarak hizmet etmekte, deneyimlerini ve bilgilerini gruba aktarmaktadır (Wong & Lee, 2012). Pond (1993), turist rehberinin rollerini; sorumluluk üstlenebilecek bir lider, misafirlerin ziyaret ettikleri yerleri anlamalarına yardımcı olacak bir eğitmen, konukseverliği artıran ve destinasyonu ziyaretçilerin geri dönmek istemesini sağlayacak şekilde sunan bir elçi, misafir için rahat bir ortam yaratabilecek bir ev sahibi ve bahsedilen bu rolleri nasıl ve ne zaman yerine getireceğini bilen bir kolaylaştırıcı olarak ifade etmiştir. Turist rehberinin görevleri ve atfedilen roller dikkate alındığında, turizm için ne derece önemli bir rol üstlendiğini değerlendirmek mümkündür. Bu sebeple turist



rehberliği alanında yapılan akademik çalışmalar gerek mesleki gelişime gerekse turist rehberliği alanının bir disiplin olarak gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Bu çalışmada Google Akademik'te yer alan Türkiye kaynaklı ve turist rehberliği konulu makalelere ilişkin bibliyometrik analizi yapılmıştır. Turist rehberliği alanında yapılan çalışmaların bibliyometrik incelenmesi, araştırmalara ilişkin nicel bilgilerin sunulmasının yanı sıra hangi konularda çalışmalara ihtiyaç duyulduğunun ortaya konularak alana özgü araştırma gündemi oluşturulması açısından katkı sağlayacaktır.

1. Literatür Taraması

1.1. Turist Rehberliği Alanının Akademik Gelişimi

Türkiye'de turist rehberliğine ilişkin ilk belgelere 29 Ekim 1890'da yayınlanan 190 sayılı Nizamname'de rastlanmaktadır. Turist rehberliğini belli şartlara bağlayan söz konusu nizamnamenin yürütülmesini belediyeler sağlamaktaydı. Nizamnamenin amacı ise tercüman rehberlik yapanların ve aday olanların disiplin altında tutulabilmesiydi (Eser vd., 2018). 1923'te Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulması ile birlikte yabancı turistlere yönelik olası olumsuz propagandaların engellenmesi ve Türkiye'nin tanıtımına katkı sunması amacıyla Mustafa Kemal Atatürk'ün direktifleri ve bir grup aydın ile birlikte Reşit Saffet Atabinen'in başkanlığında "Türk Seyyahin Cemiyeti" kurulmuştur. Kurumun ismi sonrasında "Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu" olmuştur (Altıntaş & Kurnaz Şahin, 2007). 8 Kasım 1925 tarihinde yayımlanan "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname"de rehberlik mesleğinde eğitimin önemi dile getirilmiş ve uyulması gereken kurallar belirtilmiştir (Mısırlı, 2015). 1928 yılında ise ilk tercüman rehberlik kursları, 1935'te belediyelerde turizm şubelerinin kurulmasıyla da "Tercüman Rehber Kursları" açılmıştır (Çolakoğlu, Epik & Efendi, 2017). Daha sonrasında rehberlik mesleğinin turizm sektöründeki yeri ve önemi konusunda vurgu yapılabilmesi adına 1950'de "İkinci Turizm Danışma Kurulu" yapılmıştır (Ünlüönen & Boylu, 2009). 1951'de Türkiye Milli Talebe Federasyonu, tercüman rehberliğin gelişimine yönelik rehberlik kursları açmıştır (Güneş & Çobankir Şengül, 2017). 1963'te Turizm ve Tanıtma Bakanlığı kurulmuş ve rehberlik mesleği bakanlığın denetimine alınmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006). 1965 yılında New York Üniversitesi ve Ankara Üniversitesi arasındaki eğitim öğretim anlaşması ile Ankara Olgunlaşma Enstitüsü'nde öğretime başlayan "Ticaret Öğretmen Okulu"na turizm bölümünün eklenmesiyle birlikte okul, Ticaret Turizm Yüksek Öğretmen Okulu'na dönüştürülmüş ve "Turizm Öğretmenliği" bölümü yer almıştır. 1992-1993 eğitim-öğretim yılında ismi "Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi" olmuş ve "Turizm Öğretmenliği" anabilim dalı adı altında eğitim vermeye başlanmıştır (Yetgin, 2018). Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültelerinde "Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği" programı yer almıştır.

Turist rehberliğini konu edinen ilk yönetmelik; 1971'de çıkarılan "Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği"dir (Güneş & Çobankir Şengül, 2017). 1983, 1995 ve 2005 yıllarında yönetmelik çeşitli değişikliklere uğramıştır (Çolakoğlu vd., 2017). Yönetmelik kapsamında Türkiye'de turist rehberliği eğitimi 1995 yılına dek Turizm Bakanlığınca yürütülmüş, üç ve altı ay süren kurslar şeklinde gerçekleştirilmiştir. Yabancı dil bilen, lise ya da üniversite mezunu kursiyerler sınavla alınıp ülke çapında veya bölge çapında kurslar ile Türkiye'nin tüm bölgelerinde veya belirli bölgelerde rehberlik yapabilecek düzeyde yetiştirilmişlerdir (Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, 1986). Yönetmeliğe getirilen ek madde kapsamında, 2005 yılındaki değişiklikle birlikte turist rehberliği eğitiminin fakülte ve yüksekokullar bünyesinde yürütülmesi hedeflenmiş; buradan mezun olanlara gereken şartları yerine getirmeleri halinde bakanlık tarafından rehberlik kartının verilebilmesiyle konu akademik boyuta taşınmıştır (Kuşluvan & Çeşmeci, 2002). 2009 yılında "Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi"nin de bulunduğu meslek lisesi öğretmenliği eğitimi veren okullar kapatılarak fakülte haline getirilmiş ve Turizm Fakültesi açılmıştır (Yetgin, 2018).



Ön lisans düzeyinde ilk olarak 1992’de Ankara Üniversitesi’ne bağlı bulunan Başkent Meslek Yüksekokulu’ndan mezun verilmiştir (Tolga vd., 2015). Lisans düzeyinde 1997’de Erciyes Üniversitesi’ne bağlı bulunan Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu’nda turist rehberliği eğitimine başlanılmıştır (Yenipınar & Zorkirişçi, 2013). Lisansüstü eğitim ise 2014 yılında Ege Üniversitesi’nde ilk olarak başlamıştır (Yenipınar & Çınar, 2018). Tezsiz yüksek lisans programı; 2015-2016 akademik yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi’nde başlamıştır (Çokişler, 2017). 2023 yılı itibariyle toplamda 21 üniversitede rehberlik eğitimi tezli yüksek lisans, 10 üniversitede ise tezsiz yüksek lisans düzeyinde verilmeye devam etmektedir. 2021-2022 eğitim öğretim yılı itibariyle doktora düzeyinde de turist rehberliği eğitimi verilmeye başlanmıştır (Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, 2023).

Turizm rehberliği eğitimi günümüzde örgün ve yaygın eğitim olarak iki biçimde verilmektedir. Örgün eğitim, üniversiteler aracılığı ile yürütülmekte olup yaygın eğitim ise 2012 yılına dek Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) kursları kapsamında verilmekteyken 2012’de “Turist Rehberliği Meslek Kanunu”nun yürürlüğe girmesi ile birlikte birliklerin ortak önerileri ve KTB’nin onayı ile gerektiği hallerde, ihtiyaç duyulan dillerde ve bölgelerde sertifika programı verilebilmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Turist rehberliğinin “Meslek Kanunu” ile birlikte bir meslek olarak kabul edilmesi, devam eden süreçte gelişmesi ile birlikte bilimsel çalışmalar hem yurt dışında hem de yurt içinde artmıştır. İlk olarak yurt dışındaki çalışmaları inceleyerek, genel olarak hangi konular üzerinde çalışılmış, yıllara göre akışı nasıl devam etmiş ve hangi sonuçlara ulaşıldığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

1.2. Dünyada Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Çalışmalar

Turist rehberliği konusunda uluslararası literatürde yapılan çalışmaların geçmişi 60 yıl öncesine dayanmaktadır. Çalışmaların sayısı 1990’lı yıllardan itibaren artmaya başlamıştır. Turist rehberliği mesleği hakkında ilk çalışmalar Smith (1961)’in turist rehberliği için coğrafya eğitimi gerekliliği ve Lopez (1980)’in turist rehberlerinin liderlik özelliklerinin tur kalitesi ve memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemiş olduğu çalışmalarıdır. Daha sonra Cohen (1985)’in turist rehberlerinin tarihsel kökenini ve rolünün dinamik etkilerini incelemiş olduğu çalışmaya rastlanmaktadır. 1990’lı yıllarda turizm rehberliği eğitimi ve mesleki gereksinimler hakkında kapsamlı araştırmaların yapıldığı söylenebilir. Hughes (1991)’un araştırmasında turist rehberinin mesleki gereksinimleri ve kültürel etkileşim beklentileri incelenmiştir. Jacobson & Robles (1992) ise turist rehberi eğitim programı geliştirmişlerdir. Geva & Goldman (1991), turist rehberinden duyulan memnuniyeti incelerken, Reisinger & Waryszak (1994)’ın çalışmasında, Japon turistlerin Avustralyalı tur rehberlerinden beklentileri araştırılmıştır. Bazı çalışmalarda ise tur süreci araştırılmış, farklı milliyetlere göre turlardaki turist davranışı incelenmiştir (Pizam & Jeong, 1996; Pizam et al., 1997; Pizam, 1999). Özetle, turist rehberliği alanında dünyada 2000 yılına kadar yapılan çalışmalarda turist rehberliğinin mesleki gelişimine, turist davranışlarına ve tur rehberlerinden beklentilere odaklanılmıştır.

2000’li yıllara gelindiğinde ise genellikle turist rehberinin rollerine (Howard et al., 2001; Rabotic, 2010), turist rehberliği eğitimi, mesleki sorunları (Ap & Wong, 2001), beceri ve performansına yönelik çalışmalar (Christie & Mason, 2003; Huang et al., 2010; Reisinger & Steiner, 2006; Scherle & Nonnenmann, 2008; Zhang & Chow, 2004) yapılmıştır. 2012 ve 2013 sonrasında hazırlanan çalışmaların sayısında gözle görülebilir bir artış yaşanmıştır. Çalışmalarda genellikle turist rehberinin beceri ve yetkinliği (Barre, 2013; Fauziyah, 2012; Leshem, 2013; Min, Chen, Kao & Hsu, 2013; Pereira & Mykletun, 2012), rolleri (Best, 2012; Clausen, 2013), turist memnuniyeti (Brito, 2012), rehberlik eğitimi (Gorenak & Gorenak, 2012; Mohamadkhani & Ashrafi, 2013), turun kalitesine etki eden faktörler (Kiprutto, Sitati, Ipara & Korir, 2012; Koroglu & Koroglu, 2012;

Zillinger, Jonasson & Adolffsson, 2012), destinasyon imajı (Gelbman & Maoz, 2012; Wong, 2013), mesleki sorunlar (Hu & Wall, 2013; Nyahunzvi & Njerekai, 2013) konuları ele alınmıştır. İlerleyen yıllarda hali hazırdaki çalışma konularına (Ababneh, 2017; Chilembwe & Mweiwa, 2014; Çetinkaya & Öter, 2015; Çetinkaya & Öter, 2016; El-sharkawy, 2015; Kong, 2014; Kuo, Cheng, Chang & Chuang, 2018; Lin, Lin & Chen, 2017; Lovrentjev, 2015; Ninpradith, Viriyasuebphong & Voraseyanont, 2018; Pereira, 2015; Tatar, Herman & Gozner, 2018; Weiler & Black, 2015), bibliyometrik analiz (Weiler, Black & Torland, 2014), örgütsel davranış (Çetin & Yarcan, 2017; Tetik, 2016), turizmde engellilik (Chikuta, Kabote & Chikanya, 2017), kadın turist rehberleri (Masadeh, Al-Ababneh, Al-Sabi & Allah, 2018) gibi yeni içerikler eklenmiştir.

2019 yılı ve sonrasında, değişen ve gelişen turizm sektörü içerisinde yer alan turist memnuniyeti konusuna (Ariya, Sempale & Wishitemi, 2020; Eser & Çakıcı, 2021; Li, Song, Wang & Huan, 2021; Parsons, Houge Mackenzie & Filep, 2019; Seyitoglu, 2020; Syakier & Hanafiah, 2022) ve bunun yanında turist rehberinin beceri ve yetkinliği (Alazaizeh, Jamaliah, Mgonja & Ababneh, 2019; Alrawadieh, Çetin, Dinçer & Dinçer, 2020; Banerjee & Chua, 2020; Çokişler, 2022; Gültekin & İçigen, 2019; Jamaliah, Mgonja, Alazaizeh & Powell, 2021; Kassawnh, Al Makhadmeh, Shatnawi, & Al Najdawi, 2019; Li, Chen, Liu, Xu, Cao & Yang, 2022; Liu, Li & Sheng, 2021; Yetgin & Benligiray, 2019) konuları üzerinde yoğunlaşmış, aynı zamanda küresel salgın hastalıkların turist rehberliğine etkileri (Carvalho, 2021; Galí, 2022) de konu edinilmiştir. Bir bütün olarak değerlendirildiğinde, dünyada turist rehberliği çalışmalarının konulara göre dağılımını Tablo 1'de izlemek mümkündür:

Tablo 1

Dünyada Turist Rehberliği Alanında Yapılan Çalışmaların Konulara Göre Dağılımı

| Konu | Araştırmacılar |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Turist Memnuniyeti | Hughes (1991), Geva & Goldman (1991), Reisinger & Waryszak (1994), Huang vd., (2010), Brito (2012), El-sharkawy (2015), Çetinkaya & Öter (2016), Lin vd. (2017), Kuo vd. (2018), Ninpradith vd. (2018), Seyitoglu (2020), Ariya vd. (2020), Li vd. (2021), Eser & Cakıcı (2021), Syakier & Hanafiah (2022) |
| Turist Rehberlerinin Roller | Cohen (1985), Howard, vd. (2001), Reisinger & Steiner (2006), Best (2012), Clausen (2013), Chilembwe & Mweiwa (2014), Çetinkaya & Öter (2015), Parsons, vd. (2019) |
| Mesleki Sorunlar | Ap & Wong (2001), Christie & Mason, 2003, Nyahunzvi & Njerekai (2013), Hu & Wall (2013), Ababneh (2017) |
| Eğitim | Smith (1961), Jacobson & Robles (1992), Gorenak & Gorenak (2012), Mohamadkhani & Ashrafi (2013), Lovrentjev (2015), Çokişler (2022) |
| Turist Rehberinin Beceri, Yetkinlik ve Niteliği | Lopez (1980), Zhang & Chow (2004), Scherle & Nonnenmann, 2008, Rabotic (2010), Bryon (2012), Pereira & Mykletun (2012), Fauziyah (2012), Barre (2013), Leshem (2013), Min et al. (2013), Chang (2014), Kong (2014), Weiler & Black (2015), Tatar vd. (2018), Kassawnh vd. (2019), Alazaizeh vd. (2019), Gültekin & İçigen (2019), Banerjee & Chua (2020), Liu vd. (2021), Jamaliah vd., (2021), Li vd. (2022), Pelit vd. (2022) |
| Örgütsel Davranış | Tetik (2016), Yetgin & Benligiray (2019), Alrawadieh vd. (2020) |
| Turun Kalitesine Etki Eden Faktörler | Enomoto (1998), Köroğlu & Köroğlu (2012), Kiprutto vd. (2012), Zillinger vd. (2012) |
| Destinasyon İmajı | Gelbman & Maoz (2012), Wong (2013), Pereira (2015) |
| Küresel Salgın Hastalıklar | Carvalho (2021), Galí (2022) |
| Diğer | Pizam & Jeong (1996) (<i>Turistlerin davranış özellikleri</i>), Pizam vd. (1997) (<i>Turistlerin davranış özellikleri</i>), Pizam (1999) (<i>Turistlerin davranış özellikleri</i>), Weiler vd. (2014) (<i>Bibliyometrik analiz</i>), Çetin & Yarcan (2017) (<i>Tur operatörleri ile aralarındaki farklar</i>), Chikuta vd. (2017) (<i>Engelli turistler</i>), Masadeh vd. (2018) (<i>Kadın turist rehberleri</i>). |



Tablo 1’de de görüldüğü gibi, dünyada turist rehberliği alanında yapılan akademik çalışmalar, birçok akademik alana göre sınırlıdır. Akademik çalışmaların tarihleri incelendiğine ise turist rehberliği konusunda ilk çalışmanın 1980 yılında yapıldığı görülmektedir. İlk çalışmadan 2000 yılına kadar ise oldukça sınırlı çalışma bulunmaktadır. Özetle, akademik çalışmaların yeni olması, alanın akademik gelişiminin son çeyrek asırda ilerlemeye yöneldiği değerlendirilmektedir. Türkiye gibi turistik arz unsurlarının çok çeşitli olduğu ve turist rehberliği bilgi kaynaklarının son derece zengin olduğu bir coğrafyada, turist rehberliği akademik alanının gelişimi birçok açıdan önem taşımaktadır. Bu doğrultuda araştırmamızın amacı, Türkiye’de turist rehberliği alanında yayımlanan makalelere ilişkin bibliyometrik analiz yaparak alanın akademik gelişiminin mevcut durumunu ortaya koymak ve alana ilişkin araştırma gündemleri oluşturmaktır.

2. Yöntem

Bu araştırma nicel bir araştırma olup Türkiye’de turist rehberliği alanında yayımlanmış makalelerin bibliyometrik analizini içermektedir. Bibliyometrik analiz, belirli bir alandaki, belirli bir süre zarfında, kişilerin veya kurumların ürettiği yayınların ve bu yayınların arasındaki ilişkilerin sayısal olarak incelenmesini sağlamaktadır (ULAKBİM, 2023). Bibliyometrik analizin temel hedefi, araştırmaların öncelikle nicelik ve ardından nitelik açısından durumunu belirlemektir (Berger & Baker, 2014). Bibliyometrik analiz, belirli bir alanda yapılan çalışmaların nitelik ve nicelik bakımından incelenmesi, önemli konuların, sorunların ve eksikliklerin belirlenmesi açısından oldukça önemlidir (Van Raan, 2005).

Bibliyometrik analize dahil edilen yayınların kapsamını Ekim 2022 – Ocak 2023 tarihleri arasında Google Akademik’te “turizm rehberliği, turist rehberliği” kelimeleri taratılarak elde edilen 347 adet ulusal makale oluşturmaktadır. Makalelerin tespit edilme aşamasından sonra bibliyometrik analiz için bazı parametreler belirlenmiştir. Buna göre makalelerin anahtar kelimeleri, yayımlandığı dergiler, yayın yılları ve konu içeriği dikkate alınmıştır. Konudan bağımsız olarak verilen anahtar kelimeler konu sınıflandırmasında kapsam dışı bırakılmış, makalelerin içeriğine göre konu sınıflandırması yapılmıştır. Elde edilen veriler, turist rehberliği alanında yapılmış çalışmaların tarihsel gelişimi, alandaki çalışmaların eksiklikleri ve gelecekte ne gibi araştırmaların yapılması gerektiği hakkında yeni araştırmalara zemin hazırlayacaktır.

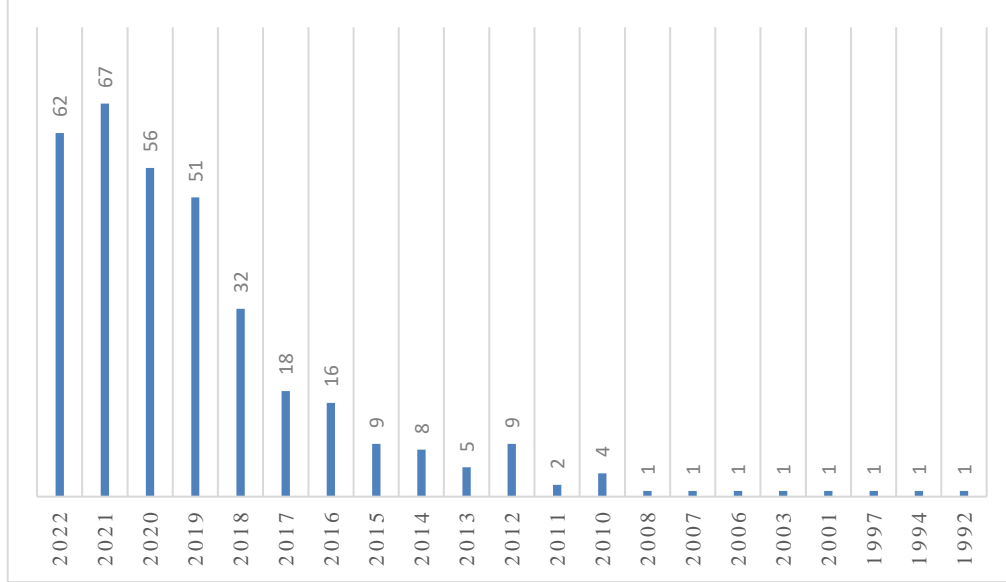
3. Bulgular

Bu çalışmada incelenen makaleler 1992 yılında başlamış olup 2022 yılına kadar devam etmiştir. Makaleler, Google Akademik’te “turizm rehberliği” ve “turist rehberliği” başlığı ile taratılmıştır. Sadece turizm rehberliği alanında yer alan makaleler çalışmaya dâhil edilmiştir. Belirlenen parametreler çerçevesinde elde edilen bulgular sırasıyla sunulmuştur.

Şekil 1’de de görüldüğü gibi, makalelerin yıllara göre dağılımı incelendiğinde, 1992-2022 yılları arasında toplam 347 makale yayımlanmıştır. İlk çalışma 1992 yılında Ercenk (1992) tarafından yapılmış olup “mesleki sorunlar” konusundadır. 2012 yılına kadar makale sayılarında çok fazla artış yaşanmamıştır. 2012 yılından itibaren kesintili olsa da turist rehberliği alanında yayımlanan makalelerin sayısı artmıştır. 2010’lardan itibaren turist rehberliği alanının diğer turizm alanlarından bağımsızlaşmaya ve turist rehberliği konusunda çalışan araştırmacı sayısının artmasıyla birlikte yayımlanan çalışmaların sayısının arttığını değerlendirmek mümkündür.

Şekil 1

Makalelerin Yıllara Göre Dağılımı



Tablo 2 'de, Google Akademik platformunda taranan makaleler arasında en çok yayını olan yazarlara yer verilmiştir. Google Akademik platformunda, turist rehberliği alanında en fazla makalesi bulunan araştırmacı Özlem Köroğlu'dur.

Tablo 2

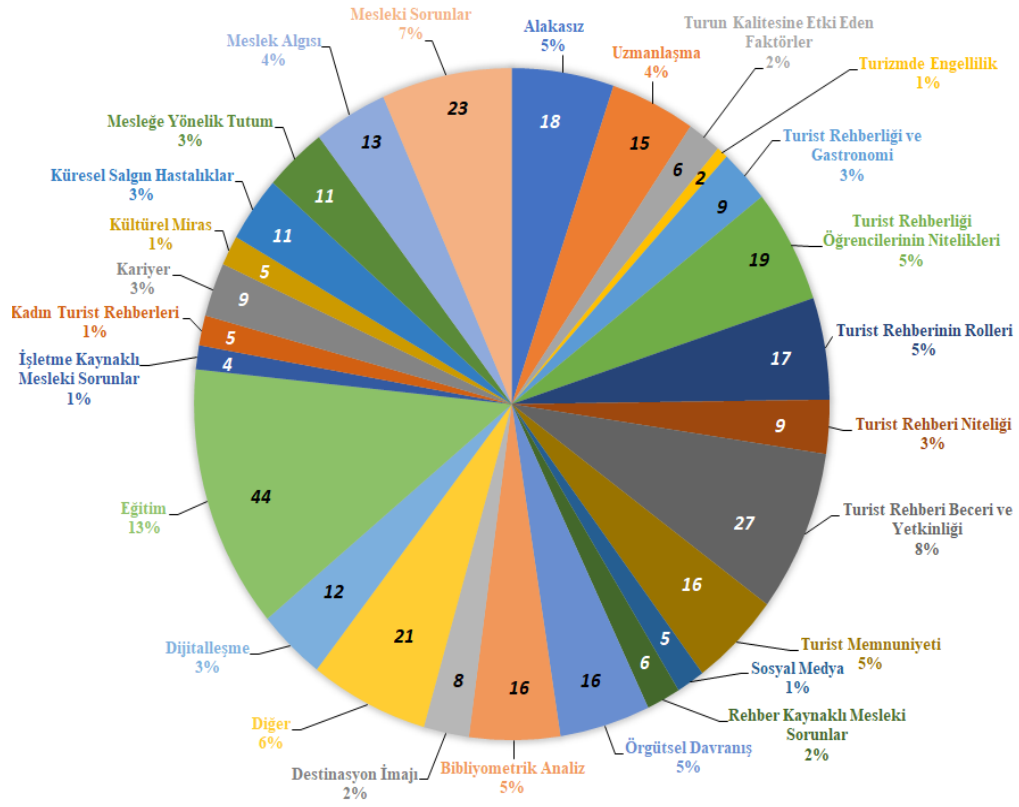
Turist Rehberliği Alanındaki En Fazla Makale Yayımlayan Yazarlar

| Yazar İsimleri | Makale Sayısı | Yazar İsimleri | Makale Sayısı |
|------------------------|---------------|-----------------------|---------------|
| Özlem KÖROĞLU | 24 | Zeynep ÇOKAL | 7 |
| Özlem GÜZEL | 12 | Seda ŞAHİN | 7 |
| Sinan GÖKDEMİR | 11 | Elbeyi PELİT | 7 |
| Ali KABAKULAK | 11 | Gül ERKOL BAYRAM | 7 |
| Tolga Fahri ÇAKMAK | 9 | İsmail KIZILIRMAK | 6 |
| Hande AKYURT KURNAZ | 9 | Yalçın ARSLANTÜRK | 6 |
| Hasret ULUSOY YILDIRIM | 8 | Saadet Pınar TEMİZKAN | 6 |
| Seçkin ESER | 8 | Hasan Hüseyin SOYBALI | 6 |
| Nazım ÇOKIŞLER | 7 | | |

Tablo 3'te makalelerin yayımlandığı dergilere göre dağılım incelendiğinde, en fazla makale "Turist Rehberliği Dergisi"nde (TURED)" (44) yayımlanmıştır. Bu dergiyi "Türk Turizm Araştırmaları Dergisi" (24), "Journal of Tourism and Gastronomy Studies" (21), Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi" (17) izlemektedir.

Şekil 3

Makalelerin Kategorilere Göre Dağılımı



Şekil 3'te de görüldüğü gibi, turist rehberliği alanında en fazla turist rehberliği eğitimi konusunda makale yayımlanmış olup, bunu turist rehberinin beceri ve yetkinliği konusunda yayımlanan makaleler izlemektedir. Bu iki konudan sonra en fazla mesleki sorunlar, örgütsel davranış, turist memnuniyeti ve turist rehberinin rolleri konularında çalışmalar yapılmıştır.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırmada, turist rehberliği alanında yayımlanan makalelerin bibliyometrik analizi yapılmıştır. Makaleler "Google Akademik" platformunda erişilebilen makalelerle sınırlı tutulmuştur. Bu araştırma sonucunda, "Google Akademik" platformunda taranan Türkiye kökenli 160 makale incelenmiş olup en fazla makale Özlem Koroğlu tarafından yapılmıştır. Anahtar kelimelere göre turist rehberliği alanında en fazla makale yayımlanmış dergi ise Turist Rehberliği Dergisi'dir. Makalelerin anahtar kelimelerine göre dağılımı incelendiğinde, en fazla "turist rehberi" anahtar kelimesi ile karşılaşılmıştır. Makalelerin içeriklerinden yola çıkılarak gerçekleştirilen konu sınıflandırmasına göre en fazla turist rehberliği eğitimi alanında çalışma yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Şahin & Acun (2015)'ün Ulusal Turizm Kongrelerinde sunulan turist rehberliği konulu bildirimlerin bibliyometrik analizini gerçekleştirdikleri çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmış olup en fazla bildiri sunulan konu eğitim konusudur. Çapar, Toksöz & Dönmez (2018)'ün turizm rehberliği alanının gelişimini ortaya koymayı amaçladıkları çalışmada tezler, bildirimler ve makaleler incelenmiş; sıklıkla turist rehberliği rolleri, turist rehberliği eğitimi, hizmet kalitesi ve meslek özellikleri üzerinde çalışıldığı ifade edilmiştir. Arıcı & Pelit (2021) 1988-2020 yılları arasında yayımlanmış olan iletişim temalı turist rehberliği çalışmalarını bibliyometrik analizini



gerçekleştirmiş olup, çalışmalarda en fazla müşteri memnuniyeti, turist rehberi performansı, iletişim teknolojisi tabanlı rehberlik uygulamaları, sanal gerçeklik ve destinasyon imajı konularının çalışıldığını ifade etmişlerdir.

Turist rehberliği alanında Türkiye’de yayımlanan makalelerin çok eski yıllara dayanmadığını değerlendirmek mümkündür. Yeni gelişen bir alan olan turist rehberliği alanının henüz emekleme döneminde olduğunu ifade etmek yanlış olmayacaktır. Turist rehberliği alanında yapılan çalışmaların sayıca az olması, lisansüstü eğitimin henüz yeni olmasıyla açıklanabilir. Yüksek lisans düzeyinde eğitimin yaygınlaşmaya başlamasıyla beraber, alana özgü çalışmaların sayısının artması beklenmektedir. Bununla birlikte, turist rehberliği alanında doktora düzeyinde eğitim de yeni başlamış olup henüz ilk mezununu vermiştir. Turist rehberliği alanında doktora yapmış araştırmacıların sayısının artmasının, alanın akademik gelişimine de olumlu yansıtacağını değerlendirmek mümkündür.

Araştırmada bibliyometrik analize dâhil edilen parametreler sınırlı tutulmuştur. Bu husustaki amaç, özellikle konulara odaklanmak ve makalelere ilişkin geniş bir çerçeveden bakabilmektir. Bu yüzden konu sınıflandırması yapılırken makaleler detaylı olarak incelenmiş ve anahtar kelimelere uyuşmayan konular uzlaşılı ile sınıflandırılmıştır. Turist rehberliği alanının akademik gelişimini detaylı olarak inceleyebilmek için bibliyometrik araştırmanın şimdilik sınırlı görüntü sunduğu, özellikle konu/içerik-anahtar kelime uyumsuzluğunun hatalı sonuçlar doğurabileceği fark edilmiştir. Çünkü alanda yayımlanan sınırlı sayıdaki makalede her ne kadar “turist rehberi” anahtar kelimesi yer alsada birçok turist rehberinin sadece veri toplanan özne olduğu; makale sonuçlarının turist rehberliği alanına yönelik problem/çözüm/öneri sunmadığı dikkat çekmektedir. Bu yüzden özellikle sistematik literatür taramasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

Bu araştırmada ortaya çıkan sonuçlara göre özellikle turist rehberliği eğitimi konusunda makalelerin yayımlandığı görülse de alanın akademik gelişim sürecinde eğitim konusunun daha detaylı araştırılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Özellikle turist rehberliği eğitimin niteliğini arttırmaya yönelik eğitim bilimleri temelli çalışmalara ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Yine turist rehberlerinin çalışma koşullarını ele alan araştırmalar da oldukça sınırlıdır. Çok disiplinli bir alan olan turist rehberliği alanında farklı bilim alanlarındaki araştırmacılardan yararlanmak, alanın akademik gelişimine de katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Ababneh, A. (2017). Tourist guides and job related problems, analysis and evidence from Jordan. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(2), 200-217.
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2006). Turizmde Rehberlik. (2.Baskı). Detay Yayıncılık.
- Alazaizeh, M. M., Jamaliah, M. M., Mgonja, J. T. & Ababneh, A. (2019). Tour guide performance and sustainable visitor behavior at cultural heritage sites. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(11), 1708-1724.
- Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z. & Dincer, F. I. (2020). The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 50-64.
- Altıntaş, A. & Kurnaz Şahin, F. (2007). Reşit Saffet Atabinen (1884-1965) ve türk turizmine katkıları. *Tarih Araştırmaları Dergisi*, 26(42), 9-36.
- Ap, J. & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.



- Arıcı, S. & Pelit, E. (2021). İletişim temalı turist rehberliği çalışmalarının biblioshiny programı ile bibliyometrik analizi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 80-105.
- Ariya, G., Sempele, C. & Wishitemi, B. (2020). An evaluation of wildlife tourism destinations' attributes, overall satisfaction and revisit intentions: A tourist guides' perspective. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(6), 1220-1237.
- Banerjee, S. & Chua, A. Y. (2020). How alluring is the online profile of tour guides? *Annals of Tourism Research*, 81, 1-11.
- Barre, S. (2013). Wilderness and cultural tour guides, place identity and sustainable tourism in remote areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(6), 825-844.
- Berger, J. M. & Baker, C. M. (2014). Bibliometrics: An overview. *RGUHS Journal of Pharmaceutical Sciences*, 14(4), 81-92.
- Best, K. (2012). Making museum tours better: Understanding what a guided tour really is and what a tour guide really does. *Museum Management and Curatorship*, 27(1), 35-52.
- Brito, M. (2012). Cultural tourists requests from their tourist guides. *International Journal of Management Cases*, 14(1), 266-282.
- Bryon, J. (2012). Tour guides as storytellers—from selling to sharing. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 27-43.
- Carvalho, I. (2021). Portuguese tourist guides and the digital age. *International Journal of Tour Guiding Research*, 2(1), 46-62.
- Chang, K. C. (2014). 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.
- Chikuta, O., Kabote, F. & Chikanya, N. (2017). Tour guides experiences with tourists with disabilities. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 8(2), 130-139.
- Chilembwe, J. M. & Mweiwa, V. (2014). Tour guides: Are they tourism promoters and developers? Case study of Malawi. *International Journal of Research in Business Management*, 2(9), 29-46.
- Christie, M., & Mason, P. (2003). Transformative tour guiding: Training tour guides to be critically reflective practitioners. *Journal of Ecotourism*, 2(1), 1–16.
- Clausen, H. B. (2013). North american migrants working as tour guides in alamos in mexico mobilities and imaginaries. *Diálogos Latinoamericanos*, 21, 125-142.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Çapar, G., Toksöz, D. & Dönmez, B. (2018). Turizm rehberliği alanında yapılan akademik çalışmaların incelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 57-73.
- Çetinkaya, M. Y. & Öter, Z. (2016). Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting Intention: a research in Istanbul. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7(1), 40-54.



- Çetin, G. & Yarcan, S. (2017). The professional relationship between tour guides and tour operators. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4), 345-357.
- Çetinkaya, M. Y. & Öter, Z. (2015). Sustainable valorization of cultural heritage via tour guides: Turkish case of Ephesus ancient city. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(6), 1401-1412.
- Çokişler, N. (2017). *Turizm rehberliği eğitiminde çeyrek asırdır değişmeyen parçalanmış yapı sorunu*. 3. Turizm Şurası Tebliğler Kitabı Cilt 2, Turizm Bakanlığı, Ankara, ss. 325-335.
- Çokişler, N. (2022). An overview of tour-guide training literature in Türkiye. *International Journal of Tour Guiding Research*, 3(1), 81-94.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F. & Efendi, E. (2017). *Tur yönetimi ve turist rehberliği*. Detay Yayıncılık.
- De Kadt, E. (1979). *Tourism: Passport to development. Perspectives on the social and cultural effects of tourism in developing countries*. Oxford University Press.
- El-sharkawy, O. K. (2015). Evaluating tourist satisfaction in accordance to tour guides performance: heritage guided tours in Egypt. *Tourismos*, 10(1), 81-99.
- Enomoto, S. (1998). The management of politeness in Japanese tour guiding discourse. *Japanese Studies*, 18(3), 295-310.
- Ercenk, G. (1992). Turist rehberliği mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 14-16.
- Eser, S. & Çakıcı, C. A. (2021). Does physical apperance of tourist guides affect tourist' satisfaction? *Turizm Akademik Dergisi*, 8(1), 297-308.
- Eser, S., Şahin, S. & Çakıcı, C. (2018). *Turist rehberliği*. Detay Yayıncılık.
- Fauziyah, I. (2012). Communication strategies used in the interaction between tourist guides and foreign tourists in borobudur temple. *Rainbow: Journal of Literature, Linguistics and Culture Studies*, 1(1), 1-14.
- Galı, N. (2022). Impacts of COVID-19 on local tour guides. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 20(6), 788-805.
- Gelbman, A. & Maoz, D. (2012). Island of peace or island of war: Tourist guiding. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 108-133.
- Geva, A. & Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of tourism Research*, 18(2), 177-185.
- Gorenak, M. & Gorenak, I. (2012). Challenges in education of tour guides and tour managers. *Informatologia*, 45(4), 287-296.
- Gültekin, S. & İçiğen, E. (2019). A research on professional tour guides emotional intelligence and problem-solving skills. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(2), 230-258.



- Güneş, N. & Çobankir Şengül, N. (2017). Antik dönemden günümüze turist rehberliği ve rehber pirleri. Ö. Güzel, V. Altıntaş, & İ. Şahin (Eds.) *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar* içinde (ss. 3-26), Detay Yayıncılık.
- Howard, J., Smith, B. & Thwaites, R. (2001). Investigating the role of the indigenous tour guide. *Journal of Tourism Studies*, 12(2), 32-39.
- Hu, W. & Wall, G. (2013). Tour guide management in Hainan, China: Problems, implications and solutions. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18(3), 205-219.
- Huang, S., Hsu, C.H.C. & 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.
- Hughes, K. (1991). Tourist satisfaction: A guided “cultural” tour in North Queensland. *Australian Psychologist*, 26(3), 166-171.
- Jacobson, S. K. & Robles, R. (1992). Ecotourism, sustainable development, and conservation education: Development of a tour guide training program in Tortuguero, Costa Rica. *Environmental Management*, 16(6), 701-713.
- Jamaliah, M. M., Mgonja, J. T., Alazaizeh, M. M., & Powell, R. B. (2021). How does interpretive tour guiding promote tourists’ pro-environmental behaviour? Evidence from Tanzania. *Tourism Recreation Research*, 1-15.
- Jogaratnam, G., McCleary, K. W., Mena, M. M. & Yoo, J. J. (2005). An analysis of hospitality and tourism research: Institutional contributions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(3), 356-371.
- Kassawnh, M. S., Al Makhadmeh, I. M., Shatnawi, H. S. & Al Najdawi, B. M. (2019). The impact of behaviors and skills of tour guides in guiding tourist groups. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(1), 1-13.
- Kiprutto, N., Sitati, N., Ipara H. & Korir, J. (2012). Towards operationalization of tour guides’ performance. In *Information and Knowledge Management*, 2(8), 14-21.
- Kong, H. (2014). Are tour guides in China ready for ecotourism? An importance–performance analysis of perceptions and performances. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(1), 17-34.
- Koroglu, O. & Koroglu, A. (2012). The importance of using the emotional intelligence skills for tour guides and their performance. *Management And Education*, 8(3), 28-35.
- Kuo, N. T., Cheng, Y. S., Chang, K. C. & Chuang, L. Y. (2018). The asymmetric effect of tour guide service quality on tourist satisfaction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(4), 521-542.
- Kuşluvan, S. & Çeşmeci, N. (2002). *Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması*. Turizm Eğitimi Konferansı, 11-13 Aralık 2002, Bildiriler Kitabı, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, 235-242.
- Law, R. & Cheung, P. (2008). An analysis of publications in leading tourism journals and its implications. *Journal of China Tourism Research*, 4(1), 78- 97.



- Leshem, A. (2013). Berlin: Sustainability and tour guides in a partial dark tourism destination. *Turizam*, 17(4), 177-184.
- Li, S., Chen, G., Liu, M., Xu, J., Cao, J. & Yang, J. (2022). How does tour guide humor influence tourist citizenship behavior? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 108-118.
- Li, Y., Song, Y., Wang, M. & Huan, T. C. T. (2021). The influence of tour guides' service quality on tourists' tour guide stigma judgment: An asian perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 551-560.
- Lin, Y. C., Lin, M. L. & Chen, Y. C. (2017). How tour guides' professional competencies influence on service quality of tour guiding and tourist satisfaction: An exploratory research. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), 1-19.
- Liu, Y., Li, J. & Sheng, S. (2021). Brand co-creation in tourism industry: The role of guide-tourist interaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 244-252.
- Lopez, E. M. (1980). The effects of leadership style on satisfaction levels of tour quality. *Journal of Travel Research*, 18(4), 20-23.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of tourist guides: case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23, 555-562.
- Masadeh, M., Al-Ababneh, M., Al-Sabi, S. & Allah, M. H. (2018). Female tourist guides in Jordan: Why so few. *European Journal of Social Sciences*, 56(2), 89-102.
- McKean, P. F. (1976). *An anthropological analysis of the culture brokers of Bali: Guides, tourists, and Balinese*. İçinde Background paper for the UNESCO/World Bank seminar on the socio-cultural impacts on tourism (ss.7-11). Washington, D.C.
- Mısırlı, İ. (2015). Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü. Detay Yayıncılık.
- Min, J. C. H., Chen, S. H., Kao, M. Y. & Hsu, F. N. (2013). Study on the Indicators of Taiwanese Tour Guides' Service Quality. *I-Business*, 5(3B), 59-62.
- Mohamadkhani, K. & Ashrafi, M. (2013). A study on the effectiveness of tour guides training programs in Iran-Tehran. *Business & Economic Research (BER)*, 3(1), 153-162.
- Nettekoven, L. (1979). Mechanisms of intercultural interaction. İçinde E. de Kadt (Ed.) *Tourism: Passport to development*. Oxford University Press
- Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi (2023). *Turizm Araştırmaları Enstitüsü / Turizm Rehberliği (Doktora)*. Erişim adresi: <https://ects.nevsehir.edu.tr/ects/bilgipaketi/dil/tr/bolum/801089/sayfa/1> Erişim tarihi: 30 Mart 2023
- Ninpradith, N., Viriyasuebphong, P. & Voraseyanont, P. (2018). A study of tour guide competency, service quality, and tourist satisfaction of chinese tourist. *Burapha Journal of Business Management Burapha University*, 7(2), 106-121.
- Nyahunzvi, D. K. & Njerekai, C. (2013). Tour guiding in Zimbabwe: Key issues and challenges. *Tourism Management Perspectives*, 6, 3-7.



- Parsons, H., Houge Mackenzie, S. & Filep, S. (2019). Facilitating self-development: How tour guides broker spiritual tourist experiences. *Tourism Recreation Research*, 44(2), 141-152.
- Pelit, E., Katircioğlu, E. & Kabakulak, A. (2022). Effects of tour guides' self-efficacy levels and autonomy perceptions on their job crafting behaviours. *European Journal of Tourism Research*, 30, 3011.
- Pereira, A. M. (2015). Tour guides and destination image: Evidence from Portugal. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 3(7-8), 129-150.
- Pereira, E. M. & Mykletun, R. J. (2012). Guides as contributors to sustainable tourism? A case study from the Amazon. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 74-94.
- Pizam, A. (1999). The American group tourist as viewed by British, Israeli, Korean, and Dutch tour guides. *Journal of Travel Research*, 38(2), 119-126.
- Pizam, A. & Jeong, G. H. (1996). Cross-cultural tourist behavior: Perceptions of Korean tour-guides. *Tourism Management*, 17(4), 277-286.
- Pizam, A., Verbeke, J. M. & Steel, L. (1997). Are all tourists alike, regardless of nationality? The perceptions of Dutch tour-guides. *Journal of International Hospitality, Leisure & Tourism Management*, 1(1), 19-38.
- Pond, K. L. (1993) *The professional guide*. Van Nostrand Reinhold.
- Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği (1986). *Resmî Gazete* 19152 (02.07.1986). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051125-4.htm>
- Rabotić, B. (2010). *Tourist guides in contemporary tourism*. International conference on tourism and environment, Philip Noel-Baker University, Sarajevo, Bosnia & Herzegovina, 4-5 Mart 2010 (ss. 353-364).
- Reisinger, Y. & Steiner, C. (2006). Reconceptualising interpretation: The role of tour guides in authentic tourism. *Current issues in tourism*, 9(6), 481-498.
- Reisinger, Y. & Waryszak, R. (1994). Japanese tourists' perceptions of their tour guides: Australian experience. *Journal of Vacation Marketing*, 1(1), 28-40.
- Scherle, N. & Nonnenmann, A. (2008) Swimming in cultural flows: Conceptualising tour guides as intercultural mediators and cosmopolitans. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 6(2), 120-137.
- Seyitoglu, F. (2020). Tourists' perceptions of the tour guides: The case of gastronomic tours in Istanbul. *Anatolia*, 31(3), 393-405.
- Smith, V.L. (1961) Needed: Geographically-trained tourist guides. *The Professional Geographer*, 13(6), 28-30.
- Syakier, W. A. & Hanafiah, M. H. (2022). Tour guide performances, tourist satisfaction and behavioural intentions: a study on tours in Kuala Lumpur city centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 597-614.



- Şahin, S. & Acun, A. (2015). Turist rehberliği alanının bibliyometrik profili: Ulusal turizm kongreleri bildirileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(34), 213–234.
- Tătar, C. F., Herman, G. V. & Gozner, M. (2018). Tourist guides' contribution to sustainability in Romania. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 21(1), 282-287.
- Tetik, N. (2016). The effects of psychological empowerment on job satisfaction and job performance of tourist guides. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(2), 221-239.
- Tolga, Ö., Korkmaz, H. & Atay, L. (2015). Lisans düzeyindeki turist rehberliği öğrencilerinin mesleki tutumlarına yönelik bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(2), 26-41.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012). *Resmi Gazete* 28331 (07.06.2012). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>
- ULAKBİM (2023). Bibliyometrik analiz sıkça sorulan sorular erişim adresi: <https://cabim.ulakbim.gov.tr/bibliyometrik-analiz/bibliyometrik-analiz-sikca-sorulan-sorular/> Erişim tarihi 20.12.2022.
- Ünlüönen, K. & Boylu, Y. (2009). *Türkiye'deki Örgün Turizm Eğitime İlişkin Rakamsal Gelişmelerin Değerlendirilmesi*. 10.Ulusal Turizm Kongresi, 21-24 Ekim 2009, Detay Yayıncılık.
- Van Raan, A. F. J. (2005). Fatal attraction: Conceptual and methodological problems in the ranking of universities by bibliometric methods. *Scientometrics*, 62(1), 133-143.
- Weiler, B. & Black, R. (2015). The changing face of the tour guide: One-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience. *Tourism Recreation Research*, 40(3), 364-378.
- Weiler, B., Black, R. & Torland, M. (2014). Tour Guiding Research and Scholarship: A review of 50 years of research. M. Chien (Ed.), İçinde *CAUTHE 2014: Tourism and hospitality in the contemporary world: Trends, challenges and complexity* (ss. 1181–1185). Brisbane: School of Tourism, The University of Queensland.
- WFTGA (2023) World Federation of Tour Guide Associations. Erişim adresi: <http://www.wftga.org/> Erişim tarihi: 12.05.2023
- Wong, C. U. I. (2013). The sanitization of colonial history: Authenticity, heritage interpretation and the case of Macau's tour guides. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(6), 915-931.
- Wong, J. Y. & Lee, W. H. (2012). Leadership through service: An exploratory study of the leadership styles of tour leaders. *Tourism Management*, 33(5), 1112-1121.
- Yenipınar, U. & Çınar, B. (2018). Turizm rehberliği lisansüstü eğitiminin akademisyenler ve profesyonel turist rehberlerinin bakış açısıyla değerlendirilmesi. N. Hacıoğlu, C. Avcıkurt, A. Kılıç & H. Ulusoy Yıldırım (Eds.), *Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar* içinde (ss. 114-131). Detay Yayıncılık.



- Yenipnar, U. & Zorkirişci, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ÷lkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 111-136.
- Yetgin, D. (2018). Gazi Üniversitesi Turizm Fak÷ltesi'nin kurum tarihi. N. Kozak (Ed.) İçinde *D÷nden Bug÷ne Türkiye'de Turizm Kurumlar, Kuruluşlar, Turizm Bölgelele ve Meslekler Cilt 10* (ss. 603-624). Türkiye Turizmi Sözlü Tarih Projesi, Detay Yayıncılık.
- Yetgin, D. & Benligiray, S. (2019). The effect of economic anxiety and occupational burnout levels of tour guides on their occupational commitment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(4), 333-347.
- 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.
- Zillinger, M., Jonasson, M. & Adolfsson, P. (2012). Guided tours and tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 1-7.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde 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.

ARAşTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı: %30
2. yazar katkı oranı: %30
3. yazar katkı oranı: %30
4. yazar katkı oranı: %5
5. yazar katkı oranı: %5

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 11.12.2023
Revizyon Tarihi (Revised) : 26.12.2023
Kabul Tarihi (Accepted) : 28.12.2023

TURED
JOTOĞ



Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Lisans Programlarında İngilizce Dört Beceri Öğretimi*

Teaching English Language Skills in Tourism Guidance Undergraduate Programs

Öğr. Gör. Funda GÜÇ ^{iD}

Pamukkale Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, Türkiye
Pamukkale University, School of Foreign Languages, Turkey
E-Mail: fagcabay@pau.edu.tr

Doç. Dr. Semih ARICI ^{iD}

Pamukkale Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Pamukkale University, Tourism Faculty, Turkey
E-Mail: sarici@pau.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Turizm rehberliği eğitiminde yabancı dil öğretimi çok önemlidir. Özellikle iletişimsel yeterliliğe ulaşmak için dört beceri öğretimi mutlaka olmalıdır. Bu nedenle bu çalışmanın amacı, lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi verilen fakültelerdeki İngilizce derslerinin dört beceri öğretimi açısından incelenmesidir.

Yöntem: Bu amaç doğrultusunda, lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren 34 üniversitenin müfredatlarında yer alan İngilizce dersleri doküman incelenmesi yöntemi ile 1 Ağustos-15 Eylül tarihleri arasında incelenmiş ve betimsel içerik analizi ile değerlendirilmiştir.

Bulgular: Turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerdeki İngilizce derslerinin dört grupta (Akademik İngilizce, Temel İngilizce, Mesleki İngilizce ve Dört Beceri) toplandığı ve bunların içinde en çok dersin Temel İngilizce ve Mesleki İngilizce grubunda yer aldığı görülmüştür. Ayrıca dört beceri derslerinin ilgili müfredatlarda gerektiği kadar yer bulamadığı sonucuna varılmıştır.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Konu ile ilgili yapılan çalışmaların ilkidir ve turizm rehberliği eğitiminde İngilizce dört beceri öğretimi konusunda bir çalışmanın olmadığı ve böylece yeni araştırmalar ile doldurulması gerekli bir boşluğa işaret etmektedir.

Sınırlılıklar: Bu çalışma Devlet Üniversitelerinde Turizm Rehberliği Eğitimi veren lisans programları ile sınırlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm rehberliği, turizm rehberliği eğitimi, İngilizce öğretimi, dört beceri öğretimi.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: Teaching foreign languages is very important in tourism guidance education. In particular, four skills must be taught to achieve communicative competence. Therefore, the aim of this study is to examine English courses in faculties having undergraduate tourism guidance program in terms of teaching four skills.

Methodology: For this purpose, English courses in the curricula of 34 universities that provide undergraduate tourism guidance education were examined using the document analysis method between 1 August and 15 September and evaluated with descriptive content analysis.

Atf için (for cited): Güç, F. & Arıcı, S. (2023). Turizm rehberliği eğitimi veren lisans programlarında İngilizce dört beceri öğretimi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 6(2), 148-162.

* Bu çalışmanın ilk hali 14.10.2023 tarihinde Denizli'de düzenlenen 23. Ulusal Turizm (UTK) kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.



Findings: According to the results of the research, it was observed that the English courses in the faculties offering tourism guidance education were categorized into four groups (Academic English, Basic English, Vocational English, and Four Skills) and that most of the courses among them were in the Basic English and Vocational English groups. In addition, it was concluded that the four skills courses did not find enough space in the relevant curricula.

Originality/Value: This is the first study on this topic, and it indicates that there is no study on the teaching English language skills in tourism guidance education, thus pointing to a gap that needs to be filled with new research.

Research Limitations/implications: This study is limited to state university tourism guidance undergraduate programs.

Keywords: Tourism guidance, tourism guidance education, teaching english, teaching four skills.

Paper Type: Research article

Giriş

Turizm gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için ekonomik, sosyal ve kültürel kazanç sağlayan ve ülkelerin refah düzeyini artırmada önemli yer tutan sektörlerden biridir (Dereli & Akiş, 2019). Bu katkıya doğrudan etki eden turizm çalışanları arasında turist rehberleri önemli bir yer tutar. Literatürde pek çok farklı tanımı olmasına karşın turist rehberliğinin en öne çıkan tanımlarından biri Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu'nun (World Federation of Tourist Guiding Associations- WFTGA) "Ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden ve bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan, normalde ilgili makam tarafından yetkilendirilen ve/veya tanınan, alana özgü bir yeterliliğe sahip olan kişi" tanımıdır (WFTGA, 2023). Türkiye'de 22 Haziran 2012'de 6326 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile yasalaşan turist rehberliği mesleği, "Bu kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi" olarak tanımlanmıştır. Turist rehberliği hizmeti ise "Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi" şeklinde açıklanmıştır.

Tüm bu tanımlar turist rehberliği mesleğinin ve hizmetinin önemini vurgulamaktadır. Ülkelerinin tanıtımında bu denli öneme sahip olan turist rehberlerinin, mesleklerini en iyi şekilde icra etmeleri için alacakları eğitimin içeriği ve kalitesi çok önemlidir. Alan eğitimlerinin yanı sıra mesleğin olmazsa olmazı olan yabancı dil eğitimi de aynı şekilde önem arz etmektedir. Türkiye'de 2023 yılı itibarıyla sayıca en çok İngilizce dilinde rehber olduğu (n=8614) (TUREB, 2023) ve yönetmelik gereği rehberlik icra etmek için ÖSYM tarafından yapılan Yabancı Dil Sınavı'ndan (YDS) veya TUREB tarafından uygulanan yabancı dil sınavından en az 75 alma gerekliliği göz önünde bulundurulursa turizm rehberliği bölümlerinde verilen İngilizce derslerinin en az alan dersleri kadar ağırlığa sahip olması gerektiği ortaya çıkmaktadır. YDS 75, dünya çapında öğrencilerin dil becerilerini tanımlamak ve yeterlilik seviyelerini ölçmek için kullanılan Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Programı olan CEFR'a göre B2 düzeyine denk gelmektedir (ÖSYM, 2013).

Buradan hareketle, turist rehberliği öğrencilerinin mesleğe başlamasında öncül olan yabancı dil eğitiminin önemi ortadır. Yabancı dil eğitiminin de nihai amacı öğrencilere "iletişimsel yeterlilik" (communicative competence) kazandırmaktır. İletişimsel dil öğretiminin içinde yer alan iletişimsel yeterlilik, hem dil hakkında bilgi sahibi olmayı hem de iletişimsel ortamlarda dili nasıl kullanacağını



bilmeyi gerektirir (Jing, 2006). İletişim tanımı gereği, 4 temel dil becerisinin (dinleme, okuma, yazma, konuşma) entegrasyonunu gerektirir (Shen, 2003). Bu 4 makro beceri dil yeterliliğin ayrılmaz bir parçasıdır (Akram ve Malik, 2010). Bu bağlamda, bu çalışmada turizm rehberliği alanında lisans eğitimi veren turizm fakültelerinde okutulan yabancı dil derslerinin içeriği ve dört temel becerinin verilip verilmediği incelenmiştir.

1. Alanyazın

Destinasyon imajının oluşturulmasında ve var olan önyargıların değişmesinde çok büyük öneme sahip olan turist rehberlerinin her anlamda donanımlı ve eğitilmiş olması önem arz etmektedir. Turist rehberlerinin en az bir yabancı dilde çok iyi seviyede okuması, yazması, konuşabilmesi gerekirken, diğer yandan birçok bilim alanında da (tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi, teoloji, edebiyat vb.) kendini yetiştirmiş olması beklenmektedir (Aksoy, 2020). Cumhuriyet öncesi dönemde rehberlik mesleğini azınlıkların çoğunluğu olan Yahudiler yapmaktaydı ve bu kişilerin dil bilmeleri dışında bir eğitimleri yoktu. Bahsi geçen azınlıkların Osmanlı aleyhinde görüşler belirtmesi sebebiyle rehberlikle ilgili ilk düzenleme olan 1890 yılında “Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname” yayınlanmıştır (Cansu & Tanrıseven, 2020). O dönemde yaşayan Türklerin rehberlik yapmasının önündeki engel ise yabancı dil bilmemeleriydi (Solmaz, 2012).

Turizm rehberlerine 1995 yılına kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açtığı üç ila altı aylık profesyonel turist rehberliği kursları ile eğitim verilirken, günümüzde ise turist rehberi olabilmek için, üniversitenin ilgili bölümünden mezun olmak, yabancı dil sınavından en az 75 puan almak ve uygulama gezilerini tamamlayarak ruhsatname almak, birlik odalarına kayıt yaptırıp daha sonra çalışma kartına (kokart) sahip olmak gerekmektedir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014). 2023 yılı itibarıyla Türkiye’de turist rehberliği eğitimi, sadece üniversitelerin ön lisans ve lisans programları ile değil yüksek lisans ve doktora programları ile de yüksek öğretim basamağında da devam etmektedir (Ceylan & Padır, 2022). Ancak mezunların mesleği icra etmelerinin önündeki en büyük engel hala dil sorunudur. Turizm rehberliği programlarında verilen dil derslerinin belirli bir standardının olmayışı verilen eğitimin sorunları arasındadır (Eker & Zengin, 2016). Akgül ve Aktaş (2023), turist rehberlerinin ve rehber adaylarının yabancı dil sınavlarındaki başarılarını inceledikleri çalışmalarında, 2014-2022 yılları arasında 33 farklı yabancı dilden yapılan sınavlardaki genel başarı oranının oldukça düşük olduğunu belirtmişlerdir. Duman ve Mil’e (2008) göre ise dil sorunu sebebiyle rehberlik yapamayanlar sektörün acentacılık, otelcilik gibi diğer alanlarında çalışmaktadırlar.

Yabancı dilin hem mesleğe kabulde hem de mesleğin yapılmasında öneminin bu denli açık olduğu turist rehberliği mesleği için yabancı dil eğitimi ile ilgili literatürde başka çalışmalar da mevcuttur. Türkiye’deki turizm rehberliği eğitiminin genel durumunu ortaya koymayı amaçlayan çalışmada Değirmencioğlu (2001), rehber adaylarının yabancı dil probleminin rehberlik eğitimi programlarında çözülmesinin gerektiğini vurgulamıştır. El-Sharkawy (2007), turist rehberlerinin bilgi ve becerilerini incelediği çalışmasında turizm fakültesi mezunlarının Mısır’da rehberlik yapmaları için en az bir dil bilmeleri gerektiğini belirtmiştir. Aslan ve Büyükkuru (2015), Türkiye’de turizm eğitiminin mevcut durumunu inceledikleri çalışmalarında pek çok rehberin gerekli yabancı dil sınavlarından 75 puan üstünü aldıkları halde meslekte sorun yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. Lovrentjev (2015), Hırvatistan’daki turist rehberlerinin eğitimi incelediği çalışmada, Hırvatistan’da turist rehberliği yapabilmek için bir yabancı dil konuşma şartı olduğunu belirtmiştir.

Avcı ve Doğan’ın (2018) ise, turist rehberlerine ait şikayetleri inceledikleri çalışmanın sonuçlarından biri rehberin yabancı dil bilgisinin yetersiz olması olmuştur. İşçeli ve Kılıç (2018) Türkiye’de lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren fakülte ve yükseköğullerinin ders



müfredatları incelemiş ve turist rehberi olabilmek için gerekli sertifika programında okutulması gereken zorunlu derslerin yönetmeliğe uygunluğunu araştırmışlardır. Çalışmanın sonucunda, yabancı dil derslerinin sahada çalışacak rehberlerin ihtiyacına göre düzenlenmesi gerektiğine ulaşılmıştır. Türkiye’de lisans düzeyinde eğitim vermekte olan turizm rehberliği bölümlerinin ders müfredatlarını inceleyen Yenipınar ve Kardaş’ın (2019) çalışmalarının sonuçlarından biri yabancı dil eğitiminin yetersizliği olmuştur. Lisans düzeyinde eğitim veren turizm rehberliği programlarındaki Mesleki İngilizce dersini değerlendiren Taş (2019), başlıca derslerin yetersiz oluşu, özellikle konuşma becerisine daha fazla yer verilmesi gerektiği ve hazırlık sınıfının zorunlu olması gerektiği gibi öneriler sunmuşlardır. Cansu ve Tanrıseven (2020), turist rehberlerinin yabancı dil eğitimleri üzerine yaptıkları çalışmada, verilen yabancı dil eğitiminde teorik eğitim yeterli olsa da pratik eğitimin yetersiz olduğu ve rehberlerin mesleği sürdürmesinde kâfi gelmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yabancı dilin mesleklerinde karşılına bir sorun olarak çıktığı literatürde açıkça belirtilen rehberlerin, mesleğe başlamadan önce iyi bir yabancı dil eğitimi almaları gerekliliği açıktır. Alınan eğitimlerde belli bir standardın olmadığı ancak girilecek sınavlardan standart bir başarı beklendiği (en az 75 puan) göz önünde bulundurulursa turizm fakültelerindeki yabancı dil eğitiminde de ortak bir çerçeve ve müfredata ihtiyaç duyulduğu ortadadır. Bahse konu 75 puan, ilk kez 2001 yılında Council of Europe (Avrupa Konseyi, [COP]) tarafından yayınlanan Ortak Avrupa Dil Referans Çerçevesi’ne (Common European Framework of Reference for Language = CEFR) göre B2 seviyesine denk gelmektedir. CEFR’in çıkış noktası öğrenilen dilin öğrenim ve kullanım düzeyini, seviyesini ölçmek ve belli bir standartta ifade edebilmektir (Demir, 2019). Avrupa’da dil eğitimi ve ölçme değerlendirmesini standartlaştırmayı hedefleyen bu çerçeve, sadece Avrupa’da değil pek çok ülkede dil yeterliliğini belirlemede referans olarak kabul görmüştür. Bu sebeple CEFR, Avrupa dışı diller de dahil olmak üzere kapsamlı, tutarlı ve şeffaf sonuçlar elde etmek ve dünya çapında yeterli sayıda insana ulaşmak için 30’dan fazla dile çevrilmiştir (COP, 2001). CEFR’in Türkçe çevirisi ise Tablo 1’de gösterilmiştir:

Tablo 1

Ortak Avrupa Dil Referans Çerçevesi – Küresel Ölçek

| Yetkin Kullanıcı | Yetkin Kullanıcı | Yetkin Kullanıcı |
|--------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| YETKİN KULLANICI | C2 | <ul style="list-style-type: none">- Duyduğu ve okuduğu her şeyi kolayca anlayabilir.- Farklı yazılı ya da sözlü kaynaklardan edindiği bilgiyi özetleyebilir, bu kaynaklara dayalı olarak bir tartışmayı yapılandırabilir, akıcı ve doğal bir anlatım ile sunabilir.- Akıcı bir dil kullanarak kendini tam anlamıyla ifade edebilir. Karmaşık durumlarda bile kendini ifade ederken ince anlam farklarından yararlanabilir.- Farklı yapıya sahip uzun ve karmaşık metinleri anlayabilir ve bu metinlerdeki dolaylı anlatımları ve imaları fark edebilir.- Gereksinim duyduğu ifadeleri fazla zorlanmadan bularak kendini doğal ve akıcı bir şekilde ifade edebilir. |
| | C1 | <ul style="list-style-type: none">- Dili akademik ve mesleki amaçlar için ve günlük yaşamda esnek ve etkili bir şekilde kullanabilir.- Karmaşık konularda, bağlantıların ve ilişkilerin açıkça ortaya konduğu, iyi yapılandırılmış, ayrıntılar içeren metinler yoluyla kendini akıcı bir şekilde ifade edebilir. |
| BAĞIMSIZ KULLANICI | B2 | <ul style="list-style-type: none">- Soyut ve somut konulara dayalı karmaşık metinlerin ana fikrini anlayabilir, kendi uzmanlık alanı olan konularda teknik tartışmalar yürütebilir.- Çok zorlanmadan, belli ölçüde doğal ve akıcı bir dil kullanarak anadilde konuşan birisiyle iletişim kurabilir.- Farklı konularda, ayrıntılı ve anlaşılır bir şekilde kendini ifade edebilir ve bir konunun olumlu ve olumsuz yönlerini ortaya koyarak kendi bakış açısını yansıtabilir. |



Tablo 1

Ortak Avrupa Dil Referans Çerçevesi – Küresel Ölçek (Devamı)

| TEMEL KULLANICI | |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B1 | <ul style="list-style-type: none">- Günlük yaşamda, işte ya da okulda, sık karşılaştığı ve tanıdık olduğu konulara dayalı yazılı ve sözlü ifadeleri ana hatlarıyla anlayabilir.- Seyahatlerde, dilin konuşulduğu yerlerde karşılaşılabilecek çoğu durumların üstesinden gelebilir.- Kişisel ilgi alanları doğrultusunda ya da bildiği konularda, basit, ancak fikirler arası bağlantıların oluşturulmuş olduğu metinler yoluyla kendini ifade edebilir.- Yaşadığı olayları ve deneyimlerini aktarabilir; düşlerinden, umutlarından ve isteklerinden söz edebilir, görüşlerini ve planlarını kısaca nedenleriyle ortaya koyabilir. |
| A2 | <ul style="list-style-type: none">- Kişisel, aile, alışveriş, iş ve yakın çevre ile ilgili konularda çok sık kullanılan temel deyimleri ve cümleleri anlayabilir.- Bildiği, alışılmış konularda doğrudan bilgi alışverişinde bulunarak basit düzeyde iletişim kurabilir.- Basit bir dil kullanarak kendi özgeçmişi ve yakın çevresi hakkında bilgi verebilir ve anlık gereksinimleri karşılayabilir- Somut gereksinimlerini karşılayabilmek adına bilinen, günlük ifadeleri ve çok temel deyimleri anlayabilir ve kullanabilir. |
| A1 | <ul style="list-style-type: none">- Kendini ya da başkalarını tanıtabilir, bu bağlamda, nerede oturduğu, kimleri tanıdığı, sahip oldukları ve benzeri temel sorular yoluyla iletişim kurabilir.- Konuştuğu kişilerin yavaş ve anlaşılır bir şekilde konuşması ve yardıma hazır olması halinde basit düzeyde iletişim kurabilir. |

Kaynak: COP (2023)

Dil öğretiminde en çok kabul gören yaklaşımlardan olan İletişimsel Dil Öğretimi (Communicative Language Teaching= CLT) dilin birincil işlevinin iletişim olduğu ve dilin en iyi iletişim kurarak öğrenildiği teorisine dayanır (Hymes, 1971). Bu yaklaşımın temel hedefi, öğrencilerin iletişimsel yeterliliğini (communicative competence) (Hymes, 1971) geliştirmesidir. Başka bir deyişle, iletişimi gerektiren gerçek hayattaki durumlardan yararlanarak dilin öğrenilmesini sağlamayı amaçlamaktadır (Brandl, 2008). Usó-Juan ve Martínez-Flor (2006) iletişimsel yeterliliğin bileşenlerini; stratejik yeterlilik, dilsel yeterlilik, pragmatik yeterlilik, kültürlerarası yeterlilik olarak belirtmiş ve hepsinin bir araya gelmesiyle ulaşılabilecek yeterliliğin “söylem yeterliliği” olduğunu belirtmiştir. Söylem yeterliliğine ulaşmak için de İngilizcedeki dört temel becerinin öğretimi gereklidir. Şekil 1’de iletişimsel yeterliliğin bileşenleri gösterilmiştir. Buradan hareketle, bu çalışmada Türkiye’de 4 yıllık turizm rehberliği lisans eğitimi veren üniversitelerin müfredatlarında yer alan İngilizce dersleri ve İngilizce 4 beceriyi verip vermedikleri incelenmiştir.

Şekil 1

İletişimsel Yeterliliğin Bileşenleri



Kaynak: Usó- Juan & Martínez-Flor (2006a: 16)

2. Yöntem

Bu çalışmada, Türkiye’de turizm rehberliği eğitimi veren turizm fakültelerinin tespit edilerek bu üniversitelerin müfredatlarında yer alan İngilizce derslerinde dört becerinin kazandırılmasına yönelik ders ve ders içeriklerini tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaçla, sadece lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren devlet üniversiteleri incelenerek çalışmanın sınırlılıkları belirlenmiştir. Veriler 1 Ağustos-15 Eylül 2023 tarihleri arasında, her fakültenin kendi internet sayfası üzerinden toplanmıştır. Tüm fakültelerin katalogları sadece İngilizce dersleri açısından incelenmiştir. İlk aşamada dersler bir Excel tablosunda, dersin verildiği dönem göz önünde bulundurularak toplanmıştır. Tablo incelendiğinde ders isimleri farklı yazılmasına rağmen eşanlı olduğu görülmüş olup sonrasında aynı anlama gelen dersler gruplanmıştır. Ayrıca derslerin içeriği göz önünde bulundurularak dersler temalara ayrılmıştır. Yabancı dil eğitiminde uzman dört akademisyenin uzman görüşünden ve literatürden hareketle söz konusu derslerin verilmiş amacına göre dört temadan oluştuğu tespit edilmiştir. Bu temalar; Akademik İngilizce, Temel İngilizce, Mesleki İngilizce ve Dört Beceri dersleridir. Çalışmada veri toplama tekniği olarak doküman analizi, verilerin analizinde ise betimsel içerik analizi kullanılmıştır.

3. Bulgular

Bu bölümde lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren üniversitelerin müfredatlarında yer alan İngilizce dersleri incelenmiştir. Türkiye’de lisans düzeyinde 34 farklı üniversitede turizm rehberliği programı bulunmaktadır. Bu üniversitelerde verilen İngilizce derslerinin sayısı Tablo 2’de gösterilmektedir.



Tablo 2

Turizm Rehberliği Lisans Programlarının İngilizce Ders Sayıları

| Üniversite | Ders Sayısı | Üniversite | Ders Sayısı |
|-----------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Adıyaman | 24 | Akdeniz Manavgat | 8 |
| Mardin Artuklu | 19 | Atatürk | 8 |
| İskenderun Teknik | 18 | Balıkesir | 8 |
| Kastamonu | 15 | Erciyes | 8 |
| Çanakkale Onsekiz Mart | 14 | Gümüşhane | 8 |
| Aksaray | 12 | Kırklareli | 8 |
| Anadolu | 12 | Muğla Sıtkı Koçman | 8 |
| Afyon Kocatepe | 11 | Nevşehir Hacı Bektaş Veli | 8 |
| Isparta Uygulamalı Bilimler | 11 | Sakarya Uygulamalı B. | 8 |
| Akdeniz | 10 | Selçuk Beyşehir Ali Ak. | 8 |
| Ege | 10 | Necmettin Erbakan | 7 |
| Karabük | 10 | Bilecik Şeyh Edebali | 6 |
| Zonguldak Bülent Ecevit | 10 | Hacı Bayram Veli | 6 |
| Aydın Adnan Menderes | 9 | İstanbul Gelişim | 6 |
| Bolu Abant İzzet Baysal | 9 | Mersin | 6 |
| Ondokuz Mayıs | 9 | Pamukkale | 6 |
| Selçuk | 8 | İzmir Kâtip Çelebi | 2 |

Tablo 2’de en çok İngilizce dersi veren üniversiteler sıralanmıştır. Buna göre Adıyaman, Mardin Artuklu, İskenderun Teknik, Kastamonu, Çanakkale Onsekiz Mart, Aksaray, Anadolu, Afyon Kocatepe ve Isparta Uygulamalı Bilimler üniversitelerinin sırasıyla en çok İngilizce dersi veren üniversiteler oldukları görülmektedir. En az İngilizce dersi veren üniversiteler ise 6’şar ders ile Bilecik Şeyh Edebali, Hacı Bayram Veli, İstanbul Gelişim, Mersin, Pamukkale ve 2 ders ile İzmir Kâtip Çelebi üniversiteleri olduğu görülmektedir.

Tablo 3’te en çok zorunlu İngilizce dersi veren üniversiteler ve verdikleri derslerin zorunluluk durumları verilmiştir. En çok zorunlu İngilizce dersi veren 10 üniversite sırasıyla Adıyaman, Mardin Artuklu, Kastamonu, Çanakkale Onsekiz Mart, Aksaray, Anadolu, Afyon Kocatepe, Ege, Isparta Uygulamalı Bilimler ve Karabük üniversiteleridir. En az zorunlu İngilizce dersine sahip üniversiteler ise 2’şer ders ile Akdeniz, İstanbul Gelişim, İzmir Kâtip Çelebi ve hiç zorunlu İngilizce dersi vermeyen Atatürk ve Ondokuz Mayıs üniversiteleridir.

Her iki tablo beraber incelendiğinde, Adıyaman Üniversitesi ve Mardin Artuklu Üniversitesi’nin en çok zorunlu İngilizce dersi veren ilk iki üniversite olduğu görülmektedir. Ancak en çok İngilizce dersine sahip üçüncü üniversite olan İskenderun Teknik Üniversitesi’nin derslerin zorunluluk durumu incelendiğinde listede gerilere düştüğü, yani açılan İngilizce derslerinin (18) çoğunluğunun (10) seçmeli ders olarak açıldığı görülmektedir. Diğer taraftan ilk ona giren üniversitelerden Adıyaman Üniversitesi ve Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi %10’luk bir bölümünü seçmeli olarak verirken, diğer üniversitelerin tüm İngilizce derslerini zorunlu ders kapsamında verdiği görülmüştür.



Tablo 3

En Çok Zorunlu İngilizce Dersi Veren Üniversiteler ve Derslerin Zorunluluk Durumları

| Üniversite | Zorunlu | Seçmeli | Ders Sayısı | Üniversite | Zorunlu | Seçmeli | Ders Sayısı |
|-----------------|---------|---------|-------------|------------------|---------|---------|-------------|
| Adıyaman | 21 | 3 | 24 | İskenderun T. | 8 | 10 | 18 |
| Mardin Art. | 19 | 0 | 19 | Kırklareli | 8 | 0 | 8 |
| Kastamonu | 15 | 0 | 15 | Muğla Sıtkı K. | 8 | 0 | 8 |
| Çanakkale | 14 | 0 | 14 | Nevşehir H.B.V. | 8 | 0 | 8 |
| Aksaray | 12 | 0 | 12 | Selçuk | 8 | 0 | 8 |
| Anadolu | 12 | 0 | 12 | Selçuk B.A.A. | 8 | 0 | 8 |
| Afyon K. | 11 | 0 | 11 | Necmettin Er. | 7 | 0 | 7 |
| Ege | 10 | 0 | 10 | Sakarya U. B. | 7 | 1 | 8 |
| Isparta U. B. | 10 | 1 | 11 | Bilecik Şeyh Ed. | 6 | 0 | 6 |
| Karabük | 10 | 0 | 10 | Hacı Bayram V. | 6 | 0 | 6 |
| Zonguldak B.E. | 10 | 0 | 10 | Mersin | 6 | 0 | 6 |
| Aydın Ad. M. | 9 | 0 | 9 | Pamukkale | 4 | 2 | 6 |
| Bolu Abant İ.B. | 9 | 0 | 9 | Akdeniz | 2 | 8 | 10 |
| Akdeniz M. | 8 | 0 | 8 | İstanbul G. | 2 | 4 | 6 |
| Balıkesir | 8 | 0 | 8 | İzmir K.Ç. | 2 | 0 | 2 |
| Erciyes | 8 | 0 | 8 | Atatürk | 0 | 8 | 8 |
| Gümüşhane | 8 | 0 | 8 | Ondokuz M. | 0 | 9 | 9 |

Üniversitelerin verdiği İngilizce dersleri incelendiğinde, 59 dersin dört ana grupta toplandığı görülmektedir. Bunlar Akademik İngilizce, Temel İngilizce, Mesleki İngilizce ve Dört Beceri Dersleridir. Akademik İngilizce grubunda yer alan dersler ve verildikleri üniversiteler Tablo 4'te sunulmuştur:

Tablo 4

Akademik İngilizce Dersleri ve Verildikleri Üniversiteler

| Akademik | Üniversite Adı |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| İngilizce-Türkçe Çeviri | Adıyaman* |
| Türkçe-İngilizce Çeviri | Adıyaman* |
| Yabancı Dil Sınavına Hazırlık | Adıyaman* |
| Akademik İngilizce | Afyon Kocatepe, İskenderun Teknik* |
| Akademik Yazma | İskenderun Teknik* |
| İngilizce Seminer | İskenderun Teknik* |
| Yabancı Dil Sınavlarına Hazırlık I-II | Mersin, Pamukkale* |
| Çeviri Teknikleri | Muğla Sıtkı Koçman |
| English for Proficiency Exams | Muğla Sıtkı Koçman |

* Seçmeli



Tablo 4 incelendiğinde, Akademik İngilizce grubunda yer alan derslerden “Akademik İngilizce”nin sadece Afyon Kocatepe ve İskenderun Teknik üniversitelerinde açıldığı ancak yalnızca Afyon Kocatepe Üniversitesi’nde zorunlu olduğu ve “Yabancı Dil Sınavlarına Hazırlık I ve II” derslerinin sadece iki üniversitede verildiği (Mersin ve Pamukkale) ve bunlardan sadece Mersin Üniversitesi’nde zorunlu olduğu görülmektedir. Diğer akademik İngilizce grubunda yer alan derslerin sadece 1’er üniversitede açıldığı, “Çeviri Teknikleri” ve “English for Proficiency Exams” derslerinin Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi’nde açıldığı ve zorunlu olduğu; geri kalan derslerin ise seçmeli ders grubunda yer aldığı anlaşılmaktadır.

Temel İngilizce ders grubunda yer alan dersler, kendi içinde isimlerindeki benzerlik gözetilerek gruplandırıldığında tablo 5’ e ulaşılmıştır. Bu gruplama yapılırken Yabancı Dil ve İngilizce dersleri eş anlamlı kabul edilmiştir. Buna göre, YÖK tarafından zorunlu tutulan “İngilizce I” dersinin her üniversitede açıldığı İngilizce II dersinin ise iki üniversite hariç tamamında açıldığı görülmektedir. Diğer taraftan Temel İngilizce derslerinin açılma oranının her geçen dönemde düştüğü gözlenirken, ilk iki dönem için neredeyse üniversitelerin tamamı, üç ve dördüncü dönemde ise yarıya yakını Temel İngilizce dersi vermeyi tercih etmiştir. Son dört dönemde ise Temel İngilizce dersinin verilme oranı giderek düşmektedir.

Tablo 5

Temel İngilizce Dersleri ve Derslerin Zorunluluk Durumları

| Ders Adı | Üni Sayısı | Zorunlu | Seçmeli | Ders Adı | Üni Sayısı | Zorunlu | Seçmeli |
|----------------|------------|---------|---------|----------------------------------|------------|---------|---------|
| İngilizce I | 34 | 32 | 2 | English Elementary I-II | 1 | 1 | 0 |
| İngilizce II | 32 | 30 | 2 | English Intermediate I-II | 1 | 1 | 0 |
| İngilizce III | 14 | 13 | 1 | English Pre-intermediate I-II | 1 | 1 | 0 |
| İngilizce IV | 13 | 12 | 1 | İleri İngilizce I-II | 1 | 1 | 0 |
| İngilizce V | 10 | 9 | 1 | İleri Yabancı Dil I-II-III-IV-V | 1 | 0 | 1 |
| İngilizce VI | 10 | 9 | 1 | İngilizce Main Course | 1 | 1 | 0 |
| İngilizce VII | 6 | 5 | 1 | Yoğun İngilizce I-II | 1 | 1 | 0 |
| İngilizce VIII | 5 | 4 | 1 | Yoğun İngilizce I-II-III-IV-V-VI | 1 | 1 | 0 |

Mesleki İngilizce dersleri Tablo 6’da gösterilmiştir. Tablo 6 incelendiğinde, Mesleki İngilizce derslerinin de Temel İngilizce dersleri kadar olmasa da turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerin müfredatlarında geniş yer kapladığı anlaşılmaktadır. “Mesleki İngilizce I” ve “Mesleki İngilizce II” derslerinin açıldığı 26 üniversitenin 24’ünde zorunlu olduğu, ilerleyen dönemlerde de azalarak da olsa açılmaya devam ettiği görülmektedir.



Tablo 6

Mesleki İngilizce Dersleri ve Derslerin Zorunluluk Durumları

| Ders Adı | Üni Sayısı | Zorunlu | Seçmeli | Ders Adı | Üni Sayısı | Zorunlu | Seçmeli |
|-----------------------|------------|---------|---------|----------------------------|------------|---------|---------|
| Mesleki İngilizce I | 26 | 24 | 2 | Mesleki İngilizce VII | 5 | 5 | 0 |
| Mesleki İngilizce II | 26 | 24 | 2 | Mesleki İngilizce VIII | 4 | 4 | 0 |
| Mesleki İngilizce III | 16 | 15 | 1 | English for Tourism | 1 | 0 | 1 |
| Mesleki İngilizce IV | 14 | 13 | 1 | İş Hayatı İçin Yabancı Dil | 2 | 2 | 0 |
| Mesleki İngilizce V | 9 | 9 | 0 | | | | |
| Mesleki İngilizce VI | 8 | 8 | 0 | | | | |

Lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerin müfredatlarında yer alan İngilizce 4 beceri (okuma, dinleme, konuşma, yazma) dersleri ve verildikleri üniversiteler tablo 7’de verilmiştir. Buna göre, üniversitelerin müfredatları incelendiğinde “İngilizce Uygulamalar” dersinin dinleme ve konuşma becerilerine yönelik olduğu ve Adıyaman Üniversitesi’nde sekiz dönem boyunca verildiği anlaşılmaktadır. Buna ek olarak, en fazla dört beceri öğretimine yer veren üniversitelerden biri “İngilizce Sözlü İletişim” dersini dört dönem boyunca veren Anadolu Üniversitesi’dir. Aksaray Üniversitesi de “İngilizce Konuşma” dersine dört dönem ayırarak en fazla İngilizce konuşma becerisine yönelik derse yer veren üniversiteler arasındadır. Yine “İngilizce Konuşma”, “İngilizce Yazma Becerileri”, “İngilizce Dinleme Konuşma” ve “Okuma & Anlama” derslerini dört dönem boyunca veren Mardin Artuklu Üniversitesi İngilizce dört beceri derslerine müfredatında en fazla yer ayıran üniversitedir. Tablonun geri kalanı incelendiğinde, dört beceri dersi veren üniversitelerin sayısının genel olarak az olduğu ve açılan bu derslerin genellikle seçmeli grubunda yer aldığı anlaşılmaktadır.

Tablo 7

Dört Beceri Dersleri ve Verildikleri Üniversiteler

| BECERİ DERSLERİ | ÜNİVERSİTE |
|--------------------------------------------------|------------------------|
| İngilizce Uygulamalar I-VIII (Dinleme - Konuşma) | Adıyaman Ü. |
| İngilizce Dinleme, Okuma ve Konuşma | Afyon Kocatepe Ü. |
| İngilizce Yazma Becerileri | Afyon Kocatepe Ü. |
| İngilizce Konuşma I-IV | Aksaray Ü. |
| İngilizce Sözlü İletişim I-IV | Anadolu Ü. |
| İngilizce Sözlü İletişim I-II | Atatürk * |
| İngilizce Okuma & Yazma | Atatürk* |
| İngilizce Dinleme & Konuşma | Atatürk*, Bolu Abant |
| İngilizce Okuma ve Anlama | Bolu Abant |
| Yabancı Dilde Okuma ve Konuşma | Ege, Necmettin Erbakan |

* Seçmeli



Tablo 7

Dört Beceri Dersleri ve Verildikleri Üniversiteler (Devamı)

| BECERİ DERSLERİ | ÜNİVERSİTE |
|----------------------------------------|------------------------------------|
| English Communication Skills I-II | Isparta Uygulamalı Bilimler |
| İngilizce Sunum Becerileri | İskenderun Teknik*, Kastamonu |
| İngilizce Dinleme Konuşma III-IV | Mardin Artuklu |
| İngilizce Okuma Anlama I-II-III-IV | Mardin Artuklu |
| İngilizce Yazma Becerileri I-II-III-IV | Mardin Artuklu |
| İngilizce Konuşma I-II | Mardin Artuklu, Muğla Sıtkı Koçman |
| İngilizce Okuma I-II | Mersin |
| English Drama | Sakarya Uygulamalı Bilimler* |

* Seçmeli

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Ülkelere en çok gelir sağlayan sektörlerin başında gelen turizm sektöründe hem ülkeyi turistlere tanıtan hem de o ülke ile ilgili olumlu bir algının oluşmasını sağlayan turist rehberleridir. Turist rehberleri bir destinasyonu tanıtmakla kalmayıp aynı zamanda her konuda tartışabilecek kadar yabancı dil seviyesine sahip olmalıdır (Genç, 1992). Bu nedenle turist rehberliği eğitiminde yabancı dil eğitiminin niteliği oldukça önemlidir. Ülkemizde sayıca en fazla İngilizce dilinde rehber olduğu (TUREB, 2023) düşünülürse turizm fakültelerinin turizm rehberliği bölümlerinde verilen İngilizce derslerinin önemi de açıkça ortadadır. Ancak İngilizceyi öğrenmek için sadece dilbilgisi yeterli olmayıp bunun yanı sıra dört beceri olarak adlandırılan dinleme, okuma, konuşma ve yazma becerilerinin de yabancı dil eğitimine dahil edilmesi elzemdir. Buradan hareketle, bu çalışmada lisans düzeyinde eğitim veren turizm rehberliği bölümleri YÖK Atlas'tan alınarak ilgili üniversitelerin müfredatları ve ders programlarında yer alan İngilizce dersleri dört beceri yönünden incelenmiştir.

Çalışmanın bulguları incelendiğinde, lisans düzeyinde eğitim veren turizm rehberliği bölümlerinde 59 farklı isimle İngilizce dersi açıldığı ortaya çıkmıştır. Ders içerikleri benzer ve/veya aynı olsa da bu kadar farklı isimle ders açılmasının üniversiteler arası farklılıklar oluşturduğu, İngilizce konusunda ortak bir zeminde buluşulmadığı açıktır. Bu karışıklığın önüne geçebilmek için, üniversitelerin ilgili bölümleri öğretim elemanları ile yabancı dil uzmanlarının bir çalıştayda bir araya gelerek ders isimlerine ve içeriklerine beraber karar vermeleri turizm rehberliği öğrencilerine lisans eğitimi sırasında verilecek İngilizce eğitiminin standarda yaklaşmasını ve yatay geçiş gibi süreçlerde muafiyetlerde yaşanabilecek sorunların önüne geçilmesini sağlayacaktır.

Lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerin müfredatlarında yer alan İngilizce dersleri incelendiğinde, dersleri “Akademik İngilizce”, “Temel İngilizce”, “Mesleki İngilizce” ve “Dört Beceri Dersleri” olarak dört ana grupta toplamak mümkündür. Verilere göre en çok ders açılan grup “Temel İngilizce” dersleridir. Bunun sebebi de YÖK tarafından verilmesi zorunlu tutulan “İngilizce I” ve “İngilizce II” derslerinin bu grupta yer almasıdır. Akademik İngilizce grubunda yer alan derslerin de çoğunluğunun seçmeli dersler grubunda yer aldığı göze çarpmaktadır. “Mesleki İngilizce” dersleri de “Temel İngilizce” derslerinden az olsalar da turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerin ders programlarında oldukça fazla yer kaplamaktadır. Çalışmanın verilerine göre, İngilizce dört beceri grubunda yer alan dersleri veren 15 üniversite olduğu ancak açılan derslerin çoğunlukla seçmeli dersler arasında olduğu anlaşılmaktadır. Tüm bu sonuçlardan anlaşılacağı üzere



lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerin müfredatlarında ağırlıklı olarak “Temel İngilizce” ve “Mesleki İngilizce” grubundaki derslerin yer aldığı, “Akademik İngilizce” ve “Dört Beceri Öğretimi” derslerinin yoğunluğunun ise tüm üniversitelerde az olduğu görülmektedir. Diğer taraftan, Temel İngilizce ve Mesleki İngilizce dersleri kapsamında dört beceri öğretiminin yürütülmeye çalışıldığı ancak derslerin odak noktasının dört beceri öğretimi olmadığı görülmektedir. Oysaki, iletişimsel yeterliliğe ulaşmak için dört beceri (okuma, dinleme, konuşma, yazma) dersleri olmazsa olmazdır. Bu bağlamda, turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerde İngilizce ders saatleri artırılmalı, sekiz döneme yayılmalı ve öğrencilerin dört beceri derslerini de almaları sağlanmalıdır. Sreena ve Ilankumaran (2018) da belirttiği gibi dinleme olmadan konuşma, okuma olmadan yazma becerisi olmayacaktır. Bunun için, ilk dört dönemde “alıcı (receptive)” beceriler olan “dinleme” ve “okuma” dersleri son dört dönemde ise “üretici (productive)” beceriler olan “yazma” ve “konuşma” derslerine ağırlık verilmelidir. Turizm rehberliğinde yazma becerilerinin diğer beceriler kadar ön planda olmayacağı için yazma becerileri yerine de konuşma becerileri dersi verilebilir.

Bu noktada önerilebilecek olan programlardan biri 1. ve 2. Sınıfta “Dinleme Becerileri” ve “Okuma Becerileri” dersleri ile başlayıp, 3. ve 4. Sınıfta “Konuşma Becerileri” ve “Mesleki İngilizce” dersleri ile devam etmek olabilir. Dört dönem boyunca 3'er saat dinleme ve okuma, kalan dört dönemde konuşma ve Mesleki İngilizce dersleri alan bir öğrenci, fakülte eğitimi boyunca 672 saat İngilizce dersi alabilir.

Bir diğer program önerisi ise, tüm turizm rehberliği bölümlerinde yabancı dil hazırlık eğitiminin zorunlu olması ve fakültelerde sekiz dönem boyunca “Mesleki İngilizce” derslerinin verilmesi şeklinde olabilir. Her dönem 3'er saat “Mesleki İngilizce” dersi alan bir öğrenci de sekiz dönem boyunca hazırlık eğitiminin üzerine 336 saat Mesleki İngilizce dersi almış olacaktır. Böylelikle öğrencilerin, fakülte eğitimleri boyunca İngilizceye maruz kalacakları ve mesleklerini icra edebilmek için yeterli İngilizce becerisine sahip olacakları öngörülmektedir.

Kaynakça

- Akgül, O. & Aktaş, A. C. (2023). Turist rehberlerinin ve rehber adaylarının yabancı dil sınavı başarıları üzerine bir değerlendirme. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 192-203. <https://doi.org/10.32572/guntad.1188869>.
- Akram, A. & Malik, A. (2010). Integration of language learning skills in second language acquisition. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(14), 231-240.
- Aksoy, Z. (2020). *Güneydoğu Anadolu Bölgesindeki üniversitelerde öğrenim gören turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin İngilizcenin 4 temel dil becerisine yönelik öz yeterlik inançlarının incelenmesi* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Batman Üniversitesi.
- Aslan, Z. & Büyükkuru, M. (2015, May 28-30). *Türkiye'de turizm rehberliği eğitimi ve mevcut durum analizi*. I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi Güncel Konular, Eğilimler ve Göstergeler Kongresinde sunulan bildiri. Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi, Konya
- Avcı, E. & Doğan, S. (2018). E-şikâyetler turist rehberleri hakkında ne söylüyor? *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(1), 133-148.
- Brandl, K. (2008). *Communicative language teaching in action*. Upper Saddle River, NJ.



- Cansu, E., & Tanrıseven, C. (2020). Turist rehberlerinin yabancı dil eğitimleri üzerine bir araştırma a study on foreign language trainings of tourist guides. *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 9(1), 26-44.
- Ceylan, U. & Padır, H. (2022). Turist rehberliği bölümü akademik personelinin eğitim profili: Devlet üniversiteleri üzerine bir araştırma. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(7), 842-857.
- Council of Europe (2001). *Common European framework of reference for languages: Learning, teaching, assessment*. Cambridge University Press.
- Council of Europe (2023). *Official Translations of CEFR Global Scale*. Council of Europe Portal. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/official-translations-of-the-cefr-global-scale>
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2001). Türkiye’de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, 189- 196.
- Demir, T. (2019). *Yabancı dil olarak Türkçe öğretiminde standart ve akreditasyon sorunu*. Yabancı dil olarak Türkçe öğretimi 1. Öğrenci Sempozyumu’nda sunulan bildiri, Hacettepe Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, Ankara.
- Dereli, D. D. & Akiş, E. (2019). Türkiye’de turizm gelirleri ile iktisadi büyüme arasındaki ilişkinin analizi (1970-2016). *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(2), 467-478. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/atauniiibd/issue/44281/474811>
- Duman, G. & Mil, Z. (2008). Akademik görüş: Turist rehberliği ve eğitimi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 5(4). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/117553>
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: Profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- El-Sharkawy, O. K. (2007). Exploring knowledge and skills for tourist guides: Evidence from Egypt. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 2(2), 77-94.
- Genç, Ö. (1992). Rehberlik Eğitimine Eleştirel Bir Yaklaşım, T.C. Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi, Konferans – Workshop, 9-11 Aralık 1992, Ankara.
- Hymes, D. (1971). Competence and performance in linguistic theory. Huxley & Ingram (Ed.) *Language Acquisition: Models and methods*. (1. Baskı, s. 3-28). London: Academic Press
- İşçeli, Z. & Kılıç, G. (2018). Lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren fakültelerin müfredatlarının incelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 41-56. <https://doi.org/10.34090/tured.442067>
- Jing, W. U. (2006). Integrating skills for teaching EFL—Activity design for the communicative classroom. *Sino-US English Teaching*, 3(12), 122-133.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of tourist guides: Case of Croatia. *Procedia Economics and Finance*, 23, 555-562.



- ÖSYM. (2013). Uluslararası Yabancı Dil Sınavları Eşdeğerlikleri. ÖSYM'den elde edilmiştir.
<https://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2023/GENEL/2OCAK201323N%C4%B0SAN2013.pdf>
- Paslı, N. Ç. & Paslı, M. M. (2022). Turist rehberliği lisans bölümlerinde verilen yabancı dil derslerinin incelenmesi. *Avrasya Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 21-30.
- Shen, Y. (2003). Teaching postgraduate English as international communication. *IATEFL ISSUES*, 8-9.
- Solmaz, C. (2012). *Turizm politikalarının oluşturulmasında turist rehberlerinin rolü* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Akdeniz Üniversitesi.
- Sreena, S. & Ilankumaran, M. (2018). Developing productive skills through receptive skills—a cognitive approach. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(4.36), 669-673.
- Taş, E. (2019). *Lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitiminde mesleki İngilizce dersine yönelik bir değerlendirme* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi], Ege Üniversitesi.
- TUREB (2023). Rehber İstatistik. 15.09.2023 tarihinde <http://www.tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik> adresinden alınmıştır.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu, (2012). 15.09.2023 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6326.pdf> adresinden alınmıştır.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, (2014). 15.09.2023 tarihinde https://www.tursab.org.tr/apps/OldFiles//dosya/7242/turist-rehberligimeslek-yonetmeliği_7242_4901771.pdf adresinden alınmıştır.
- Usó-Juan, E., & Martínez-Flor, A. (2006). Approaches to language learning and teaching: Towards acquiring communicative competence through the four skills. *Current trends in the Development and Teaching of the Four Language Skills*, 3-26.
- Yenipınar, U. & Kardaş, K. (2019). Turizm rehberliği bölümleri müfredat geliştirme önerisi. *Journal of Travel and Tourism Research*, 15, 1-26.
- Yüksek Öğretim Kurulu, (2023). <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-bolum.php?b=11007>.
- WFTGA (2023) World Federation of Tourist Guiding Associations: <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> Erişim Tarihi: 9 Eylül 2023.



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.

ARAşTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

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