

Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarının Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi

Assessment Of Professional Tour Guides' Performances By Local Tourists

Atıncı OLCAY Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu Gaziantep, Türkiye olcay@gantep.edu.tr	Yusuf BOZGEYİK Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu Gaziantep, Türkiye ybozgeyik@gantep.edu.tr	Harun AKKÖZ Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Gaziantep, Türkiye harunakkoz@hotmail.com	Metin SÜRME Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Gaziantep, Türkiye metinsurme@gmail.com
--	--	--	--

Özet

İnternet ve sosyal ağlar sayesinde daha bilinçli turist profilinin hâkim olduğu bir döneme girilmiştir. Bu durum turizm hizmetlerinin en önemli bileşenlerinden biri olan profesyonel turist rehberliği hizmetlerini de etkilemiştir. Profesyonel turist rehberi (PTR), paket turların başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Bu araştırmanın temel amacı yerli turistler açısından PTR'lerin sahip olması beklenen özelliklerin, önem düzeylerini belirleme ve PTR'lerin sergiledikleri performanslarını ortaya koymaktır. Söz konusu bu araştırma, 2014 yılının Mart ve Nisan aylarında Gaziantep iline PTR eşliğinde paket turlarla gelen 472 yerli turist üzerinde gerçekleştirilmiş ve araştırma sonucunda, PTR'lerin performans puanlarının, özelliklerin önem puanlarından daha düşük olduğu görülmüştür. Buradan hareketle, araştırmaya konu olan yeterlilik ve özellikler çerçevesinde, PTR performans düzeylerinin, yerli turistlerin beklenti düzeylerinin altında kaldığı söylenilebilir. Ayrıca, yerli turistlerin PTR'lerin bilgi-donanım, karakter ve yetenek özellikleri önem ve performans değerlendirmeleri ile yerli turistlerin tura katılım sıklığı, cinsiyeti ve eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Profesyonel turist rehberi, Rehberlik mesleğinin nitelikleri, Yerli turist, Gaziantep.

Abstract

With the help of internet and other social networks, a more conscious tourist profile has gained momentum in this new tourism era. The professional tour guide (PTG) services, one of the most important components of the tourism services, have been inspired due to these developments. The PTG contributes tremendously to the success of packaged tours. As such, this research aims to determine the importance levels of the expected PTG's qualifications and assessing the performance of PTG's from the local tourists' perspectives. In order to ascertain the aim, survey was conducted with 472 local tourists that visited Gaziantep in 2014 with guided package tours in the months of March and April. The findings indicated that the ratings given to

PTGs' performances were lower than that of their qualifications' importance level. From this point of view, it can be suggested that PTGs' performance levels stay under local tourists' expectations within the research framework. The results also indicate statistically significant differences with %5 significance level between local tourists' assessments on knowledge, abilities/skills and characteristics of PTGs and local tourist' education levels, genders and package tour participation frequencies.

Key Words: *Professional tour guide, Professional qualifications of tour guiding, Local tourist, Gaziantep.*