

## Turist Rehberlerinin Davranışsal Personel Güçlendirme Algıları *Perceptions of Tourist Guides on Employee Empowerment: Behavioral Approach*

**Nuray TETİK**

Balıkesir Üniversitesi  
Turizm Fakültesi

Çağış Kampüsü, 10145 Balıkesir, Türkiye  
[ntetik80@yahoo.com](mailto:ntetik80@yahoo.com)

### Özet

Çalışmanın amacı turist rehberlerinin davranışsal personel güçlendirmeye (DPG) yönelik algılarını ortaya koymaktır. Bu amaçla seyahat acentası operasyon departmanı müdürlerinin turist rehberlerine yönelik personel güçlendirme uygulamaları rehber gözüyle ortaya konulmaya çalışılmış ve rehberlerin personel güçlendirme konusuna bakış açıları incelenmiştir. Bu çerçevede hazırlanan anket, İngilizce dilinde aktif olarak rehberlik yapan 378 rehber üzerinde uygulanmıştır. Veriler 2014-2015 yılları arasında elde edilmiş ve SPSS programı ile analiz edilmiştir. Bu doğrultuda ölçeğe “güvenilirlik analizi” ve “açıklayıcı faktör analizi” uygulanmıştır. Araştırmada yer alan bağımsız değişkenler ile ölçek maddeleri arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını analiz etmek için ise “t-testi” ve “ANOVA testi” uygulanmıştır. Ortaya çıkan bulgulara göre turist rehberleri davranışsal personel güçlendirme konusunda olumlu algıya sahiptirler. Rehberlerin belirttiğine göre operasyon müdürleri en fazla iletişim kurma, sorumluluğu kendilerine bırakma ve kişisel becerilerini işe yansıtmaya fırsat verme konularında personel güçlendirme uygulamasında bulunmaktadır. Başarılarının kutlanması, bilgi ve eğitim verme ve teşvik edilmeleri ise rehberlerin en az katılım gösterdikleri konular olmuştur. Bu sonuçlara ek olarak çalışmada DPG'nin rehberlerin cinsiyetleri, yaşları ve çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre bay rehberler bayan rehberlere göre kendilerini daha çok güçlendirilmiş hissetmektedirler. Rehberlerin yaşları ve çalışma süreleri arttıkça da daha fazla güçlendirilmiş hissettikleri ortaya çıkan bir diğer bulgu olmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Personel Güçlendirme, Turist Rehberi, Turizm.

### Abstract

*The aim of this study is to determine the perceptions of tourist guides on employee empowerment in the context of behavioral approach. Employee empowerment practises of travel agency operation department managers were tried to determine in the view of tourist guides. In this frame, a questionnaire was developed and applied to*

*tourist guides who worked as a guide actively in the English language. Data, obtained between 2014 and 2015, was analyzed by using the SPSS statistical program. In this frame reliability analysis and factor analysis were used. Also independent samples t test and ANOVA test were used in order to determine whether there was a significant differences between independent variables and scale items. According to the results tourist guides had positive perceptions about employee empowerment practices. Operation managers were mostly applied employee empowerment about communication, giving responsibility and applying personal capabilities to work. Congratulating successes, giving knowledge and education and encouraging had the lowest mean scores according to tourist guides. In addition, it was determined in the study that there was a significant difference between genders, ages and working years in terms of employee empowerment. Considering this result male guides felt more empowered than female guides. Also, it was determined that the more years they work the more they feel empowered.*

**Key Words:** *Employee Empowerment, Tourist Guide, Tourism*