

## Profesyonel Turist Rehberlerinin Performanslarının Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi

*Assessment Of Professional Tour Guides' Performances By Local Tourists*

<b>Atıncı OLCAY</b> Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu Gaziantep, Türkiye <a href="mailto:olcay@gantep.edu.tr">olcay@gantep.edu.tr</a>	<b>Yusuf BOZGEYİK</b> Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu Gaziantep, Türkiye <a href="mailto:ybozgeyik@gantep.edu.tr">ybozgeyik@gantep.edu.tr</a>	<b>Harun AKKÖZ</b> Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Gaziantep, Türkiye <a href="mailto:harunakkoz@hotmail.com">harunakkoz@hotmail.com</a>	<b>Metin SÜRME</b> Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Gaziantep, Türkiye <a href="mailto:metinsurme@gmail.com">metinsurme@gmail.com</a>
--	--	--	--

### 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 bildiği 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.*

## 1.GİRİŞ

Ulaşım teknolojisindeki gelişim ve yenilikler, insanların önündeki seyahat engelini kaldırmıştır. Çeşitli nedenlerle turistik seyahatlere katılan kişi sayısı bu gelişime paralel olarak hızla artmaktadır. Değişim ve gelişim sadece turist sayısında değil aynı zamanda turist profilinde de kendini göstermektedir. Turistlerin, eskiye oranla daha çok bilgiye daha rahat ulaşabildikleri, bilginin geçerliliğini kolaylıkla kontrol edebildikleri ve daha yüksek hizmet kalitesi beklentisi içinde oldukları şüphe götürmez bir gerçektir. Turist yapısında yaşanan değişimler, turizmi profesyonel anlamda icra eden kişilerin de kendilerini geliştirmelerini kaçınılmaz kılmaktadır.

Gerek yurtiçi gerekse yurtdışı turlarda ya da turizm hizmetleri içerisinde, profesyonel turist rehberlerinin (PTR)'lerin büyük bir önemi ve payı bulunmaktadır (Hu ve Wall, 2013; Jonasson ve Scherle, 2012). PTR'ler, sahip oldukları yeterlilikler itibariyle turistlerin memnuniyet seviyelerinde çok etkili olabilmektedirler. Öte yandan değişen turist yapısına göre, profesyonel tur rehberlerinin de sürekli olarak kendilerini geliştirmesi gerekmektedir. Çünkü bugün turistler gidecekleri bölge ile ilgili bilgileri bir forum sitesinden ya da internet üzerinde bir sosyal ağdan yanlarında taşıdıkları akıllı telefon ya da tabletler aracılığı ile kısa sürede alabilmeleri mümkündür. Bu nedenle PTR'lerinin bundan daha fazlasına sahip olmaları, sadece bölgenin turizm değerleri ile ilgili değil, bölgenin çok farklı yönleriyle ilgili bilgi sahibi olmaları ve bilgiyi en iyi şekilde aktarabilmeleri gerekmektedir. Bilgilendirme, PTR'nin görevlerinden sadece birisidir. Zaman yönetimi, grup yönetimi, hizmet sağlayıcıları ile olan ilişkiler ve yönetim, eğlendirme, dinlendirme, yorumlama, arabuluculuk gibi çok sayıda görev ve hizmet bileşenini başarıyla yerine getirmesi beklenmektedir. Bunun için ise ilk olarak PTR'lerin mevcut yeterliliklerinin, özellikle turistler açısından ne düzeyde olduğunun ortaya konması ve eksiklik görülen alanlarda hizmet standardını ve kalitesini artırmaya ilişkin çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Gerçekleştirilen bu araştırma ile PTR'lerin sahip olduğu; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin, yerli turistler açısından önem düzeylerinin ve performans seviyelerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

## 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, “İlgili Araştırmalar ve Profesyonel Turist Rehberlerinde Bulunması Gereken Nitelikler” olmak üzere 2 temel başlık yer almaktadır

### 2.1. İlgili Araştırmalar

Profesyonel turist rehberleri, turistlerin, doğal ve toplumsal yaşamı, geçmişi ve bugünü anlamalarına yardımcı olmaktadır. PTR'lerin turistlerle olan ilişkileri ve etkileşimleri turistlerin yerel halk ile olan ilişkilerini ve turist memnuniyetini de doğrudan etkilemektedir (Avcıkurt, 2009, s. 76). Ancak bir anlamda ülkeyi temsilen

gönüllü elçi olan profesyonel turist rehberlerinin niteliklerinin yeterliliği uzun yıllardır tartışılmaktadır. Bu kapsamda konu ile ilgili yapılan geçmiş çalışmalar taranmış ve aşağıda özetlenmiştir.

Mossberg, (1995) turistlerin memnuniyeti üzerinde tur liderlerinin etkilerini araştırmak amacıyla İsveç tur operatörü Vingresor'un müşterileri olan 518 turist üzerinde Bulgaristan, Rodos, Sri Lanka ve Türkiye turlarında varış anından önce ve tur sonunda olmak üzere iki aşamalı bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, Türkiye ve Bulgaristan turlarında turistlerin beklentileri ile gerçekleşen algıları olumlu tespit edilmiştir.

Grabowski ve Genge, (2000) turistlerin katıldıkları turu seçme nedenleri ve tur sonu memnuniyet derecelerini araştırmak amacıyla Çin İpek Yolu turuna katılan 7 farklı Avrupa ülkesinden 78 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda, PTR'lerin kendilerinin verdikleri hizmetin turistler tarafından nasıl değerlendirileceğinin tahminlerinde ise PTR'lerin %60'ı normal, %35 iyi, %5 ise mükemmel olarak belirtmişlerdir. Bu oranın oldukça mütevazı olduğu ve bu durumun kültürden gelen alçak gönüllülüğün etkisinin olduğu düşünülmektedir.

Zhang ve Chow, (2004) Hong Kong'ta rehberlik hizmetinin kalitesini ölçmek ve rehberlerin performanslarını belirlemek amacıyla 426 Çinli turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda Hong Kong'ta verilen turizm rehberlik hizmetlerinin yeterli olduğu özellikle dakiklik, nezaket ve Hong Kong hakkındaki bilgi düzeylerinin yeterli olduğu görülmüştür. Bununla birlikte rehberlere yabancı dillerini geliştirmeleri konusunda öneride bulunulmuştur.

Black ve Ham, (2005) Avustralya Eko-Rehber hizmetlerinin kalitesini artırabilecek bir sertifika ve ruhsat modeli geliştirmek amacıyla 6 grup üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu gruplar; doğa rehberleri, doğa temelli tur operatörleri, eko-rehber geliştirme komitesi üyeleri, eko-rehber değerlendiricileri, bilim, kaynak ve endüstri bölümü ve Avusturalya'nın korunan alanlarının yöneticileridir. Bu araştırma sonucunda, genel bir sertifika modeli sunulmuştur. Sunulan bu model, meslek için kişilerin yetenek, bilgi ve davranış açısından sertifika programına uygunluğunun dikkate alınarak seçilmesini tavsiye etmektedir.

Chang, (2006) seyahat hizmetleri verilirken tur liderlerince verilen hizmetin müşteri memnuniyeti ve memnuniyetsizliği üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, tur liderlerinin hizmet yaklaşımının, tur katılımcılarının memnuniyeti konusunda yeterli olduğunu ortaya koymakla beraber, tur liderinin yorumlama yeteneğinin müşteri memnuniyet derecesini artıracığı görülmüştür.

Yarcan, (2007) profesyonel turist rehberliği mesleğinin uygulanmasında karşılaşılan zorlukları saptamak amacıyla bir araştırma yapmıştır. Bu araştırma sonucunda, profesyonelliği sağlamak için etik ilkelerin geliştirilmesinin bir gereklilik olduğu tespit edilmiştir.

Güzel, (2007) PTR'lerin Türkiye imajının geliştirilmesindeki rolü ve etkilerini belirlemek amacıyla 335 Alman turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda katılımcılar, Türkiye'yi ve Türk halkını rehberli turdan sonra daha çok sevdiklerini, Türkiye ve Türkler hakkındaki sahip oldukları kötü imajın tur rehberleri sayesinde yok olduğunu belirtmişlerdir.

Müküs, (2009) Doğu Anadolu Bölgesi'nde görev yapan rehberlerin meslekleri konusunda yeterli olup olmadıklarını araştırmak amacıyla 217 yabancı turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda rehberlerin genel kültürleri hakkındaki görüşleri %57'lik bir oranla yeterli bulunmuştur. Ayrıca özellikle rehberlerin arkeoloji, sanat tarihi, yabancı dil bilgisi, yenilikleri izleme, yöre hakkında bilgisi, iletişim becerisi gibi birçok özelliğin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Huang ve Kao, (2011) farklı stratejik yönelimler altında, yurtdışı seyahat acentelerinin deneysel olarak turist rehberlerinin performanslarını ölçmeye yönelik puan cetveli ölçüm sistemini incelemek amacıyla Tayvan'da 260 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda tur rehberi performansı ölçümü için; finansal açıdan, müşteri perspektifinden, operasyonel işleyiş açısından ve öğrenme açısından olmak üzere 4 boyut ortaya konulmuştur.

Min, (2012) turist rehberleri için Duygusal Yetenek Değerlendirme İşlemi Aracı'nın Çince sürümünün kısaltılmış versiyonunu üretmek ve değerlendirmek amacıyla, 660 turist rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırmada Amerika'da geliştirilen Duygusal Yetenek Değerlendirme İşleme Aracı'nda bulunan orijinal 104 madde 35'e düşürülmüştür. Bu ölçek, PTR'lerin dayanma gücü, zaman yönetimi, etik ilkelerine uyma, tur güzergâhını değiştirme, stres yönetimi, hakkını arama gibi özelliklerini olası tepki ve duygu seçenekleri çerçevesinde belirlenebileceği ve değerlendirmeye katılan kişinin öz değerlendirmesini yaparak, gerçekçi yanıtlar vermesine dayalı bir ölçüm yöntemi şeklinde ortaya konmuştur.

Şahin, (2012) turistlerin rehberin iletişim yeterliliklerine verdikleri önemi, rehberin iletişim performansına yönelik görüşleri ile turistlerin seyahatlerine ve turist rehberlerine yönelik görüşlerinin farklı milliyetlere sahip turistler açısından nasıl algılandığını ve belirlemek amacıyla, 1177 yabancı turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, turistlerin görüşlerini etkileyen en önemli faktörün, milliyet bir başka deyişle kültür farklılığı olduğu görülmüştür. Araştırma sonucunda ortaya çıkan diğer bir önemli bulgu ise İngiliz turistlerin Alman ve Rus turistlere göre rehberin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiği ve rehberin iletişim performansını daha yeterli gördüğüdür.

Tetik, (2012) ekotur rehberlerinin niteliklerinin turistler açısından önem düzeylerini ve rehberlerin performans düzeylerini belirlemek amacıyla 402 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, Ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin önem düzeylerini tam olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ekotur rehberlerinin performans düzeylerinin önem düzeylerinin üzerinde olduğu tek faktörün "sosyo-ekonomik katılım sağlama" olduğu görülmüştür.

Jonasson ve Scherle, (2012) rehberli turlardaki karmaşık yapıyı ve buna bağlı olarak rehberli turları performans açısından incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, turist rehberliğinin edimsel yönlerinin, sözlü ve beden dili iletişimi yoluyla yorumlamalar, arabuluculuk ve bilgi aktarımını içermesi gerektiğinin altı çizilmiştir. Ayrıca turizm eğitim programlarına bilimsel bakış açılarıyla melezleme eğitim çıktıları üretmenin zorluklarının olduğunu, ancak bunun turist rehberinin pratiğe döküleceği faydacı bir yaklaşım da olabileceği sonucunu ortaya koymuşlardır.

Hu ve Wall, (2013) tur rehberi yönetimini sistematik bir şekilde incelemek amacıyla Hainan'da, 112 turist rehberi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırmada sonucunda PTR yönetimiyle ilgili belli başlı sorunları tespit etmişlerdir. Bunlar; yetersiz sertifikasyon ve ruhsat gereklilikleri, efektif olmayan yetersiz eğitim,

uygun bir kontrol sisteminin eksikliği, adil olmayan mesleki ilişkiler ve ödeme sistemi, rehber haklarını korunmaması ve destek yoksunluğu şeklinde ortaya konmuştur.

Nebioğlu, (2013) turist rehberlerinin çalışma hayatında meslek etiğine uygun davranıp davranmadıklarını araştırmak ve rehberlerin hangi konularda etik dışı davranışlarda bulunduğunu tespit etmek amacıyla 403 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda turistlerin %87'sinin Türkiye'deki rehberlik hizmetlerinden memnun olduğu, yabancı turistlerin %99'unun Türkiye'ye tekrar gelmeyi düşündüğü, yabancı turistlerin %90,1'inin rehberlerin ülke tanıtımında önemli rol oynadıklarını düşündükleri ve %74,3'ünün ise Türkiye'yi tekrar ziyaret etmesinde veya etmeyi düşünmesinde turist rehberlerinin büyük bir etkisinin olduğu görülmüştür.

Weiler ve Walker, (2014) rehberli paket turlara katılan müşterilerin tatminin etkileyen çeşitli değişkenlerin “turist rehberleri, turist rehberlerinin rolü, hizmet performansı, seyahat plan düzenlemeleri, hizmet sağlama ve destek” konularındaki etkisini belirlemek üzere İskandinavya turlarına katılan farklı uluslardan oluşan bireyler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda müşterilerin tavır ve beklentilerinin hizmet sağlama sürecinde tatmin düzeylerini etkilediği belirlenmiştir. Bununla birlikte iki adet şikâyet kaynağı belirlenmiş olup bunlardan ilki tur operatörlerinin seyahat planları ve otel seçimleri, ikincisi ise tur liderlerinin yeterlilikleri (performans etkisi) olarak tespit etmişlerdir.

Chang, (2014) Tayvanlı turistlerin alışveriş yönelimleri ile davranışlarını ve bunların yerel turist rehberlerini, satış personellerini ve diğer tur katılımcılarını nasıl etkilediğini belirlemek amacıyla 37 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda; fayda sağlama, algılanan iyi niyet ve sosyal kabulün hizmet sağlayıcıları tarafından turistleri satın almaya ikna etme aracı olarak kullanıldıkları belirlenmiştir. Bu araştırmanın Çin'deki rehberli paket turların kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

Lin ve Diğ., (2014) mükemmel seyahat deneyimleri sunmak için iyi bir tur liderinin sahip olması gereken nitelikleri ele almak amacıyla, Çin'deki Tayvanlı turistlerin yaşadıkları 15 örnek olay incelemesini kullanmıştır. Örnek olay incelemeleri sonucu, tur liderinin sahip olması gereken iyi niteliklerin profesyonellelikle sınırlı olmayıp, bilgi donanımı, mesleğiyle ilgili coşku, sorumluluk ve sabırlı olma gibi özellikleri de içerdiği belirlenmiştir. Ayrıca tur liderinin bunlarla birlikte esprili olma ve acil durumları yönetebilme yetisine ek olarak, konuklara karşı saygılı ve kibar olması da gerekli özellikler arasında sayılmaktadır.

Kuo ve Diğ., (2015) Tayvan'daki Kinmen Savaş Alanları'nı ziyaret eden turistlerin turist rehberlerinin yorumlama ve destinasyona bağlılık duygularının yönlendirici ve arabulucu rolleri çerçevesinde değerlendirilmesi amacıyla 453 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda, turist rehberinin yorumunun tur destinasyonuna duygusal bağlılık oluşturması ve turistlerin memnuniyetinde de bu ilişkiyi güçlendirme yetisine sahip olduğu görülmüştür.

Chan ve Diğ., (2015) tur hizmetleri performanslarının turistlerin deneyim ve hizmet memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla Hong Kong'ta paket turlara katılan 580 Çinli turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma sonucunda tur hizmetleri ve seyahat deneyimi açısından, tatmin düzeyinin çok çeşitli tur bileşenleriyle ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Belirlenen 7 tur hizmetinin “Cezbedicilik, eğlenme ve dinlenme, alışveriş, turist rehberliği hizmeti, yemek, ulaşım

ve konaklama” turist rehberlik hizmeti tatmin düzeyi üzerinde büyük etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Konu ile ilgili daha önce gerçekleştirilen araştırmalar genel olarak, yabancı turistlere hizmet veren PTR'lere yöneliktir. Dolayısıyla araştırma alanının yabancı turistlerle sınırlı tutulduğunu söylemek mümkündür (Güzel, 2007; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012). Bununla birlikte turist rehberlik hizmetinin, turist memnuniyeti üzerinde etkili olduğu gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur (Chan ve Diğ., 2015; Grabowski ve Genge, 2000; Güzel, 2007; Hu ve Wall, 2013; Kao, 2011; Kuo ve Diğ., 2015; Lin ve Diğ., 2014; Min, 2012; Mossberg, 1995; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012; Yarcan, 2007; Weiler ve Walker, 2014). Bu nedenle turist rehberliği mesleği, iyi anlaşılması ve üzerinde ciddiyetle durulması gereken bir konudur. Bu bağlamda, PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve PTR'lerin; Bilgi-donanım, Yetenek ve Karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin tura katılma sıklıkları, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri arasında farklılık olup olmadığı ise diğer bir amaç olarak belirlenmiştir.

## 2.2. Profesyonel Turist Rehberlerinde Bulunması Gereken Nitelikler

Profesyonel turist rehberliği kanununa göre; turist rehberliği hizmeti şu şekilde tanımlanmaktadır: “Seyahat acentalığı 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 vb. 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 yönetilmesidir” (Resmi Gazete, 2012). Bu tanıma göre bir PTR'nin temel işlevi tur programını seyahat işletmesi adına uygulamak ve turistlere bilgi vermektir. PTR'nin sadece bilgi vermesi yeterli değildir. Bununla birlikte bilginin doğru, ilginç, zevkli ve içten bir biçimde iletilmesi de gerekmektedir.

Türkiye’de turist rehberliği mesleği başındaki profesyonel ekiyle nitelendirilmektedir. Yarcan (2007, s. 35-36)'a göre turist rehberliğinde profesyonellik şu konuları içerir; turistin güzel bir seyahat ve tatil deneyimi yaşamasına yardımcı olmak, ülke hakkında olumlu ve iyi bir imaj oluşmasına katkıda bulunmak, turistin beklentisini seyahat işletmesinin hizmetleri doğrultusunda karşılamak, bilgiyi doğru, anında ve ilginç bir biçimde sunmaktır. Bununla beraber PTR, bilgiyi anlaşılabilir şekilde ve yorum yaparak aktarmak, turiste sunulan ürünü, turu ve hizmetin özelliklerini iyi tanımak, turistin ve sunulan hizmetin özelliklerine göre davranmak, bireylerarası iletişim becerilerinde yetkin olmak, sürekli kendisini yenilemek, bilgi, kültür ve deneyimini artırmak, meslek sırlarını başkalarıyla paylaşmamak, dürüst, doğru, adil ve tutarlı olmak, sorumluluk sahibi ve disiplinli olmak, liderlik niteliklerini de taşıması gerekmektedir. Bir PTR'nin bu işlevleri yerine getirebilmesi için gerekli temel nitelikler ise aşağıda detaylı bir biçimde açıklanmıştır.

### 2.2.1. İletişim ve Konuşma Yeteneği

İletişim kısaca, bir gönderici ile alıcı arasında mesaj alışverişidir. PTR'nin kılavuzluk ettiği grup veya birey ile iyi iletişim kurabilmesi için ise sözlü, yazılı hatta görsel iletişim ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme becerilerine sahip olması

gerekmektedir. Dolayısıyla PTR, kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde yazılı ve sözlü olarak iletişim kurabilme yeteneğine sahip olmalıdır (Yıldız ve Diğ., 1997, s. 11).

PTR, gidilen yerin kültürü hakkındaki bilgi ve yorumlamaları, iletişim ve hizmet yetenekleriyle turistlerin ziyaretlerini bir deneyim ve bilgilenme boyutuna taşıma gücüne sahiptirler (Chang ve Diğ., 2012, s. 1). İletişim becerileri; net telaffuz, göz teması, doğal hareketler ve açık bir konuşma tonunu içermektedir (Temizkan, 2010, s. 57). PTR'nin sahip olduğu bilgileri turiste nasıl aktardığı da büyük bir önem arz etmektedir. Çünkü bir PTR ne kadar iyi bir bilgi birikimine sahip olsa da turistlerle kurduğu iletişim tarzı, bilgiyi anlatım becerisi, beden dilini iyi kullanabilmesi, kişisel imajı (fiziksel görünüş, giyim tarzı vb) turistlerin hizmet kalite algısını etkileyecek önemli etmenlerdir (Temizkan, 2010, s. 31).

PTR tanıtma, bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm getirici olmalıdır. Diğer PTR ile, şoför ile müze-otel-mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmelidir (Tureb, 2012). Ayrıca turist rehberi, dilinin anlattıklarını beden dili ile de desteklemelidir. Yoksa inandırıcılığını kaybeder. Bu nedenle anlatacağı konuya uygun takınacağı rolü iyi oynamalıdır.

Bir PTR, müşteri-rehber ilişkisi bağlamında iki tür anlatım gerçekleştirir ki bu rehber tarafından tek taraflı anlatım olabileceği gibi rehberle turist arasında etkileşimli de olabilir (Enomoto, 1998, s. 297). Her iki durumda da PTR'nin iyi bir konuşmacı olması gerekmektedir. Ancak konuşmada da yetenek tek başına belirleyici etken değildir. Yetenek ancak bilgi ve deneyimle birleşirse bir anlam taşır.

İyi bir konuşmacının bilgileri hafızasına gelişigüzel değil sistemli ve bilinçli bir şekilde depolaması gerekir. Düzenli bir şekilde depolanmayan bilgiler, konuşma esnasında geri çağrıldığında ulaşılamayarak çeşitli konuşma kusurlarına yol açar. Bilgileri hafızasından düzenli alamayan bir konuşmacı çeşitli anlamsız sesler çıkarır ve gereksiz duraklamalar yapmak zorunda kalır. Bu durum akıcı, etkili ve anlamlı konuşma yapmayı güçleştirir (Yelok ve Sallabaş, 2009, s. 583).

Grup önünde konuşma çoğu insanın çekindiği bir durumdur. Bu becerinin korku olmaktan çıkarılması, eğlence ve hatta rehberin kendisine güven duymasını sağlayan bir öge haline getirilmesi gerekmektedir (Tetik, 2006, s. 57). Ayrıca dinleyenleri de anlatımın içine katabilmelidir iyi bir rehber arada bir sorular yönelterek, onlardan alacağı cevaplarla konusunu hem zenginleştirmiş olur, hem de onların sıkılmasına fırsat tanımaz.

### **2.2.2. Bilgi ve Donanım**

PTR çok büyük bir bilgi birikimi onun da ötesinde çok yönlü bir eğitim gerektirir (Ahipaşaoğlu, 1999, s. 149). Çünkü PTR ülkeyi tanıttacaktır. Dolayısıyla ülkenin; coğrafyasını, tarihini, kültürünü, sosyal özelliklerini bilmek zorundadır. Bunun yanında, ülkenin ekonomik yapısını, siyasal özelliklerini, benimsediği dış politikayı, hukukunu da bilmek zorundadır. Çünkü turist bu konularda da bilgilendirilmek ve hatta tartışmak istemektedir. PTR, ulaştırma, konaklama ve ağırlama hizmetlerinin tümüne ve her aşamasına ilişkin profesyonel bilgi sahibi olmak zorundadır. Böylece karşılaştığı sorunları giderecek ve bu sorunların yeniden ortaya çıkmasını engelleyecektir. Ancak bu bilgilere sahip olması da yeterli değildir. Bu bilginin sürekli güncellenmesi ve genişletilmesi de gereklidir (Yenen, 2002, s. 57).

Bir PTR, birden fazla yabancı dil yeteneğiyle, tarih, coğrafya ve gelenekler hakkında belli ölçüde bilgi sahibi olmalıdır (Prakash ve Chowdhary, 2010, s. 56). Mesleğin gerektirdiği bu bilgilerin yanı sıra müzik, sanat, politika konularında da genel kültür sahibi olmalıdır (Tureb, 2012).

### 2.2.3. Liderlik Yeteneği

En basit tanımıyla lider; insanları bir amaç doğrultusunda peşinden sürükleyen ve sahip olduğu iç motivasyonlar nedeniyle insanlar üzerinde etki sahibi kişi olarak tanımlanmaktadır (Dinçer ve Bitirim, 2007, s. 65). Liderlik; etkilemek, yönlendirme, izlenecek yol, düşünce ve olaylarla ilgili rehberlik etmektir (Uslu, 2011, s. 423).

Liderlik, zor ve karmaşıktır. Bir PTR'nin sahip olması gereken önemli özelliklerden birisi rehberin grubu benimseyerek, kendisini grubun bir parçası ve lideri olarak görüp, grupla bütünleştiğini hissettirmesi ve turu elinden geldiğince iyi bir şekilde bitirmesidir. Görüldüğü gibi liderlik rolü, PTR'nin en önemli karakter özelliklerinden birisidir. Çünkü liderlik doğuştan gelen bir özelliktir ve yönetim gibi sonradan kazanılmaz (Güzel, 2007, s. 17). Bir liderde bulunması gereken nitelikler; saygı, kişilik, zekâ, eğitim, sosyallik, kendine güven, uyumluluk, istek, inanç, cesaret, başarı eğilimi, etkileycilik, enerji ve dayanıklılık, sezgi ve tahmin ve sorumluluk şeklinde sıralanabilir (Hatipoğlu, 2003, s. 96-97).

Liderlik tesadüfen kazanılan bir özellik değildir. Liderlik rolü, PTR'nin görev ve sorumluluklar listesinin en başında bulunmakta ve çoğu işveren rehberin grup üzerindeki etkisini ve yöneltme becerisini bilgi ve tecrübenin üzerinde tutmaktadır (Tangüler, 2002, s. 11). PTR'nin liderliği sadece yönetmek değildir. PTR lider olarak aynı zamanda hizmet etmelidir. PTR'ler sıklıkla turistlerle katılımcı bir yönetim tavrı sergilerler. Fakat bazen katı bir rol oynamaları gerekebilir. Ancak bu onların güvenlik ve düzenleri içindir. Bu nedenle bir tura liderlik etmek karmaşık ve çoğunlukla çelişkilerle doludur (Wong ve Lee, 2012, s. 2).

### 2.2.4. Planlama Yeteneği

Turlar belirli bir program çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Bu da rehberin programı gerçekleştirebilmek için önceden ve tur içerisinde planlı hareket etmesini gerektirir. PTR, tur operatörlerince yapılan genel tur planlamasına ilaveten her tur öncesinde mutlaka o turla ilgili bir hareket planı yapmalıdır. Bu türden bir planlama üç alt bölümden oluşmaktadır; turla ilgili verilerin toplanması, günlük zaman kullanımının planlanması ve tur öncesinde yapılan diğer hazırlıklardır (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 71-72).

Planlama çalışmalarında özellikle günlük programın planlanması önemlidir. PTR'inin günlük planlama yaparken göz önünde bulundurması gereken başlıca noktalar; gezilecek yerler ve konaklama merkezi arasındaki toplam ulaşım süreleri, öğle yemeği için gerekli mola süresi, ziyaretler için gereken süre, yol boyu molalar için gerekli toplam süredir (Ahipaşaoğlu, 2001, s. 152).

PTR'nin tur esnasındaki başarıları ve turun genel başarısı için, planlama ve ön hazırlığın önemi göz ardı edilemez. Planlama ve ön hazırlıklar ne kadar iyi yapılırsa, tur da o denli sorunsuz gerçekleşebilmektedir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 72).

### 2.2.5. Koordinasyon Yeteneği ve Denetleme Yeteneği

PTR, başarılı bir tur gerçekleştirmek için farklı hizmet sağlayıcıları ve turistler arasında koordinasyonu sağlamak zorundadır. Bu işlemi yerinde düzgün yapabilmek ise bir yetenek gerektirir (Jonasson ve Scherle, 2012; Mossberg, 1995; Tetik, 2012).



Koordinasyon her şeyden önce iletişim, bilgi akışı ve işbirliğinin ürünü olduğuna göre, paket turlarda PTR'nin turist grubunda bulunan bireylerle ve hizmet sağlayıcılarının tümüyle iletişim ve işbirliği içinde olup, gerekli bilgi akışını sağlamaları temel görevidir. PTR'nin tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde ve turistlerin isteklerine uygun verilebilmesini sağlamak için ulaştırma işletmeleriyle konaklama işletmeleriyle yeme-içme işletmeleriyle eğlence (animasyon) işletmeleriyle hediyelik eşya işletmeleriyle ve müze ve ören yeri gibi hizmet sağlayıcılarıyla mümkün olduğunca sık haberleşmeli ve bilgi alış verişinde bulunmalıdır (Karamustafa ve Çeşmecı, 2006, s. 73).

### **2.2.6. Fiziksel Yeterlilik**

Bir PTR'nin fiziki bir engelinin olmaması gerekir. Fiziki engellilik, hareket yeteneğini engeller. Alışılmışın dışında bir fiziki bozukluk insanlar üzerinde rahatsız edici bir etki oluşturabilir. Dolayısıyla bir PTR'nin sağlıklı, rahat ve seri hareket edebilen, turist üzerinde güvenilir bir izlenim uyandıracak bir fiziki görünümüne sahip olması beklenir (Akmel, 1992, s. 220).

Doğal ve kültürel değerlere sahip çekim merkezleri genellikle ulaşılması zor yerlerde bulunurlar. Bu durum da PTR mesleği ancak gençken yapılabilen, fizik gücüne dayalı bir meslek haline getirmektedir (Polat, 2001, s. 35). Bu nedenle profesyonel turist rehberi, uzun yürüyüşlere, araçla yapılan uzun yolculuklara, uykusuzluğa, zor koşullara, yükseklik ve farklı iklim koşullarına dayanıklı olmalıdır (Tureb, 2012).

## **3. MATERYAL VE YÖNTEM**

Araştırmanın bu bölümü; araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evreni ve örnekleme, anket formunun içeriği ve veri çözümleme yöntemi, pilot uygulama ve ölçümün güvenilirliği, esas uygulama ve ölçümün güvenilirliği olmak üzere 5 kısımdan oluşmaktadır.

### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Dünyada boş zamanın artması ile ekonomik refah düzeyinin yükselmesi, insanları seyahat etmeye ve dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılmaya yönlendirmiştir. Uluslararası turizm hareketlerinin artması sonucu ülkeler turizm endüstrisinden daha fazla pay almak amacıyla çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar. Bu konuda en önemli görevlerden biri de profesyonel turist rehberlerine (PTR) düşmektedir (Şahin, 2012, s. 3). Diğer bir deyişle PTR'leri, turizm endüstrisinde kilit oyunculardan biridir.

Bu araştırmanın temel amacı PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesidir. Bu araştırmanın diğer bir amacı da, PTR'lerin; Bilgi-donanım, Yetenek ve Karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesidir. Ayrıca PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin tura katılma sıklıkları ve eğitim düzeyleri arasında farklılık olup olmadığı ise diğer bir amaç olarak belirlenmiştir.

Turizm olgusunda önemli bir etkisi ve rolü olan turist rehberliğinin farklı yönleriyle doğru bir biçimde öğrenilmesi ve sürdürülmesi büyük bir önem taşımaktadır. Buna göre bu güne kadar yapılan rehberlerin nitelik ve yeterlilik düzeyleri hakkında yapılan araştırmalar büyük oranda yabancı turistlere hizmet veren PTR'ler düşünülerek hazırlanmış ve araştırma alanı yabancılarla sınırlı tutulmuştur (Güzel, 2007; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012). Gerçekleştirilen bu araştırma ile yerli turistlerin PTR'lere ilişkin değerlendirmeleri ortaya konularak bu alandaki veri eksikliğinin giderilmesine yardımcı

olunacaktır. Bununla birlikte PTR hizmetleri verilirken ya da PTR yetiştirmede sadece teorik bilgilere bağlı kalmak yerine, alan uygulamaları ve alan ölçümlerine daha fazla yer verilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda elde edilen bulgular doğrultusunda; ilgili eğitim kurumlarına, rehber birlik ve odalarına, profesyonel turist rehberlerine, rehberlerin bilgi-donanım yönündeki eksikliklerinin giderilmesi hususunda öneriler getirilecektir.

### **3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Yapılan bu araştırmanın evrenini, 2014 yılında Gaziantep ilini ziyaret eden yerli turistler oluşturmaktadır. Buna göre 2014 yılında Gaziantep ilini ziyaret eden yerli turist sayısı 149.310'dur ([www.gaziantepturizm.gov.tr](http://www.gaziantepturizm.gov.tr)). Dolayısıyla bu araştırmanın evrenini 149.310 kişi oluşturmaktadır.

Evreni temsil eden örneklem sayısının kaç olması gerektiğine yönelik yapılan bazı araştırmalar, bu büyüklükteki bir evren için kabul edilebilir örneklem sayısının 384 olduğunu belirtmektedir (Altunışık ve Diğ., 2007, s. 127). Bu araştırmanın örneklem sayısı ise 2014 yılında profesyonel turist rehberi eşliğindeki paket turlarla Gaziantep'i ziyaret eden 472 yerli turisttir. Dolayısıyla bu sayının evrenini temsil etme yeteneğine sahip olduğu söylenebilir.

### **3.3. Anket Formunun İçeriği ve Veri Çözümleme Yöntemi**

PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Söz konusu bu anket formu, Tetik (2012)'in daha önce gerçekleştirdiği araştırmadan faydalanarak oluşturulmuştur.

Bu araştırma kapsamında hazırlanan anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yerli turistlerin demografik özelliklerini belirlemeye ilişkin 5 soru yer almaktadır. İkinci bölümde; PTR'lerin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından ne derece önemli olduğunun belirlenmesi amacıyla 47 soru sorulmuştur. Bu sorular araştırma bulguları başlığı altında önem puanları şeklinde gösterilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde ise yerli turistlerin beraber tura katıldıkları rehberlerin, söz konusu bu nitelikleri hangi düzeyde taşıdığı; diğer bir ifade ile PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarını ölçmeye ilişkin 47 soru sorulmuştur. Bu sorular ise araştırma bulguları başlığı altında performans puanları şeklinde gösterilmiştir.

Araştırma verileri 2014 yılının Mart-Nisan aylarında profesyonel turist rehberi eşliğindeki paket turlarla Gaziantep'i ziyaret eden yerli turistlerden elde edilmiştir. Anket formu yerli turistlere 3 farklı yolla tur sonunda doldurtulmuştur. Bu yöntemlerden ilki, araştırmacılardan birinin PTR olması sebebi ile kendisinin de tur liderliği yaptığı turun bitiminde turistlere doğrudan doldurtmuştur. İkinci olarak Zeugma Müzesi, sine-vizyon ve sesli rehber sistemi başvuru masasına anket formu bırakılmış ve çalışanların desteği ile anket formu turistlere doldurtulmuştur. Son olarak ise Gaziantep Rehberler Derneği (GARED) desteği ile bölgedeki diğer PTR'lere ulaşılmış ve anket formu bu sayede bölgedeki diğer rehberlere bırakılarak toplanmıştır. Bu sayede yapılması hedeflenen 600 adet anket formundan 472 tanesi geri dönmüştür. Bununla birlikte bölgedeki yoğun rekabet ortamı düşünülerek ve araştırmanın hassasiyetinden dolayı turu düzenleyen acente isimleri, rehberlerin kim oldukları ve

hangi turlarda uygulandıklarına dair bilgilere araştırmada yer verilmemiştir. Ayrıca anket uygulama esnasında yerli turistlerin anketi doldurmaya istekli olmadığı görülmüş ve müşteri memnuniyeti düşünülerek anketin doldurulması için ısrarcı olunmamıştır.

Analizlere geçmeden önce mevcut kayıp verilerin varlığı ile ilgili çözüm yolu aranmıştır. Buna göre, veri analizlerinde silmeye dayalı yöntemlerden; dizin silme yöntemi, basit atama yöntemlerinden 0 atama, seri ortalamaları ataması, gözlem birimi ortalaması ataması, yakın noktalar ortalama ataması, yakın noktalar medyan ataması, doğrusal interpolasyon ve doğrusal eğilim noktası ataması yöntemleri, en çok olabilirlik yöntemlerinden regresyon atama, beklenti-maksimizasyon algoritması ve veri çoğaltma yöntemleri, çoklu veri atama yöntemlerinden ise Markov zincirleri Monte Carlo yöntemi olmak üzere 12 farklı kayıp veri yöntemi olduğu görülmüştür (Çokluk ve Kayrı, 2011; Demir, 2013). Söz konusu bu araştırmada, veri setinin hassasiyetini artırabilmek amacıyla, kayıp verilerin atanmasıyla ilgili olarak basit atama yöntemlerinden 0 atama tercih edilmiştir. Bu doğrultuda kayıp veriler 0=Yanıtsız şeklinde kodlanmıştır. Ayrıca elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

### **3.4. Pilot Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği**

Bu araştırmada esas uygulamaya geçmeden önce ölçümün güvenirliliği ile anket formunun uygulanabilirliğini ölçmek amacıyla 100 kişi üzerinde pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama 2014 yılı Mart ayında gerçekleştirilmiştir.

Buna göre pilot uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmış ve bu katsayının 0,92 olduğu görülmüştür. Akbulut (2010)'a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilir (0,80 ≤ α < 1,00). Bu analiz sonuçlarından yola çıkılarak veri toplama aracına son şekli verilmiş ve esas uygulamaya geçilmiştir.

### **3.5. Esas Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği**

Bu araştırmada pilot uygulamanın güvenirlilik analizlerinden sonra anketin esas uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama, 2014 yılı Mart ve Nisan aylarında gerçekleştirilmiştir.

Buna göre esas uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach's Alpha Katsayısı 0,94 olarak hesaplanmıştır. Akbulut (2010)'a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilir (0,80 ≤ α < 1,00).

## **4. BULGULAR**

Araştırmanın bulgular bölümü 3 kısımda ele alınmıştır. Buna göre birinci kısımda, yerli turistlerin demografik özelliklerine yönelik bulgular ortaya konulmuştur. İkinci kısımda bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler önem puanları şeklinde adlandırılmış ve önem puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler tarafından tur sonunda değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler ise performans puanları şeklinde adlandırılmış ve performans puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri de hesaplanmıştır. Ayrıca bununla yetinilmeyip önem ve performans puanlarının aritmetik ortalamalar farkı da hesaplanmıştır.

Üçüncü kısımda, yerli turistlerin tura katılma sıklıkları, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri ile PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına ilişkin bulgular ise diğer bulgular başlığı altında verilmiştir.

#### 4.1. Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu kısımda yerli turistlerin demografik özelliklerini belirlemek üzere cinsiyet, yaş grubu, eğitim durumu, yurtiçi turlara katılım sıklığı ve profesyonel turist rehberliği eşliğindeki bir tura katılma nedenleri şeklinde toplam 5 soru sorulmuştur. Elde edilen bulgular aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

**Tablo 1: Yerli Turistlerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Erkek	205	43,4
Kadın	267	56,6
<b>Toplam</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>
<b>Yaş Grubu</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
24 yaş ve altı	25	5,3
25-34 yaş arası	73	15,5
35-44 yaş arası	114	24,2
45-54 yaş arası	103	21,8
55-64 yaş arası	98	20,8
65 yaş ve üzeri	53	11,2
Yanıtsız	6	1,2
<b>Toplam</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>
<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
İlköğretim	57	12,1
Lise	146	30,9
Önlisans	125	26,5
Lisans	112	23,7
Lisansüstü	32	6,8
<b>Toplam</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>

Tablo 1'e göre, yerli turistlerin %43,4'ü erkek ve %56,6'sı ise kadındır. Genel olarak kadın yerli turistler çoğunlukta olsa da, cinsiyete göre dağılımın homojen olduğu ifade edilebilir.

Tablo 1'e göre, yerli turistlerin %5,3'ü 24 yaş ve altı, %15,5'i 25-34 yaş arası, %24,2'si 35-44 yaş arası, %21,8'i 45-54 yaş arası, %20,8'i 55-64 yaş arası, %11,2 si 65 yaş ve üzeridir. Yerli turistlerin daha çok 35 ile 64 yaş aralığında oldukları görülmektedir.

Tablo 1'e göre, yerli turistlerin %12,1'i ilköğretim, %30,9'u lise, %26,5'i ön lisans, %23,7'si lisans ve %6,8'i ise lisansüstü eğitime sahiptir. Genel olarak değerlendirildiğinde, lise ve üzeri eğitime sahip yerli turistlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

**Tablo 2: Yerli Turistlerin Yurtiçi Turlara Katılım Sıklığı ve PTR Eşliğindeki Bir Tura Katılma Nedenlerine İlişkin Bulgular**

Yurtiçi Turlara Katılım Sıklığı	n	%
Bir kez	291	61,7
2-5 kez	169	35,8
6-9 kez	7	1,5
10 ve üzeri	2	0,4
Yanıtsız	3	0,6
<b>Toplam</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>
PTR Eşliğindeki Bir Tura Katılma Nedenleri	n	%
Gezdiğim yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma	228	48,3
Daha ayrıntılı ve fazla bilgi edinme	121	25,6
Eğlenceli vakit geçirme	207	43,9
Organizasyon ve sorumluluğun acente ve rehberine ait olması	189	40,0
Güven duygusu	169	35,8
Diğer	4	0,8
<b>Toplam</b>	<b>472</b>	<b>100,0</b>

Tablo 2'ye göre yerli turistlerin %61,7'sinin bir kez, %35,8'inin 2-5 kez, %1,5'inin 6-9 kez ve %0,4'ünün ise 10 ya da üzeri kez yurtiçi turlara katıldığı görülmektedir. Genel olarak yerli turistlerin büyükçe bir bölümü, genel olarak senede bir kez yurt içi tura katıldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 2'ye göre yerli turistlerin PTR eşliğindeki bir tura katılma nedenlerinin; %48,3'ü gezdiğim yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma, %25,6'sı daha ayrıntılı ve fazla bilgi edinme, %43,9'u eğlenceli vakit geçirme, %40'ı organizasyon ve sorumluluğun acente ve rehberine ait olması, %35,8'i güven duygusu ve %0,8'i ise diğer şeklinde olduğu görülmüştür. Buna göre yerli turistler, daha çok gezilen yerlerin tarihini ve kültürünü tanıma nedenlerinden dolayı profesyonel bir turist rehberliğinde tura katılmayı tercih etmektedir. Bunu eğlenceli vakit geçirme ve organizasyon ve sorumluluğun rehberine ait olması nedenleri izlemektedir.

#### 4.2. Profesyonel Turist Rehberinin Bilgi-Donanımına, Yeteneklerine ve Karakter Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerine ilişkin araştırma bulgularına yer verilmiştir.

##### 4.2.1. PTR'lerin Bilgi-Donanım Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında PTR'lerin sahip olması gereken bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler önem puanları şeklinde adlandırılmış ve önem puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Bununla birlikte PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler tarafından tur sonunda değerlendirilmesine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Söz konusu bu ifadeler ise performans puanları şeklinde adlandırılmış ve performans puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri de hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3'de gösterilmiştir.

**Tablo 3: PTR'lerin Bilgi-Donanım, Yetenek ve Karakter Özelliklerine İlişkin Elde Edilen Önem Puanlarının ve Performans Puanlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular**

Bilgi-Donanım	Önem Puanları		Performans Puanları		Aritmetik Ortalamalar Farkı
	$\bar{x}$	SS	$\bar{x}$	SS	
Genel Kültür	4,63	0,58	2,99	0,48	1,64
Tarih	4,68	0,47	3,05	0,42	1,63
Coğrafya	4,62	0,49	3,05	0,42	1,57
Arkeoloji	4,20	1,09	3,12	0,44	1,08
Mitoloji	4,20	1,09	3,17	0,48	1,03
Sanat Tarihi	4,61	0,58	3,14	0,56	1,47
Dinler Tarihi	4,68	0,56	3,14	0,56	1,54
Yöre Kültürü	4,79	0,40	3,19	0,59	1,60
Yön-Güzergâh	4,79	0,40	3,17	0,58	1,62
Fauna-Flora	4,60	0,49	3,17	0,58	1,43
Ekonomi	4,23	0,68	3,20	0,40	1,03
Politika	4,07	0,75	3,15	0,35	0,92
İletişim	4,35	0,58	3,31	0,55	1,04
Yetenek	Önem Puanları		Performans Puanları		Aritmetik Ortalamalar Farkı
	$\bar{x}$	SS	$\bar{x}$	SS	
Konuşma Yeteneği	4,49	0,50	3,21	0,51	1,28
Liderlik Yeteneği	4,55	0,50	3,21	0,51	1,34
Yorumlama Yeteneği	4,49	0,50	3,21	0,51	1,28
Beden Dili	4,44	0,59	3,21	0,51	1,23
Planlama Yeteneği	4,49	0,59	3,12	0,32	1,37
Tur Programına Uyma	4,49	0,59	3,12	0,32	1,37
Koordinasyon ve Denetleme	4,54	0,59	3,10	0,30	1,44
Sorumluluk Alabilme	4,81	0,43	2,94	0,69	1,87
Esprî Yapabilme	4,44	0,53	3,15	0,67	1,29
Dikkati Toplama	4,72	0,48	3,11	0,71	1,61
Hızlı Karar Verme	4,72	0,45	3,12	0,77	1,6
Duygularını Kontrol Etme	4,62	0,49	3,11	0,54	1,51
Empati Kurma	4,44	0,50	3,05	0,61	1,39
Zamanı İyi Kullanma	4,92	0,32	3,14	0,76	1,78
Sorunlarla Baş Edebilme	4,76	0,46	3,05	0,61	1,71
Karakter	Önem Puanları		Performans Puanları		Aritmetik Ortalama Farkları
	$\bar{x}$	SS	$\bar{x}$	SS	
Ahlaklı Olma	4,85	0,36	3,11	0,32	1,74
Dinleyici Olma	4,73	0,45	3,00	0,00	1,73
Dürüst Olma	4,85	0,36	3,17	0,37	1,68
Disiplinli Olma	4,90	0,30	3,06	0,39	1,84
Enerjik Olma	4,62	0,49	3,15	0,40	1,47
Güler Yüzlü Olma	4,90	0,31	3,25	0,43	1,65
Güvenilir Olma	4,90	0,31	3,29	0,46	1,61

Hoşgörülü Olma	4,95	0,22	3,30	0,46	1,65
Yardıms sever Olma	4,95	0,22	3,33	0,50	1,62
Dü zğün Giyimli Olma	4,65	0,57	3,27	0,48	1,38
Ö zğüvenli Olma	4,63	0,48	3,27	0,48	1,36
Misafirperver Olma	4,63	0,48	3,36	0,51	1,27
Saygılı ve Kibar Olma	4,96	0,21	3,39	0,49	1,57
Sabırlı Olma	4,95	0,22	3,34	0,57	1,61
Sorumluluk Sahibi Olma	4,86	0,35	3,34	0,57	1,52
Önyargılı Olmama	4,66	0,47	3,31	0,50	1,35
Maddiyatçı Olmama	4,91	0,29	3,21	0,63	1,70
Sınırlı Olmama	4,96	0,21	3,21	0,55	1,75
İsrarcı Olmama	4,82	0,38	3,16	0,61	1,66

Tablo 3'e göre, genel olarak tüm bilgi-donanım konularında verilen önem puanları yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre en yüksek önem puanı "yöre kültürü  $\bar{x}=4,79\pm 0,4$  ile yön-güzergâh  $\bar{x}=4,79\pm 0,4$ " konularındadır. En düşük önem puanının ise "politika  $\bar{x}=4,07\pm 0,75$ " konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Bilgi-donanım konularında performans puanlarının ortalamaları incelendiğinde, performansların istenilen beklentiyi karşılamadığı görülmektedir. Bilgi-donanım konusunda en yüksek performans puanı "iletişim  $\bar{x}=3,31\pm 0,55$  ile ekonomi  $\bar{x}=3,20\pm 0,4$ " konularındadır. En düşük performans puanı ise "genel kültür  $\bar{x}=2,99\pm 0,48$ " konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre önem puanları 4 ve üzerinde bir ortalamaya sahipken performans puanlarının 3 civarında bir ortalamaya sahiptir. Bununla birlikte önem puanları ve performans puanları karşılaştırıldığında en yüksek farkın genel kültür konusunda olduğu görülmektedir. En düşük fark ise politikadır.

Tablo 3'e göre, genel olarak tüm yetenek konularında verilen önem puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre en yüksek önem puanı "zamanı iyi kullanma  $\bar{x}=4,92\pm 0,32$  ile sorumluluk alabilme  $\bar{x}=4,81\pm 0,43$ " konularındadır. En düşük önem puanının ise "beden dili  $\bar{x}=4,44\pm 0,59$  ile empati kurma  $\bar{x}=4,44\pm 0,5$ " konularında olduğu tespit edilmiştir.

Yetenek konusunda en yüksek performans puanı "konuşma yeteneği  $\bar{x}=3,21\pm 0,51$ , liderlik yeteneği  $\bar{x}=3,21\pm 0,51$ , yorumlama yeteneği  $\bar{x}=3,21\pm 0,51$  ile beden dili  $\bar{x}=3,21\pm 0,51$ " konularında olduğu tespit edilmiştir. En düşük performans puanı ise sorumluluk alabilme  $\bar{x}=2,94\pm 0,69$ " konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Yetenekler konusunda verilen öncüllerin puan ortalamaları incelendiğinde, buradaki önem puanlarının bilgi-donanımdan daha yüksek olduğu görülmektedir. PTR'lerin sahip olması gereken yetenekler konusunda yöneltilen soruların aritmetik ortalama dağılımları incelendiğinde, performans puanlarının 3 civarında olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre PTR'lerin, araştırmaya katılan turistlere göre yetenekler konusunda, orta düzeyde bir performans puanına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Yetenekler konusunda önem puanı ile performans puanları arasında en büyük farkın olduğu konu sorumluluk alabilmektir. Bunu sırasıyla; zamanı iyi kullanma, sorunlarla baş edebilme, dikkati toplama, hızlı karar verebilme gibi öncüller izlemektedir. Beden dili, yorumlama yeteneği, konuşma yeteneği ve espri yapabilme gibi daha kişisel yeteneklerde ise önem puanları ile performans puanları arasında oldukça düşük bir ortalama farkı olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3'e göre, genel olarak tüm karakter konularında verilen önem puanlarının ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre en yüksek önem puanı "saygılı ve kibar olma  $\bar{x}=4,96\pm0,21$  ile sınırlı olmama  $\bar{x}=4,96\pm0,21$ " konularındadır. En düşük önem puanının ise "enerjik olma  $\bar{x}=4,62\pm0,49$ " konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Karakter konusunda en yüksek performans puanı ortalamalarının "saygılı ve kibar olma  $\bar{x}=3,39\pm0,49$  ile misafirperver olma  $\bar{x}=3,36\pm0,51$ " konularında olduğu tespit edilmiştir. En düşük performans puanı ortalaması ise dinleyici olma  $\bar{x}=3,0\pm0,0$ " konusunda olduğu tespit edilmiştir.

Genel olarak karakter özellikleri konusunda da performans puanlarının orta düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre, önem ile performans puanları arasındaki en yüksek fark disiplin konusunda ortaya çıkarken, bunu sınırlı olmama, ahlaklı olma, dinleme yeteneği ve maddiyatçı olmama izlemektedir. Misafirperver olma, önyargılı olmama, özgüvenli olma ve düzgün giyimli olma gibi konularda ise önem puanları ile performans puanları arasında oldukça düşük bir ortalama farkı olduğunu söylemek mümkündür.

### 4.3. Diğer Bulgular

Araştırmanın bu kısmında PTR'lerin yukarıda belirtilen özellikleri ile yerli turistlerin tura katılım sıklıkları, eğitim düzeyleri ve cinsiyetleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Verilerin analizi gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Verilerin normallik testi  $n>30$  olduğu için Kolmogorov-Smirnov testi ile hesaplanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi sonucu verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Bununla birlikte Akbulut (2010), verilerin normal dağılım sağlamadığı durumlarda verilerin belirli teknikler kullanarak normal dağılıma dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadır. Bundan dolayı değişkenlerin karesi ve LOG10 dönüşümü alınarak normal dağılıma dönüştürülme işlemleri uygulanmıştır. Ancak sonucun değişmediği ve verilerin hiçbir şekilde normal dağılım göstermediği ve bundan dolayı non-parametrik testlerin uygulanması gerektiği uygun görülmüştür.

#### 4.3.1. Yerli Turistlerin Tura Katılım Sıklığı ve Eğitim Düzeyleri ile PTR'lere İlişkin Önem Puanları ve Performans Puanları Arasındaki Hususlara İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin tura katılma sıklıkları ve eğitim düzeyleri ile PTR'lere ilişkin önem puanları ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Bu kısımdaki veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova'nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis Testi ile analizi edilmiştir. Tur katılım sıklığına ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4'de ve eğitim düzeylerine ilişkin bulgular ise Tablo 5'de gösterilmiştir.



**Tablo 4: Yerli Turistlerin, Tura Katılım Sıklığı İle PTR'lere Yönelik Önem Puanları Ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişkenler	Ki-Kare	Df	p
<b>Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları</b>	<b>19,738</b>	<b>3</b>	<b>0,00</b>
<b>Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları</b>	<b>9,526</b>	<b>3</b>	<b>0,02</b>
Yetenekler Konusunda Önem Puanları	3,630	3	0,3
<b>Yetenekler Konusunda Performans Puanları</b>	<b>8,976</b>	<b>3</b>	<b>0,03</b>
Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları	4,345	3	0,22
Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları	2,069	3	0,55

Tablo 4'e göre, yerli turistlerin tura katılım sıklığı ile bilgi-donanım konusunda önem puanları ve performans puanları ile yetenekler konusunda performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Dolayısıyla yerli turistlerin tura katılım sıklığının, PTR'lere yönelik önem ve performans puanları konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

**Tablo 5: Yerli Turistlerin, Eğitim Düzeyi İle PTR'lere Yönelik Önem ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişkenler	Ki-Kare	Df	P
<b>Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları</b>	<b>25,880</b>	<b>4</b>	<b>0,00</b>
<b>Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları</b>	<b>14,121</b>	<b>4</b>	<b>0,00</b>
<b>Yetenekler Konusunda Önem Puanları</b>	<b>14,038</b>	<b>4</b>	<b>0,00</b>
<b>Yetenekler Konusunda Performans Puanları</b>	<b>20,129</b>	<b>4</b>	<b>0,00</b>
Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları	4,138	4	0,38
Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları	1,510	4	0,82

Tablo 5'e göre yerli turistlerin eğitim düzeyi ile bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ile yetenekler konusunda önem ve performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Dolayısıyla yerli turistlerin eğitim düzeylerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans konularını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

#### 4.3.2. Yerli Turistlerin, Cinsiyetleri ile PTR'lere Yönelik Önem Puanları Ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yerli turistlerin cinsiyetleri ile PTR'lere ilişkin önem puanları ve performans puanları arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığına ilişkin analiz bulgularına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için bağımsız gruplar için T testinin parametrik olmayan karşılığı Mann-Whitney U Testi ile

analiz edilmiştir. Yerli turistlerin cinsiyetlerine ilişkin elde edilen bulgular Tablo 6’da gösterilmiştir.

**Tablo 6: Yerli Turistlerin, Cinsiyeti İle PTR'lere Yönelik Önem Ve Performans Puanları Arasındaki İfadelere İlişkin Mann Whitney U Testi Sonuçları**

Bağımlı Değişkenler	U	W	Z	P
<b>Bilgi-Donanım Konusunda Önem Puanları</b>	<b>23515,000</b>	<b>44630,000</b>	<b>-2,650</b>	<b>,008</b>
Bilgi-Donanım Konusunda Performans Puanları	26999,500	48114,500	-,260	,795
Yetenekler Konusunda Önem Puanları	25947,000	47062,000	-,986	,324
Yetenekler Konusunda Performans Puanları	24790,500	45905,500	-1,779	,075
Karakter Özellikleri Konusunda Önem Puanları	27314,500	63092,500	-,037	,971
<b>Karakter Özellikleri Konusunda Performans Puanları</b>	<b>23043,000</b>	<b>44158,000</b>	<b>-3,033</b>	<b>,002</b>

Tablo 6’ya göre yerli turistlerin cinsiyet ile bilgi-donanım konusunda önem puanları ve karakter konusunda performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Dolayısıyla yerli turistlerin cinsiyetlerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans puanlarını değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

## 5. SONUÇ ve TARTIŞMA

Profesyonel turist rehberlerinin turistlerin seyahat ettikleri destinasyonla bağları konusunda önemli bir rol oynadıkları aşikârdır. Gerek ulusal çalışmalarda (Güzel, 2007; Müküs, 2009; Nebioğlu, 2013; Şahin, 2012; Tetik, 2012; Yarcan, 2007) gerekse uluslararası çalışmalarda (Black ve Ham, 2015; Chan, 2015; Chang, 2014; Chang, 2006; Grabowski ve Genge, 2000; Jonasson ve Scherle, 2012; Kuo vd. 2015; Lin vd. 2014; Mossberg, 1995; Wall ve Hu, 2013; Zhang ve Chow, 2004) eksiksiz bir turizm deneyiminin sağlanabilmesinde profesyonel turist rehberlerinin kritik bir rolü olduğu ortaya konmuştur. Bütün bunlar göz önüne alındığında gerçekleştirilen bu araştırmada PTR'lerin sahip olması beklenen; bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri öncüllerinin yerli turistler açısından önem düzeylerinin belirlenmesi ve PTR'lerin; bilgi-donanım, yetenek ve karakter performanslarının yerli turistler gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu araştırmadan elde edilen bulgular göz önüne alındığında aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Gerçekleştirilen bu araştırma ile yerel turistlerin gözüyle, PTR'lerinin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özelliklerinin bir anlamda fotoğrafı çekilmiştir. PTR'lerin performans puanları tek başına değerlendirildiğinde orta düzeyde olduğu görülmektedir. Ancak bütününe bakıldığında performans puanlarının önem puanlarından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç oldukça dikkat çekicidir. Çünkü PTR'lerin performans puanlarının düşük olduğunu söylemek mümkün değildir. Ancak önem puanları ile kıyaslandığında yerli turistlerin PTR'lerden bilgi-donanım, yetenek ve karakter konularında daha yüksek bir beklenti içinde oldukları görülmektedir.

Çalışmaya katılan yerli turistlerin demografik özellikleri incelendiğinde, kadınların oranının erkeklere göre biraz yüksek olduğu, yerli turistlerin büyük bir çoğunluğunun 35 ile 64 yaş aralığında olduğu ve yıllık yurt içi tura katılım sıklıklarının

düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca PTR hizmetini alma sebeplerinin başında ise gezilen yerlerle ilgili daha fazla bilgi edinme arzusu olduğu görülmüştür.

Bu çerçevede bilgi-donanım konularında en yüksek öneme sahip öncüller yöre kültürü ve yön-güzergâhıdır. Politika ise bu alanda en düşük öneme sahip öncüdür.

Bilgi-donanım konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre iletişim en yüksek ortalamayı alırken, genel kültür ise en düşük ortalamaya sahiptir. Buradan hareketle, turistler PTR'lerden daha fazla genel kültür düzeyine sahip olmaları gerektiği düşüncesinde oldukları ifade edilebilir. Bu sonuç oldukça dikkat çekicidir. Öte yandan bu sonuç Müküs (2009)'ün araştırma sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Müküs (2009), gerçekleştirdiği araştırmasında sonucunda turistlerin, PTR'lerin genel kültürlerini %57'lik bir katılım oranıyla yeterli şekilde değerlendirmiştir. Öte yandan Zhang ve Chow (2004), gerçekleştirdikleri bir çalışmada rehberlerin Hong Kong hakkındaki bilgi düzeyinin yeterli olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca iletişim yeterliliği ile ilgili olarak Şahin (2012) İngiliz turistlerin Alman ve Rus turistlere kıyasla profesyonel turist rehberin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiklerini tespit etmiştir. Dolayısıyla araştırma evreninin yerli turistler olduğu göz önüne alındığında bu sonuç oldukça dikkat çekicidir. Çünkü yerli turistler kendi ana dilini konuşan bir turist rehberinin iletişim becerisinin üst düzeyde olmasını beklemektedir. Dolayısıyla PTR'lerin genel kültür konusu başta olmak üzere bilgi ve donanım yeterliliklerinin yerli turistler için büyük ölçüde önemli olduğunu söylemek mümkündür.

Yetenek konularında en yüksek öneme sahip öncüller zamanı iyi kullanma ve sorumluluk almaktır. İletişim ve beden dili, espri yapabilme ve empati ise en az önem ortalamasına sahip yeterliliklerdir. Öte yandan Weiler ve Walker (2014), gerçekleştirdikleri bir çalışmada tur liderlerinin yeteneklerinin yetersiz olmasının şikâyet kaynağı oluşturduğunu tespit etmişlerdir.

Yetenek konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre en yüksek ortalamaya sahip öncüller; konuşma yeteneği, liderlik yeteneği, yorumlama yeteneği ile beden dili yeteneğidir. Diğer dikkat çekici bir sonuç ise söz konusu bu 4 yeteneğin aynı ortalamaya sahip olmasıdır. Sorumluluk alabilme, empati yapma ve sorunlarla baş edebilme ise bu alanda en düşük performansa sahip öncüllerdir. Diğer taraftan Chang (2006), tur liderlerinin hizmet yaklaşımının, tur katılımcılarının memnuniyeti konusunda yeterli olduğunu ortaya koymakla beraber, tur liderinin yorumlama yeteneğinin müşteri memnuniyet derecesini artıracaklarını ortaya koymuşlardır. Buna göre müşteri memnuniyetini artırabilmek amacıyla PTR'ler daha fazla sorumluluk alabilmeli, empati kurabilmeli ve tur esnasında meydana gelen sorunlara çözüm odaklı yaklaşmalıdır.

Karakter özellikleri konularında en yüksek öneme sahip öncüller saygılı ve kibar olma, sorumluluk sahibi olmaktır. Enerjik olma, özgüvenli olma ve misafirperver olma ise en az öneme sahip öncüllerdir.

Karakter özellikleri konularında PTR'lerin göstermiş olduğu performansa göre en yüksek ortalamaya sahip öncüller; saygılı ve kibar olma ile misafirperver olmaktır. Dinleyici olma ve disiplinli olma ise bu konuda en düşük performans oranına sahip öncüllerdir.

Yerli turistlerin tura katılım sıklığı ile bilgi-donanım konusunda önem ve performans puanları ile yetenekler konusundaki performans puanları arasında

istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerli turistlerin tura katılım sıklığının, PTR'lere yönelik önem ve performans değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuç Tetik (2012)'in gerçekleştirdiği araştırma sonucuyla örtüşmektedir.

Yerli turistlerin eğitim düzeyi ile bilgi-donanım konusundaki önem ve performans puanları ile yetenekler konusundaki performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerli turistlerin eğitim düzeylerinin, PTR'lere yönelik önem ve performans değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Yerli turistlerin cinsiyet ile bilgi-donanım konusundaki önem puanları ve karakter konusundaki performans puanları arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla yerli turistlerin cinsiyetlerinin PTR'lere yönelik önem ve performans değerlendirmeleri üzerinde etkili bir değişken olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırma sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, performans puanlarının önem puanlarından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Buna göre yerli turistlerin, önem verilen konularda istenilen rehberlik hizmetini alamadıkları görülmüştür. Buradan hareketle, PTR hizmetleri açısından yerli turist memnuniyet düzeylerinin düşük olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuçlar ışığında, PTR'lerin bilgi-donanım, yetenek ve karakter özellikleri konusunda performanslarının arttırması gerekmektedir. Bu noktada PTR eğitimi ve sertifikasyonu sağlayan kurum birlik ve kuruluşlara, PTR eğitimlerini, beklentiler doğrultusunda yeniden ele alarak geliştirmeleri, PTR hizmetlerin de asgari standartlarının belirlenmesi ve buna uygun hizmet verildiğinin kontrol edilmesi yönünde bir takım tedbirler alınmalıdır. Ancak bu durum sadece bu kurum ve kuruluşların çabalarıyla başarılabilir bir durum değildir. PTR'leri mesleğinin dinamik bir yapısı olduğunu kabul edip, bilgi-donanım, yetenek ve karakter konularında kendilerini geliştirebilmelidir.

PTR'ler verdikleri hizmetlerin sadece mesleki profesyonellik standartları ile sınırlı olmadığı, bu nedenle PTR hizmetleri verilirken ya da PTR yetiştirmede, sadece teorik bilgilere bağlı kalmak yerine, alan uygulamaları ve alan ölçümlerine daha fazla yer verilmesi gerekir. Bu nedenle, araştırmanın daha geniş ölçeklerde, daha büyük örneklemeler üzerinde tekrarlanması, araştırma sonuçlarının genellenmesine ve alanda yapılacak olan çalışmaların daha başarılı bir şekilde yürütülmesine katkıda bulunacaktır. Öte yandan ortaya konulan sorunların çözümsüz kalmasının, düşük hizmet kalitesine, destinasyonun kötü bir şekilde ünlenmesine ve olumsuz rekabete sebep olacaktır. Bu araştırma sonuçları sadece Gaziantep iline özgü değil benzer durumda olan diğer destinasyonlar için de değerli bir uyarı niteliğinde olduğu düşünülmektedir.

## KAYNAKLAR

- Ahipaşaoğlu, S., (1999). Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ahipaşaoğlu, S., (2001). Turizmde Rehberlik, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akbulut, Y., (2010). Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları, İdeal Kültür Yayıncılık, İstanbul.
- Akmel, J., (1992). “Turist Rehberliğinde Üniversite Eğitimi”, Turizm Eğitimi Konferansı, 9-11 Aralık 1992, Turizm Bakanlığı, Ankara :Yorum Basın.
- Altunışık, R., Coşkun R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E., (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, İstanbul.
- Avcıkurt, C., (2009). Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Black, R., Ham, S., (2005). “Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a model for Tour Guide Certification, Journal of Ecotourism, Vol. 4, No. 3, 178-195.
- Chan, A., Hsu, C. H. C., Baum, T., (2015). “The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists in Hong Kong”, Journal of Travel & Tourism Marketing, Vol. 32, 18–33.
- Chang, J., (2014). “Selling Strategies and Shopping Behavior—An Example of Taiwanese Guided Package Tourists to Mainland China Destinations”, Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, Vol. 15,190–212.
- Chang, T. Y., Kung, S. F., Luh, D. B., (2012). "The Innovative Service Model: A Study on Tour Guide Service Design In Taiwan By Ict Application", AcademicResearch International, Vol. 2, No. 1, 192-198.
- Chang, J.C., (2006). “Customer Satisfaction with Tour Leaders’ Performance: A Study of Taiwan’s Package Tours”, Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol. 11, No. 1, 97 116.
- Çokluk, Ö. ve Kayrı, M., (2011). “Kayıp Değerlere Yaklaşık Değer Atama Yöntemlerinin Ölçme Araçlarının Geçerlik ve Güvenirliliği Üzerindeki Etkisi”, Educational Sciences: Theory & Practice, Cilt. 11, Sayı. 1, 289-309.
- Demir, E., (2013). “Kayıp Verilerin Varlığında Çoktan Seçmeli Testlerde Madde ve Test Parametrelerinin Kestirilmesi: SBS Örneği”, Journal of Educational Sciences Research, Cilt. 3, Sayı. 2, 47-68.
- Diñcer, M. K. ve Bitirim, S., (2007). “Kurum Kültürü Çalışmalarında Hizmetkar Liderlik Anlayışı ile Değer Yaratmak”, İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, Sayı. 28, 61-72.
- Enomoto, S., (1998). “The Management of Politeness in Japanese Tour Guiding Discourse”, Japanese Studies, Vol. 18, No. 3, 295-310.
- Grabowski, C. P., Genge, W., (2000). “European Silk Road Tourists’ and Their Tour Guides’ Perceptions of Product and Service Quality”, Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, Vol. 1, No. 4, 97-106.
- Güzel, Ö. F., (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

- Hatipoğlu, C. (2003). 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Davranışlarına Yönelik Bir Araştırma, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Hu, W., Wall, G. (2013). "Tour Guide Management in Haman, China: Problems, Implications and Solutions", *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, Vol. 18, No. 3, 205-219.
- Huang, L., Kao, P., (2011). "How to Tell a Good Tour Guide Under Different Strategic Orientations", *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 27, 11162-11162.
- Jonasson, M., Scherle, N., (2012). "Performing Co-produced Guided Tours", *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, Vol. 12, No. 1, 55–73.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N., (2006). "Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt. 17, Sayı. 1, 70-86.
- Kuo, N.; Chang, K.; Cheng, Y., Lin, J., (2015). "Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators", *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 1-20. <http://www.tandfonline.com/>, 10.05.2015.
- Lin, Y. Ting, Y. Hsu, Y., Wu, C., (2014). "Tourists' Perceptions of Tour Guides in Visiting Taiwan", *The International Journal of Organizational Innovation*, Vol. 6, No. 4, 192-202.
- Min, J. C.H., (2012). "A Short-Form Measure for Assessment of Emotional Intelligence for Tour Guides: Development and Evaluation", *Tourism Management*, Vol. 33, No. 1, 155-167.
- Mossberg, L. L., (1995). "Tour Leaders and Their Importants in Charter Tours", *Tourism Management*, Vol. 16, No. 6, 437-445.
- Müküs, C., (2009). Doğu Anadolu Bölgesi'nde Çalışan Turist Rehberlerinin Yeterliliği ve Turist Memnuniyetinin Analizi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Van.
- Nebioğlu, G. K., (2013). Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Prakash, M., Chowdhary, N., (2010). "What Are We Training Tour Guides For? (India)", *Turizam*, Vol. 14, No. 2, 53-65.
- Polat, T., (2001). "Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir*.
- Şahin, S., (2012). Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus Turistlerin Algılamaları, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.
- Tangüler, A., (2002). Profesyonel Turist Rehberliği Ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi Ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

- Temizkan, S. P. (2010). "Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmetçi Eğitim Seminerleri", Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Tetik, N. (2012). Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.
- Tureb, (2012). "Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler ve İşlevleri", <<http://www.tureb.net/index.php/turist-rehberligi/turist-rehberliginin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri>, 13.01.2015 tarihinde erişilmiştir.
- Uslu, Y. D., (2011). "Örgütlerde Yönetmel Etkinliğe Ulaşmada Yeni Bir Yaklaşım: Yaratıcı Liderlik", Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt. 16, Sayı. 2, 419-444.
- Yarcan, Ş., (2007). "Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt. 18, Sayı. 1, 33-44.
- Yelok, V. S. ve Sallabaş, M. E., (2009). "Öğretmen Adaylarının Sözlü Anlatım Dersine ve Sözlü Anlatıma Yönelik Tutumlarının Değerlendirilmesi", Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt. 7, Sayı. 3, 581-606.
- Yenen, Ş., (2002). "Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşu Arasındaki İşbirliğinin Önemi". Turizm Eğitimi Konferansı, 11-13 Aralık 2002, Ankara.
- Yıldız, R., Kuşlivan, S., Şenyurt, S. Y., (1997). "Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi", Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu. Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, 05-07 Aralık, Nevşehir.
- Weiler, B., Walker K., (2014). "Enhancing the Visitor Experience: Reconceptualising the Tour Guide’s Communitive Role", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 21, 90-99.
- Wong, J. Y., Lee, W. H., (2012). "Leadership Through Service: An Exploratory Study of the Leadership Styles of Tour Leaders", *Tourism Management*, Vol. 33, No. 5, 1-10.
- 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*, Vol. 25, No. 1, 81-91
- <http://www.gaziantepturizm.gov.tr/TR,127980/giris-cikis-yapan-yerli-yabanci-turist-sayilari.html> 10.05.2015 tarihinde erişilmiştir.
- <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> 15.05.2015 tarihinde erişilmiştir.

## Assessment Of Professional Tour Guides' Performances By Local Tourists

<b>Atınç OLCAY</b> Gaziantep University Higher School of Tourism Management Gaziantep, Turkey <a href="mailto:olcay@gantep.edu.tr">olcay@gantep.edu.tr</a>	<b>Yusuf BOZGEYİK</b> Gaziantep University Vocational School of Tourism and Hotel Management Gaziantep, Turkey <a href="mailto:ybozgeyik@gantep.edu.tr">ybozgeyik@gantep.edu.tr</a>	<b>Harun AKKÖZ</b> Gaziantep University Department of Tourism Management Gaziantep, Turkey <a href="mailto:harunakkoz@hotmail.com">harunakkoz@hotmail.com</a>	<b>Metin SÜRME</b> Gaziantep University Department of Tourism Management Gaziantep, Turkey <a href="mailto:metinsurme@gmail.com">metinsurme@gmail.com</a>
---	---	--	--

### Extensive Summary

#### Introduction

Professional tour guide (PTG) can be very effective on satisfaction of tourists with their qualifications. On the other hand, PTGs need to develop themselves according to the changed tourist structures since tourists are able to have the information about tour destinations via social networks, web or forum pages from their tablets or smartphones easily. With this reason, PTGs should have differentiated and detailed information and also should be able to pass along this information in an effective way. Information giving is just one of PTG functions. It is expected that a PTG fulfills complex services such as, time, group, relation managements and relations with service providers, entertaining, relaxing, interpreting, mediating etc. For this reason, determination of the current qualification levels of PTGs from tourist perspective and improvement of the quality of services by strengthening the determined weak points is a must.

It is important to realization of tour guiding with its different aspects and sustainability capacity with its crucial role in tourism activities. It has been seen that almost all researches on PTGs qualifications and tourist satisfactions from guiding services were planned and conducted on only foreign tourists (Güzel, 2007; Şahin, 2012; Nebioğlu, 2013). This research will serve for filling the space in this field with its results related about determination of the PTGs qualifications importance levels and assessments of the performances from local tourist perspective. This research will also bring suggestions to all tour guide associations, chambers of tour guides and educational institutions related about ways to improve the qualities of PTG services and effectiveness of PTG trainings.

#### Methodology

The main aim of this study is determination of importance level of expected prominent qualifications of PTGs such as knowledge, skills and characteristics from local tourist perspective. This study also aims to identify if there is significant



differences between frequency of local tourist package tour participating and their education level on their perceptions of PTGs' qualifications.

Total field under this survey is local tourists visited Gaziantep in 2014. According to tourism statistics, Gaziantep was visited by 149.310 local tourists in 2014 ([www.gaziantepturizm.gov.tr](http://www.gaziantepturizm.gov.tr)). Sample taken for the survey is 472 local tourists visited Gaziantep with a guided package tour in March and April. Correspondingly it can be told that the sample has ability to represent the population.

Findings are argued under 3 sections. The first section consists of local tourists' demographical findings. Second section covers determination of importance levels of the PTG's qualifications as such knowledge, abilities/skills and personal-characteristics. Related statements called as importance ratings and the means of the importance ratings analysed with standard deviation. Findings of assessments of the PTGs at the end of the package tours by local tourist also discussed under this section. Performance ratings analysed by arithmetic means and standard deviations and the comparison of importance level standard deviations.

In third section, it examines whether there are any statistically significant differences based on %5 between ratings of local tourists and means of educational levels, genders and frequencies of package tours participating.

Before the analyses, results examined according to their variances. Since the reliability tests of data  $n > 30$ , calculation was done with Kolmogorov-Smirnov test. Results of Kolmogorov-Smirnov test shows there are no regular data variances. Akbulut (2010) suggests that with some certain techniques it needs to be transformed to regular variance level. To have regular variance, variables squared and LOG10 methods implemented but it has been seen that results of variances has never been changed and because of this reason, usage of non-parametric tests has been seen as appropriated.

### **Study Findings and Discussion**

This research reflects the current situation of the PTGs qualifications from local tourists. When the performance ratings assessed it has been seen that performance level of PTGs are average but as a whole, it shows that performance level of the PTGs are lower than qualification importance level. This result is noteworthy because performance levels of PTGs are not low. It has been seen that local tourists are in a very high expectations about PTGs qualifications as such knowledge, abilities/skills and personal characteristics.

Local tourists were randomly selected from guided package tour groups visited Gaziantep in March and April. Data was collected by distributing questionnaires to the package tour participants. The sample consisted of a total of 472 survey collected; demographical findings shows that slightly more female tourists, biggest age range between 35 to 64 years old. Frequency of taking package tours annually is low among them, mostly once a year. Their leading motivation for choosing the guided package tours is to have more information during their tours.

Regional culture and itinerary information have the highest rating among PTG knowledge qualifications. Politics has the lowest importance rating among the knowledge disciplines.

When performance levels are considered about knowledge of PTGs, communication has the highest and general knowledge has the lowest means. With this result, it can be told that PTGs are expected to have more general knowledge. On the contrary this result is not consistent with the Müküs (2009) findings which were showed that the tourist finds PTGs' general knowledge level as satisfactory with % 57 rates. Secondly, research results of Şahin (2012), was determine that comparing the Russian tourists, German and English tourists find communication skills are more important. As a result of considering that this research field is local tourists perceptions findings are striking. Local tourists are in high expectations of communication level since both PTG and local tourists' mother tongue is same. As a conclusion, it is quite possible to say that from local tourists' perspective, general knowledge level and the communication abilities of PTGs have the utmost importance.

Assessment of the abilities and skills of PTGs show that, the highest importance level was given to time management skills and responsibility taking initiatives. As a skill, empathy and making clever remarks have been found the lowest importance level among the skill qualifications of PTGs. Weiler & Walker (2014), identified in their research that, lack of abilities and skills of tour leaders is one of the most common complaint reason for the tourists.

Highest performance ratings for the PTGs' abilities come from speaking, leadership, interpreting and practices of body languages. These four skills means are exactly same and this is a noteworthy result. Lowest performance ratings of PTGs are come from responsibility taking initiatives, empathy, handling the difficult situations. Chang (2006) suggests in his study that service approach of tour leaders are satisfactory but interpretation skills of a tour leader has the potential about increasing the satisfactory levels of tourists. These results shows that to increase the satisfaction levels of tourists, PTGs needs to have the ability of taking initiatives and follow a solution oriented approach to the matters.

Personal characteristics ratings show that the highest importance is given to respectfulness, kindness and dutifulness. Highest ratings on performance belong to respectfulness, kindness and hospitality. The lowest ratings come from being a good listener and disciplined.

Significance level comparison about knowledge indicates that with tour participating frequency and importance level of qualifications and also performance level have the statically significance based on %5. Frequency of taking package tours, education levels and genders of local tourists are significant variables on their perceptions and ratings. This finding is consistent with Tetik (2012)'s research findings.