



Türkiye Turist Rehberleri Birliği



ANKARA
HACI BAYRAM VELİ
ÜNİVERSİTESİ

III. ULUSAL TURİST REHBERLİĞİ KONGRESİ



KONGRE BİLDİRİ E-KİTABI

İÇİNDEKİLER

3 ÖNSÖZ

4 KURULLAR

10 KONGRE PROGRAMI

16 BİLDİRİLER

272 KONGRE SONUÇ VE DEĞERLENDİRMESİ

III. ULUSAL TURİST REHBERLİĞİ KONGRESİ

ÖNSÖZ

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 büyük bir önemi ve payı bulunmaktadır. Turist rehberleri, sahip oldukları yeterlilikler itibariyle turistlerin memnuniyet seviyelerinde çok etkili olabilmektedirler. Öte yandan değişen turist yapısına göre, profesyonel turist 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 turist rehberlerinin 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.

Türkiye’de turist rehberliği mesleği başındaki profesyonel ekiyle nitelendirilmektedir. Profesyonel turist rehberi; kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde yazılı ve sözlü olarak iletişim kurabilme yeteneğine sahip olmalı, iletişim ve hizmet yetenekleriyle turistlerin ziyaretlerini bir deneyim ve bilgilenme boyutuna taşıyabilmeli, tanıtma, bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm getirici olmalı, ülkenin coğrafyasını, tarihini, kültürünü, sosyal özelliklerini bilmeli, insanları bir amaç doğrultusunda peşinden sürüklemeli ve başarılı bir tur gerçekleştirmek için farklı hizmet sağlayıcıları ve turistler arasında koordinasyonu sağlamalıdır.

Turizm olgusunda önemli bir etkisi ve rolü olan turist rehberliğinin farklı yönleriyle doğru bir biçimde öğrenilmesi ve sürdürülmesi büyük bir önem taşımaktadır. Rehber 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, Türkiye Turist Rehberleri Birliği’ne ve odalarına, profesyonel turist rehberlerine, rehberlerin bilgi-donanım yönündeki eksikliklerinin giderilmesi hususunda önemli görevler düşmektedir.

İşte bu noktada, ev sahipliğini Türkiye Turist Rehberleri Birliği’nin yaptığı III. Turist Rehberliği Kongresi’nin profesyonel turist rehberliğinin gelişimine önemli katkılar sağladığını umut ediyor, bizlere akademik destek veren Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi akademisyenlerine, açılış konuşmasıyla bizleri onurlandıran Prof. Dr. İlber ORTAYLI’ya, TUREB Yönetim Kurulu Üyeleri Dr. Sedat BORNOVALI, Ozan SAYIN, A. Serhan GÜNGÖR ve Adem BİÇER’e ve emeği geçen herkese teşekkür ediyor ve saygılar sunuyorum.

Suat TURAL
TUREB Yönetim Kurulu Başkanı

KURULLAR

KONGRE BAŞKANI

SUAT TURAL

Türkiye Turist Rehberleri Birliği Başkanı

DÜZENLEME KURULU

DR. ÖĞR. ÜYESİ SEDAT BORNOVALI

ÂDEM BİÇER

AHMET SERHAN GÜNGÖR

OZAN SAYIN

KEVSER AFŞAR

ENDER ŞAHİN

AZİZE SOYER

PROF. DR. R. PARS ŞAHBAZ

DOÇ. DR. M. ALPARSLAN KÜÇÜK

DOÇ. DR. YALÇIN ARSLANTÜRK

DOÇ. DR. SEVİL BÜLBÜL

DOÇ.DR. M. MURAT KIZANLIKLI

ARŞ. GÖR. FULDEN NURAY KÜÇÜKERGİN

ARŞ. GÖR. ESİN AYSEN

ARŞ. GÖR. SEVAL KURT

ARŞ. GÖR. TUĞBA ŞEN KÜPELİ

ARŞ. GÖR. GİZEM PALA

BİLİM KURULU

PROF. DR. SUAVİ AHİPAŞAOĞLU

PROF. DR. HASAN AKAN

PROF. DR. ATILLA AKBABA

PROF. DR. UMUT AVCI

PROF. DR. CEVDET AVCIKURT

PROF. DR. A. CELİL ÇAKICI

PROF. DR. FÜSUN İSTANBULLU DİNÇER

PROF. DR. MİTHAT ZEKİ DİNÇER
PROF. DR. OKTAY EMİR
PROF. DR. ORHAN BATMAN
PROF. DR. İSMAİL GEZGİN
PROF. DR. NECDET HACIOĞLU
PROF. DR. ORHAN İÇÖZ
PROF. DR. ABDULLAH KARAMAN
PROF. DR. KURTULUŞ KARAMUSTAFA
PROF. DR. ARZU KILIÇLAR
PROF. DR. İSMAİL KIZILIRMAK
PROF. DR. MERYEM AKOĞLAN KOZAK
PROF. DR. SALİH KUŞLUVAN
PROF. DR. KUTAY OKTAY
PROF. DR. ZAFER ÖTER
PROF. DR. ELBEYİ PELİT
PROF. DR. ASIM SALDAMLI
PROF. DR. METE SEZGİN
PROF. DR. R. PARS ŞAHBAZ
PROF. DR. ÖMER ŞANLIOĞLU
PROF. DR. ABDULLAH TANRISEVDİ
PROF. DR. SELMA MEYDAN UYGUR
PROF. DR. BURHAN VARKIVANÇ
PROF. DR. ALİ YAYLI
PROF. DR. İBRAHİM YILMAZ
PROF. DR. MEDET YOLAL
DOÇ. DR. MUSTAFA AKSOY
DOÇ. DR. AYSU ALTAŞ
DOÇ. DR. VOLKAN ALTINTAŞ
DOÇ. DR. MUSTAFA CEVDET ALTUNEL
DOÇ. DR. ÖZLEM ALTUNÖZ
DOÇ. DR. TUGAY ARAT
DOÇ. DR. ŞEYMA AY ARÇIN
DOÇ. DR. AYTUĞ ARSLAN
DOÇ. DR. YALÇIN ARSLANTÜRK
DOÇ. DR. GÜL ERBAY ASLITÜRK
DOÇ. DR. LÜTFİ ATAY

DOÇ. DR. EMİNE ÇINA BAL
DOÇ. DR. FATİH MEHMET BERK
DOÇ. DR. FAHRETTİN ATIL BİLGE
DOÇ. DR. SEVDA BİRDİR
DOÇ. DR. SEVİL BÜLBÜL
DOÇ. DR. MELTEM CABER
DOÇ. DR. AHMET ÇAVUŞ
DOÇ. DR. GÜREL ÇETİN
DOÇ. DR. BEKİR BORA DEDEOĞLU
DOÇ. DR. TAŞKIN DENİZ
DOÇ. DR. NURAY TETİK DİNÇ
DOÇ. DR. BEKİR EŞİTTİ
DOÇ. DR. EVREN GÜÇER
DOÇ. DR. KENAN GÜLLÜ
DOÇ. DR. F. ÖZLEM GÜZEL
DOÇ. DR. SERHAT HARMAN
DOÇ. DR. CEM IŞIK
DOÇ. DR. SEBAHATTİN KARAMAN
DOÇ. DR. YASİN KELEŞ
DOÇ. DR. M. MURAT KIZANLIKLI
DOÇ. DR. ÖZLEM KÖROĞLU
DOÇ. DR. SERAP ÖZDÖL KUTLU
DOÇ. DR. M. ALPARSLAN KÜÇÜK
DOÇ. DR. ÖZGÜR ÖZER
DOÇ. DR. NACİ POLAT
DOÇ. DR. FERİKA SARI
DOÇ. DR. ERKAN SEZGİN
DOÇ. DR. SEDA ŞAHİN
DOÇ. DR. LÜTFİ MUSTAFA ŞEN
DOÇ. DR. RAHMAN TEMİZKAN
DOÇ. DR. S. PINAR TEMİZKAN
DOÇ. DR. SABAH BALTA ULAY
DOÇ. DR. SİNAN ÜNLÜSOY
DOÇ. DR. KAMİL YAĞCI
DOÇ. DR. UYSAL YENİPİNAR
DOÇ. DR. CANAN TANRISEVER YİĞİT

DOÇ. DR. GÖKÇE YÜKSEK
DOÇ. DR. BURHANETTİN ZENGİN
DOÇ. DR. ÖZCAN ZORLU
DR. ÖĞR. ÜYESİ VEDAT ACAR
DR. ÖĞR. ÜYESİ YUSUF ACAR
DR. ÖĞR. ÜYESİ MURAT AK
DR. ÖĞR. ÜYESİ SERAP AKDU
DR. ÖĞR. ÜYESİ UĞUR AKDU
DR. ÖĞR. ÜYESİ GÜLİZAR AKKUŞ
DR. ÖĞR. ÜYESİ NALAN ALBUZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ UJU VIOLET ALOLA
DR. ÖĞR. ÜYESİ REŞAT ARICA
DR. ÖĞR. ÜYESİ SABRİ ARICI
DR. ÖĞR. ÜYESİ SEMİH ARICI
DR. ÖĞR. ÜYESİ MUSTAFA ARSLAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ ALPER ATEŞ
DR. ÖĞR. ÜYESİ MUHARREM AVCI
DR. ÖĞR. ÜYESİ AYDOĞAN AYDOĞDU
DR. ÖĞR. ÜYESİ İLKE BAŞARANGİL
DR. ÖĞR. ÜYESİ ALAATTİN BAŞODA
DR. ÖĞR. ÜYESİ İSA BAYHAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ ALİ TURAN BAYRAM
DR. ÖĞR. ÜYESİ GÜL ERKOL BAYRAM
DR. ÖĞR. ÜYESİ ERHAN BOĞAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ SEDAT BORNOVALI
DR. ÖĞR. ÜYESİ İNCİ OYA COŞKUN
DR. ÖĞR. ÜYESİ TOLGA FAHRİ ÇAKMAK
DR. ÖĞR. ÜYESİ HARUN ÇALHAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ DİDAR SARI ÇALLI
DR. ÖĞR. ÜYESİ EMRE ÇİLESİZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ ÖMER ÇOBAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ NAZİM ÇOKIŞLER
DR. ÖĞR. ÜYESİ SERDAR ÇÖP
DR. ÖĞR. ÜYESİ AYHAN DAĞDEVİREN
DR. ÖĞR. ÜYESİ FAHRİ DAĞI
DR. ÖĞR. ÜYESİ ALİ DALGIÇ

- DR. ÖĞR. ÜYESİ AYŞEGÜL DEMİRBULAK
DR. ÖĞR. ÜYESİ ŞEYNAZ DEMİRKOL
DR. ÖĞR. ÜYESİ NİHAT DEMİRTAŞ
DR. ÖĞR. ÜYESİ EVİNÇ DOĞAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ SEDEN DOĞAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ OLCA SEZEN DOĞANCILI
DR. ÖĞR. ÜYESİ EDA RUKİYE DÖNBAK
DR. ÖĞR. ÜYESİ ERTUĞRUL DÜZGÜN
DR. ÖĞR. ÜYESİ REMZİYE EKİCİ
DR. ÖĞR. ÜYESİ FATMA DOĞANAY ERGEN
DR. ÖĞR. ÜYESİ SEÇKİN ESER
DR. ÖĞR. ÜYESİ VOLKAN GENÇ
DR. ÖĞR. ÜYESİ SİNAN GÖKDEMİR
DR. ÖĞR. ÜYESİ GÖNÜL GÖKER
DR. ÖĞR. ÜYESİ TOLGA GÜL
DR. ÖĞR. ÜYESİ ELÇİN DOĞAN GÜRBÜZER
DR. ÖĞR. ÜYESİ FATMA ÖZÇELİK HEPER
DR. ÖĞR. ÜYESİ ALİ İSKENDER
DR. ÖĞR. ÜYESİ MİKAİL KARA
DR. ÖĞR. ÜYESİ MUTLU KAYA
DR. ÖĞR. ÜYESİ SONAY KAYGALAK
DR. ÖĞR. ÜYESİ NEŞE ÇULLU KAYGISIZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ İBRAHİM HAKKI KAYNAK
DR. ÖĞR. ÜYESİ HAVA KESKİN
DR. ÖĞR. ÜYESİ REHA KILIÇHAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ CENK MURAT KOÇOĞLU
DR. ÖĞR. ÜYESİ HALİL KORKMAZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ HANDE AKYURT KURNAZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ AYŞE KURTLU
DR. ÖĞR. ÜYESİ KEMAL GÜRKAN KÜÇÜKBERGİN
DR. ÖĞR. ÜYESİ BATTAL OĞUZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ GÖZDE OĞUZBALABAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ ÖZLEM TEKİN ÖZBEK
DR. ÖĞR. ÜYESİ HÜSEYİN ÖZDEMİR
DR. ÖĞR. ÜYESİ FATİH ÖZDEMİR
DR. ÖĞR. ÜYESİ GÖZDE ÖZDEMİR

DR. ÖĞR. ÜYESİ İBRAHİM AKIN ÖZEN
DR. ÖĞR. ÜYESİ YAKUP ÖZTÜRK
DR. ÖĞR. ÜYESİ MEHMET SAĞIR
DR. ÖĞR. ÜYESİ FARUK SEYİTOĞLU
DR. ÖĞR. ÜYESİ SEYİT AHMET SOLMAZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ NİL SONUÇ
DR. ÖĞR. ÜYESİ CEMİL SÜSLÜ
DR. ÖĞR. ÜYESİ NECİBE ŞEN
DR. ÖĞR. ÜYESİ NURŞAH ŞENGÜL
DR. ÖĞR. ÜYESİ MUSTAFA ŞİT
DR. ÖĞR. ÜYESİ SERKAN TÜRKMEN
DR. ÖĞR. ÜYESİ MEHMET UMUR
DR. ÖĞR. ÜYESİ GÖKÇE ÖZDEMİR UMUTLU
DR. ÖĞR. ÜYESİ ABDULLAH ÜLKÜ
DR. ÖĞR. ÜYESİ SAVAŞ YEŞİLYURT
DR. ÖĞR. ÜYESİ DUYGU YETGİN
DR. ÖĞR. ÜYESİ HACI MEHMET YILDIRIM
DR. ÖĞR. ÜYESİ MUSTAFA YILDIRIM
DR. ÖĞR. ÜYESİ ESRA GÜL YILMAZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ LALE YILMAZ
DR. ÖĞR. ÜYESİ YURDANUR YUMUK
ÖĞR. GÖR. DR. AZADE ÖZLEM ÇALIK
ÖĞR. GÖR. DR. NİHAT ÇEŞMECİ
ÖĞR. GÖR. DR. HÜSEYİN ÇİÇEKLİOĞLU
ÖĞR. GÖR. DR. ALPER DURAN
ARŞ. GÖR. DR. SEVGÜL ÇİLİNGİR CESUR
ARŞ. GÖR. DR. BEYBALA TİMUR
ARŞ. GÖR. DR. ORHAN YABANCI
DR. MEHMET KÜRKÇÜ
DR. ARZU TORAMAN

Unvan ve Alfabetik sıraya göre düzenlenmiştir.

ANKARA SALONU

OTURUM BAŞKANI- DOÇ. DR. GÜL ERKOL BAYRAM

Turist Rehberliği Yurtiçi Uygulama Gezilerinin Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi	Arş. Gör. Dr. Zeynep Çokal- Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Arş. Gör. Aybüke Özsoy- Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turist Rehberi Berfin Keskin
Rekreatif Faaliyet Tercihlerinde Turist Rehberlerinin Rolü	Elif Şenel- Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Kültür Turizminde Ürün Geliştirme Sürecine Dair Turist Rehberlerinin Görüşleri	Melike Sak- Sinop Üniversitesi Aşlı Sultan Eren- Sinop Üniversitesi Doç. Dr. Gül Erkol Bayram- Sinop Üniversitesi
Türkiye’de Destinasyon Seçiciliği ve Rehberlik Faaliyetlerine Etkisi	Ramazan Özdemir- Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Rabia Dedeoğlu-Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hilal Yılmaz- Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

6 KASIM CUMA 2020 - İKİNCİ GÜN

TUREB SALONU

11:00-12:00	TUREB OTURUMU: TUREB YK Üyeleri - Sektör Akademi Buluşması MODERATÖR: PROF. DR. PARS ŞAHBAZ
-------------	--

12:00-14:00 / OTURUMLARA ARA

PARALEL OTURUMLAR (14:00-15:30)

TUREB SALONU

OTURUM BAŞKANI- DOÇ. DR. UYSAL YENİPİNAR

Ala Diva Turca Leyla Gencer: Bir Turist Rehberinin Anlatımında Safranbolulu Bir Dünya Yıldızı Sopranonun Dünden Bugüne ve Yarına Uzanan Yaşam Öyküsü	Turist Rehberi-Eğitimci Yaşar Ülkü
Ankara’nın İlk Rehberi: Ankara Guide Touristique	Fikret Barbaros Göçer- Ankara Üniversitesi
Turist Rehberliğinin Akademik Çalışmalara Yansması: Bibliyometrik Bir Analiz	Melda Gazelci- Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Arş. Gör. Sadık Can Gazelci- Antalya Bilim Üniversitesi
Türkiye’de Turist Başına Düşen Rehber Sayılarının Tespiti ve İhtiyaç Analizi	Öğr. Gör. Emrullah Cansu Kapadokya Üniversitesi Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Bahar Kapadokya Üniversitesi

TURİST REHBERLİĞİ YURT İÇİ UYGULAMA GEZİLERİNİN HİZMET KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

<p>Arş. Gör. Dr. Zeynep ÇOKAL Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi zeynepkabaoglu@nevsehir.edu.tr</p>	<p>Berfin KESKİN Turist Rehberi berfinkeskin@outlook.com.tr</p>	<p>* Arş. Gör. Aybüke ÖZSOY Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi aybuke.ozsoy@nevsehir.edu.tr</p>
--	---	--

ÖZET

Ülkelerinin kültür elçileri konumunda olan turist rehberlerinin bilgi ve deneyimleri ülke imajının oluşmasında ve turistlerin turlardan memnun ayrılmasında en önemli etkenlerdendir. Bu bilgi ve deneyim ise sektöre yeni adım atmış olan turist rehberlerine eğitimleri sürecinde kazandırılmaya çalışılmaktadır. Yoğun teorik eğitimleri ön lisans, lisans veya yüksek lisans eğitimleri sürecinde alan turist rehberi adayları mesleğin en önemli ayaklarından biri olan uygulama deneyimini ise turist rehberliği uygulama gezisi sürecinde elde etmektedir. Ayrıca turist rehberliği meslek yasasına göre turist rehberi olma şartlarından biri de uygulama gezisine katılmaktır. Turist rehberi adaylarının uygulama gezilerinde yaşayacakları deneyim ve mesleğine yönelik ilk izlenimlerinin oluşmasından dolayı da uygulama gezileri oldukça önem arz etmektedir. Bu uygulama gezilerinin hizmet kalitesi ise turist rehberi adaylarının deneyimlerini etkilemektedir. Uygulama gezilerinde anlatım yapan eğitmen turist rehberinden, konaklama yapılan işletmeye kadar tüm alınan hizmetler turist rehberi adayının mesleğine bakışını ve bu uygulamalardan elde edeceği deneyimi etkilemektedir. Bu kapsamda turist rehberliği uygulama gezilerinin hizmet kalitesine yönelik turist rehberi adaylarının değerlendirme yapması uygun olacaktır. Bu çalışmayla turist rehberliği uygulama gezilerinin hizmet kalitesinin Kritik Olaylar Tekniği (KOT) ile ölçülmesi, bununla da turist rehberi adaylarının yaşadıkları memnuniyet ve memnuniyetsizlik gibi yaratıcı deneyimlerin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. KOT, turistler ile işletme çalışanları arasında hizmet sunum sürecinde yaşanan memnun edici veya memnuniyetsizlik yaratıcı deneyimlerin bireylerin kendi anlatımları ile toplanması ve kategorileştirilmesine dayanan nitel bir veri toplama yöntemidir. Bu çalışmada ise hizmet alan olarak turist rehberi adayları, işletme çalışanları olarak ise uygulama gezisi sürecinde hizmet alınan işletmelerin çalışanları ve uygulama gezisinin yürütülmesini sağlayan hizmet vericiler ele alınmaktadır. Bu amaçla 2019 yılında turist rehberliği uygulama gezisine katılan 65 turist rehberi adayından kritik olay toplanmıştır. Toplanan kritik olaylar memnuniyet verici ve memnuniyetsizlik yaratıcı kritik olaylar olarak kategorize edilmiştir. Böylece uygulama gezilerinin hizmet kalitesi konusundaki mevcut durumu ölçülmeye ve yaşanan aksaklıklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu sayede yapılan uygulama gezilerinde hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için neler yapılması gerektiği konusunda somut ipuçları ortaya konulmuştur.

Anahtar kelimeler: Turist Rehberliği, Uygulama Gezisi, Hizmet Kalitesi, Kritik Olaylar Tekniği

ABSTRACT

The knowledge and experience of the tourist guides, who are the cultural ambassadors of their countries, are the most important factors in the formation of the country's image and the satisfaction of the tourists from the tours. This knowledge and experience is tried to be gained to the tourist guides who have just stepped into the sector

* Sorumlu Yazar

during their education. The tourist guide candidates who take intensive theoretical trainings in the course of associate degree, undergraduate or graduate education acquire the practical experience, which is one of the most important pillars of the profession, during the tourist guide practice tour. In addition, one of the conditions of being a tourist guide according to the tourist guiding profession law is to participate in the practice tour. Practice tours are also very important due to the first impressions of the tourist guide candidates' experience and profession. The service quality of these practice trips affects the experience of the tourist guide candidates. All the services received, from the instructor tourist guide who teaches on the practice trips to the accommodation businesses, affect the view of the tourist guide candidate's view of profession and the experience they will gain from these practices. In this context, it will be appropriate for the tourist guide candidates to evaluate the service quality of the practice tours. With this study, it is aimed to measure the service quality of tourist guided practice trips with the Critical Events Technique, and to identify creative experiences such as the satisfaction and dissatisfaction of the tourist guide candidates. KOT is a qualitative data collection method, which is based on the collection and categorization of the satisfied and dissatisfactory experiences between the tourists and the business employees in the service delivery process. KOT is a qualitative data collection method, which is based on the collection and categorization of the satisfied and dissatisfactory experiences between the tourists and the business employees in the service delivery process through individuals' own descriptions. In this study, the candidates for tourist guide as service recipients, the employees of the enterprises that receive service during the practice tour process and the service providers that provide the execution of the practice trip are discussed. For this purpose, critical events were collected from 65 tourist guide candidates who participated in the tourist guide practice tour in 2019. The collected critical events are categorized as satisfying and dissatisfying critical events. Thus, it has been tried to measure the current status of the practice trips on the quality of service and to determine the troubles experienced. In this way, concrete tips on what to do in order to improve the service quality have been put forward.

Keywords: Tourist Guidance, Practice Trip, Service Quality, Critical Events Technique.

Giriş

Bir ülkeyi ziyaret eden turistlere tanıtım yapmak konusunda turizm alanında çalışan herkesin yükümlülükleri bulunmaktadır. Turizm sektörünün vazgeçilmez dinamiklerinden biri olan turist rehberleri de bu konuda en fazla görevi üstlenen kişilerdendir. Turist rehberleri, ev sahibi topluluklar ve ziyaretçiler arasında iletişimi sağlayan temel rolü oynaması nedeniyle oldukça önemlidir (Ap & Wong, 2001). Turist rehberlerinin birer turizm temsilcisi olarak turistlerin memnuniyeti ve tekrar ziyaret etme niyetleri üzerindeki etkisinin fark edilmesiyle birlikte hem turist rehberliği eğitimi hem de mesleğe yönelik yapılan düzenlemeler ve geliştirmeler konusu daha önemli hale gelmeye başlanmıştır. Ülkeyi ziyaret eden turistlerin memnun ayrılmalarına doğrudan katkısı bulunan turist rehberlerinin eğitimine yönelik çalışmalar da benzer şekilde son yıllarda daha önemli hale gelmeye başlamıştır. Turist rehberliği mesleği, geniş bir bilgi birikimi ve bunun ötesinde çok yönlü bir eğitim gerektirmektedir (Ahipaşaoğlu, 1999). Bu doğrultuda turist rehberi adayları, turist pazarının ihtiyaç ve isteklerine göre ve gelen ziyaretçileri dikkate alınarak özenle hazırlanmalıdır (Lovrentjev, 2015: 556). Turist rehberi ülkelerin; coğrafik yapısına, tarihi yaşanmışlıklarına, kendine özgü kültür çeşitliliğine, sosyal ve demografik yapısına, ekonomik ve siyasal durumuna iyi derecede hakim olmak zorundadır. Turistin ziyaret edilen bölge ile alakalı her türlü merakını karşılayabilecek potansiyele sahip olmak, yöreye ilgili ulaşım, konaklama ve diğer hizmetlere ilişkin bilgi sahibi olmak rehberin sorumlulukları arasındadır. Bir turist rehberi, birden çok yabancı dil becerisinin yanında, tarih, coğrafya ve kültürle ilgili belirli oranda bilgiye sahibi olmalıdır (Prakash ve Chowdhary, 2010).

Turist rehberi adaylarının, aldıkları teorik eğitimin yanında, yasal olarak turist rehberi unvanını kazanabilmesi için uygulama gezisine katılması gerekmektedir. Bu uygulama gezileri teorik olarak verilen eğitimin daha iyi pekiştirilmesini ve öğrenilenlerin pratiğe dönüştürülmesini sağlaması açısından önemlidir. Turist rehberliği eğitiminin bir parçası olan uygulama gezilerinin temel amacı, turist rehberinin turizm sektörüne ve mesleğe ilişkin her konuda bilgi ve deneyim sahibi olmasını sağlamaktır. Bu gezilerin hizmet kalitesi ise turist rehberi adaylarının mesleğe bakışını, sektöre yönelik tutumunu ve hatta mesleği ileride yapıp yapmayacağını bile etkilemektedir. Bu bağlamda, turist rehberliği uygulama gezilerinin hizmet kalitesinin ortaya konulması oldukça önem arz etmektedir. Hizmet kalitesini ölçmeye dayalı yapılan çalışmalar incelendiğinde, ölçme araçlarının en önemli kısıtı, ölçekte kullanılan ifadelerin yanıtlayıcıların deneyimlerini aktarmada yetersiz kalmasıdır. Kritik Olaylar Tekniği (KOT) bu açıdan araştırmacılara avantaj sağlamaktadır. Bu teknikte yanıtlayıcılar ile doğrudan görüşülerek kendi ifadeleriyle spesifik olayları tanımlamaları ve olayla ilgili bütün ayrıntıları anlatmaları istenmektedir ve böylelikle sorun daha iyi bir biçimde anlaşılabilir ve gelecekte oluşabilecek benzer problemlerde araştırmacılara yardım etmektedir (Flanagan, 1954).

Turist rehberlerinin eğitim sürecinde daha fazla deneyim sağlamasına imkan tanıyan uygulama gezilerindeki memnuniyetin belirlenmesi, hem sektörün beklentilerini fark etmek hususunda hem de rehberlik mesleği ile ilgili çok yönlü bir tecrübe edinmeyi amaç edinmiş rehber adaylarının isteklerinin öğrenilmesi konusunda önemlidir. Bu çalışmanın amacı, turist rehberliği uygulama gezilerinin hizmet kalitesinin Kritik Olaylar Tekniği (KOT) ile ölçülmesi, böylelikle turist rehberi adaylarının yaşadıkları memnuniyet ve memnuniyetsizlik gibi yaratıcı deneyimlerin tespit edilmesidir. Çalışmada hizmet alan olarak turist rehberi adayları, işletme çalışanları olarak ise uygulama gezisi sürecinde hizmet alınan işletmelerin çalışanları ve uygulama gezisinin yürütülmesini sağlayan hizmet vericiler ele alınmaktadır.

1. Literatür

1.1. Uygulama Gezisi

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu uyarınca Turist Rehberliği mesleğine hak kazanabilmek için gereken koşullardan birisi de, "birlik tarafından bakanlığın gözetim ve denetimi altında düzenlenen uygulama eğitim gezisini tamamlamak ve gezi sonunda düzenlenecek sınavda başarılı olmak"tır (Madde 3/d). Turist rehberliği uygulama gezisi, turist rehberi adaylarının mesleği icra edebilmesi için sağlaması gereken ön şartlardan birisi olup, teorik anlamda aldıkları eğitimi pratikleştirmek üzere yapılan önemli bir uygulamadır. Öğrencilerin mesleğe başlamadan önce atıldıkları ilk deneyim olan uygulama gezileri aracılığıyla öğrenciler mesleğin ne şekilde icra edildiğini bizzat deneyimleyerek öğrenmektedir (Güzel, Altıntaş ve Şahin, 2017). Bunun yansısı turist rehberi adayları, bu geziler esnasında rehberlik mesleğiyle alakalı pratik bilgiler elde ederken bir turist bakışıyla da turdaki mevcut olayları gözlemleyebilme imkânı bulmaktadır (Erdem ve Etiz, 2012).

Turist rehberi adaylarının, gezi programı kapsamında belirlenen tarihi ve turistik bölgeleri tanımak ve bilgi sahibi olmak amacıyla Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında gerçekleştirilen yurt içi uygulama gezilerine katılmaları, mesleği icra edebilmeleri için bir zorunluluktur. Bu geziler, ülkesel ya da bölgesel nitelikte sertifika programları için ayrı ayrı düzenlenmektedir. Ülkesel yurt içi uygulama gezisinin süresi en az otuz altı takvim günü, bölgesel yurt içi uygulama gezisinin süresi ise her bir bölge için en az altı takvim günüdür. Ülkesel uygulama gezileri, Turist Rehberleri Birliği tarafınca gerekli gördüğü takdirde bölüm bölüm ayrılarak yapılabilmektedir. Uygulama gezilerinin bütünü tamamlayarak diğer istenen koşulları da yerine getiren adaylar "Ülkesel Turist Rehberi"; uygulama gezilerine bölgesel düzeyde katılıp diğer şartları da sağlayan adaylar ise başarılı oldukları bölgeler için

“Bölgesel Turist Rehberi” olmaya hak kazanmaktadır.

Uygulama gezisi programları, tamamen profesyonel amaca yönelik olarak, öğrencilerin Bakanlık tarafından belirlenen Türkiye'nin önemli tarihi, kültürel ve doğal turistik destinasyonlarını öğrenmesi, aynı zamanda da bu bölgelerde rehberin profesyonel anlamda nasıl mesleğini yerine getirdiğini deneyimlemesi amacıyla, yaz- kış koşulları, gün ışığı, ve benzeri faktörler göz önüne alınarak TUREB yönetim kurulu tarafından hazırlanmaktadır. Uygulama gezilerinin sonunda bir yasal zorunluluk olan gezi bitirme sınavı, her bölge sonunda yapılmaktadır. Güncel olarak Ocak ve Şubat 2020 gezilerinde önceki yıllardan farklı bir biçimde TUREB tarafından adaylara beş bölgeden tek ya da çoklu seçme imkânı tanınmış ve bunun neticesinde otuz altı adet ayrı gezi programı hazırlanmıştır, Uygulama gezilerinde eğitim hizmeti veren eğitmen hocalar, eğitim, bilgi, tecrübe (yasal zorunluluk en az 8 yıl eylemli rehber olmak), mesleki repütasyon, taban yevmiye altına çalışmamak, grup çalışmalarına uyumlu olmak gibi ölçütlere göre TUREB yönetim kurulu tarafınca seçilmektedir (TUREB, 2020).

1.2. Kritik Olaylar Tekniği

Kritik olaylar tekniği (KOT), genellikle bir sistem içinde herhangi bir problem ortaya çıktığında, bunu meydana getiren esas nedenlerin tespit edilmesi amacıyla kullanılmaktadır (The Usability Body of Knowledge, 2020). Bu teknik, John C. Flanagan ve havacılık psikoloji ekibinde bulunan diğer arkadaşları tarafından 1954 yılında nitel bir araştırma yöntemi tekniği olarak geliştirilmiştir. Kritik olaylar tekniği, detaylıca bir biçimde olayların, durumların analizini yapan, kişilerin davranışlarına yoğunlaşan, geleceğe yönelik bir çıkış noktası belirten ve genellenebilirliği olan bir tekniktir. Bunun yanı sıra teknik, sorunun meydana gelmesini önleyen, kayıpları ya da hataları minimize eden yan etmenlerin ne olduğunu saptamak için yararlı görülmektedir (Flanagan, 1954). Literatüre bakıldığında çalışmalarda, kritik olaylar tekniği genellikle hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, hataların giderilmesi, çalışan hareketlerinin müşteriler üzerindeki etkilerinin belirlenmesi gibi konularda kullanılmıştır (Öztürk, 2000).

KOT, hizmet alan ve sunan arasında sunum sürecinde meydana gelen memnuniyet ya da memnuniyetsizlik deneyimlerinin, tarafların kendi ifadeleriyle toplanması ve kategorileştirilmesine dayanmaktadır. Kişilere sunulan hizmetler süre zarfında, yaşanan memnuniyet veya aksi durumlar üzerinden içerik analizi yapılarak elde edilen bilgiler kullanılmaktadır (Yılmaz, 2003: 54). Burada önemli bir husus, katılımcıların yaşadıkları memnun edici veya memnuniyetsizlik yaratıcı deneyimleri açık, detaylı ve anlaşılır bir şekilde anlatabilmeleridir. KOT'un hizmet işletmelerindeki uygulamalarına bakıldığında, özellikle çalışan ile müşteri arasında oluşan etkileşimin analiz edilmesinde önemli bilgiler verildiği görülmektedir (Yılmaz, 2018: 93).

Hizmet sürecinde meydana gelen ve taraflar arasında yaşanan kritik olaylar hakkında ayrıntılı bilgiler veren KOT, hizmet kalitesi ölçümünde önemli dönütler sağlayabilmektedir. Bu anlamda çalışma alanını kapsayan ve profesyonel turist rehberliği eğitimi içerisinde yer alan uygulama gezilerindeki hizmet kalitesini KOT tekniği ile ölçmek, sorunu deneyimlemiş kişilerden ve bu sorunun yaşandığını gözlemleyen kişilerden bizzat bilgi edinilmesi açısından daha sağlıklı sonuçlar verebilir. Literatür incelendiğinde turlarda hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla KOT kullanımının sınırlı sayıda olduğu görülmüştür. Ardiç Yetiş (2018) tarafından, bölgesel turlarda algılanan hizmet kalitesinin turist rehberlerinin bakış açılarıyla ölçülmesine yönelik hazırlanan çalışmada, Nevşehir iline paket turla/ münferit gelen ve bölgesel tura katılan yerli ve yabancı turistler ve tura çıkan turist rehberlerinin hizmet kalitesi algıları KOT ile analiz edilmiştir. Benzer bir şekilde Ardiç Yetiş ve Yılmaz (2019) Nevşehir'de bölgesel tura katılan turistlerin yaşadıkları memnun edici ve memnuniyetsizlik yaratıcı deneyimlerinin KOT ile

tespit etmiştir. Bu çalışmada ise benzer şekilde turist rehberliği uygulama gezilerinin hizmet kalitesi KOT ile değerlendirilmeye çalışılmıştır.

2. Yöntem

Turist rehberliği uygulama gezileri, turist rehberi adaylarının turizm sektörü ve turist rehberliği mesleğiyle ilgili her konuda bilgi sahibi olması amacıyla düzenlenmektedir. Turist rehberi adaylarının mesleğe karşı tutumlarını oldukça etkileyebilecek olan bu eğitimlerde sunulan hizmetin kalitesi de oldukça önemlidir. Bu eğitimlerin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla araştırmada kritik olaylar tekniği kullanılmıştır. KOT, kritik olaylar ile ilgili veri toplamak ve bu verileri kategorize ederek benzer olayları belirli sınıflara ayırmak amacıyla kullanılan bir tekniktir (Öztürk, 2000: 61). Araştırma kapsamında uygulamalı (ampirik) araştırma yaklaşımlarından yararlanılmıştır. Kullanılan yöntem bakımından nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Amacı bakımından ele alındığında ise çalışma tanımlayıcı ve açıklayıcı araştırma niteliğindedir.

2.1. Araştırmanın amacı

Turist rehberliği meslek yasasına göre turist rehberi olma şartlarından biri de uygulama gezisine katılmaktır. Turist rehberi adaylarının uygulama gezilerinde yaşayacakları deneyim ve mesleğine yönelik ilk izlenimlerinin oluşmasından dolayı uygulama gezileri oldukça önem arz etmektedir. Bu uygulama gezilerinin hizmet kalitesi ise turist rehberi adaylarının deneyimlerini etkilemektedir. Uygulama gezilerinde anlatım yapan eğitmen turist rehberinden, konaklama yapılan işletmeye kadar tüm alınan hizmetler turist rehberi adayının mesleğine bakışını ve bu uygulamalardan elde edeceği deneyimi olumlu ve ya olumsuz olarak değerlendirmesini sağlayacaktır. Bu kapsamda da turist rehberliği uygulama gezilerinin hizmet kalitesine yönelik turist rehberi adaylarının değerlendirme yapması uygun olacaktır. Bu çalışmayla turist rehberliği uygulama gezilerinin hizmet kalitesinin Kritik olaylar tekniği (KOT) ile ölçülmesi, bununla da turist rehberi adaylarının yaşadıkları memnuniyet ve memnuniyetsizlik gibi yaratıcı deneyimlerin tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

2.2. Örneklem ve veri toplama

Araştırmanın örneklemini 2019 yılı içerisinde turist rehberliği uygulama gezisine katılan turist rehberi adayları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında veriler 2019 yılı içinde turist rehberliği uygulama gezisine katılan turist rehberi adaylarından yarı yapılandırılmış anket formları aracılığıyla toplanmıştır. Veri toplama aracı Ardıç Yetiş (2017) tarafından literatürde taranan çalışmalardan oluşturulmuş olan ölçekten uyarlanarak oluşturulmuştur. Anket uygulaması eğitim gezilerinin olduğu dönemlerde yapılmıştır. Anket formunda turist rehberi adaylarının eğitim gezileri sürecinde yaşadıkları memnun edici ve memnuniyetsizlik yaratıcı bir olayı açık ve ayrıntılı olarak yazmaları istenmiştir. Turist rehberi adaylarına demografik özelliklerinden cinsiyet, sınıf ve öğrenim gördüğü programın türü soruları yöneltilmiştir. KOT'un uygulama aşamasında, kaç tane kritik olay toplanacağı konusunda kesin bir kural bulunmamaktadır (Bitner vd., 1990). Burada toplanan olayların araştırılan konuyu ne kadar iyi açıkladığı önem taşımaktadır. Kategori oluşturmak amacıyla 50 adet kritik olay yeterli sayılsa da, daha iyi bir sonuç ortaya koymak için 100 olay daha uygun görülmektedir. Ele alınan kritik olaylar istatistikî analizler kullanılarak incelenecek ise, katılımcıların anlattıkları kritik olayların farklı olup olmadığını görebilmek için daha fazla sayıda kritik olay incelenmelidir. Bu noktadan hareketle, araştırma kapsamında turist rehberi adaylarına tur esnasında turistlerin yaşadığı memnun edici ve memnuniyetsizlik yaratıcı olaylara ilişkin görüşlerini almak için dağıtılan 100 anketten 65'i kullanılabilir şekilde geri dönmüştür. Her bir turist rehberi adayı hem olumlu hem de olumsuz kritik olay belirtmiş ve böylelikle anketlerden toplam 130 kritik olay toplanmıştır.

3. Bulgular

Araştırma kapsamında 65 turist rehberi adayından veri toplanmıştır. Bu veriler uygun bilgisayar programları aracılığı ile analiz edilmiştir. Yapılan analizler doğrultusunda elde edilen bulgular bu kısımda verilmektedir. Öncelikle araştırma kapsamında turist rehberi adaylarının demografik durumları ile ilgili veriler frekans ve yüzde dağılımları ile analiz edilmiştir. Turist rehberi adaylarına ilişkin demografik veriler Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Turist Rehberi Adaylarına İlişkin Demografik Özellikler

Değişken		N	%
Sınıf	1.	3	4,6
	2.	6	9,2
	3.	2	3,1
	4.	0	0
	4+	6	9,2
	Mezun		48
Cinsiyet	Kadın	21	32,3
	Erkek	44	67,7
Program Türü	Önlisans	20	30,8
	Lisans	33	50,8
	Lisansüstü	12	18,5
Toplam		65	100

Tablo 1’de turist rehberi adaylarının demografik bilgilerine ilişkin veriler yer almaktadır. Bu verilere göre araştırmaya katılan kişilerin çoğunluğunun mezun (%73,8) , erkek (%44) ve lisans eğitimi alanlar (%50) olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Çoğunluğun mezun kişilerden oluşmasının sebebinin mezuniyetten sonra eğitim gezilerine vakit ayırmanın daha mümkün olması şeklinde yorumlanabilir. Aynı şekilde bu eğitim gezilerine bölge eklemek isteyen kokartlı turist rehberlerinin de katıldıkları göz önünde bulundurulduğunda çoğunluğun mezun kişiler olmasının beklenen bir sonuç olduğu söylenebilir.

Çalışmanın asıl problemine cevap bulmak için toplanan kritik olayların kategorileştirilerek bulguların ortaya koyulması amaçlanmıştır. Kritik olaylar tekniğinde katılımcıların kendi ifadeleriyle paylaştığı memnun edici veya memnuniyetsizlik yaratıcı olaylara ilişkin analizlere geçmeden önce bu olayların gruplandırılması gerekmektedir. Olayların gruplandırılmasında en önemli unsur “benzerlik” ilkesidir (Bitner vd., 1990). Grupların isimlendirilmesi ve tanımlanması araştırmanın amacına göre değişebilmektedir. Literatürdeki çalışmalar incelenmiş ve turların hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla KOT kullanan sınırlı çalışma olduğu görülmüştür. Ardıç Yetiş’in (2017; 2018) çalışmalarında kullanmış olduğu sınıflandırmanın turların hizmet kalitesini ölçmede kullanılması nedeniyle en uygun sınıflandırma olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle benzer bir sınıflandırma yapılmış ve fiziksel varlıklar, güvenilirlik, zamanında hizmet, güvence, empati, tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, hizmette yaşanan aksaklıkların giderilmesi, fiyat gibi boyutlar gruplandırmada kullanılmıştır. Fiziksel varlıklar kategorisinde, “tur içerisinde yer alan konaklama ve yiyecek-içecek işletmesi gibi işletmelerden alınan somut ürünlerin görsel özellikleri ve kullanılan ekipmanların fiziksel görüntüsü” ifade edilmektedir. Güvenilirlik kategorisi, “turda söz verilen hizmetlerin verilmesi, kusursuz hizmet ve güven sağlanmasını” anlatmaktadır. Güvence kategorisi, “turun vereceği hizmetin herhangi bir risk taşımamasını, etkileşimde bulunulan personelin güven vermesini ve yeterli bilgiye sahip olmasını” ifade etmektedir. Empati kategorisi, “turda turist ile etkileşimde bulunan personelin kendini turistin yerine koyması ve onun istekleri ile yakından ilgilenmesine ilişkin olayları” içermektedir. Zamanında hizmet kategorisi, “turistin istediği hizmetin zamanında ve istediği şekilde

yerine getirilmesi” olarak ifade edilmektedir. Turistlerin özel istek ve ihtiyaçlarının karşılanması kategorisi, “tur kapsamında yer almayan ancak turistlerin ihtiyacını karşılamak için yerine getirilen hizmetleri” içermektedir. Hizmette yaşanan aksaklıkların giderilmesi kategorisinde “tur kapsamında yaşanan bir takım aksaklıkların giderilmesine ilişkin olaylar” anlatılmaktadır. Fiyat kategorisinde ise, “tura ödenen bedel, turdan elde edilen değer, tura ödenen bedelin karşılığını almaya yönelik olaylar” anlatılmaktadır (Ardıç Yetiş, 2017: 83). Eğitim gezisine katılan turist rehberi adaylarının tur esnasında yaşadıkları memnun edici olaylar bu boyutlara göre gruplandırılmıştır. Olumlu olayların gruplandırılmasına ilişkin yüzde ve frekans dağılımları Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Turist Rehberi Adaylarının Turistlerin Yaşadıkları Olumlu Kritik Olayların Dağılımı

Hizmet Kalitesinin Memnun Edici Yönlerine İlişkin Olaylar	Frekans	Yüzde (%)
Güvenilirlik	3	4,6
Güvence	59	90,8
Zamanında Hizmet	0	0
Fiziksel Varlıklar	2	3,1
Turist rehberi adaylarının özel istek ve ihtiyaçlarının karşılanması	0	0
Hizmette yaşanan aksaklıkların giderilmesi	0	0
Fiyat	1	1,5
Empati	0	0
Toplam	65	100

Yapılan analiz sonucunda turist rehberi adaylarını en çok memnun eden olayların güvence kategorisinde (%90,8) olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bu kategoride özellikle etkileşimde bulunulan personelin güven vermesi ve yeterli bilgiye sahip olması turist rehberi adaylarını için önemli görülmüştür. Ardından ise az sayıda da olsa güvenilirlik (%4,6), fiziksel varlıklar (%3,1) ve fiyat (%1,5) kategorilerinden memnun edici olaylar yaşandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Burada dikkat çeken bir nokta ise turist rehberi adayları için zamanında hizmet, özel istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, hizmette yaşanan aksaklıkların giderilmesi ve empati kategorilerinde hiçbir memnun edici olayın yaşanmamış olmasıdır.

Turist rehberi adaylarının eğitim gezisi sırasında yaşadıkları memnun edici kritik olaylara ilişkin her bir kategoriden örnekler ise şu şekildedir:

•Güvenilirlik kategorisinde yer alan memnun edici kritik olaylardan örnekler;

“Beypazarı bölgesi yaşayan müze,”

“Gidilen destinasyonlar çok güzeldi,”

•Güvence kategorisinde yer alan memnun edici kritik olaylardan örnekler;

“Rehberin oldukça bilgili olması ve bunun yanı sıra bize mesleki tüyolar vermesi”

“Rehber hocamızın ilgisi anlatımı bizi mesleğe tekrar aşık etti. Kendisine çok sey borçluyuz.”

“İnanılmaz bir deneyimdi, en azından benim için. Hocamız çok içten ve çok bilgili bir insandı. Özellikle heyecan yaptığım halde hiçbir şekilde iğneleyici bir harekette bulunmadı ve söz söylemedi, onun yerine beni daha çok cesaretlendirmek adına benimle ilgilendi.”

“Duayen bir rehber hoca ile tanışmak ve bir haftalık gezi sürecinde sabahtan akşama kadar bizlere kendi tecrübesinin

yanı sıra gidilen bölgenin, yerin tarihini, kültürel dokusunu, yeme içme, gelenek göreneklerini bizlere aktarmasıyla ve bizlerle dostlar, canlar diye canayakın iletişim kurmasıyla çok şanslı olduğumu anlamıştım ve böylesine donanımlı bir hocayla eğitim turunda aynı otobüste olmamızdan çok memnun kalmıştım.. Ben profesyonel turist rehberi olduğum için gezi esnasında otobüste anlatım yapmam gerekiyordu ve anlatım yapacağım konuya pek hakim değildim, çekinerek hocamın yanına tecrübelerinden faydalanmak için tavsiye almaya gittiğimde, sanki bir abi-kardeş veya baba-oğul gibi canayakın ilgilenmesi ve bilgi vermesi çok hoşuma gitmişti.. Çok memnun olmuştum ilgisine ve alâkasına.”

•Fiziksel Varlıklar kategorisinde yer alan memnun edici kritik olaylardan örnekler;

“Gidilen oteller çok güzeldi”

•Fiyat kategorisinde yer alan memnun edici kritik olaylardan örnekler;

“Ücrete dahil olan yöresel faaliyetler”

Turist rehberi adaylarının eğitim gezisi süresinde yaşadıkları memnuniyetsizlik yaratıcı olaylar da benzer şekilde güvenilirlik, güvence, somut özellikler, fiyat, hizmette yaşanan aksaklıkların giderilmesi, özel istek ve ihtiyaçların karşılanması, empati ve zamanında hizmet olarak gruplandırılmıştır. Olumsuz olayların gruplandırılmasına ilişkin yüzde ve frekans dağılımları Tablo 3’de verilmektedir.

Tablo 3. Turist Rehberi Adaylarının Turistlerin Yaşadıkları Olumsuz Kritik Olayların Dağılımı

Hizmet Kalitesinin Memnuniyetsizlik Yaratıcı Yönlerine İlişkin Olaylar	Frekans	Yüzde (%)
Güvenilirlik	5	7,7
Güvence	2	3,1
Zamanında Hizmet	3	4,6
Fiziksel Varlıklar	45	69,2
Turist rehberi adaylarının özel istek ve ihtiyaçlarının karşılanması	0	0
Hizmette yaşanan aksaklıkların giderilmesi	0	0
Fiyat	6	9,3
Empati	4	6,1
Toplam	65	100

Yapılan analiz sonucunda turist rehberi adayları açısından en çok memnuniyetsizlik yaratıcı olayların fiziksel varlıklar kategorisinde (%69,2) olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bu kategoride özellikle konaklama işletmelerinden memnuniyetsizlik duyulduğu bulgusu dikkat çekmektedir. Ardından ise sırasıyla fiyat (%9,3), güvenilirlik (%7,7),

empati (%6,1), zamanında hizmet (%4,1) ve güvence (%3,1) kategorilerinden memnuniyetsizlik yaratıcı olaylar yaşandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Bunlara karşın turist rehberi adaylarının özel istek ve ihtiyaçlarının karşılanması ve hizmette yaşanan aksaklıkların giderilmesi kategorilerinde hiçbir memnuniyetsizlik yaratıcı olayın yaşanmamış olduğu görülmektedir.

Turist rehberi adaylarının eğitim gezisi sırasında yaşadıkları memnuniyetsizlik yaratıcı kritik olaylara ilişkin her bir kategoriden örnekler aşağıda verilmiştir:

- Güvenilirlik kategorisinde yer alan memnuniyetsizlik verici kritik olaylardan örnekler;
“Üstü kapalı siyasi söylemlerde bulunuyordu Tur rehberimiz.”
“Turun süresinin yeterli olmaması”
- Güvence kategorisinde yer alan memnuniyetsizlik verici kritik olaylardan örnekler
“Yapmış olduğum İç Anadolu ve Karadeniz turunda hocanın her iki tura da eşlik etmesi. Her bölgeye ayrı bir hocanın gönderilmesi daha mantıklı ve verimli olurdu ”
- Zamanında Hizmet kategorisinde yer alan memnuniyetsizlik verici kritik olaylardan örnekler
“Otobusun yanlış yola sapması ve yolu uzatması”
“Görölmeye değer bazı yerlere uğranılmadı”
- Fiziksel Varlıklar kategorisinde yer alan memnuniyetsizlik verici kritik olaylardan örnekler
“Otel standartlarının kötü olması.”
“Tur esnasında gidilen restoranlardaki yemekler güzel değildi”
“Otelin bulunduğu bölge hem ahlaki hem de güvenlik açısından uygun değildi. Huzursuz olmamıza neden oldu.”
“Otelin lokasyonu güvenli olmayan bir bölgedeydi”
“Otelin bizim varışımızdan bir ya da iki gün önce açılması ve çarşaf, yorgan ve diğer eşyaların kullanılamaz halde olması büyük eksi idi.”
“Ankara’da konakladığımız hotel hem konum olarak hem de hizmet olarak berbatı.”
“Restorant yemekleri çok kötüydü”
- Fiyat kategorisinde yer alan memnuniyetsizlik verici kritik olaylardan örnekler
“Bu eğitim turunun tamamen ticari bir amaç güttüğünü anlamam.”
“Gezi rotası ve ücreti”
- Empati kategorisinde yer alan memnuniyetsizlik verici kritik olaylardan örnekler
“Rehberlerin otobüste çocuk gibi azarlanması”
“Meclis binalarında güvenliğin tavrı”

Tablo 4’te turist rehberi adaylarının yaşadıkları memnun edici ve memnuniyetsizlik yaratıcı olaylarla karşılaşma ihtimaline ilişkin görüşleri yer almaktadır.

Tablo 4. Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnun Edici/Memnuniyetsizlik Yaratıcı Olaylarla Karşılaşma İhtimaline İlişkin Görüşlerin Dağılımı

Değişken	Katılma Düzeyi	Frekans	Yüzde (%)
Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnun Edici Olaylarla Karşılaşma İhtimaline İlişkin Görüşlerin	Kesinlikle Düşünmüyordum	4	6,2
	Düşünmüyordum	14	21,5
	Karasızım	17	26,2
	Düşünüyordum	25	38,5
	Kesinlikle Düşünüyordum	5	7,7
Toplam		65	100
Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnuniyetsizlik YarATICI Olaylarla Karşılaşma İhtimaline İlişkin Görüşlerin	Kesinlikle Düşünmüyordum	5	7,7
	Düşünmüyordum	20	30,8
	Karasızım	10	15,4
	Düşünüyordum	23	35,4
	Düşünüyordum	7	10,8
Toplam		65	100

Turist rehberi adaylarının yaşadıkları memnun edici olaylarla karşılaşma ihtimaline ilişkin görüşleri ele alındığında eğitim gezilerinden memnun olacaklarına dair beklenti içinde oldukları görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık üçte biri (%38,5) memnun olacaklarına dair beklenti ile eğitim gezilerine katılmışlardır. Turist rehberi adaylarının % 21,5'i ise memnun olacaklarını düşünmediklerini belirtmişlerdir. Dikkat çekici bir diğer bulgu ise memnun olacaklarını düşünenlere yakın bir çoğunluğun (% 35,4) memnun olmayacaklarına dair düşüncelerle eğitim gezilerine katılmış olmalarıdır. %30,8'lik bir katılımcı grubu ise memnuniyetsizlik verici bir olayla karşılaşma ihtimallerini düşünmediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 5'te turist rehberi adaylarının yaşadıkları memnun edici ve memnuniyetsizlik yarATICI olaylarla karşılaşma sıklıklarına ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 5. Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnun Edici/Memnuniyetsizlik YarATICI Olayların Sıklıklarına İlişkin Görüşlerin Dağılımı

Değişken	Katılma Düzeyi	Frekans	Yüzde (%)
Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnun Edici Olayların Sıklıklarına İlişkin Görüşlerin Dağılımı	Çok sık	19	29,2
	Sık	31	47,7
	Az	10	15,4
	Nadiren	4	6,2
	Hiç	1	1,5
Toplam		65	100
Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnuniyetsizlik YarATICI Olayların Sıklıklarına İlişkin Görüşlerin Dağılımı	Çok sık	10	15,4
	Sık	5	7,7
	Az	16	24,6
	Nadiren	21	32,3
	Hiç	13	20,0
Toplam		65	100

Tablo 5'e göre turist rehberi adaylarının çoğu (%47,7) memnun edici olaylarla sık karşılaşmışlardır. Bununla birlikte memnuniyetsizlik yarATICI olaylarla karşılaşma sıklıkları ise nadiren (%32,3) ve az (%24,6) olmuştur.

Tablo 6’da turist rehberi adaylarının yaşadıkları memnun edici ve memnuniyetsizlik yaratıcı olayları başkalarına anlatma niyetine ilişkin görüşlerin dağılımı yer almaktadır.

Tablo 6. Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnun Edici/Memnuniyetsizlik Yaratıcı Olayları Başkalarına Anlatma Niyetine İlişkin Görüşlerin Dağılımı

Değişken	Katılma Düzeyi	Frekans	Yüzde (%)
Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnun Edici Olayları Başkalarına Anlatma Niyetine İlişkin Görüşlerin Dağılımı	Kesinlikle Anlatmayacağım	0	0
	Anlatmayacağım	0	0
	Karasızım	3	4,6
	Anlatacağım	24	36,9
	Kesinlikle Anlatacağım	38	58,5
Toplam		65	100
Turist Rehberi Adaylarının Yaşadıkları Memnuniyetsizlik Yaratıcı Olayları Başkalarına Anlatma Niyetine İlişkin Görüşlerin Dağılımı	Kesinlikle Anlatmayacağım	0	0
	Anlatmayacağım	5	7,7
	Karasızım	9	13,8
	Anlatacağım	21	32,3
	Kesinlikle Anlatacağım	30	46,2
Toplam		65	100

Tablo 6’ya göre turist rehberi adaylarının yarısından fazlası (%58,5) yaşadıkları memnun edici olayları başkalarına anlatmayı düşünmektedir. Aynı şekilde memnuniyetsizlik yaratıcı olaylarla karşılaşanların da yarısına yakını (%46,2) yaşadıklarını başkalarına kesinlikle anlatmayı düşünmektedir.

4. Sonuç

Türkiye’de turist rehberi mesleğini yasal olarak icra etmenin temel şartlarından biri farklı düzeylerde verilen turist rehberliği eğitimlerinin birinden mezun olmaktır. Teorik eğitimin önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde alınması ile birlikte turist rehberi olma şartlarından birisi sağlanmış olmaktadır. Ancak 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre turist rehberi olabilmek için teorik eğitim şartının yanı sıra uygulama eğitimini kapsayan uygulama gezilerine de katılmak gerekmektedir. TUREB tarafından düzenlenen bu uygulama gezileri teorik bilginin pekiştirilmesi ve uygulama pratiği yapmak açısından oldukça önem arz etmektedir. Turist rehberi adaylarının mesleği belki de ilk kez tecrübe edebildikleri bu eğitim gezileri mesleğe yönelik tutumlarını etkileme açısından oldukça önemli görülmektedir. Yurt içi uygulama eğitim gezilerinin bu derece önemli olması bu eğitimlerde verilen hizmetin de önemini arttırmaktadır. Bu çalışma ile de uygulama eğitim gezilerine katılan turist rehberi adayları tarafından bu gezilerin hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Turlarda hizmet kalitesini ölçen bir çok yöntem olmakla birlikte bu çalışmada hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla Kritik Olaylar Tekniği uygulanmıştır. KOT, turistler ile işletme çalışanları arasında hizmet sunum sürecinde yaşanan memnun edici veya memnuniyetsizlik yaratıcı deneyimlerin bireylerin kendi anlatımları ile toplanılması ve kategorileştirilmesine dayanan nitel bir veri toplama yöntemidir. Bu çalışmada ise hizmet alanlar olarak turist rehberi adayları, işletme çalışanları olarak ise uygulama gezisi sürecinde hizmet alınan işletmelerin çalışanları ve uygulama gezisinin yürütülmesini sağlayan hizmet vericiler ele alınmaktadır. Bu amaçla 2019 yılında turist rehberliği uygulama gezisine katılan 65 turist rehberi adayından toplam 135 kritik olay toplanmıştır. Toplanan kritik olaylar memnuniyet verici ve memnuniyetsizlik yaratıcı kritik olaylar olarak kategorize edilmiştir. Böylece uygulama gezilerinin hizmet kalitesi konusundaki mevcut durumu ölçülmeye ve yaşanan aksaklıklar

tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre turist rehberi adaylarının eğitim gezilerinde en çok memnun kaldıkları durumun eğitimci turist rehberleri olduğu görülmüştür. Özellikle anlatımlarına ve bilgisine hayran kalınan turist rehberlerini kapsayan güvence kategorisinden %90 oranında memnuniyet olduğu bulgusu elde edilmiştir. Bunun yanı sıra daha az oranda olmakla birlikte gidilen destinasyonlardan memnuniyeti kapsayan güvenilirlik kategorisinde %4,6 oranında memnuniyet olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turist rehberi adaylarının memnun kalmadıkları olaylar ele alındığında ise daha farklı konularda memnuniyetsizlik yaşandığı görülmektedir. En çok memnuniyetsizlik yaşanan olayların konaklama işletmelerinde olduğu ve içinde yer aldığı fiziksel varlıklar kategorisinden %69,2 oranında memnuniyetsizlik yaşandığı bulgusuna ulaşılmıştır. Bu kategoriyi ise turun fiyatını ve gidilen destinasyonlarda alınan hizmetlerin fiyatını kapsayan fiyat kategorisi %9,9 oranı ile takip etmektedir. Bir diğer memnuniyetsizlik verici olay kategorisi ise turun süresini ve turdaki eğitimci turist rehberinden memnuniyetsizliği kapsayan %7,7 oran ile güvenilirlik kategorisidir. Genel olarak memnuniyet verici ve memnuniyetsizlik yaratıcı kritik olaylar karşılaştırıldığında memnuniyetsizlik verici olayların daha farklı kategorilere dağıldığı görülmektedir. Turist rehberi adaylarının genel olarak bu tarz memnuniyet verici ve memnuniyetsizlik yaratıcı olaylarla karşılaşma ihtimallerini düşündüğü, memnuniyet verici olayların daha sık yaşandığı memnuniyetsizlik yaratıcı olayların daha az ama farklı alanlarda yaşandığı, bunlarla birlikte çoğunluğun bu yaşananları başkalarına anlatmayı düşündüğü elde edilen diğer sonuçlar arasındadır. Tüm bu bulgular ışığında turist rehberi adaylarının ifadelerinden anlaşılan eğitimci turist rehberlerinden oldukça memnun kalındığı buna karşın konaklama yapılan işletmelerinden memnun kalınmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Turist rehberliği mesleği ülke imajının oluşturulması, daha fazla turist gelmesinin sağlanması ve turizmin daha ileriye taşınması için oldukça önemli bir noktada yer almaktadır. Ülkeleri için bu kadar önemli olan turist rehberlerinin eğitimi de oldukça önemli ve özenli olmalıdır. Bu güne kadar yapılan araştırmalarda genel olarak turist rehberliğinin teorik eğitimi tartışılmıştır (Eker ve Zengin, 2016; İşçeli ve Kılıç, 2018; Yenipınar ve Kardeş, 2019). Bu çalışmada ise turist rehberi adaylarının uygulama deneyimi kazandığı uygulama eğitim gezileri ele alınmıştır. Yurt içi uygulama gezilerinin turist rehberi adaylarının mesleğe yönelik tutumlarını etkilediği göz önünde bulundurulduğunda bu eğitimlerin hizmet kalitesi de tutumları oldukça etkilemektedir. Araştırma sonuçlarında görüldüğü üzere turist rehberi adayları eğitimci turist rehberlerinden oldukça memnundurlar. Eğitimci turist rehberi kalitesinin aşağılara çekilmeden daha da yukarıya çıkarılması hizmet kalitesini daha olumlu düzeylere çıkaracaktır. Bu eğitim gezileri adayların uzun süre sabit mekanlarından ayrı kalarak konaklama işletmelerinde konaklama yapmasına neden olmaktadır. Ancak unutulmamalıdır ki bir eğitim gezisi de olsa bu turlar hizmet barındırmaktadır ve bu hizmetin kalitesini belirleyen unsurlardan biri de konaklama işletmeleridir. Bundan sonraki turların düzenlenmesinde konaklama işletmesi seçiminin daha titizlikle yapılması ve bu turlardan yüksek kar elde etme amacı gütmeyen geleceğin turist rehberlerini, meslektaşlarını yetiştirme düşüncesi ile seçimlerin yapılması verilen hizmetin kalitesini ve memnuniyeti de arttıracaktır. Özellikle TUREB önderliğinde yapılan bu gezilerde fiziksel varlıklar konusunda daha titiz seçim yapılması önerilmektedir.

Bu çalışmanın en önemli kısıtı sınırlı sayıda katılımcıya ulaşılmasıdır. Bu nedenle bundan sonraki çalışmalarda daha fazla katılımcı ve daha farklı zamanlarda araştırmanın tekrarlanması karşılaştırma yapma imkanı sağlayacaktır. Ayrıca bu çalışmada kullanılan yöntemden farklı araştırma yöntemleri kullanıldığında da literature önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

5. Kaynakça

- Ahipaşaoglu, H. S., & Değirmencioğlu, A. Ö. (1999). Anadolu'da Turizm Rehberliği Temel Bilgileri Ders Notları. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ap, J. & Wong, K. K. F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Ardıç Yetiş, Ş. (2017). Kritik Olaylar Tekniği ile Turlarda Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Ardıç Yetiş, S. (2018). Turist rehberlerinin bakış açısıyla bölgesel turlarda algılanan hizmet kalitesinin Kritik Olaylar Tekniği (KOT) ile ölçülmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(3).
- Ardıç Yetiş, Ş. ve Yılmaz, İ. (2019). The measurement of the perceived service quality in the local tours critical incidents technique (CIT), *International Journal of Eurasia Social Sciences*, 10(35), 226-251.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: Profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Erdem, B., & Etiz, N. (2012). Turist Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin Rehberlik Tatbikat Gezisi Algıları: Balıkesir Üniversitesi TİOYO Örneği. *Turizm Eğitimi Konferansı Tebliğler*, 17-19.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological bulletin*, 51(4), 327.
- Güzel, F. Ö., Altıntaş, V., & Şahin, İ. (2017). Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- İşçeli, Z & Kılıç, G. (2018). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Fakültelerin Müfredatlarının İncelenmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*. 1(1), 41-56.
- Lovrentjev, S. (2015). Education of tourist guides: case of Croatia. *Procedia economics and finance*, 23, 555-562.
- Öztürk, S. A. (2000). Hizmet kalitesi ölçümünde yeni bir yaklaşım: Kritik Olaylar Tekniği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11, 57-68.
- Prakash, M., & Chowdhary, N. (2010). What are we training tour guides for?: India. *Turizam*, 14(2), 53-65.
- The Usability Body of Knowledge, Kritik Olaylar Tekniği. URL: <http://usabilitybok.org/critical-incident-technique> adresinden 20.02.2020 tarihinde alınmıştır.
- Turist rehberi olma koşulları. URL: <http://tureb.org.tr/tr/Page/Detail/75> adresinden 20.02.2020 tarihinde alınmıştır.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu. URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> adresinden 26.02.2020 tarihinde alınmıştır.

Turist Rehberliği Uygulama Gezileri. URL: <http://www.tureb.org.tr/tr/Notices/Detail/940> adresinden 26.02.2020 tarihinde alınmıştır.

Yenipınar, U & Kardaş, K. (2019). Turizm Rehberliği Bölümleri Müfredat Geliştirme Önerisi, *Journal of Travel and Tourism Research*, 15, 01-26.

Yılmaz, İ. (2003). Kritik Olaylar Tekniği'nin (KOT) hizmet kalitesinin ölçme ve iyileştirmede kullanılmasına yönelik bir araştırma. *Pazarlama Dünyası* 2, 56-63.

Yılmaz, İ. (2018). Kritik olaylar tekniği'nin turizmdeki hizmet kalitesi araştırmalarında kullanılabilirliği üzerine bir araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 2018(1), 87-116.



Türkiye Turist Rehberleri Birliği



ANKARA
HACI BAYRAM VELİ
ÜNİVERSİTESİ

III. ULUSAL TURİST REHBERLİĞİ KONGRESİ



KONGRE BİLDİRİ E-KİTABI

ISBN: 978-605-85309-1-1



Türkiye
Turist Rehberleri Birliği

III.
ULUSAL TURİST REHBERLİĞİ
KONGRESİ
05-06 Kasım 2020

İBM
ANKARA
HACI BAYRAM VELİ
ÜNİVERSİTESİ

Katılım Sertifikası

Sayın Aybüke ÖZSOY

III. Ulusal Turist Rehberliği Kongresi'ne katılımınız ve değerli katkılarınız için teşekkür ederiz.

Suat TURAL
TUREB Başkanı

Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU
Dekan