

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Beyruha ÇİÇEK

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN PERFORMANS KRİTERLERİ İLE
ÇALIŞMA KOŞULLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ANTALYA ÖRNEĞİ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2013

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Beyruha ÇİÇEK

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN PERFORMANS KRİTERLERİ İLE
ÇALIŞMA KOŞULLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ANTALYA ÖRNEĞİ

Danışman

Doç. Dr. Kemal KANTARCI

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2013

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Beyruha ÇİÇEK'in bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doc. Dr. Aydın GEVİRGEN

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Kemal KANTARCI

Üye : Yrd. Doc. Dr. Engin ÜNGÜREN

Tez Konusu: Profesyonel Turist Rehberlerinin Performans Kriterleri ile Çalışma Koşulları Arasındaki İlişki: Antalya örneği

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 01/10/2013

Mezuniyet Tarihi : 01/10/2013

Doç. Dr. Zekeriya KARADAVUT
Müdür

.....

İÇİNDEKİLER

TABLolar LİSTESİ	vi
KISALTMALAR LİSTESİ	viii
ÖZET	ix
ABSTRACT	x
ÖNSÖZ	xi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ

1.1.Turist Rehberliğinin Tanımı	2
1.2.Tarihsel Süreç İçerisinde Turizm Rehberliğinin Gelişimi.....	3
1.2.1.Türkiye'de Turist Rehberliğinin Gelişimi	4
1.2.1.1.Osmanlı İmparatorluğu'nda Turist Rehberliğinin Gelişimi	4
1.2.1.2.Cumhuriyet Dönemi'nde Turist Rehberliği.....	6
1.3. Profesyonel Turist Rehberliğinin Önemi.....	9
1.4. Profesyonel Turist Rehberliğinin Avantaj ve Dezavantajları.....	10
1.5. Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler	11
1.5.1.Kişisel (Karakteristik) Özellikler	11
1.5.1.1.Dışa Dönük Olma ve İyi İlişkiler Kurma.....	11
1.5.1.2.Misafirperverlik.....	12
1.5.1.3.Konuşma ve Espri Yeteneği.....	12
1.5.1.4.Sevgi, Saygı, Hoşgörü ve Dürüstlük	12
1.5.1.5.Kendine Güven ve İstek	12
1.5.1.6.Liderlik Ruhu	12
1.5.1.7.Sorumluluk Sahibi ve İş Ahlakı Bilinci	13
1.5.2. Fiziksel Görünüm.....	13
1.5.3.Beceri ve Yetenekler.....	13
1.5.3.1.İletişim	14
1.5.3.2.Hikayeler Yaratma ve Anlatım Becerisi	14
1.5.3.3.Yorumlama Gücü	14
1.5.3.4.Organizasyon Yapabilme ve Karar verebilme	14

1.5.3.5.Soru Sorma ve Cevaplama	15
1.5.3.6.Yenilikleri İzleyebilme	15
1.5.4. Bilgi ve Donanım	15
1.5.4.1.Yabancı Dil Bilgisi.....	16
1.5.4.2.Genel Kültür ve Yöre Bilgisi	16
1.5.4.3.Diğer Kültürler Hakkında Bilgi	17
1.5.4.4.İlkyardım Bilgisi	17
1.6. Profesyonel Turist Rehberlerinin Görevleri	17
1.6.1.Temsil Görevi	17
1.6.2.Bilgilendirme (Referans) Görevi	18
1.6.3.Yürütme ve Yönlendirme Görevi	18
1.7. Profesyonel Turist Rehberlerinin Rollerini	18
1.8. Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Şekilleri.....	20
1.8.1.Profesyonel Turist Rehberlerinin Bağımlı Çalışması	20
1.8.2.Profesyonel Turist Rehberlerinin Serbest Çalışması	20
1.9. Profesyonel Turist Rehberlerinin Türleri	20
1.9.1.Statik Turizm Rehberliği.....	21
1.9.2. Dinamik Turizm Rehberliği	21
1.10. Profesyonel Turist Rehberlerinin Gruplandırılması	21
1.10.1.Genel Kültür Rehberleri (Klasik Rehberler).....	21
1.10.2. Konferansçı Rehberler	21
1.10.3.Uzman Rehberler	22
1.11. Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi	22
1.11.1.Dünya'da Turist Rehberliği Eğitimi	22
1.11.2. Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi	25
1.12. Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Örgütlenme.....	28
1.12.1.Uluslararası Rehberlik Örgütleri.....	28
1.12.2.Ulusal Meslek Örgütleri.....	29
1.13. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleki Etik Kuralları.....	30
1.13.1.Turizmde Etik İlkeler	31
1.13.2.Rehberlik Etik İlkeleri.....	31

İKİNCİ BÖLÜM

PERFORMANS ve ÇALIŞMA KOŞULLARI

2.1.Performans.....	33
2.1.1.Performans Kavramı.....	33
2.1.1.1.İşletme Performansı	34
2.1.1.2.İşgören Performansı	36
2.1.2.Performans Değerleme	37
2.1.2.1.Performans Değerlemenin Önemi.....	38
2.1.2.2.Performans Değerlemenin Amacı	39
2.1.2.3.Performans Değerlemenin Yararları	39
2.1.2.4.Performans Değerleme Süreci	40
2.1.2.5.Performans Değerlemecilerin Belirlenme Modelleri.....	41
2.1.2.6.Performans Değerleme Yöntemleri	42
2.1.3.Performans Kriteri	43
2.1.3.1.Kriterlerin Belirlenmesi	43
2.1.3.2.Kriterlerin Değerlendirilmesi.....	45
2.1.4.Profesyonel Turist Rehberlerinin Performans Kriterleri	46
2.2.Çalışma Koşulları	50
2.2.1.Turizmde Çalışma Koşulları	51
2.2.1.1.Elverişsiz Çalışma Koşulları	52
2.2.1.1.1.Ücret.....	52
2.2.1.1.2.Çalışma Süreleri	54
2.2.1.1.3.İş Güvencesizliği.....	54
2.2.1.2.Sendikal Haklar	55
2.2.1.3.Sosyal Güvenlik Hakkından Yoksunluk	55
2.2.2.Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Koşulları	56

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI ve PERFORMANSLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1.Araştırmanın Amacı	58
3.2.Araştırmanın Yöntemi	58
3.3.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	59

3.4.Araştırmanın Sınırlılıkları.....	60
3.5.Araştırmada Elde Edilen Bulgular.....	61
3.5.1.Demografik Dağılımlara İlişkin Bulgular.....	61
3.5.2.Faktör Analizine İlişkin Bulgular.....	64
3.5.2.1.Çalışma Koşullarının Faktör Analizi Sonuçları.....	64
3.5.2.2.Çalışma Koşullarının Etkisinin Faktör Analizi Sonuçları.....	65
3.5.2.3.Performans Kriterlerinin Faktör Analizi Sonuçları.....	66
3.5.3.Çalışma Koşulları, Çalışma Koşullarının Etkisi ve Performans Kriterleri ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular.....	68
3.5.3.1.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Cinsiyet Arasındaki İlişki	68
3.5.3.2.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yaş Arasındaki İlişki.....	68
3.5.3.3.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Medeni Durum Arasındaki İlişki.....	69
3.5.3.4.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki.....	70
3.5.3.5.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Yılı Arasındaki İlişki.....	71
3.5.3.6.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi İle Bilinen Yabancı Dil Arasındaki İlişki.....	72
3.5.3.7.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Şekilleri Arasındaki İlişki.....	73
3.5.3.8.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Ortalama Aylık Gelir Arasındaki İlişki.....	73
3.5.3.9.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi İle Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişki.....	74
3.5.3.10.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Taban Ücreti Alma Durumu Arasındaki İlişki.....	75
3.5.3.11.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Sahip Olunan Lisan Sayısı Arasındaki İlişki.....	76
3.5.3.12.Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yıllık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki.....	77
3.5.3.13.Performans Kriterleri ve Cinsiyet Arasındaki İlişki.....	78
3.5.3.14.Performans Kriterleri ve Yaş Arasındaki İlişki.....	78
3.5.3.15.Performans Kriterleri ve Medeni Durum Arasındaki İlişki.....	79
3.5.3.16.Performans Kriterleri ve Eğitim Durumu Arasındaki İlişki.....	80

3.5.3.17.Performans Kriterleri ve Bilinen Yabancı Dil Arasındaki İlişki.....	81
3.5.3.18.Performans Kriterleri ve Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişki	82
3.5.3.19.Performans Kriterleri ve Çalışma Yılı Arasındaki İlişki.....	83
3.5.3.20.Performans Kriterleri ve Bakanlığın Belirlediği Taban Ücreti Alabilme Durumu Arasındaki İlişki	85
3.5.3.21.Performans Kriterleri ve Sahip Olunan Lisan Sayısı Arasındaki İlişki	85
3.5.3.22.Performans Kriterleri ve Yıllık Çalışma İmkanı Arasındaki İlişki	86
3.5.3.23.Çalışma Koşulları ve Performans Kriterleri Arasındaki İlişki.....	87
SONUÇ	90
KAYNAKÇA.....	100
EK 1 – Anket Formu	109
ÖZGEÇMİŞ	111

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1 Bir Rehberin İlgi Alanına Giren Disiplinler.....	16
Tablo 1.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular	17
Tablo 1.3 Önlisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksekokulları ve Kontenjanları	27
Tablo 1.4 Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Yüksekokulları ve Kontenjanları	27
Tablo 3.1 Katılımcıların Demografik Durumları	62
Tablo 3.2 Çalışma Koşullarının Faktör Analizi	65
Tablo 3.3 Çalışma Koşullarının Etkisinin Faktör Analizi	66
Tablo 3.4 Performans Kriterlerinin Faktör Analizi	67
Tablo 3.5 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Test Analiz Sonuçları	68
Tablo 3.6 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yaş Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	69
Tablo 3.7 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Test Analiz Sonuçları.....	69
Tablo 3.8 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	70
Tablo 3.9 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Yılı Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	71
Tablo 3.10 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Bilinen Yabancı Dil Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	72
Tablo 3.11 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Şekli Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	73
Tablo 3.12 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Aylık Ortalama Gelir Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	74
Tablo 3.13 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	75
Tablo 3.14 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Taban Ücreti Alma Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	76
Tablo 3.15 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Sahip Olunan Lisans Sayısı Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	76

Tablo 3.16 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yıllık Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	77
Tablo 3.17 Performans Kriterleri ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Testi Analizi Sonuçları	78
Tablo 3.18 Performans Kriterleri ile Yaş Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	79
Tablo 3.19 Performans Kriterleri ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Testi Analizi Sonuçları	80
Tablo 3.20 Performans Kriterleri ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	81
Tablo 3.21 Performans Kriterleri ile Bilinen Yabancı Dil Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	82
Tablo 3.22 Performans Kriterleri ile Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	83
Tablo 3.23 Performans Kriterleri ile Çalışma Yılı Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	84
Tablo 3.24 Performans Kriterleri ile Bakanlığın Belirlediği Taban Ücretini Alma Durumu Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları	86
Tablo 3.25 Performans Kriterleri ile Sahip Olunan Lisan Sayısı Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	86
Tablo 3.26 Performans Kriterleri ile Yıllık Çalışma Olanakları Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	87
Tablo 3.27 Çalışma Koşullarının Boyutları ve Performans Kriterlerinin Boyutları Arasındaki İlişkinin Pearson Moment Korelasyon Analizi Sonuçları	88

KISALTMALAR LİSTESİ

EFTGA	European Federation of Tourist Guide
ÖSYM	Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi
MYO	Meslek Yüksekokulu
TİOYO	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
MTOK	Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumu
TUREB	Turist Rehberleri Birliği
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
FEG	European Federation of Tourist Guide Associations
TUREF	Profesyonel Turist Rehberleri Federasyonu
GSMH	Gayri Safi Milli Hasıla
İKY	İnsan Kaynakları Yönetimi
MEGEP	Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi
MYK	Mesleki Yeterlilik Kurumu

ÖZET

Bir ülkenin tanıtılması turistlerle uzun vakit geçiren turist rehberlerine düşmektedir. Gönüllü turizm elçisi olan turist rehberleri, ülkeyi tanıtılabilmek için performans sergilemektedirler. Bu çalışma, rehberlerin çalışma koşulları ile performansları arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır ve rehberler içinde önem taşımaktadır.

Bu tezin amacı, profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşulları ile performans kriterlerinin ilişkisini ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine göre algılamalarında istatistiki anlamda farklılık olup olmadığı incelenecektir. Antalya Türkiye'nin en önemli turist merkezlerinden ve en çok turist çeken şehirlerinden biridir. Uygulamaya katılanlar Antalya Rehberler Odasına bağlı profesyonel turist rehberleridir. Profesyonel turist rehberlerinin performans kriterleri ölçülerek çalışma koşulları incelenmiştir. Aralarındaki ilişkinin varlığı ve yönü tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın sonucuna göre profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarının alt boyutları ve çalışma koşullarının etkisinin alt boyutları ile performans kriterlerinin alt boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak çalışma koşullarının alt boyutlarından çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile sunum ve objektiflik arasında ve çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile tura hazırlık arasında ilişki bulunamamıştır

Anahtar Kelimeler: Profesyonel Turist Rehberi, Çalışma Koşulları, Performans Kriteri

ABSTRACT

To introduce a country is the duty of the tourist guides who spend lots of time with tourists. Tourist guides who are the volunteer tourism delegates are showing their performance to introduce the country. This work has been searching the relationship between the working conditions of the guides and their performance and also this work is very important for the guides.

The aim of this thesis is to emphasize the relationship between the working conditions of the professional guides their performance criterion. Also whether there is a statistical difference in these guides perception depending on their demographic and professional features will be examined. Antalya is one of the most important tourism centers of Turkey and also it is one of the most attractive city for the tourists. The ones participating in this work are the professional guides who are bonded to the Antalya Guides Chamber. By assessing the performance criterion of these professional guides their working conditions has been examined. The relationship itself and the way of it has been tried to make clear.

According to the result of the research a positive and quite meaningful relationship has been found between the subdimensions of the working conditions and also the subdimensions of the affect of these conditions and the subdimensions of the performance criterion. But no relationship has been found between the negative things that the work causes and presentation and the objectivity and also no relationship has been found between the negative things that the work causes and the preparation for the tour.

Keywords: Professional Tourist Guide, Working Conditions, Performance Criteria

ÖNSÖZ

Yüksek lisans hayatım boyunca emeğini, bilgisini, hoşgörüsünü ve desteğini esirgemeyen değerli hocam ve danışmanım Sayın Doç. Dr. Kemal Kantarcı'ya katkılarından ve desteklerinden dolayı en içten saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Çalışma sürecimde bana yardımlarını esirgemeyen Antalya Rehberler Odası'na yardımlarından dolayı teşekkür ederim.

Bana her zaman her konuda destek ve fedakarlıklarını sunan sevgili aileme ve arkadaşlarıma sonsuz teşekkürler...

Beyruha ÇİÇEK

Antalya, 2013

GİRİŞ

Dünya turizmi, turizme katılanlar ve turizm gelirleri açısından her yıl artmaktadır (Karaman vd. 2012, s.352). 1950'de 25 milyondan 1980'de 278 milyona 1995'te de 528 milyona ve 2012'de 1.035 milyona ulaşmıştır (UNWTO Tourism Highlights, 2013, s.2). Sürekli artış gösteren bu sektörde turist rehberlerine önemli görevler düşmektedir. Turist rehberi turistlerin tatilleri sürecinde onlara eşlik ederek eğlenceli ve sorunsuz bir tatil geçirmelerine yardımcı olur. Gezilen yerler hakkında doğru bilgiler vererek ülkenin gereği gibi tanıtılmasını ve turistlerin ülkelerine memnun şekilde dönmelerini sağlar. Böylesine önemli görevi olan rehberin bir çok yönden donanımlı olması gerekir. Bilgi, beceri, davranış, sahip olduklarını aktarabilme, liderlik, sabır, fiziksel görünüm gibi kriterler taşıması beklenmektedir.

Zor çalışma koşulları (uzun çalışma saatleri, kötü hava koşulları, yorgunluk gibi) her çalışana etkilediği gibi rehberleri de etkilemektedir. Rehberlerin gösterdikleri performans, turistlerin eğlenmek, dinlenmek ve yeni yerler görmek gibi çeşitli amaçlarla geldikleri tatillerini etkilemektedir. Bu bağlamda, çalışmanın konusu, profesyonel turist rehberlerinin performans kriterleri ile çalışma koşulları arasındaki ilişkinin varlığı ve boyutunu incelemektir.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm profesyonel turist rehberliği ile ilgili literatür kısmıdır. Bu bölümde profesyonel turist rehberliğinin tanımı, gelişimi, önemi avantaj ve dezavantajları, sahip olması gereken özellikler, görevleri, rolleri, çalışma şekilleri, türleri, gruplandırılması, eğitimi, mesleki örgütlenmeleri, mesleki etik kuralları ve rolleri ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde, profesyonel turist rehberlerinin performans kriterleri ile çalışma koşulları yer almaktadır. Bu bölümde performans, performans kavramı, performans değerlendirme, performans kriteri, profesyonel turist rehberlerinin performans kriterleri çalışma koşulları ve profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşulları yer almaktadır.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise Profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşulları ve performanslarına yönelik araştırma yer almaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacından, öneminden, yönteminden, evren ve örneklemeden, sınırlılıklarından ve araştırmadan elde edilen bulgular yer almıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ

1.1. Turist Rehberliğinin Tanımı

Rehber, ziyaretçilere seçtikleri dilde rehberlik eden, onlara kültürel ve doğal miras alanlarını gezdiren ve bu zenginliği doğru şekilde yorumlayan, bilir kişilerce kendisine donanımlı olduğu konusunda belge verilmiş kişidir (What is a Tourist Guide, 2003).

European Federation of Tourist Guide (EFTGA)'nın yaptığı tanıma göre; Turist rehberi, yurtiçinden ya da yurtdışından gruplara veya bireysel ziyaretçilere şehir ya da bölgenin anıtları, yerleşim yerleri ve müzeleri etrafında seçtikleri dilde kültürel ve doğal mirasları ve çevreyi büyüleyici ve eğlendirici bir şekilde yorumlayan kişidir (Ap ve Wong, 2001, s.551).

Turizm rehberi, belirli bir program dahilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, gezginlerin doğru sosyal ekonomik ve kültürel izlenimler almasına yardımcı olan kişidir (Ahipaşaoğlu, 2001a, s.44).

Turist rehberleri, turizm endüstrisinin öne çıkan oyuncularından biridir. Bilgileri ve bir destinasyonun ilgi çeken yerlerini ve kültürünü turistlere aktarmaları, iletişim ve hizmet becerileri sayesinde bir turistin sadece gezi turu olarak gördüğünü bir deneyime dönüştürebilirler (Ap ve Wong, 2001, s.551).

Turist rehberleri, gezilen yerler, fotoğrafı çekilen yerler ve karşılaştıkları insanlar hakkında bilgi verirler ve anekdotlar anlatırlar. Tur otobüsünün camından görülen manzaranın dili olurlar. Turistler ve yerel ev sahipleri arasında bir köprü kurarak genellikle bir nevi kültür tercümanı yada kültür aracısı olurlar (Leclerc ve Judith, 2004, s.181).

Turist rehberi, turist tarafından satın alınan turun bir bileşeni ve tur kalitesini önemli ölçüde belirleyen bir unsur olarak görülürken, turu organize eden seyahat acentesi veya tur operatörü tarafından ise bir temsilci ve en önemlisi, tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde verilebilmesini sağlayan ve turu yöneten bir yönetici olarak görülmektedir (Karamustafa ve Çeşmecı, 2006, s.71).

Turizm sektöründe bir işin, mesleğin veya hizmetin yerine getirilmesi ile ilgili olarak Türk mevzuatının şart koştuğu yeterliliklere haiz kişiler, çeşitli kanun, yönetmelik ve iç genelgelerle rehber olarak adlandırılmaktadır. Rehber kılavuz, birinin doğru yolu bulmasına yardımcı olan, yol gösteren kimse veya şey, delil anlamına da gelmektedir (Demircan, 2007, s.5).

Türkiye'yi yabancı ve yerli turistlere doğru ve etkin bir şekilde tanıtan, onlara en iyi rehberlik hizmeti veren Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan kokartlı kişiler turist rehberidir (Avcıkurt, 2009, s.77).

1.2. Tarihsel Süreç İçerisinde Turizm Rehberliğinin Gelişimi

İlk rehberli turların ne zaman yapıldığını araştıranlara göre, Kızıldeniz'den gemileri karşıya geçiremeyince suyu ikiye yarararak yarım milyon insanın karşı sahile geçmesini sağlayan Hz. Musa ilk rehberdir (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.2). Grup seyahatlerin başlamasıyla Müslümanların Mekke'yi Hıristiyanların Kudüs'ü ziyaret etmeleri rehberliğin ilk örnekleri olarak kabul edilebilir (Batman vd., 2000, s.1).

M.S. 130 yılında Mısır'ın Thebes meydanında bulunan Mısır'ın hakkında çok söz söylenen konuşan heykelini Romalı ziyaretçiler İmporator Hadrian ve karısı Kraliçe Sabena Nil boyunca tekneleriyle yukarı doğru yol alarak görmeye gelmişlerdir. Gerek bu gezi gerekse diğer geziler daima, dünyanın yazılı kayıtlara geçmiş ilk rehberleri olan Mısırlı rahiplerin eşliğinde gerçekleşmiştir (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.6)

Yunanlı tarihçi ve coğrafyacı Heredot, gezdiği yerlerin adetlerini, geleneklerini öğrenerek beraberindekilere aktarmış ve böylece kültür turizminin de öncülüğünü yapmış aynı zamanda da ülkesinin ilk tercüman rehberlerinden birisi olmuştur (Tetik, 2006, s.3).

Antik dönemde, ticaretteki artış, yol ağlarının genişlemesi, güvenliğin artması Anadolu kıyılarının turizmden ciddi paylar almasını sağlamıştır. Önemli bir turizm merkezi olan Truva'yı turistler, İlyada'dan bölümler okuyan eğitimli rehberler ile birlikte gezebilmekteydi; fakat anlatımları kulaktan dolma bilgilere dayalı rehberlerin yaptıkları bu iş geçimlerini sağlamaya yeterli değildi (Çolakoğlu vd., 2010, s.128).

1841 yılında ilk organize tur Thomas Cook tarafından düzenlenmiş ve düzenlediği bu turları kendisi yöneterek çağdaş rehberliğin öncülüğünü yapmıştır (Batman vd., 2000, s.1).

Dünya savaşları sonrasında sırasıyla motorlu araçların ve sivil hava taşımacılığının gelişimi, turizm hareketlerinin ve paket turlara ilginin artmasına neden olmuş bununla birlikte yerel bazda rehberlik eğitimine önem verilmeye başlanmıştır (Çolakoğlu vd., 2010, s.130).

20. yüzyılın başlamasıyla beraber İngiltere'de bulunan Londra Kulesi ve Windsor Şatosu rehberli gezilere açılmıştır ve böylece seyahat acenteleri rehber istihdam etmeye başlamışlardır. 1930'lu yıllarda bölgesel olarak rehberlik eğitimi ve örgütlenme çalışmaları, turizmin gelişmesi ve kitle turizminin başlaması ile profesyonel turist rehberliği hizmeti zorunluluğu doğmuştur (Dinçer ve Kızıllırmak, 1997, s.128).

1.2.1. Türkiye'de Turist Rehberliğinin Gelişimi

Türkiye'de turist rehberliği gelişimini Osmanlı İmparatorluğu'nda ve Cumhuriyet Dönemi'nde turist rehberliğinin gelişimi olarak iki bölümde inceleyebiliriz.

1.2.1.1. Osmanlı İmparatorluğu'nda Turist Rehberliğinin Gelişimi

5 Haziran 1883'te Paris- İstanbul arasında Orient Express tren seferlerinin başlaması ve Kırım Savaşı'nda Osmanlıların batılı güçleri desteklemesi sonucunda batılı ülkelerin Türkiye'ye (Osmanlı Devleti'ne) sempati duymasına neden olmuştur. Bunun sonucunda ticaret ve gezi amaçlı ziyaretlerini artırmışlardır (Yenen, 2007, s.18).

Bu şekilde başlayan turizm hareketleri ile birlikte rehberlik hizmetleri de gelişmeye başlamıştır. İstanbul'u ziyaret eden yabancılara verilen rehberlik hizmeti en az bir yabancı dilin çok iyi bilinmesini gerektiren bir iş olduğundan büyük kentlerde yaşayan Levanten¹ veya azınlık mensubu kişiler tarafından üstlenilmiştir. Yahudilerin komisyonculuk yeteneği ve yabancı dillere olan yatkınlıkları rehberlik mesleğini icra edenlerin büyük bir bölümünü oluşturmalarında önemli bir rol oynamıştır.

Türk nüfusunun yabancı dildeki yetersizliğinden ortaya çıkan boşluktan faydalanan eğitimsiz, kulaktan dolma bilgileri ve kendi gezilerine dayalı bu ilk tercüman rehberler, tarihsel gerçeklere aykırı olarak mensup oldukları ve sempati duydukları azınlıkların Osmanlı Devletince haklarının korunmadığı, azınlıkların ezildikleri gibi bir düşüncenin oluşmasına neden olacak kendi görüşlerini ziyaretçilere aktarıyorlardı (Çolakoğlu vd., 2010, s.130).

¹ Osmanlı İmparatorluğu döneminde genelde İstanbul ve İzmir gibi büyük liman kentlerinde yoğunlaşan ve ticaretle uğraşan, Fransız ve İtalyan gibi Batı Avrupa kökenli Müslüman olmayan azınlıklar.

29 Ekim 1890 tarihinde yayınlanan ve yürütülme görevi, İçişleri Bakanlığı tarafından belediyelere verilen 190 sayılı Nizamname'de rehberlikle ilgili ilk belgelere ulaşılabilir. Nizamname tercüman rehberlik mesleğini yapmakta olan ve rehberlik mesleğine başlayacakları disiplin altında tutmak ayrıca bu meleği Türkçeye ve yabancı dile olan yeteneklerini de sınavla ölçmeyi amaçlıyordu. Nizamname Osmanlı Hükümeti tarafından yürürlüğe konuldu fakat tam anlamıyla bir uygulama yapılamadı (Çolakoğlu vd., 2010, s.131). Altı maddeden oluşan bu nizamnamenin günümüz Türkçesine çevrilmiş hali şöyledir:

- Seyahat ve diğer amaçlarla Memaliki Devleti Aliye'ye² gelenlere çevirmenlik yapmak isteyenlere otel ve misafirhane gibi konakladıkları yerlerin müdürleri tarafından turistlere çevirmenlik görevi verilenler öncelikle bu nizamname içeriğine uygun belge almak zorundadırlar.
- Çevirmenlik belgesi almak isteyenler cünha³ ve cinayetten hüküm giymemiş irz ve namus sahibi kişiler olduklarına ait mahalle ya da mensup oldukları millet muhtarlarından alacakları birer ilmühaberi⁴ oturdukları belediye başkanlığına vereceklerdir.
- Sabıka kaydı maddesinde belirtilen ilmühaberler oturulan belediye tarafından incelenerek, gerçeğe uygun oldukları onaylandıktan sonra sahipleri tarafından başkentte (Dersaadet⁵) Belediye Başkanlığı'na ibraz edilerek kişinin Türkçe dilinin yanında farklı bir dili de konuşup anlayabildiği ve ayrıca memleket meselelerine hakim olduğu yetkili kurullarca incelendikten sonra ve onaylandıktan sonra kendisine çevirmenlik verilecektir.
- Taşralarda bu şekilde çevirmenlik yapmak isteyenler hakkında işbu nizamname⁶ uyarınca inceleme ve araştırma yapılması zorunlu tutulup, belge verme yetkisi ilgili belediyeye ait olacaktır.
- Belgeli çevirmenlerden, çevirmenlik yaptıkları kişiyi rahatsız ve iğfal⁷ ettikleri hakkında şikayet edilen veya güvenlik ya da belediye memurlarının denetimleri üzerine ortaya çıkarılanların belgeleri ellerinden alınacağı gibi tutuklanarak haklarında işledikleri suçun türü ve derecesine göre ceza kanununa göre işlem yapılacaktır.

² Osmanlı'ya bağlı memleketler

³ Suç, kabahat

⁴ Sabıka kaydı

⁵ Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihteki başkent

⁶ Tüzük

⁷ Namusuna leke sürmek

- Bu nizamnamenin yürütülme görevi İçişleri Bakanlığı'na aittir (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.17).

1.2.1.2 Cumhuriyet Döneminde Turist Rehberliği

Türkiye Cumhuriyeti'nin ilanından sonra azınlıklar tarafından yapılan çevirmenlik işleri, yeni devlet hakkında, gelen ziyaretçilere yanlış bilgiler verilme olasılığını ve yapılabilecek olumsuz propagandaları önleyebilmek için gönüllü çevirmenlik ve rehberlik yapmak üzere bir grup yabancı dil bilen genç tarafından kurulan "Türk Seyyahın Cemiyeti" tarafından yürütülmeye başlanmıştır. Daha sonra bu cemiyete "Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu" adı verilmiştir (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.18).

8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname" ile tercüman rehberlik mesleğine gireceklerin uymaları gereken sıkı kurallar belirlendi ve bu kararname ile eğitimin rehberlik mesleği için önemi ön plana çıktı. Fakat her ne kadar kararname yayınlanmış olsa bile, rehberlerin gerekli bilgiye sahip olup olmadıklarını denetleyecek resmi bir kuruluş olmadığından sınavların yapılması kağıt üzerinde kaldı (Çolakoğlu vd., 2010, s. 133). Bu kararnameye göre;

- Seyahat nedeniyle ve farklı şekilde Türkiye Cumhuriyeti'ne gelen yabancılara rehberlik ve çevirmenlik yapmak isteyenler bu yönetmelik hükümlerine göre şehremanetinden veya belediyelerden belge almak zorundadırlar. Bu belgelere sahip olmayanlar rehberlik ve çevirmenlik yapamazlar.
- Çevirmenlik belgesi almak isteyenler Ankara ile İstanbul'da Şehremanetlerine⁸ ve başka illerde İl Belediye Başkanlıklarına dilekçe ile başvuracaklardır.
- Dilekçe sahibi kişilerin, cünha ve cinayetle mahkum olmamış ve hiçbir şekilde lekelenmemiş namus erbabı⁹ ve doğru kişiler oldukları polis ve belediyelerce incelendikten sonra, gerekli bilgiye sahip olup olmadıkları bir sınavla belirlenir.
- Rehberlik ve tercümanlık yapmak isteyenlerin Türkçeye mükemmelen egemen, okuma yazmaya muktedir olmanın yanı sıra bir yabancı dili ve ülkenin tarihi, tarihi anıtlarını ve yerlerini iyi bilmeleri ve bunları turistler önünde betimlemeye ve açıklamaya kadir olmaları gerekir.
- Sınavlar şehremanetlerince veya Belediye Meclisi'ne seçilmiş bir sınav heyeti tarafından yapılır ve yeterliliklerini ispat edenlere çevirmenlik belgesi verilir.

⁸ Valilik

⁹ Ulu, ulvi, ala

- Belgeler sadece verilmiş oldukları Emanet¹⁰ ve Belediyelerin sınırları içerisinde geçerlidir.
- Bütün rehber ve çevirmenlerin mercileri şehremanetleri ve belediyelerdir ve bunların bölümleri ve dağıtımları ilgili dairelerce yapılır.
- Gemi acenteleri bağlı buldukları şirket vapurları turistlere tahsis edildiği takdirde turist geleceğini en az sekiz gün önceden Şehremanetlerine ve belediyelere bildireceklerdir. Gelecek kişiler yüz kişiden az oldukları takdirde acenteler önceden bildirme zorunluluğu bulunmayıp, vapurun hini¹¹ kontrolünde ilgili memurlara turist olduklarını beyan ile yükümlüdürler.
- Rehberin günlük ücretleri şehremaneti ve belediyeler tarafından belirlenir. Rehber ve çevirmenlerin bu yöntemle belirlenen ücretlerinin miktarı yolcu salonlarına asılacaktır.
- Yasal kurallara uymayan turizm acente ve yüklenicileri ile şıpşandırlar¹² ve tercümanlık ettikleri kimseleri rahatsız eden, belediyenin emir, kural ve mevzuatına uymayan ya da ulusal onura aykırı hareket eden rehberler inceleme raporu ya da tespit tutanağına dayanılarak Belediyelere ilişkin ceza yasası uyarınca tutuklama cezası alırlar ve eylemlerinin derecesine göre çevirmenlik belgeleri geçici süreyle veya kesin olarak iptal edilir ve çalışmaları yasaklanır (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.19).

İstanbul İktisat Müdürlüğü tarafından 1928 yılının Aralık ayında geçici tercümanlar ile mesleğe yeni başlayanları kapsayan ve kursiyerlerin sınavı geçme mecburiyetinin olduğunu belirten rehberlik kursunun açılacağı basın aracılığı ile kamuoyuna duyuruldu. Bu kurstan 50 rehber mezun oldu. 1935 yılında belediyelerde turizm şubelerinin kurulmasının ardından yeni bir rehberlik kursu daha açıldı ve toplam 53 kişi mezun oldu. 1940'lı yıllara gelindiğinde ise II. Dünya Savaşı'nın etkisi turizmi durma noktasına getirerek çok sayıda rehberin mesleğini bırakmasına neden olmuştur (Çolakoğlu vd. 2010, s.135).

1955-60 yılları arasında öğrenci dernekleri tarafından sağlanan desteklerle iki ayrı rehberlik kursu açılmıştır. İstanbul Belediyesi ile Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından gerçekleştirilen çeşitli dillerde tercüman rehberlik yapma hakkı kazanan 128 öğrenci mezun olmuştur (Tetik, 2006, s.13).

¹⁰ Osmanlılar Devrinde bazı devlet dairelerine verilen isim

¹¹ Giriş süreci

¹² Gemilerin kumanya ve çeşitli ihtiyaçlarını karşılayan firmalar, tedarikçi

20 Ağustos 1963 yılında kurulan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, 1964-68 yılları arasında kurslar düzenlemiş ancak bu düzenlenen kurslar yönetmeliğe değil 2730 sayılı kararnameye dayanmıştır (Yenen, 2007, s.20).

Turist Rehberliği ile ilgili ilk yönetmelik 3 Eylül 1971 yılında 13945 sayılı Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği adı altında çıkarılmıştır. Daha sonra 1974, 1981, 1983, 1986 yıllarında değişikliklere uğramış ve en son 25 Kasım 2005 tarihli ve 16004 Sayılı Resmi Gazete'de yeni "Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" adı altında yayınlanmıştır (Değirmencioğlu, 2013). 1980'li yıllarda beliren turist rehberi gereksinimi karşısında, Turizm Bakanlığı ülkesel ve bölgesel içerikli kurslar bünyesinde 14 farklı ilde 9000'i aşkın sayıda turist rehberi yetiştirmiştir. 90'lı yıllardan sonra turist rehberi talebi dikkate alınmaksızın açılan rehberlik kursları sonucunda, bugün özellikle bazı yabancı dillerde aşırı bir yığılma olmuştur. Bazı yabancı dillerde ise hala rehber açığı vardır. Turist rehberinin yetiştirilmesi konusunda bugün çelişkili bir üçlü yöntem içinde yürütülmektedir. Bir taraftan Kültür ve Turizm Bakanlığı kurslarla rehber yetiştirirken, diğer taraftan da üniversitelerin 2 ve 4 yıllık programlarından rehber yetiştirilmeye başlanmıştır (Türkiye'de profesyonel Turist Rehberliği, 2013).

Günümüzde turist rehberliği hizmetleri sadece eylemli turist rehberleri tarafından sunulur. Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunmak hak ve yetkisine sahip kişilere "Eylemli Turist Rehberi" denilmektedir. Ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan kişilere ise eylemsiz turist rehberi denilmektedir. Bakanlık tarafından ülkesel ve bölgesel rehberlere verilmek üzere, mesleğe kabul şartlarını taşıyan adaylara (TC vatandaşı olmak, başvuru tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmak, üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerden en az lisans düzeyinde mezun olmak, yabancı dil yeterliliğine sahip olmak, kanunun üçüncü maddesinin birinci fıkrasının e bendinde sayılan suçların herhangi birinden mahkum olmamak, daha önce meslekten çıkarılmamış olmak) ruhsatname düzenlenir. Ruhsatname, turist rehberinin adı, soyadı, TC kimlik numarası, doğum yeri, doğum tarihi, ülkesel veya bölgesel rehberliği, yabancı dil/dilleri, öğrenim durumunu, ruhsatnamenin düzenlenme tarihini içerecek şekilde fotoğraflı olarak düzenlenir, soğuk damga ile damgalanır, ilgiliye verilir. Ruhsatname sahibi olanlar, turist rehberi sıfatını kazanırlar ve çalışma kartı çıkarabilirler. Çalışma kartı Bakanlık tarafından ruhsatname verilmiş turist rehberlerine, müracaatları halinde kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere verilen izin belgesidir. Çalışma kartı alan rehberler eylemli turist rehberi grubuna girerler ve mesleğini fiilen icra edebilirler. Rehberlik mesleği sadece eylemli

turist rehberleri tarafından icra edilir. Eylemli turist rehberi olabilmek için bir yıl süreyle geçerli olan çalışma kartının alınması zorunluluğu bulunmaktadır. Turist rehberlerinin yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yerinde rehber odası bulunmuyorsa en yakın ilde kurulu olan odadan birine üye olmak zorundadır. Ruhsatnameyi almaya hak kazandıktan 6 ay içinde başvurmalıdır. Aralıksız sekiz yıl eylemsiz turist rehberi olarak kalan turist rehberlerinin bakanlıkça ruhsatnamesi iptal edilir. Bu kişilerin eylemli turist rehberi olabilmeleri için belirtilen usul ve esaslardan, derslerden Bakanlık tarafından yapılacak sınavlara katılarak başarılı olmaları gerekir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2013).

1.3. Profesyonel Turist Rehberliğinin Önemi

Turist rehberliği turizm sektörü, turizm işletmeleri ve ülke tanıtımı açısından önemi büyüktür (Uzun, 2007, s.16). Profesyonel turist rehberleri ev sahibi ülkeler ve ziyaretçiler arasında bağ kurarak ülke turizmine katkıda bulunmakta ve en önemlisi de ülkesini temsil etmektedir (Güzel,2007, s.8).

Rehberler turizm sektöründe "milyarlarca doların döndüğü, milyonlarca insanın katıldığı, sayısız programların yer aldığı, doğal ve insan yapısı binlerce cazibe merkezinin sunulduğu, bilinemeyecek sayıda dükkanların, hatta hatıra eşya satan yerlerin (halı, deri ve tekstil mağazaları, kuyumcu dükkanları...vs), otobüs şirketlerinin, çok sayıda otel ve restoranların iş gördüğü ve birçok yan hizmetin yapıldığı" çok önemli bağlantı rolünü üstlenmektedirler. Sektör, medya, hükümet yetkilileri rehberlerin öneminin sadece karşılama ve bilgilendirme olmadığını, rehberlere ziyaret edilen yerlerin önemini anlatmakla birlikte ziyaret edilen yerler ve ülkenin penceresi olma sorumluluğu verilmiştir (Güzel, 2007, s.9).

Kitle turizminin artış gösterdiği son yıllarda çeşitli çaba ve masraflarla kazanılan müşterilerin, daimi müşteri olabilmesinde rehberlerin yadsınamaz rolleri vardır (Batman, 2003, s.118).

Yoğun rekabetin yaşandığı turizm sektöründe ülkeler tercih edilen destinasyon olabilmek için farklı stratejilere başvurumaktadırlar. Ülkelerin sahip oldukları imaj, potansiyel ziyaretçilerin tercihlerini etkilemede önemli bir rekabet stratejisidir. İmaj yaratma yöntemlerinden biri olan ülkeyi ayrıntılı bir şekilde turistlere anlatmak ise turist rehberlerinin görevidir. Bununla birlikte başka bir ülkede bulunmanın verdiği yabancılığı ortadan kaldıran kişilerde rehberlerdir (Köroğlu, 2011, s.233).

Rehber turist ile yakın ve uzun süreli ilişki sebebiyle ziyaret edilen yerin anlam kazanmasında önemli bir işleve sahiptir. Turların gerçekleşmesi esnasında çıkan sorunların çözümünde aracılık ederek turizm hizmeti sunan şirketler, seyahat işletmesi ve turistler arasında "güç dengesi" içinde çalışır. Kültürlerarası ilişkilerde rehber özel bir köprü görevi üstlenir. Rehberin sahip olduğu iletişim becerisi yerel halk ile turist arasındaki ilişkiyi belirler. Rehber tur otobüsünün dışında kalan görüntülere yorumcu olur. Örgütlü paket turlarda olayları açıklamaları ve canlandırmasıyla turistleri etkiler. Rehberin sahip olduğu bilgi birikimi, bilgilerini sunma ve iletme şekli, kültürü, entelektüel tutumu, davranışı ve turu yönetmedeki başarısı sonucunda turist ziyaret ettiği yer hakkında var olan imgesi değişerek yeni bir imgeye sahip olur (Yarcan, 2007, s.36,39).

Ülke ekonomisinde turizmin ağırlığı arttıkça tanıtıma ayırdığı payda her yıl artmaktadır. Yurtdışı tanıtımında kullanılacak bu paraların ülkeye daha çok turist kazandıracağı ortadadır. Bu konuda ülke tanıtımında gelen turist ile yüz yüze ilişki içerisinde olan profesyonel turist rehberi en etkili, turizm çalışanı konumundadır (Batman,2003, s.118).

Turist rehberleri turistlere daha kaliteli bir gezi tecrübesi yaşatabilmek için sahip olduğu özellikler ile mesleki başarısını artırmalı, turistlerle iletişiminde dikkatli olmalı ve ayrıntılı bir gezi planlaması yaparak iyi bir tur yönetimi ortaya koymalıdır (Yazıcıoğlu vd., 2008, s.1).

1.4. Profesyonel Turist Rehberliğinin Avantaj ve Dezavantajları

Diğer mesleklerde olduğu gibi rehberlik mesleğinin de avantaj ve dezavantajları bulunmaktadır. Monotonluktan uzak sürekli hareket halinde bulunan bir meslek olan rehberliğin avantajlarını şöyle sıralayabiliriz:

- Sık seyahat ederek yeni yerler görme ve yeni insanlar tanıma olanağı ve kültürlerarası etkileşim sağlamaktadır.
- Sürekli öğrenme ve araştırma yapma olanağı verir, öğrendiklerini anlatma ve öğretme zevki yaşatır (Yenen, 2007, s.22).
- Kişisel gelişim ve sorumluluk almayı öğrenme açısından cazip bir meslektir.
- Gelirine ek olarak bahşiş almada rehberler için önemli bir avantajdır.
- Rehberler satışlardan aldıkları komisyonla kazançlarını çoğu zaman ikiye katlarlar (Tetik, 2006, s.6).

Turist rehberliği mesleği zaman zaman sinir bozucu, basit, sıradan ve karışık olabilir. Örnek olarak bot turu yapan rehber için işi çok rahatlatıcı olabilir fakat Afrika'da safaride grubu olan bir rehber ise büyük problemler, hastalık ve kişisel bozukluklarla karşılaşabilir (Polat, 2001, s.35). Turist rehberliğinin dezavantajları ise şunlardır:

- Rehberler çoğu zaman günde birkaç defa olmak üzere, aynı bilgileri tekrar etme zorunluluğuunda olmaları bıkkınlık potansiyelini yükseltebilir.
- Rehberler, işte buldukları sürede çoğu insanın tatillerini geçirirken yaptıklarını yaptığı için çalışmadıkları zamanını evde geçirmek isteyebilir. Bu durum evde bulunan aileye sıkıcı gelebilir. Ve aile ile uyumsuzluk yaşayabilir.
- Rehberlerin emekliliğinin olamaması veya çok gecikmesi (Çolakoğlu vd., 2010, s138-141).
- Tatil günlerinde çalışma zorunluluğu.
- Otobüs yolculuklarının getirdiği aşırı yorgunluk ve kaza riskleri (Yenen, 2007, s.23).
- Rehberliğin mevsimlik bir iş olması.
- Rehberliğin dışsal faktörlere bağlı olması (Ahipaşaoğlu, 1997, s.145).
- Rehberlerin çalışma saatleri düzensiz ve uzun olması (Tetik, 2006, s.8).

Rehberlik mesleğini olumsuz yönlerine rağmen cazip hale getiren yukarıda belirtildiği gibi olumlu yönlerinin de bulunmasıdır.

1.5 Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler

Rehberlerin işlev ve nitelikleri sırasıyla, kişisel (karakteristik) özellikler, fiziksel görünüm, beceri ve yetenekler, bilgi ve donanım olmak üzere dört kategoride aşağıdaki gibi inceleyebiliriz.

1.5.1. Kişisel (Karakteristik) Özellikler

Kişisel özellikleri dışa dönük olma ve iyi ilişkiler kurma, misafirperverlik, konuşma ve espri yeteneği, sevgi-saygı-hoşgörü ve dürüstlük olarak dörde ayrılır.

1.5.1.1. Dışa Dönük Olma ve İyi İlişkiler Kurabilme

Rehberin özellikleri arasında insan ilişkilerine önem veren birisi olması ve bu ilişkileri rahatça kurabilmesi yer almaktadır. İnsanlar rehberlerin saygılı olmalarını ve hizmet ettikleri her grupla olumlu yönde bir ilişki geliştirmelerini beklemektedirler. Rehberler, çekingen ve

utangaç olmanın aksine dışa dönük, insanlarla ilişki kurmada hiçbir sorun yaşamayan pozitif enerjiye sahip kişiler olmalıdırlar (Güzel, 2007, s.12).

1.5.1.2. Misafirperverlik

İyi bir ev sahibi, insan ilişkilerinde rahat olan, misafirlerinin rahat etmeleri için uygun ortamlar hazırlama yeteneğine sahip, ihtiyaçları olduğunda yardım elini uzatan, diğer insanlarla kaynaşmalarını sağlayan, misafirlerine karşı hassas olan, rahatsızlıklarını sezdikleri an sohbetin veya faaliyetin konusunu değiştiren kişilerdir. Misafirperverlik özelliğine sahip olan rehber, iyi bir ev sahibi gibi davranmalıdır (Tetik, 2006, s.66).

1.5.1.3. Konuşma ve Espri Yeteneği

Bir rehber topluluğa yaptığı konuşmalarda sıkıcı olmadan güzel, etkili ve inandırıcı konuşabilmelidir. Aralarında pozitif bir bağ oluşturması açısından espri yapmalı ve fıkra anlatmalıdırlar ama turistleri rahatsız edecek tarzda olmamasına dikkat etmelidirler. Rehberler toplumların kültür ve espri anlayışı arasındaki farkı bilmeli ve turistin dini, dili, yaşadığı bölge, gelenek, görenek ve etnik gruplara yönelik espriler yapmamaya dikkat etmesi gerekir (Güzel, 2007, s.13).

1.5.1.4. Sevgi, Saygı, Hoşgörü ve Dürüstlük

Rehber sevimli görünmeye dikkat ederek, nazik ve ciddi mümkün olduğu kadar saygılı ve dikkatli olmalıdır. Kötü izlenimlere olanak vermemeli mutlaka dürüst davranmalıdır (Polat, 2001, 25). Rehber hoşgörülü olmalı turistin hatalı davranışında ona yardımcı olmalı ve turisti anlayışla karşılamalıdır (Bilge, 1989, s.42).

1.5.1.5. Kendine Güven ve İstek

Bir rehber tura çıkmadan önce iyi bir plan ve hazırlık yaparsa kendine güvenli ve istekli olacaktır (Polat,2001, s.24). Kendine güven rehberin görevini etkili ve güçlü bir şekilde gerçekleştirmesini sağlar. Rehberin istekli oluşu onun mesleğine olan sevgisini gösterir ve rehberin görevi sırasında aldığı haz grup üzerinde olumlu etki yaratır (Çolakoğlu vd., 2010, s.142).

1.5.1.6. Liderlik Ruhu

Lider genellikle motive edici, etkileyici, güzel örnekler verebilen ve yol gösteren kişidir (Güzel, 2007, s.16). Rehberin başarılı olabilmesi için rehberlik görevini bilmesi sorumluluğunu taşıması gerekir. Liderlik şekilleri grubun türü, sayısı ve amacı gibi farklı

özelliklerine göre değişkenlik gösterir. Rehberin kişisel yetenekleri, grubun özellikleri ile kültürel ve etnik farklılıklar da liderlik biçimini belirler (Avcıkurt, 2009, s.83).

1.5.1.7. Sorumluluk Sahibi ve İş Ahlakı Bilinci

Rehberin kendisini çalıştıran acenteye, tura hizmet sağlayan işletmelere ve kendi turist grubuna karşı sorumluluğu bulunmaktadır. Kendisini makul bir ücretle çalıştıran acenteye raporlarını zamanında tamamlanması, tura hizmet veren işletmelerin değerlendirilmesinin dürüstçe yapılması gibi en iyi hizmeti vermesi gerekir. Hizmet sağlayan işletmelerde çıkacak sorunlarda müşterilere gereken açıklamaları yaparak turun başarılı devam etmesini sağlarlar. Rehberin en önemli sorumluluğu velinimeti ve asıl patronu olan müşterilerdir. Rehberler müşterilerinin memnuniyetinden ve mutluluğundan sorumludurlar (Batman vd., 2000, s.35).

Rehber yerli ve yabancı olmak üzere değişik turist tipleri ile çalışabilmektedir. Bunlardan bazıları rehberin yetenek ve donanımlarını zorlayabilmektedirler. Rehber tüm turist tiplerine karşı ince bazı noktaları iyi bilmesi ve uygulaması gerekir. Rehber onlarla işbirliği yaparak davranışlarında esneklik göstermelidir (Avcıkurt, 2009, 82). Turistlerden birinin ya da küçük bir grubun davranışı diğer tur üyelerinin huzurunu kaçırmadığı sürece kimseye karışılmamalıdır (Güzel, 2007, s.19).

1.5.2. Fiziksel Görünüm

Turist rehberi turistleri sadece bilgisi ile değil, anlatımı, vücut dili, görünümü ve kişiliği ile de etkilemek ve turist üzerinde olumlu izlenim bırakmak zorundadır (Koroğlu,2011, s.243). Kişisel bakım sosyal statünün veya grubun sembolü sayılabilir ve kişisel kimliği, karakteri, iç dünyası hakkında ip uçları verebilir (Batman vd., 2000, s.34). Tura uygun giyinmek, temiz ve bakımlı olmak profesyonelliğin temel ilkelerindedir. Müşterilerle ilk karşılaşmada bırakılacak ilk izlenim çok önemlidir. (Yenen, 2007, s.30). Turun özelliğine, uzunluğuna ve içinde bulunulan mevsime göre kıyafetler seçilmelidir (Çimrin, 1995, s.63).

1.5.3. Beceri ve Yetenekler

Rehberin beceri ve yetenekleri iletişim, hikayeler yaratma ve anlatma becerisi, yorumlama gücü, organizasyon yapabilme ve karar verebilme, soru sorma ve cevaplama, yenilikleri izleyebilme, bilgi ve donanım olmak üzere yedi bölüme ayrılır.

1.5.3.1. İletişim

Rehber turistler ile yerel halk arasında aracılık yapmak için sosyal ve kişilerarası iletişim becerilerine sahip olmak ve model olarak uygun davranışları sergilemek zorundadır (Avcıkurt, 2009, s.82). Aynı zamanda kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde yazılı ve sözlü iletişim kurabilme yeteneğine sahip olmalıdır (Yıldız vd., 1997, s.10). Grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm getirici olmalıdır, diğer rehberlerle, araç sürücüsü ile müze-otel-mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmeli (Yenen, 2007, s.24), telaffuzu net olmalı, göz teması kurabilmeli, doğal hareketlere ve açık hoş bir konuşma tonuna sahip olmalıdır. En bilgili ve duyarlı bir rehber bile iyi iletişim kuramıyorsa başarılı olamayacaktır (Çolakoğlu vd., 2010, 143).

1.5.3.2. Hikayeler Yaratma ve Anlatım Becerisi

Bir yeri ziyaret ederken hikayesini dinlerseniz oraya yabancı olmanın aksine kendinizi o yerin bir parçası olduğunuzu hissedersiniz. İnsanoğlu tarihin başlangıcından bu yana hikayeler, mitler ve efsaneler yaratmıştır. Miti olmayan bir kültür, çağ, şehir veya kültür yoktur. Rehberler bir yeri anlatırken, o yer ile ilgili hikaye, mit, ya da efsaneleri turistlere anlatarak deneyimlerini unutulmaz kılmalıdır (Çolakoğlu vd., 2010, s.150).

1.5.3.3. Yorumlama Gücü

Bilgi, yorumlamanın bir parçasıdır (Çolakoğlu vd., 2010, s.149). Rehberler kültürü yorumlama özelliğine sahip olmalıdırlar. Kültür yorumlama ülkenin geçmişini iyi bilmekle değil aynı zamanda bugünkü dinamikleri izlemek, gelenek ve göreneklerdeki değişimi gözlemek, hatta yakın gelecek hakkında fikir sahibi olmakla ilgilidir (Köroğlu, 2011, s.242).

1.5.3.4. Organizasyon Yapabilme ve Karar Verebilme

Raporlar, programlar, başlangıç ve bitiş saatleri, para konuları, sorun çıkması durumunda hızlı karar verebilme vb. rehberlik mesleğinin ayrılmaz parçalarını oluştururken, doğru zamanlama da rehberin nitelikleri arasında önemli bir yer teşkil etmektedir (Tetik, 2006, s.60). Grupta karar veren konumundaki rehberin kararları açık ve anlaşılır olmalıdır (Polat, 2001, s.26). Alınan kararlar mantıklı olmalı, duygulara yer verilmemeye çalışılmalıdır (Bilge, 1989, s.42). Kararlı olmak kötü davranmak değil aksine neyi, nasıl yapmak istediği anlamına gelmektedir. Meslekte kararlı davranmanın zorunlu olduğu zamanlar olabilir. Hep geç kalan ve bu nedenle turun aksamasına neden olan müşteriye karşı kararlı bir tutum sergileme gereği buna örnek olarak verilebilir (Batman vd., 2000, s.34). Turlarla ilgili planlama, koordinasyon, denetim, raporlama sorumluluğu kendisine ait olan rehberin ortaya çıkabilecek olağandışı

durumlarda (rezervasyon sorunları, hastalık, ölüm, hırsızlık vb.) başa çıkabilmesi gerekir (Yenen, 2007, s.24). Rehber turun en yüksek performans ile uygulanması hangi kararları gerektiriyorsa deneyimleri ışığında o kararları grubun çıkarı dışında endişe taşımadan alabilmelidir (Çolakoğlu vd., 2010, s.143).

1.5.3.5. Soru Sorma ve Cevaplama

Son derece önemli bir sunum becerisi olan soru sorma ile rehber turistleri katılmaya davet ederek, onları deneyime davet etmektedir (Çolakoğlu vd., 2010, s.150). Rehber sorular grubun içinden kim tarafından sorulursa sorulsun, saygılı bir biçimde cevaplandırılacağı izlenimini uyandırmalıdır (Tetik, 2006, s.62). Eğer turistin herhangi bir konuda sorduğu sorunun cevabı bilinmiyorsa ya da hatırlanmıyorsa, araştırmak için müsaade istenmeli ve cevabı kendisine daha sonra bildirilmelidir (Polat, 2001, s.26).

1.5.3.6. Yenilikleri İzleyebilme

Bilginin sürekli olarak güncellenmesi ve geliştirilmesi gerekliliğinden turist rehberinin yeterli bilgiye sahip olması da yeterli değildir (Koroğlu, 2011, s.242). Rehber, değişen koşullar içerisinde kendisini ve bilgilerini yenileyebilmelidir (Güzel, 2007, s.27). Sürekli yeni kaynakları araştırarak son güncel bilgilere ulaşmalı ve kendini geliştirebilmelidir (Çolakoğlu, 2010, s.151). Rehberler anlattıkları her bilginin son ve güncel halini bilmek durumundadırlar (Tetik, 2006, s.63).

1.5.4. Bilgi ve Donanım

Rehberin tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi farklı alanlarda çok geniş ölçüde bilgi sahibi olması gereklidir. Çünkü başka yerlerdeki insanları, kültürleri, coğrafyayı tanımak ve anlamak, bunlarla ilgili bilgilerini arttırmak amacıyla seyahat eden insanlara gezdikleri bölgeyi tanıtmak ve o bölge hakkında ilgi duydukları konularda bilgi vermek rehberin en önemli işlevlerinden biridir (Yıldız vd., 1997, s.12).

Rehberin tanıtma ve doğru bilgi aktarımı görevlerini yerine getirebilmesi için birçok konuda en azından kendine yetecek kadar eğitilmiş olması gerekir. Birçok disiplinin çok karmaşık olan turizmle ilgili geliştirdiği bilgileri üç ana başlık (bilgi, genel kültür, sosyal) altında toplayabiliriz. Bir rehberin ilgi alanına giren disiplinler Tablo 1.1.'de gösterilmiştir (Ahipaşaoğlu, 2001, s.46).

Tablo 1.1 Bir Rehberin İlgili Alanına Giren Disiplinler

Bilgi Açısından	Genel Kültür Açısından	Sosyal İlişkiler ve Yönetim Açısından
Yabancı Dil	Ülkenin Sosyal Yapısı	İnsan İlişkileri
Tarih	Ülke Ekonomisi	Görgü Kuralları
Coğrafya	Uluslararası İlişkiler	Psikoloji
Sanat Tarihi	Ülkenin Örf ve Adetleri	Sosyoloji
Arkeoloji	Felsefe	Protokol
Mitoloji	Konukların Kendi Sosyo Kültürel Özellikleri	Animasyon
Etnoloji	Aktüalite	
Antropoloji		
Mimari		
Dinler Tarihi		
Folklor		

Kaynak: Ahipaşaoğlu, 2001, s.46

1.5.4.1. Yabancı Dil Bilgisi

Bir aracı ve kültür köprüsü olan rehber, anadilini, ülkesinin kültürünü, tarihini, arkeolojik, insan ve doğal kaynaklarını iyi bildiği ve tanıdığı kadar, rehberlik ettiği yabancı turistlerin de dilini, kültürünü ve tarihini iyi bilmesi gerekir. Bilgi iletme becerisi ve yabancı dildeki yetkinliği rehberin başarısını etkiler (Yarcan, 2007, s.35).

1.5.4.2. Genel Kültür ve Yöre Bilgisi

Rehber turist kitlesinin sosyal ve kültürel konumu, dünya görüşü gibi subjektif özellikleri nedeni ile çok çeşitli alanlarda doğru ve sistemli bilgiye sahip olmak ve bu bilgileri koordine edebilmek zorundadır. Turist rehberi ülkenin coğrafyasını, tarihini, kültürünü, sosyal özelliklerini, ülkenin ekonomik yapısını, siyasal özelliklerini benimsediği dış politikayı, hukukunu bilmelidir. Aynı zamanda ulaştırma, konaklama, ağırlama hizmetlerinin tümüne ve her aşamasına ilişkin profesyonel bilgi sahibi olmalıdır (Duman ve Mil, 2008).

Turistler ziyaret ettikleri yer hakkında bilgi sahibi olmak isterler ve tüm sorularına mantıklı cevap verilmesini beklerler. Turist rehberlerinin anlatmakla yükümlü olduğu konular Tablo 1.2.'de görülmektedir (Tetik, 2006, s.54).

Tablo 1.2 Profesyonel Turist Rehberlerinin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular

TARİH	Milli tarih, sanat ve dinler tarihi, geçmiş uygarlıkların politik durumları, sosyal yapıları, günlük yaşamları, dini yaşamları, savaş ve barışları, mimari tarzı, mitoloji, arkeolojik kazılar, eserlerin sınıflandırılması, sergilenmesi, tarihleme yöntemleri, tarihi eser kaçakçılığı
COĞRAFYA	Dağlar, ormanlar, akarsular, göller, denizler, yeraltı zenginlikleri, iklim
EKONOMİ	Ekonomik yapı, ekonomik durum, tarımsal yapı
YAŞAM	Kent ve köy hayatı, hukuki yapı, eğitim-öğretim durumu, sendikal örgütlenme, gelenek ve görenekler, müzik, folklor, dans, giyim, yemek, basın-yayın, TV tartışmaları, kadın sorunları, çocuk ve insan hakları, düşünce ve konuşma özgürlüğü, suç işleme oranları
POLİTİKA	Ülkedeki politik geçmiş ve şimdiki durum, uluslar arası ilişkiler
SANAT	Edebiyat, tiyatro, bale, sergiler, sezonluk kutlama ve gösteriler

Kaynak: Tetik, 2006, s.54

1.5.4.3. Diğer Kültürler Hakkında Bilgi

Rehber yönettiği grubun dilini, ülkenin kültür yapısını, ekonomik yapısını, gelenek ve göreneklerini iyi bilmesi gerekir (Güzel, 2007, s.29). Rehberin farklı kültürlerden insanları anlayabilmesi için kendi değerlerinden ve kültürlerinden çıkıp onların kültürüne girmesiyle mümkün olabilir (Tetik, 2006, s. 53).

1.5.4.4. İlk Yardım Bilgisi

Rehberin turda acil durumlarla karşılaştığında ilkyardım metotlarını biliyor olması sorumluluğunun gereğidir. Rehber için ilkyardımın önemi tıbbi yönden acil bir durumda sakin kalabilmeleri, hasta ve diğer yolcuları telkin edebilmeleri, gelebilecek diğer tehlikelerden uzak tutabilmesi, çabuk ve duruma uygun kararlar alabilmesi, yardım gelene kadar hastayı koruyabilmesi ve kımıldatmamasıdır (Tetik, 2006, s.55).

1.6. Profesyonel Turist Rehberlerinin Görevleri

Rehber, grupta direkt ilişkisi olan kişidir ve grupta tanışıp kendini kabul ettirerek varsa çatışmalı ilişkileri düzelterek turiste yardım edebilmelidir. Rehberin temsil etme, referans, yürütme ve yönlendirme görevleri vardır.

1.6.1. Temsil Görevi

Sosyolojik açıdan bir yabancı olan turist, gezdiği ülkede gruplarla, kişilerle veya örgütlerle doğrudan ilişki kurmakta zorluk çeker. Bundan dolayı, turistleri grup dışı ilişkilerde temsil etme görevi, grubun sözcüsü olan turist rehberinindir. Resmi işlemlerle veya çıkabilecek sorunların çözümünü uğraşmak istemeyen turisti temsil görevi turist rehberine düşer. Turistin ziyaret ettiği ülke hakkındaki tutum, kanaat ve düşünceleri rehberin davranışları, yaptığı

değerlendirmeler ve verdiği bilgiler sonucunda oluştuğundan rehber aynı zamanda ülkenin temsilcisidir (Batman vd., 2000, s.27).

1.6.2. Bilgilendirme (Referans) Görevi

Rehber, turistler için hazır bilgi, tecrübe ve ustalık kaynağı olarak tanındığından rehberlere grup faaliyetlerinin gerekleri için en bilgili kişi olarak bakılır (Bilge, 1989, s.48).

1.6.3. Yürütme ve Yönlendirme Görevi

Uyum ve dengeyi sağlamakla görevli turist rehberinin çalışmalarında özen göstermek zorunda olduğu noktalardan biride grubun yapısına ve eğilimlerine bağlı olarak gezi, dinlenme ve eğlenme sürelerinin uygun şekilde dağılımını sağlamaktır. Turist rehberi eğer hazırlanan program grubun yapısına uygun değilse herhangi bir problem oluşmadan gereken düzeltmeleri yapmalıdır (Polat 2001, s.32).

Turist rehberlerinin yürütme ve yönlendirme görevlerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Yabancı turistlerin yurda girişleri sırasında, Türk turistlerin yurt dışı gezilerinde vize, pasaport, gümrük vb, işlemlerinde yardım etmek,
- Turistlerin sağlık belgeleri, döviz işlemleri, kredi kartları, haberleşme gibi işlemlerine yardım etmek,
- Hastalık, yaralanma, ölüm vb. her türlü sağlık sorununun çözümünde ilgili yerlerle bağlantı kurmak,
- Turistleri gezi programında yer alan müzeler, tarihi binalar, antik kentler, doğal güzelliği olan yerlere götürerek bu yerlerin özelliklerini tanıtmak,
- Turistleri ülkeye özgü yemek, halk oyunları, müzik gibi kültür ürünlerini tanıyabilecekleri yerlere götürmek,
- Gezi sırasında ihtiyaç duyulduğunda ilk yardım yapmak gibi görevleri de vardır (Tetik, 2006, s.29).

1.7. Profesyonel Turist Rehberlerinin Roller

Turist rehberlerinin rolü çok sayıda alt rolden oluşur ve karmaşıktır (Rabotic, 2008, s.213). Bu roller kalifiye veya iyi rehber olunması için gerekli nitelikleri ve yetkinlikleri belirlemede temel sağlar (Black and Weiler, 2005, s. 26). Cohen 1985'e göre turist rehberlerinin rolleri ikiye ayrılmaktadır. Birincisi; kendilerini yolları ve çekim merkezlerini göstermekle

sınırlayan "yol göstericiler"dir. İkincisi ise; bir öğretici, eğitmen ya da tavsiye edici gibi anlamlara gelen akıl hocalığı "danışmanlıktır". Daha sonraki yıllarda yol gösterici yerine "lider", danışman yerine "ara bulucu" terimlerini kullanmıştır (Köroğlu vd., 2012, s.135). Pond 1993'e göre modern turist rehberlerinin lider, eğitimci, halkla ilişkiler temsilcisi, ev sahibi, aracı olmak üzere beş farklı rolü vardır. Bu beş rol ayrı gibi gözükse de sinerjik ve iç içedir (Prakash ve Chowdhary, 2009, s.55). Temizkan ise rehberin üstlendiği rolleri 9 başlık altında toplamıştır (Temizkan, 2005, s.43).

Aracı Rolü: Rehberler turist ile yerli halk, satıcılar, turizmde çalışan diğer personel, acente-otel, otel-turist, turist-acente ve turistlerin birbirleriyle olan ilişkilerinde karşılaşılan sorunların çözümünde, birbirlerini tanıma ve anlamada, müşteri tatmininin sağlanması gibi konularda önemli rol oynar.

Öğretici (Eğitimi) Rolü: Turist gezdiği destinasyonun tarihi, kültürü, coğrafyası, ekonomisi, politik durumu, sanatı ve insanların yaşam tarzlarının yanında topluma saygı, çevre bilinci, grup bilinci içinde hareket etme, paylaşma ve çevreyi gezerken uyulması gereken kurallar hakkında rehberlerden bilgi alırlar.

Yardımcı Rolü: Rehber turistin karşılaştığı ve karşılaşılabileceği her türlü sorunların (ankesörlü telefon kullanımından sağlık sorunlarını çözüme konularına kadar) çözümünde yardımcı olabilmektedirler.

Lider Rolü: Rehber grubu sevk ve idarede, tur zamanlamasıyla ve uygulanmasıyla ilgili esneklik ve inisiyatif sahibi olduğu durumlarda liderlik rolünü oynamaktadır.

Denetim Elemanı Rolü: Rehber müşteri tatminini sağlamak amacıyla gezilen yerlerde karşılaştığı olumsuz durumları ilgili kurum ve kişilere aktararak veya hizmetlerde karşılaşılan aksamalarda diğer turizm personelinin uyararak olumsuzlukları gidermeye yardımcı olur.

Satış Elemanı Rolü: Tur esnasında alışveriş yapma eğiliminde olup kararsızlık çeken turistleri alışverişe yönlendirerek turizm gelirinin artmasına ve acentenin diğer hizmetlerinin, ayrıca bir sonraki turun satışına yardımcı olur.

Diplomat (Büyükelçi) Rolü: Rehber ülkenin siyasi, ekonomik, sosyal ve politik durumu hakkında turistlere bilgiler vermesi dolayısıyla diplomat titizliğinde davranması ve ülke imajını oluşturmada en olumlu şekilde davranması gerekir.

Ev Sahibi Rolü: Turist rehberleri ait olduğu toplumu temsil eden, misafirlerini ağırlayan ve evini onlara tanıtan kişi olarak ev sahibi rolünü üstlenir (Temizkan, 2005, s.43).

1.8. Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Şekilleri

Turist rehberleri kokartları olmadan ve kokartlarında belirtilen dil veya dillerden başka dilde rehberlik yapmamaktadırlar. Kokartlarında vizesi bulunmayan rehberler rehberlik yapmamaktadırlar ve seyahat acenteleri kokartı bulunmayan rehberleri çalıştırmamaktadırlar. Turist Rehberleri Birliği (TUREB), Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ve ilgili meslek kuruluşlarının yazılı görüşleri alınarak Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca rehber taban ücretleri belirlenmektedir (Demircan, 2007, s.14).

Maaş karşılığı bir seyahat acentesine bağlı olarak çalışan turist rehberleri ve herhangi bir acenteye bağlı olmadan serbest çalışan turist rehberleri bulunmaktadır (Köroğlu, 2011, s.254).

1.8.1. Profesyonel Turist Rehberlerinin Bağımlı Çalışması

Bağımlı olarak çalışacak rehberin kesinleşen yargı kararında "işverenle aralarında hizmet ilişkisinin söz konusu olması gerektiği sonucuna varıldığı" ifade edildiği gibi seyahat acentesinde bir hizmet akdine istinaden çalışması gerekmektedir. Seyahat acentesinin görevlendireceği herhangi bir tura katılma zorunluluğu bulunan bağımlı olarak çalışan turist rehberi ücretli işçi konumundadır (Demircan, 2007, s.17).

1.8.2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Serbest Çalışması

Tek bir acenteye bağlı olarak çalışmazlar. Farklı seyahat acentelerinin düzenledikleri turlara rehberlik ederler. Acente ile "rehberlik hizmet sözleşmesi" imzalayan rehberler, sözlü anlaşma ile de başka acentelerin turlarına rehberlik edebilmektedirler (Köroğlu, 2011, s.255).

1.9. Profesyonel Turist Rehberlerinin Türleri

Genel anlamda yol göstericilik olan rehberlik, insanları bilmedikleri bir konuda veya yerde ulaşmak istedikleri noktaya götüren doğru yolların gösterilmesi demektir. Bu yollar insanlar ve kitaplar tarafından gösterilebilir. Rehberleri statik ve dinamik turizm rehberleri olarak ikiye ayrılır (Yazıcıoğlu vd., 2008, s.3).

1.9.1. Statik Turizm Rehberliği

Kendi gezisini kendi yönetmek isteyen kişilere yardımcı olan insan faktörü ve canlılığını içermeyen, çoğunlukla basılı eserlerden oluşan bir müze, ören yeri, bölge veya ülke hakkında tarihi bilgileri veya ulaşım yollarını kapsayan araçlardır. Rehber kitap (Guide Book), foto rehber kitaplar, broşürler - kataloglar, ses ve görüntü kayıtları olmak üzere kendi arasında dörde ayrılırlar (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.88).

1.9.2. Dinamik Turizm Rehberliği

Statik rehberler, kitap vs. turistler açısından belli bir zaman ayırmayı, çalışmayı, geziyi önceden hazırlamayı gerektiren, doğası gereği tembel olan insan bu kadar çaba harcamak yerine her şeyin kendisine hazır olarak sunulmasını tercih eder. Ayrıca kişinin görüp dinlediklerinden aklında kalan bilginin oranı okuma ile akılda kalan bilgi oranından daha yüksektir. Aynı zamanda bellekte kalma süresi de daha uzundur. Bütün bu faktörlerin bir araya gelmesi, esprilerle süslenmiş anlatımı, farklı açılardan bir çok konunun irdelenerek senteze ulaşması konuları ve mekanları bilen insanların sundukları anlatım hizmetlerine karşı yüksek talep yaratmaktadır. Zaten turizm rehberliği denildiğinde akla ilk gelen insan tarafından icra edilen dinamik rehberlik gelmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001(a), s.44).

1.10. Profesyonel Turist Rehberlerinin Gruplandırılması

Rehberler verdikleri hizmetin kapsadığı alana göre Genel Kültür Rehberleri (Klasik Rehberler), Konferansçı Rehberler, Uzman Rehberler olarak üçe ayrılırlar.

1.10.1. Genel Kültür Rehberleri (Klasik Rehberler)

Ortalama bir turistin beklentilerini (müze ve ören yerlerini anlatmak, yol göstermek, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapmak) karşılamak üzere yetiştirilen, daha çok tarih, coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi gibi etraflı bilgi sahibi olan, fakat hiçbir alanda uzmanlığı bulunmayan kişilerdir (Polat, 2001, s.33).

1.10.2. Konferansçı Rehberler

Genel kültür rehberleri ile aynı işleri yapmakla beraber, özellikle kentler arası uzun etaplarda veya akşam yemekleri sonrasında, gruba programlarında öngörülen konularda (ülkenin eğitim sisteminden, köy el sanatlarına kadar değişik konuları kapsayabilir)seminerler veren kişilerdir. Genel kültür rehberleri arasından ele alınacak konularla ilgili eğitim almış ya da o konulara karşı özel ilgisi olan rehberler genellikle kapalı gruplar ve özel gruplar için görevlendirilir (Ahipaşaoğlu, 1997, s.37).

1.10.3. Uzman Rehberler

Uzman rehberler ise belirli bir konuda (Hitotoloji, hıristiyanlık tarihi, fauna, kuşların göçleri gibi) veya belirli bir etkinlik alanında (sörf, sualtı araştırmaları, avcılık, yürüyüş vb. daha çok sportif yanı ağır basan etkinlikler) uzmanlaşmış kişilerdir. Uzmanlık alanlarındaki rehber gereksinimini çoğunlukla genel kültür rehberleri arasından konuyla ilgili kişilerin seçilmeleri ile giderilmeye çalışılır ancak, bunun mümkün olmadığı durumlarda ise doğrudan konunun profesyonellerinin hizmetlerinden yararlanılma yoluna gidilir. Çoğunlukla genel kültür turları ile iç içe girmiş bir şekilde icra edilen ihtisas turlarında, turun genel sorumluluğu da ağırlık hangi tarafta ise onun rehberine verilir ve bu tür durumlara (iki rehberin tur boyunca birlikte çalışmaları) sıkça rastlamak mümkündür (Uzun, 2007, s.24).

1.11. Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi

Günümüzde turizm, mesleki eğitimin yanı sıra, akademik olarak da üzerinde durulması gereken bir disiplin haline gelmiştir (Akoğlan Kozak, 2009, s.2). Müşteriyle birebir iletişimde bulunan iş görenlerin seçilmesinin ve eğitiminin hizmet endüstrisinde müşteri tatmini açısından büyük önem kazandığı görülmektedir. Ancak etkin ve kaliteli turizm eğitimi ve öğretimi ile turizm sektöründe ihtiyaç duyulan bilgili, yetenekli ve donanımlı işgücü yetiştirilebilir (Korkmaz vd. 2011, s.18).

Turizm sektöründe de diğer sektörlerdeki gibi eğitimli personele ihtiyaç duyulmaktadır. Ülke tanıtımında en önemli araçlardan biri turizm ise, bu tanıtımın yapılaş şekli, yapan kişilerin ve birimlerin mesleklerine ve sektöre bakış açıları da önemlidir. Bu tanıtımı yapanlardan biri ve en önemlisi turizm rehberleridir (Duman ve Mil, 2008).

1.11.1. Dünya'da Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Turist rehberliği eğitimi için diğer ülkelere baktığımızda karşımıza farklı eğitim türleri çıkmaktadır. Bazı ülkeler kısa dönem bazıları uzun dönem kurslar verirken, bazıları bir bazıları daha fazla dil bilme şartı koymaktadır. Ünelere göre değişiklik gösteren eğitim şartları içerik olarak birbirlerine yakındır.

Kanada: 1985 yılından beri resmi yetkisi bulunan Kebek Otelcilik ve Turizm Enstitüsü tarafından verilmektedir. Rehber adaylarının İngilizce ve Fransızcanın yanında ilave bir dil daha bilmesi zorunludur. 7 aylık eğitim süresi toplamda 240 saattir ve 2 yılda bir açılmaktadır. Öğrencilerin yapmaları gereken bilimsel araştırma projeleri bulunmaktadır. Sektör ile gerçek turlar kullanılarak birlikte uygulamalı olarak yapılan bitirme sınavları

sonucunda 30 aday kabul edilmektedir. Aranılan şartlar arasında lise mezunu ve turizm sektöründe veya insan ilişkileri yoğun olan bir alanda deneyimdir (Çolakoğlu vd., 2010, s.174).

İskoçya: İskoçya Turist Rehberliği Birliği tarafından organize edilen mülakat ve dil sınavlarını geçen adaylar 4 günlük ön eğitimden sonra sözlü sunum ve yazılı raporlarından %60 başarı gösterirlerse öğrenci olarak kabul edilmektedirler. Edinburgh Üniversitesi tarafından verilen eğitimin süresi 2 yıl ve toplam 308 saattir. Birkaç hafta sonu uygulama turu ve 7'şer günlük iki İskoçya turunun ardından 2 yıllık üniversite diplomasına denk gelen sertifika verilmektedir. 4 gün süren bitirme sınavları yazılı, sözlü, uygulamalı, proje sunumlarından meydana gelmektedir (Çolakoğlu vd., 2010, 175.).

İzlanda: 1 yıl ve toplam 444 saat süren eğitim programına katılabilmek için 21 yaşında olmak ve yabancı dilde olan mülakat sınavında başarılı olmak gerekmektedir. Uygulama gezileri birinci yarı yılda iki hafta ve bir hafta sonu, ikinci yarı yılda 7 uygulama gezisi olarak düzenlenmektedir. Başarılı olmak için 10 üzerinden 7 almak gerekmektedir. Birinci dönem sonunda okutulan dersleri kapsayan yabancı dilde sözlü sınav, ikinci dönem sonunda bir sunum ve 6 ila 8 saatlik etaplardan oluşan uygulama sınavını başarmak gerekmektedir. %80 devam zorunluluğu olan öğrenciler mezuniyet öncesinde 6 günlük bir uygulama gezisine daha katılmalıdırlar (Çolakoğlu vd., 2010, 177).

Endonezya: İl içerisinde yeşil, eyalet içerisinde sarı ve belirli özel noktalarda beyaz rozet belgesi zorunluluğu vardır. Sarı ve yeşil rozet 121 saatlik, beyaz rozet için 250 saatlik programa katılmak gerekir (Çolakoğlu vd., 2010, 179).

Fransa: Sanat Tarihi, Arkeoloji, İletişim, Turizm, Animasyon gibi eğitim veren bir yüksek okul mezunu olmak veya bu konularda mesleki deneyime sahip olmakla birlikte en az iki yabancı dili iyi seviyede bilmek gereklidir. Yabancı dil sınavından başarılı olanlar, antik kentler, müzeler ve ortak varlıklar gibi konuları kapsayan sınavı da başarırlarsa jüri tarafından sözlü sınava tabi tutulurlar (Tetik, 2006, s.39).

İngiltere: İçeriği İngiltere'nin bazı yerlerinde farklılık gösterebilen, 28 haftalık ya da 320 saatlik yoğun kursa tabi tutulan rehberler akademik çalışmalarını, yazılı ve sözlü sınavlarını başarıyla tamamlamaları gerekmektedir. İngiltere'nin her yerinde resmi olarak tur yönetebilmelerine olanak sağlayan, rehberler birliğine üye olduğunu gösteren ve herkes

tarafından saygı duyulan Blue Badge (Mavi Nişan) adlı üniformayı rehberler giymek zorundadır (Tetik,2006, 41).

Yunanistan: Rehberler müzeler, ören yerleri, anıtlar, kiliseler vb. konularda eğitim almak için 2,5 yıl süren Yunanistan'daki Turist Rehberliği Devlet Okulu'na gitmek zorundadırlar. Yunanistan'daki rehberlik eğitimi veren tüm okullarda eğitim süresi 2,5 yıldır. Turist rehberleri adaylarının Avrupa Birliği üyesi ülkelere olması, Modern Yunancayı akıcı bir şekilde konuştuklarına dair belgeye sahip olmaları, Avrupa Birliği üyesi ülkelere olmayıp Yunan kökenli yabancılardan olmaları, yüksek okul diplomasına sahip olmaları, 35 yaşından gün almamış olmaları, ruhen ve fiziken sağlıklı olmaları gerekmektedir. Adaylar kendi tercih ettikleri en az bir yabancı dilden sözlü ve yazılı sınava girerler başarılı olanlar Yunan Tarihi ve Yunan Coğrafyası sınavına alınır. Sınavlar 3 yılda bir yapılmaktadır. Rehberlik eğitimi parasızdır, uygulama turu masrafları öğrenciye aittir. Kursu başarıyla tamamlayanlar 6 ay staj yapmak zorundadırlar (Tetik, 2006, s.42).

Washington D. C. (Amerika): Rehberlik belgesi alabilmek için, taksi şoförleri, sokak satıcıları ve rehberlere belge vermekle yükümlü Müşteri İlişkileri Düzenleme Dairesi'ne başvurulmalı, gerekli formlar doldurulmalı, parmak izi, sağlık muayenesi ve referans mektupları sunulması gibi bürokratik işler tamamlandıktan sonra sınav tarihi verilir. Belli bir konuda kısa bir makale yazılması, fotoğraf betimlemesi ve doğru yanlış tipinde sorulardan oluşan yazılı sınavdan 70 alanlar rehberlik belgesi almaya hak kazanırlar. Sağlık kontrolü yapıldıktan sonra belgelerini yenileyebilmekte, zamanında yenilenmeyenlerin belgeleri iptal edilmektedir. Fakat aynı aşamalardan tekrar geçerek yeniden belge alabilmektedirler (Güzel, 2007, s.40).

İspanya: Her otonom idare tarafından ayrı ayrı rehberlik kokartı verilmektedir. Madrid otonom idaresinin kokart için istediği şartlar: 18 yaşını bitirmiş, Avrupa Birliğine üye ülkeler milliyetine sahip, uluslararası geçerliliği olan diploma sahibi olmak, yeterli derecede İspanyolca bilgisi ve en az bir yabancı dil bildiğini belgeleyen sertifika, turistik kuruluş veya şirketlerde teknik yeterlilik, turistik veya ticari konulardaki bilgilerde yeterlilik, üniversite diploması veya eşdeğer bir belgeye sahip olunması gerekmektedir (Güzel, 2007, s.41).

Almanya: Almanya'da rehber yetiştirmek için mesleki eğitim kurumları tarafından kurslar düzenlenmektedir. Almanya'da 3 farklı sistemle kokart verilmektedir:

- 1) En az orta okul (10 yıllık tahsil süresi) ve en az 18 yaşında olanların katılabildiği 3 ay süren ve kurs sonunda bitirenlere Almanya Seyahat Acenteleri Birliği tarafından sertifika verilen kurslar.
- 2) En az yüksek okul mezunu olmak ve turizmle ilgili öğrenim yapmış olma şartı aranan ve 3 ay süren eğitimin ardından Almanya Seyahat Acenteleri tarafından sertifika verilen kurslar.
- 3) Açık öğretim akademisi olarak 7 ay süren kurslar (Güzel, 2007, s.41).

Avusturya: Rehber olmak için Ticaret Odasına başvuran adaylar mülakata ve yazılı sınava alınıp en az iki yabancı dili akıcı şekilde konuşmaları istenmektedir. Şehir hakkında temel bilgileri ve sağlık kontrolleri yapılan adaylar başarılı oldukları durumda 3 yıl süren kursa kabul edilirler. Kursta adaylara uzman kişiler tarafından Viyana, Avrupa ve Dünya Tarihi, Mimari, Müzik, Sanat ve Tiyatro Tarihi, Avusturya Edebiyatı, Tıp ve Endüstri Tarihi, Coğrafya ve Konuşma Teknikleri konularında dersler verilmektedir (Güzel, 2007, s.42).

1.11.2. Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi

Turizm rehberi, ziyaretçilerin Türkiye'deki tur organizasyonundan ve seyahat deneyiminden memnun kalmasını sağlamak, aynı zamanda Türk imajının oluşturulması ve Türkiye'nin tanıtılmasında önemli role sahiptirler. Bu yüzden ziyaretçilere yapılacak doğru tanıtım ve onların ülkeden olumlu izlenimle ayrılmasını sağlayacak bilgi, beceri, kültür, tutum ve davranışlara sahip turist rehberlerinin eğitilmesi hassas ve ciddi bir konudur (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002). Temel fonksiyonları bilgilendirmek olan turist rehberlerinin, tanıtacağı ülke, yöre, bölge, tarihi eser ve değerleri hakkında yeterli derecede bilgiye sahip olmaları bir zorunluluktur. Sektörde önemli bir yere sahip olan bu meslek grubundaki kişilerin eğitimlerinde oldukça titiz ve özenli davranılması gerekmektedir (Değirmencioğlu, 2001, s.189-190).

Rehberlik eğitimi, Türkiye'de yabancı dil bilen üniversite ya da lise mezunlarının sınavla alındıkları ve düzenlenen üç aylık (bölgesel) ve altı aylık (ülkesel) kurslar vasıtasıyla sadece Turizm Bakanlığı tarafından yürütülmekteydi (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002). 25 Kasım 2005 tarihinde çıkarılan yeni yönetmelik kapsamında bölgesel rehberlik kaldırılmıştır (Çolakoğlu vd., 2010, s.180).

Profesyonel turist rehberliği yönetmeliğinde yapılan değişlikle 2001 yılı itibariyle Türkiye'de rehberlik eğitimi konusunda üç farklı yapı karşımıza çıkmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.28).

- Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından yürütölen kurslar
- Ön lisans programı ile verilen rehberlik eğitimi
- Lisans programı ile verilen rehberlik eğitimi

Fakat bu durumda karşımıza farklı eğitim düzeylerinde farklı dersler almış rehberler çıkmaktadır (Korkmaz vd., 2010, s.140). Bakanlık kursu, ön lisans ve lisans mezunlarının üçüne de eşit haklar verilmektedir. Bu sistemin özellikle lisans programları ile üniversiteler olarak tek çatı altında toplanması gerektiği düşünölmektedir (Temizkan, 2005, s.46).

Kùltür ve Turizm Bakanlığı Tarafından Yürütölen Profesyonel Turist Rehberliği Kursları:

18 yaşını doldurmuş, Türkiye Cumhuriyet'i vatandaşı, turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerden en az lisans düzeyinde mezun olan yabancı dil yeterliliğine sahip (ÖSYM tarafından yapılan dil sınavından en az B seviyesinde belgesi bulunanlar dil sınavından muaf tutulurlar), adaylar Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ÷lkesel veya bölgesel turist rehberliği sınavını başarıyla tamamlamaları gerekir. Ülkesel sertifika programı en az 700 ders saati, bölgesel sertifika programı ise bölge başına en az 150 ders saatidir. Dersler haftada en az 5 gün ve 45'er dakikadır. Günde en az dört en fazla altı ders saati yapılır. Bakanlığın gözetiminde ve denetiminde düzenlenen ÷lkesel yurtiçi gezi süresi en az 45 takvim günü, bölgesel yurtiçi uygulama gezi süresi en az 8 takvim günü olan yurtiçi uygulama gezisinin başarıyla tamamlanması gerekmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012)

Üniversitelerde Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimi:

Üniversitelerde lisans ve ön lisans programlarında turizm rehberliği eğitimi verilmektedir. Fakat bu programlardan mezun olmak rehberlik belgesi almak için yeterli olmamaktadır. Mezun olmanın yanı sıra gerekli yabancı dil sınavını geçmek gerekmektedir (Batman, 2003, s.119). Fakülte ve Yüksek Okulların rehberlik bölümlerinden mezun olanlara Turizm Bakanlığı tarafından yapılacak yabancı dil sözlü ve yazılı sınavlarında başarılı olmaları başarı sağlamaları halinde, uygulama gezilerine katıldıklarını da belgelendirmeleri koşulu ile Bakanlıkça belge ve kimlik kartı verilmektedir (İstanbulu Dinçer ve Kızılırmak,

1997, s.148). ÖSYM tarafından yapılan dil sınavından en az B seviyesinde belgesi olanlar dil sınavından muaf tutulur (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Tablo 1.3 Önlisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksek Okulları (M.Y.O.) ve Kontenjanları

ÜNİVERSİTELER	KONTENJAN
Ankara Üniversitesi Beypazarı M.Y.O.	40
Uludağ Üniversitesi İznik M.Y.O.	30
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç M.Y.O.	30
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O.	30
Kocaeli Üniversitesi Derbent M.Y.O.	50
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler M.Y.O.	30
Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat M.Y.O.	30
Sıtkı Koçman Üniversitesi Ortaca M.Y.O.	40
Nevşehir Üniversitesi Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Meslek Yüksek Okulu	80
Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van M.Y.O.	35
Aydın Üniversitesi Anadolu BİL M.Y.O.	35
TOPLAM	425

Kaynak: www.osym.gov.tr, 2012

Tablo 1.3.'de 2012 yılı Önlisans düzeyinde eğitim veren meslek yüksek okulları ve kontenjanları verilmiştir. Tabloya göre 11 meslek yüksekokulunda 425 öğrenci kontenjanı bulunmaktadır.

Tablo 1.4 Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Yüksek Okullar ve Kontenjanları

ÜNİVERSİTELER	KONTENJAN
Adıyaman Üniversitesi T.İ.O.Y.O.	65
Adnan Menderes Üniversitesi T.İ.O.Y.O.	45
Balıkesir Üniversitesi T.İ.O.Y.O.	65
18 Mart Üniversitesi T.İ.O.Y.O.	75
Ege Üniversitesi Çeşme T.O.Y.O.	60
Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi	68
Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesi	35
Nevşehir Üniversitesi Turizm Fakültesi	55
Yaşar Üniversitesi İ.İ.B.F	30
TOPLAM	498

Kaynak: www.osym.gov.tr, 2012

Tablo 1.4.'te 2012 yılında lisans düzeyinde rehberlik eğitimi veren üniversiteler ve kontenjanları gösterilmiştir. Bu tabloya göre 9 üniversitede lisans düzeyinde toplam 498 turizm rehberliği öğrencisi kontenjanı bulunmaktadır.

1.12. Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Örgütlenme

Rehberlik mesleğinde örgütlenme aşağıdaki gibi uluslararası rehberlik örgütleri ve ulusal meslek örgütleri olmak üzere iki şekilde incelenmektedir.

1.12.1. Uluslararası Rehberlik Örgütleri

Rehberlik mesleğine uluslararası boyutta baktığımızda tüm meslek örgütleri ve meslek üyelerine açık olan Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu ve sadece Avrupa kıtasına hitap eden Avrupa Rehberleri Birlikleri Federasyonu şeklinde örgütlenen iki kurum dikkat çekmektedir (Çolakoğlu vd., 2010, s.182).

Dünya Turist Rehberliği Birlikleri Federasyonu:

1985 yılında birincisi düzenlenen uluslararası turist rehberleri konferansında İsrail Rehberler Birliğinin çağırısı ile tüm dünyada rehberlik meslek örgütlerini bir çatı altında birleştirecek federasyon yapılanmasına gitme kararı alınmış, bunu takiben 1987 yılında Avusturya'da yapılan ikinci toplantıda kuruluşu gerçekleşmiştir. Kuruluşunun 20. yılında üye sayısı 88.000'e ulaşan federasyon herhangi bir kar amacı gütmemekle birlikte rehberlik eğitimi veren kurumların, ulusal ve yerel rehberlik örgütlerinin yanında, herhangi bir birliğin bulunmadığı bölgelerin rehberlerine bireysel bazda üyelik olanağı tanımaktadır. Temel amacı rehberlerin buldukları bölgelerin elçisi olarak benimsenmelerini sağlamak olan federasyon rehberlik birliklerinin gelişmeleri ve çalışmalarına katkı vermekle birlikte herhangi bir bölgede rehberlik hizmetine ihtiyaç duyan kişilerinde doğru rehberle buluşmasına yardımcı olmaktadır (Çolakoğlu vd., 2010, s.182).

Avrupa Turist Rehberliği Birlikleri Federasyonu

İçinde yaklaşık 20 Avrupa ülkesinin rehber dernekleri yer alan FEG 1986 yılında Paris'te kurulmuştur. Turist rehberliği mesleğini Avrupa'da, Avrupa Parlamentosu ve her ülkenin ulusal hükümeti düzeyinde temsil etmek, üyelerinin mesleki çıkarlarını genişletmek ve korumak, turist rehberlerinin Avrupa düzeyinde sunduğu hizmetleri tanıtmak, kültür ve eğitim alışverişini teşvik amacıyla toplantı, kongre, seminer ve atölye çalışması düzenlemek birliğin amaçları arasında sayılabilir. Farklı ülkelerden rehberlere Vikinglerden Kelt kültürüne, İtalyan sanatçılardan klasik arkeolojiye uzanan sayısız konuda tüm Avrupa'yı kapsayan turlar düzenleyen FEG, üyesi kuruluşlara üye rehberlerin eğitim programlarına katılarak bilgilerini sürekli yenileme ve Avrupa'ya gelen turistlerin her türlü talebine yanıt verebilecek, zengin kültür mirasını tanıtabilecek yeterliliğe ulaşma olanağı sağlıyor (Tureb, 2004).

1.12.2. Ulusal Meslek Örgütleri

Rehberler bazı ülkelerde yerel ve ulusal bazda birlikler kurarken bazı ülkelerde hiçbir girişimde bulunulmamıştır. Bu durum sektörün büyüklüğü ile ilişkilendirilebilir. Sektörün büyümesiyle sayıları artan rehberlerin sorunları da bireysel sorun olmaktan çıkarak sektörün dinamikleri arasında yer alır. Böylelikle örgütlü mücadele etme bilinci ve buna paralel olarak örgütlenme girişimleri gözlenmektedir. Türkiye'de ise yerel bölgesel ve ulusal rehberlik meslek örgütleri kurulmuştur.

Turist Rehberleri Birliği (TUREB):

Türkiye'de Oda ve Dernek statüsünde kurulmuş rehber meslek kuruluşları ilk kez 1998 yılında Turist Rehberleri Birliği (TUREB) çatısı altında ortak bir protokolde birleşmiştir. Daha sonra yeni derneklerin katılımıyla genişleyerek bugüne gelen ve merkezi İstanbul olan TUREB, Türkiye'de rehber meslek kuruluşlarına üye 6000'i aşkın profesyonel turist rehberini temsil etmektedir (Yenen, 2012).

TUREB'in amaçları arasında; turist rehberlerinin ortak sorunlarını saptamak ve çözüm önerileri oluşturmak, meslek kuruluşları arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, turist rehberliği mesleği ve mesleki örgütlenme için gerekli yasal ve idari düzenlemeler konusunda ortak girişimde bulunmak ve çaba göstermek, turizm sektöründe faaliyet gösteren diğer meslek örgütleriyle, kamu kurum ve kuruluşlarıyla idari makamlar karşısında temsilde işbirliği ve koordinasyonu sağlamak yer alır (Yenen, 2012).

TUREB üyesi rehber kuruluşları: Aşağıda Tureb'e üye rehber kuruluşları liste halinde verilmiştir (Tureb- Üye Odalar, 2013).

- İRO : İstanbul Rehberler Odası
- ARO : Antalya Rehberler Odası
- İZRO : İzmir Rehberler Odası
- ADRO: Adana Bölgesel Rehberler Odası
- ANRO: Ankara Rehberler Odası
- ATRO : Aydın Turist Rehberleri Odası
- BURO : Bursa Bölgesel Rehberler Odası
- ÇARO : Çanakkale Bölgesel Rehberler Odası
- GARO: Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası
- MURO: Muğla Rehberler Odası

NERO : Nevşehir Rehberler Odası

ŞURO : Şanlıurfa Bölgesel Rehberler Odası

TRO : Trabzon Bölgesel Rehberler Odası (Tureb- Üye Odalar, 2013)

Profesyonel Turist Rehberleri Federasyonu (TUREF):

6 Mart 2007 tarihinde kurulan Federasyonun amacı: Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve kanunları doğrultusunda kendisine bağlı derneklerin amaçlarını gerçekleştirmeye yardımcı olmak, bu amaçla kendisine bağlı dernekler arasındaki koordinasyon ve iş birliğinin en üst düzeye çıkarılmasını sağlamaktır (Yenen, 2007, s.108).

Turef Üyesi Rehber Dernekleri:

TUREB	Profesyonel Turist Rehberleri Birliği Derneği
ARED	Ankara Profesyonel Turizm Rehberleri Derneği
KARED	Kapadokya Profesyonel Turist Rehberleri Derneği
KURED	Kuşadası Profesyonel Turist Rehberleri Derneği
ÇARED	Çanakkale Profesyonel Turist Rehberleri Derneği
KARDER	Karadeniz Profesyonel Turist Rehberleri Derneği
BORED	Bodrum Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (Yenen, 2007, s.108)

1.13. Profesyonel Turist Rehberliği Mesleki Etik Kuralları

Kuçuradi'ye göre etik, bazen ahlak anlamında, yani; belirli bir grupta, belirli bir zamanda kişilerin birbirleriyle ilişkilerini değerlendirmelerini ve eylemlerini belirlemelerini beklenen değerlendirme ve davranış normları sistemleri anlamında kullanılıyor (Kuçuradi, 2003, s.8).

Etik konusu, yüzyıllardan beri üzerinde felsefi fikirler geliştirilen, günümüzde felsefenin yanı sıra bilimsel araştırmaların da ilgi odağına giren bir disiplin haline gelmiştir (Özbek vd., 2011, s.325). Disiplinler arası bir konu olarak turizm, birçok toplum ve doğa bilimi ile yakın bir ilişki içinde bulunmaktadır (Kozak ve Aslan, 2006, s.51). Hizmet unsurunun ön plana çıktığı ve çok farklı kültürlerden insanların çalışan ya da müşteri olarak bir arada bulunduğu, uluslararası normlara göre hareket tarzı belirlemek zorunda olan turizm işletmelerinde de, Etik, önemini ve güncelliğini koruyan bir konudur (Sarıışık vd., 2006, s.24). Dünya pazarında büyük bir endüstri ve sosyo-kültürel bir olgu olarak hızlı ve geniş çaplı büyümekte olan turizm endüstrisinde, etik prensipler oluşturulmaya çalışılmaktadır (Avcıkurt, 2009, s.150). Daha geniş bir ifade ile belirtirsek etik, bütün etkinlik ve amaçların yerli yerine konulması;

neyin yapılacağı veya yapılamayacağı, neyin isteneceği yada istenemeyeceğinin, neye sahip olunacağı veya olunamayacağı araştırılması ve anlaşılmasıdır (Bolat ve Seymen, 2003, s.5).

1.13.1. Turizmde Etik İlkeler

Dünya Turizm Örgütü, turizmin toplum ve çevreye olumsuz etkilerini azaltmak, dünya turizminin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini bir dizi ilkeye bağlamak amacıyla, 1 Ekim 1999 tarihinde, Santiago-Şili'de gerçekleşen 13. Genel Kurulu'nda aşağıdaki başlıkları içeren Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'ni Kabul etmiştir (Global Code Of Ethics for Tourism, 1999)

- Turizmin toplumlararası karşılıklı anlayışa katkısı
- Turizmin bireysel ve kolektif yönleri
- Sürdürülebilir gelişmenin unsuru olarak turizm
- Kültürel mirası kullanan ve zenginleştiren unsur olarak turizm
- Ülke ve toplumların refahını artıran bir faaliyet olarak turizm
- Turizmin geliştirilmesinde tarafların yükümlülükleri
- Turizme katılma hakkı
- Turizm hareketinde özgürlük
- Turizm sektöründe çalışanların ve girişimcilerin hakları
- Turizmde global etik ilkelerin uygulanması

1.13.2. Rehberlik Etik İlkeleri

Toplumların zaman içerisinde kabul edilebilir davranış kuralları geliştirmesi gibi, meslek grupları da meslek davranışlarının arzu edilen belirli standartlarını geliştirmiştir (Çolakoğlu vd., 2010, s.163). Mesleki etik ilkelerinin geliştirilmesi, profesyonel turist rehberleri için mesleğe yarar sağlamanın yanında rehber ve rehberlik imgesini yükseltir ve profesyonel çalışmayı özendirir (Yarcan, 2007, s.36). Rehberlerin karşılaştığı her etik sorunlarda ve çözümünde ne yapılabileceğinin saptanması ve önerilmesi etik ilkelerden beklenemez sadece meslek kuralları katkıda bulunabilir (Yarcan, 2007, s.37). Standartların tartışılması ya da etik kuralların geliştirilmesi, genellikle meslek grubunun dışından (mesleki davranışların zayıf ya da çelişkili olduğunu belirten müşteri şikayetleri gibi) olguların baskısıyla gerçekleştirilir. Konuyu geliştirip, kendi meslek grubuna kuralları ve standartları benimsetmeye çalışanlar ise meslek grubuna dahil olanların kendileridir (Çolakoğlu vd, 2010, s.163).

Washington Profesyonel Turist Rehberleri Derneği tarafından hazırlanan etik kuralları şöyledir (A Professional Guide's Code of Ethics & Business Practice, 2008)

- Kuralları ve düzenlemeleri takip etmesi beklenir.
- Adına çalıştığı işletmenin politikalarını bilir ve takip eder. Çalıştığı işletmenin rızası olmadan müşteriye iş teklifinde bulunmaz ya da onun teklifini kabul etmez, onu çalıştığı işletmeden başka işletmeye veya kişiye yönlendirmez.
- Her turu ciddi bir görev kabul eder ve kesinlikle gerekli durumlarda iptal eder ve mümkün olduğunca erken haber verir.
- Profesyonel rehberler bahşiş talep etmez.
- Profesyonel tur rehberi kendisine ve/veya şoföre komisyon ödeyen hediyelik eşya dükkanları veya diğer yerleri desteklemez.
- Profesyonel rehber diğer tur gruplarıyla işbirliği yapar, her zaman etik ve profesyonel bağı muhafaza eder, iş arkadaşlarıyla pozitif ilişkiler kurar.
- Diğer rehberlerin fikri mülkiyetine ve araştırmalarına saygı duyar, izni olmadan alıntı ya da kayıt yapmaz veya diğer rehberlerin yorumlama veya sunum tekniklerini kendisininmiş gibi çalmaz (alıntılanmaz, eser hırsızlığı yapmaz).
- Profesyonel bir rehber, üst düzeyde bir bilgi sunumu yapabilir. çevresini yorumlar ve önemli noktalara ışık tutar. Bilgi verir, objektif olmaya özen gösterir ve ilgi çekici (ilgiyi kendinde toplayarak) tutum sergileyerek öğrenme, keşfetme heyecanını devamlılığını sağlar.
- Tur programını önceden gönderildiği her tur için hazırlar.
- Zamanında verilecek rapordan, toplantı randevularından ve tur rehberinin kontrolünde bulunan bütün programdan sorumludur.
- Tur grubunun değer yargılarına duyarlıdır ve cinsiyet, din, politika gibi zıt konulardaki kişisel görüşlerini paylaşmaz.
- Tur rehberi şehrin tarihi, mimarisi, kültürel ve politik yaşamı ve yerel folkloru hakkında geniş bilgiye sahiptir. Şehrin yeni sergilerini, mevsimsel olaylarını ve diğer değişiklikleri takip eder. Kasten yanlış bilgi vermez.
- Her tur için en iyi rota hakkında bilgi sahibidir. Şoföre zamanında kibar ve sakin bir şekilde bilgi verir.
- Her tur için uygun kıyafet giyer ve kendi hijyenini sağlar.

İKİNCİ BÖLÜM

PERFORMANS ve ÇALIŞMA KOŞULLARI

2.1. Performans

Günümüzün yoğun rekabet ortamında özellikle hizmet sektöründe ve müşteriyle birebir iletişim içerisinde bulunan işletmeler, beklenen hizmet kalitesinin oluşturulması ve sunulması, müşteri memnuniyetinin en üst seviyeye çıkarılması konusuna odaklanmaları, varlıklarının ve başarılarının sürdürülebilmesi ve bununla birlikte sadık müşteriler yaratabilmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. İşletmelerin başarıya ulaşmalarında iş görenler büyük bir role sahiptirler (Koroğlu, 2011, s.179)

Bir işletmede en önemli unsur kabul edilen insan faktörünün işine; bedensel, kişisel ve zihinsel özelliklerini taşıması yadsınamaz. Kişi taşıdığı bu özellikler ile, üstlendiği görevi en üst seviyede yerine getirmeye çalışır ve kişi işinde iyi bir performans sağladığı ölçüde ilerler, terfi ile yükselir, sosyal ve ekonomik fırsatlar elde eder (Ünver, 2005, s.50).

Klasik işletme anlayışından uzaklaşıp, çağdaş işletme anlayışına geçildikçe insan faktörü bir maliyet olmaktan çıkıp işletmeler için katma değer sağlayan önemli bir sermaye unsuru haline dönüşmüştür. Böylece çalışanlar, incelenmeye, yorumlanmaya ve tarif edilmeye başlanmıştır. Buda tanımlanması ölçülmesi ve karşılaştırılması zor olan bir çok kavramı beraberinde getirmiştir. Bu kavramlardan biride performanstır (Tarlıg, 2006, s.56).

2.1.1. Performans Kavramı

Fransızca "performance" anlamına gelen performans Türk Dil Kurumu'nda başarımlık olarak ifade edilmiştir (Türk Dil Kurumu, 2013). Performans (performance) kelimesi, bir işi ya da olayı yapmak, yerine getirmek, icra etmek gibi anlamlara gelmektedir. (Özmutaf, 2007, s.42). En yalın deyişle performans, "bireyin iş yapabilme düzeyi" olarak tanımlanabilir. (Babadalı, 2006, s.4). Performans bir örgütün kaynaklarını etkin ve verimli kullanarak amaçlarına ulaşabilme yeteneği olarak tanımlanabilir (Demir ve Okan, 2009, s.60). Performans, bir eylem veya bir hareket sonucunda, ortaya çıkan ve bu eylem veya hareketin aşamalarının ne ölçüde doğru gerçekleştirildiğini gösteren bir olgudur (Yüncü, 2002, s.26). Performans; çalışanların belirli dönemdeki fiili başarı durumlarını ve geleceğe ilişkin gelişme potansiyellerini belirlemeye yönelik çalışmalardır (Coşkun, 2009).

Performans, bir işi yapan bireyin, bir grubun ya da teşebbüsün o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak nereye varabildiğinin, neyi sağlayabildiğinin nicel(miktar) ve nitel (kalite) olarak anlatımıdır (Ünver, 2005, s.50). Performans, görev çerçevesinde önceden belirlenen ölçütleri karşılayacak biçimde, görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleştirilmesi yönünde ortaya konan mal ve hizmet ya da düşüncedir (Helvacı, 2002, s.156). Genel anlamda performans, amaçlı ve planlanmış bir etkinlik sonucunda elde edileni nicel ya da nitel olarak belirten bir kavramdır (Cengiz, 2008, s.73). Dwight (1999) performansın hedefe ulaşma düzeyi ile ilgili bir unsur olduğunu belirtmiştir (Okumuş ve Avcı, 2008, s.339). İnsan kaynakları terimleri sözlüğünde başarı, vazife ve kişi ile ilgili olup, vazifenin gereği olarak önceden belirlenen ölçütleri mukayese edecek biçimde vazifenin yerine getirilmesi ve hedefin gerçekleşmesi oranı olarak tanımlanmaktadır. İşlevsel olarak başarı, görev ve kişi ile ilgili olup görevin gereği olarak önceden belirlenen ölçütleri karşılayacak biçimde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleşmesi oranı olarak bilinmektedir (Alper, 2007, s.43).

Performans, amacın gerçekleştirilme derecesidir. Bu işi yapan bir bireyin, grubun ya da örgütün o iş aracılığıyla, hedefe göre nereye ulaşabildiğini gösterir. Dolayısıyla performans, işgörenin görevinde ne yapması gerektiğine ilişkin beklentilerle gerçekte ne yaptığı arasındaki ilişkinin bir fonksiyonudur (Bayram, 2006, s.46). Performans, işgörenin örgütsel amaçlara katkı düzeyine göre ölçülebilen ve örgütün amaçlarına uygun olan davranışlar olarak nitelendirilmektedir (Çalışkan vd., 2011, s.364).

2.1.1.1. İşletme Performansı

İşletme performansını, Boylu ve Sökmen, iş görenin işletme amaçlarına yapmış olduğu katkı (Boylu ve Sökmen, 2002, s.168) olarak tanımlarken, Tarlığ (2006, s.4) ise, belirli bir dönem sonunda elde edilen çıktı veya sonuca göre işletme amacının ya da görevinin yerine getirilmesinin şeklinde ifade etmiştir. Bir işletmenin performansı "belli bir zaman sonucundaki çıktısı ya da çalışma sonucudur" ve bu sonuç, işletmenin amacına ulaşması ya da belli bir görevin yerine getirilme derecesi olarak algılanmalıdır ki böylelikle performans, işletme amaçlarının geliştirilmesi için gösterilen çabaların değerlendirilmesi, olarak belirtmişlerdir (Okumuş ve Avcı, 2008, 340). Eren (2007, s.61), işletme performansını, işletmenin faaliyetleri neticesinde ulaşmak istediği hedeflere ve sonuçlara ulaşma derecesinin bir ölçüsüdür, şeklinde ifade etmiştir.

Bir iş sisteminin performansı, belirli bir zaman dilimi sonucunda o iş sisteminden elde edilen çıktı ya da çalışma sonucunda amaç ve hedeflerin yerine getirilme derecesi olarak

algılanmaktadır. Buna dayanarak işletme performansı, işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi için gösterilen tüm çabaların değerlendirilmesi olarak tanımlanabilir (Yılmaz, 2006, s.51).

Örgütsel performans, bireyin ya da grubun tek başına başarısını ya da performansını değil tüm bireylerin ve grupların ortak başarısını, performansını organizasyonun bütün olarak bir şeyi gerçekleştirmedeki başarısı şeklinde tanımlamaktadır (Özşahin ve Zehir, 2011, s.53).

İşletme performansı ile işletmenin ulaşmaya çalıştığı hedefler ve işletmenin gerçekleştirmek istediği durumlar ifade edilmektedir. İşletmenin ileride hangi konumda ve hangi büyüklükte olmak istediğini işletme performansı belirler ve işletmenin kaynaklarını yönlendireceği alanlar bugünden belirlenir (Arslantürk, 2009, s.21).

Son yıllarda dünyada en hızlı büyüyen sektörlerden biri olan hizmetler sektörü hem gelişmiş hem de gelişmekte olan bir çok ülkede gayri safi milli hasılanın (GSMH) en büyük kısmını oluşturmaktadır ve en fazla istihdam yaratan sektör durumundadır. Büyüyen hizmet sektörüne paralel olmakla birlikte, bir yandan çeşitli hizmetlerle ilgili tüketici beklentileri ve hizmetleri artmakta, diğer yandan hizmet işletmeleri arasındaki ulusal ve uluslararası rekabet yoğunlaşmaktadır (Kuşluyan ve Eren, 2008, s.177). Yaşanan hızlı değişimler ve yoğun rekabetler işletmeleri yüksek performanslı örgütler olmaya zorlamaktadır. İşletme performansını veya başarısını sürekli yüksek tutmaya çalışan işletmeler, ürün ve hizmet kalitesini sürekli arttırmak, işgören davranışlarını iyileştirmek, ya da geliştirmek gibi yollara başvurmakta ve bu şekilde yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmektedir (Köroğlu, 2011, s.189).

İşletme çalışanlarının bireysel performansının yüksekliği ya da düşüklüğü, örgütlerin performansını artıran ya da azaltan bir etmen olarak karşımıza çıkmaktadır (Tarlıg, 2006, s.5). Elbette bireysel performans artışı örgüt performansının artması anlamına gelmez ama onun da bir parça katkısı vardır ve uygulamada başlangıç noktasıdır (Özmutaf, 2007, s.42). Bir örgüt ancak personelinin gösterdiği performans kadar iyi olacağından örgütler için önemli olan performans bireysel performanstır (Çöl, 2008, s.39). Bir işletmenin iyi bir hizmet veya ürünü müşterilerine sunabilmesi, çalışan personelin performansı ile yakından ilişkilidir (İplik, 2004, s.196).

2.1.1.2. İşgören Performansı

Köroğlu, iş performansını işgörenin işinin gerektirdiği aktiviteleri yerine getirebilme yeterliliği (Köroğlu, 2011, s.182) şeklinde ifade etmiştir. Tarlığ'a göre bireysel performans, kişinin kendisi için tanımlanan, özellik ve yeteneklerine uygun olan işi, kabul edilebilir sınırlar içerisinde gerçekleştirmesi olarak tanımlamak mümkündür (Tarlığ, 2006, s.5). Çöl ise birey ve grup performansını, örgütün o işle ulaşmak istediği amaç yönünde bireyin ya da grubun kendisi için belirlenen hedeflere ve standartlara ne ölçüde ulaşabildiğinin göstergesidir (Çöl, 2008, s.39) şeklinde tanımlamıştır.

Yirminci yüzyılın son çeyreği, önceki yıllara göre her alanda çok büyük gelişmelere ve değişimlere sahne olan yıllardır. Değişen örgüt yapıları ve işlevleri, rekabet ortamının ve örgüt içerisinde işgörenin öneminin artması, ihtiyaçların çeşitliliği ve işgörene olan bakış tarzının farklılaşmasıyla beraber, işgörenlerin kurumlarına olan katkısı ve kişisel gelişimi de önemini artırmakta ve buna bağlı olarak işgören performansının etkin bir şekilde yönetilmesini öngörmektedir (Helvacı, 2002, s.156).

Çalışma misyonu, vizyonu ve amacını destekleyen yüksek performansa sahip bir organizasyonu geliştirmek ve iş görenlerin tüm potansiyellerini kullanabilmesine fırsat sağlamak küreselleşme sürecinde rekabetin gereklerindedir (Gavcar vd., 2006, s.31). Örgütlerin kurumsal hedeflerine ulaşabilmeleri ve içinde buldukları sektörde rekabet gücü kazanabilmeleri için iş yerlerinde yüksek performans gösteren çalışanlara ihtiyaçları vardır. Yüksek iş performansı sadece örgüt için değil çalışanlar için de önemlidir. Kişiler için görevlerini gereği gibi tamamlamak ve işinde yüksek başarı göstermek guru, beceri ve tatmin kaynağı olduğu gibi; iş performansı, daha yüksek gelir, daha iyi bir kariyer ve sosyal itibar gibi bireyler için önem taşıyan bir çok işin sonucunun da temel koşuludur (Yelboğa, 2006, s.201).

Kişinin çalışma davranışlarını belirleyen değişkenleri temel alan modellerden birine göre; yetenek, işe duyulan ilgi, işin sağladığı gelişme ve ilerleme olanaklar, iyi tanımlanmış hedefler, faaliyetlerine ilişkin geri besleme, başarının ödüllendirilmesi, başarısızlığın cezalandırılması, işin yapılması için gerekli kaynaklara ulaşabilme yetisi çalışanların performanslarını belirleyen değişkenlerdir (Örücü ve Kanbur, 2008, s.88). Çalışanların işi yerine getirmek için uygun kişilik özelliklerine sahip olması beklenen yüksek performans için yeterli değildir. Yönetimin çalışanların sahip oldukları yeteneklerini çalışma ortamına yansıtarak yüksek performans sağlamaları için çalışanlarını motive etmeleri ve böylece

çalışanların yeteneklerini davranışa dönüştürerek performanslarını arttırmaları mümkün olabilmektedir (Tarlı, 2006, s.6). Yönetici pozisyonunda görev yapan kişilerin en önemli sorumluluklarından birisi işletmelerin türü, çalışma alanları, büyüklükleri ne olursa olsun iş gören performansının arttırılmasıdır (Boylu ve Sökmen, 2002, s.168).

İşgörenler, işletmede yer aldıkları pozisyonlara ait kendi işleri olan rolleri üstlenip yerine getirerek işletmeye katkıda bulunurlar. Onların işlerindeki etkinlik ve başarılarının dereceleri performanslarını göstermektedir. Normal performans, görev ve iş tanımları çerçevesinde bireylerden beklenen performans ve bunun üzerinde başarı ve etkinlik gösterenlerinki ise üstün performanstır (Koroğlu, 2011, s.179).

Diğer sektörlere göre otomasyona daha az imkan sağlayan emek-yoğun bir sektör olan turizmin insan gücüne olan ihtiyacı giderek artmaktadır. Turizm sektöründeki gelişmiş ülkeler incelendiğinde, o ülkeleri ilginç ve çekici yapan unsurlar sadece maddi kaynaklar, doğal ve tarih çekicilikler değil onları değerlendiren organizasyon ve işgücüdür. Bu sebeple bir ülkede turizm sektörünün geliştirilmesi açısından özellikle arz tarafındaki insan unsuru büyük önem taşımaktadır (Yanardağ ve Avcı, 2012, s.42)

Turizm sektörünün üst yapı dinamiklerini oluşturan temel unsurlar arasında yer alan işletmeler ürettikleri ve satışa sundukları ürünlerin emek-yoğun nitelikte olması, bu süreçte görev alanların işinde kalifiye nitelik taşıyan işinin uzmanı olan kişiler olmalarını gerektirmektedir (Avcıkurt vd. 2012, s.110).

Turizm insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı hizmet sektörünün bir kolu olması sebebiyle turizmde istihdam edilen çalışanların hem iyi bir turizm bilgisinin olması hem de insanlarla diyoloğunun maksimum düzeyde olması gerekmektedir (Kışoğlu ve Çakırlı, 2012, s.167).

2.1.2. Performans Değerleme

Performans değerlendirme, bireylerin işletmede görevleri ne olursa olsun, çalışmalarının, etkinliklerinin, eksikliklerinin, yeterliliklerinin, fazlalıklarının, kısaca bir bütün olarak bütün yönleriyle gözden geçirilmesidir (Güzel vd. 2007, 143).

Sistemantik bir ölçme olan performans değerlendirme, kişinin yeteneklerini, gizli gücünü, iş alışkanlıklarını, davranışlarını vb. niteliklerini diğer kişilerle karşılaştırmak suretiyle yapılır (Karcıoğlu ve Öztürk, 2009, s.346).

Performans değerlendirme çalışanın sorumlu olduğu işindeki etkinliği ve yeterliliği hakkında bilgi veren ve bu doğrultuda sergilediği performansını ölçmeye imkan sağlayan bir süreç olarak tanımlanabilir (Kıngır ve Taşkiran, 2006, s.197).

Günümüzde rekabet koşullarında artış, işletmelerin başarı sağlamak için etkin performans değerlendirme sistemlerine sahip olmalarıyla yakından ilişkilidir (Ağca ve Tunçer, 2006, s.175). Ancak bütün işletmelerin işgörenler tarafından işletilip yönetilmesi, işletme başarısı ile işgören başarısını doğru orantılı kılmaktadır (Turan, 2008, s.28).

2.1.2.1. Performans Değerlemenin Önemi

Günümüz işletmelerinde başarının belirlenmesinde yoğunluk, işletmenin fonksiyonlarını yerine getiren ve performans değerlemenin noktası olarak seçtiği bireyin göstereceği performansa bağlıdır. Bir örgütün değerlendirmesinin başlangıcı ve sona erişti insan unsuru ve onunla ilgili düzenlemelerle olur. Birey ve örgüt arasında meydana gelebilecek herhangi bir uyumsuzluk durumu, örgütün işleyişinde ve etkinliğinde bir bozulma ve azalmaya sebep olabilir. Bu durum bireyi iyileştirme ve birey- örgüt uyumunun en üst seviyeye ulaştırılmasına yönelik çalışma olan performans değerlemenin bu açıdan ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Ergün, 2008, s.15).

Performans değerlendirme insanlar ve İnsan kaynakları yönetimi açısından büyük bir öneme sahiptir. Çünkü, işletme çalışanlarının başarı ve başarısızlıklarını görerek yeni planlar hazırlaması ve yeni hedefler belirlemesine imkan verir, işgören hakkında bilgi verir, işletmenin gelişmesine katkıda bulunur. İşgören ile üstlerinin arasındaki ilişkiyi artırır, eğitime ihtiyacı olan personelin tespit edilerek eğitim alması sağlanabilir, verimlilik gibi önemli bir sorunu bulunan işletmelerinde bu sorunlarını çözmeye etkili olabilir. Böylece işletme sorunları belirlenebilir. Çünkü işgörenin başarısızlığı işletmenin başarısızlığı demektir (Esmer, 2011, s.8).

2.1.2.2. Performans Değerlemenin Amacı

İşletmelerde performans değerlendirme sistemleri işgörenlerin belirli dönemlerdeki fiili başarı durumlarını ve geleceğe yönelik gelişme potansiyellerini belirlemeye ilişkin çalışmalar yapmak amacıyla kullanılabilir (Yavuzçelik, 2006, s.3).

Performans değerlendirme sisteminin amaçlarını ikiye ayırabiliriz. Bunlardan ilki doğrudan çalışanları ilgilendiren ücret, terfi, eğitim ve işten çıkarma gibi uygulamaları içeren çalışanlara yönelik amaçlardır. İkinci amaç ise, organizasyonun kendisi hakkında bilgi toplaması ve kendisini tanıması olarak ifade ettiğimiz organizasyona yönelik amaçlardır (Ada, 2008, s.22).

Performans yönetiminin genel olarak amacı, işletmenin etkinliklerini, kendi becerilerini ve katkılarını sürekli iyileştirmeleri için, bireylerin ve grupların sorumluluklarını üstlendikleri ve içeriğinde verim, kalite, insan ilişkileri bulunan bir kültür oluşturmaktır (Bakan ve Kelleroğlu, 2003, s.106).

2.1.2.3. Performans Değerlemenin Yararları

Performans değerlendirme, etkili bir şekilde gerçekleştirildiği takdirde yöneticilere, çalışanlara ve organizasyonlara birçok yönden yarar sağlamaktadır (Yavuzçelik, 2006, s.4).

Performans Değerlemenin Yöneticiler Açısından Yararları: Performans değerlemenin yöneticiler açısından yararları şöyle belirtilebilir:

- Planlama ve kontrol işlevlerinde daha etkili olarak astların ve birimlerin performansının gelişmesini sağlar.
- Yöneticilerin astları ile iletişim ve ilişkisinin daha olumlu hale gelmesini sağlar
- Astların güçlü ve gelişmesi gereken yönlerini daha kolay belirleyerek bu yönde onlara yardımcı olmalarını sağlar.
- Astların değerlendirilmesi esnasında kendi güçlü ve güçsüz yönlerini de ortaya çıkarmalarını sağlar.
- Astlarını daha yakından tanımalarını sağlar ve böylelikle yetki devri kolaylaşır.
- Yönetimsel becerileri rahatlıkla uygulama koşulları veya becerilerini geliştirmelerini sağlar (Babadalı, 2006, s.52).

Performans Değerlemenin Astlar Açısından Yararları: Performans değerlemenin astlar açısından yararları şunlardır:

- Kendi rolünü belirleme ve ona açıklık kazandırma sağlar.
- Çalışma ilişkilerinin iyileştirilmesini sağlar.
- İşten elde edilen doyumun arttırılmasını sağlar.
- İşletmenin ve kendi biriminin hedeflerini tartışma olanağı sağlar.
- Verilen eğitimle ilişkilerin görülmesini sağlar.
- Gelişmeye ait planlarla ilişkilerin görülmesi sağlanır.
- Kişi düzeyinde bireysel psikolojik bir ihtiyacın görülmesini sağlar.
- Ast açısından güçlü ve geliştirilmesi gereken özelliklerin tanınmasını sağlar.
- Örgütteki rol ve sorumlulukların daha iyi anlaşılmasını sağlar (Ergün, 2008, s.16).

Performans Değerlemenin Örgüte Sağladığı Yararlar: Performans değerlemenin örgüte sağladığı yararlar şunlardır:

- Karlılığın arttırılmasını sağlar
- Verimliliğin arttırılmasını sağlar
- Hizmet kalitesinin iyileştirilmesini sağlar
- Doğru iş kararlarının alınmasını sağlar (Ada, 2008, s.16).

2.1.2.4. Performans Değerleme Süreci

Performans değerlendirme faaliyetlerinden beklenen yararın sağlanabilmesi için belirli bir sürenin izlenmesi, sistemli bir değerlendirme planının oluşturulması, gereken eğitimin yöneticilere verilmesi, belirli aralıklarla değerlendirmenin yapılması ve işgörenlere geribildirim verilmesi çok önemlidir. Bu doğrultuda değerlendirme süreci aşağıdaki aşamalardan meydana gelmektedir (İplik, 2004, s.196).

1. Aşama: İşletmede performans standartlarının belirlenmesi aşamasıdır. İşgörenlerin performans değerlemesi için birer kriter oluşturacak ve işletme ve işin temel hedeflerine göre geliştirilmesi gereken performans standartlarıdır.

2. Aşama: İşletmede uygulanacak değerlendirme sistemlerinin seçilmesi aşamasıdır. İşletmenin yapısına uyumlu hale getirilmesine ilişkin çalışmalar olarak görülebilir.

3. Aşama: Performans değerlendirme sonuçlarının belirlenmesi olan bu aşamada analiz ve işgören açısından yeterlilikler saptanır.

4. Aşama: Değerlendirilecek grubun ve bireyin belirlenmesi önemli bir aşamadır. Çünkü değerlendirme yapılacak grubun veya bireyin özelliklerine göre değerlendirme kriterleri belirlenecektir.

5. Aşama: Değerlendirmenin saptanması ve eğitimi ile ilgili olan bu aşamada değerlendirme yapacak kişi veya kişiler belirlenir ve bu kişi/kişilerin eğitimine ağırlık verilir.

6. Aşama: İşgörenlerin ve işletmenin yapısı ve işleyişi ile ilişkili olarak 6 veya 12 ayda bir yapabildikleri değerlendirme dönemlerinin belirlenmesi aşamasıdır.

7. Aşama: Performans değerlemeden elde edilen bilgilerin kullanılması aşamasıdır. Bu aşamada elde edilen sonuçlar yardımıyla, örgütün düzenlenmesi, personel politikaları, insan gücü planlarının yapılması, ücret ve ödüllendirmenin belirlenmesi gibi örgüt ve işgören ile ilgili ciddi kararlar alınır (Turan, 2008, s.33).

2.1.2.5. Performans Değerlemecilerin Belirlenme Modelleri

Performans değerlendirme modellerinin belirlenmesi aşağıda açıklanan altı modelden en uygun olanı ile yapılmaktadır.

a) Yöneticilerce Değerleme: Bağlı olunan yöneticinin işgöreni en yakından tanıyan kişi olması ve gözlemlene imkânının bulunması olduğundan yönetici tarafından değerlendirilmesinin yapılmasıdır (Tarcan, 2001, s.28).

b) Özdeğerleme: Kişinin kendi performansı hakkında düşüncelerini öğrenmek ve onları teşvik eden nedenlerin neler olduğunu anlamak için kişinin kendi kendisini değerlendirme modelidir (Sabuncuoğlu, 2008, 192)

c) Takım Arkadaşlarınca Değerleme: Aynı ya da birbiri ile ilişkili işleri yapan ve birlikte çalışan kişilerin birbirlerini iyi tanıyacağı ve performanslarını en iyi şekilde gözlemleyebileceği düşüncesiyle iş arkadaşları tarafından yapılan değerlendirme modelidir (Babadalı, 2006, s.74).

d) Astlarca Değerleme: Yöneticinin performansının, altında çalışan ve performans değerlemesi konusunda eğitim almış personel tarafından değerlendirilmesi modelidir (Esmer, 2011, s.24).

e) Müşterilerce Değerleme: Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler tarafından hizmet alan kişilerin işletme ve personel hakkındaki düşüncelerini öğrenmek için müşterileri tarafından yapılan değerlendirme modelidir :(Tarcan, 2001, 30)

f) Bilgisayarlı Değerleme: Değerlendirme uygulamalarının elektronik araçlar ve yazılımlar kullanarak yaratılan sanal ortamda değerlendirme modelidir (Babadalı, 2006, s.75).

2.1.2.6. Performans Değerleme Yöntemleri

İşgören değerlemesinin uygulanması, işgörenlerin yakından tanınmasına, onların yeteneklerinden en iyi yönde yararlanılmasını sağlar (Sabuncuoğlu, 2008, s.199)

a) İkili Karşılaştırma ve Sıralama Yöntemi: İkili karşılaştırma yönteminde kişilerarası karşılaştırma yapılmaktadır. İşgörenlerin isimleri bir kağıda yazılır ve daha sonra her işgören diğer işgören ile tek tek karşılaştırılarak başarısı diğerinden yüksek bulunan işgörenin isminin karşısına bir işaret konulur. Tüm personel için aynı işlem uygulandıktan sonra işaretler sayılır ve bu işaret sayısına göre personel sıralanır (Helvacı, 2002, s.162).

b) Grafik Değerleme Yöntemi: Kişilerin performansları "çok iyi, yeterli, normal, yetersiz ve çok yetersiz" kademelerini gösteren bir skala üzerine iaret konarak değerlendirilir (Ünver, 2005, s.72).

c) Dereceleme ve Puanlama Yöntemi: Derecelendirme yönteminde, her işin yapılış biçimi ile davranış özelliklerini gösteren belirli sayıda kriterler kullanılır. Her kriter çok yetersiz, yetersiz, orta, iyi, çok iyi gibi beş dereceye ayrılır ve yönetici kendi takdirine göre derecelerden birini seçer (Sabuncuoğlu, 2008, s.201)

d) Kritik Olay Yönetimi: Yöneticiler astlarının görev sırasındaki davranış ve eylemlerini sistematik bir şekilde izlemesi işgöreni tatmin eden ve etmeyen çalışma performanslarını ortaya koyan iş davranışlarını kaydetmesidir (Turan, 2008, s.39).

e) Değerleme Merkezi Yöntemi: İşgörenin gelecekteki potansiyelinin analiz edildiği ve başarı değerlemesinin özel uzmanlar tarafından yapıldığı değerlendirme yöntemidir (Tarlıg, 2006, s.75).

f) Grup Performansı Değerleme Yöntemleri: 2-10 kişi arasında değişen çalışma gruplarında yer alan çalışanların değerlendirilmesi diğer grup üyeleriyle kıyaslanarak gerçekleştirilmektedir. Grup değerlendirme yöntemleri çalışanları genellikle en iyiden en kötüye doğru sıralamaktadır (Esmer, 2011, s.30).

g) Hedeflere Göre Değerleme Yöntemi: Hedeflere göre değerlendirme yapabilmek için öncelikle firmanın uzun vadeli amaçlarının belirlenmesi ve daha sonra, organizasyonel bölümsel amaçlarının açıklığa kavuşturulması gerekir ve başarıya ulaşmak için öncelikle tüm bu hedeflerin çalışanlar ve yöneticilerin işbirliği içinde gerçekleşmesi söz konusudur (Sabuncuoğlu, 2008, s.212).

h) Kontrol Listesi Yöntemi: İş davranışları önem sırasına göre sıralandıktan sonra değerlendirilecek kişilerin çeşitli nitelik ve davranışlarına ilişkin çok sayıda tanımlayıcı ifadeden oluşan bir liste oluşturulur. Değerlendiriciler kişi için en uygun ifadeyi seçerek değerlendirme yaparlar (Ünver, 2005, s.77)

2.1.3. Performans Kriteri

Pınarbaşı'na göre performans kriteri; değerlendirilecek bir bireyin, bir grubun ya da bir örgütün performanslarını değerlendirmede temel alınacak performans boyutudur (Pınarbaşı, 2007, s.11). Tarlıg (2006, s.21) performans kriterini, çalışanların performans değerlendirmesinde kullanılan görevin gerektirdiği nitelikler veya yetkinlikler olabileceği gibi, çalışanların işteki başarısının ölçülmesinde kullanılan özellikler veya önceden belirlenmiş hedefler, şeklinde açıklamıştır.

2.1.3.1. Kriterlerin Belirlenmesi

Performans değerlendirme sisteminin oluşturulmasını isteyen işletmede ilk ve en önemli aşama performans kriterlerinin belirlenmesidir. Kriterlerin seçiminin doğruluğu, performans değerlendirme sistemi ile edilecek verilerin güvenilirliği ve geçerliliğinde etkili olacaktır (Tarcan, 2001, s.23). Seçilen performans kriterlerinin öncelikle işin yapılışında gerekli ve önemli olması gerekmektedir (Alper, 2007, s.71).

Başarılı bir performans değerlendirme için değerlendirme kriterlerinin çalışanlar tarafından belirlenmesi ve çalışanların başarısını ölçebilecek nesnel ölçütlerin kullanılması gerekir. Buna dayanarak, ölçüt, gerçekleştirilmesi beklenen başarı düzeyi ya da elde edilmesi gereken sonuçtur. İşin niteliği ne olursa olsun, çalışanlar işteki başarılarının neye göre ve nasıl değerlendirileceğini bilmek isteyeceklerinden gerçekleştirilmesi gereken başarı düzeyinin ve bunun nasıl ölçüleceğinin herkesçe nasıl kabul görebilecek bilimsel ve katımlı yöntemlerle saptanmasına ihtiyaç vardır (Bakan ve Kelleroğlu, 2003, s.110). Performans değerlendirme kriterlerinde bulunması gereken özellikler şunlardır (Yavuzçelik, 2006, s.7):

- İşlerin yapılışında gerekli, işin başarılı veya başarısızlığında etkili olmalı.
- Üst tarafından gözlemlenebilmeli ve objektif şekilde değerlendirilebilmeli.
- Ast tarafından işi ile ilgili ve değerlendirme için gerekli olduğu algılanmalı.
- Performansın aynı özelliklerini ölçmeli.
- Belirlenen kriterler ulaşılması çok zor ya da kolay olmamalı.

Ayrıca kriterlerin sayısının elde edilmek istenen bilginin gereğine bağlı olarak belirlenmesi gerekmektedir (Tarlı, 2006, s.22).

Performans kriterlerini kapsadıkları bilgiler açısından; kişilik özelliklerine dayalı kriterler, davranışlara dayalı kriterler, çıktılara ve sonuçlara dayalı kriterler olarak sınıflandırmak ve aşağıdaki şekilde incelemek mümkündür (Pınarbaşı, 2007, s.11):

Kişilik Özelliklerine Dayalı Kriterler: Çalışanın istenen performans düzeyini belirlemeye yardımcı olacak (çalışanın işini yapmasında gerekli olan doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik, iletişim kurma ve ikna etme, hız, liderlik, yaratıcılık, değişikliklere uyum sağlama, dostça davranma gibi) kişilik özelliklerini inceler (Pınarbaşı, 2007, s.12).

İş Sırasındaki Davranışa Dayalı Kriterler: Çalışanların ve müşterilerin yüz yüze oldukları işletmelerde yaygın bir şekilde kullanılan değerlendirme yöntemidir. Davranışlara dayalı değerlendirmeler davranışlar daha göz önünde olacağı için sonuçların savunulması daha kolay olduğundan bir önceki gruba oranla yargısal açıdan savunulabilir niteliktedir (Esmer, 2011, s.107). Çalışanın genel performansının içermesi gereken özellikleri (yapılan işin kalitesi, işin gerektirdiği bilgi-beceri düzeyi gibi) kapsar (Yavuzçelik, 2006, s.7).

Çıktılara ve Sonuçlara Dayalı Kriterler: Çıktılara dayalı kriterler, gerçekleşen etkinliklerin miktarı ya da ne kadar az girdiden ne kadar çok çıktı üretildiği üzerinde dururlar. Örnek olarak hizmet edilen müşteri sayısı verilebilir. Bu kriter işin nasıl başarıldığından veya yapıldığından ziyade elde edilen ürünler veya başarılı işlere odaklanmaktadır (Tarcan, 2001, s.23).

Sonuçlara dayalı kriterler çıktının örgütsel amaçlara ya da stratejilere uygunluğunu esas almaktadır. Bir ön büro müdürünün hizmet ettiği müşteri sayısı çıktı, aynı çalışanın hizmet ettiği müşterilerin hizmetten memnun olmaları sonuca örnek verilebilir (Tarcan, 2001, s.23).

Değerleme kriterleri belirlenmesinde işin yapısı önemli bir belirleyicidir. Örnek; müşteri memnuniyeti ile ilgili işlerde davranış tabanlı değerlendirme önemlidir ama üretimin ön planda olduğu işlerde sonuç tabanlı değerlendirme ağırlıktadır. Bu nedenle işletmelerde yapılarına, hedef pazarına, üretim ve hizmet şekillerine uygun kriterler belirlenmesi, bu sürecin etkinliğini artıran unsurdur (Yüncü, 2002, s.34).

2.1.3.2. Kriterlerin Değerlendirilmesi

Kriterler bir işin başarısı ile ilgili tüm olası belirleyicileri içermeleri gerekir. Performansta mükemmellik sonucuna tam kriterlere ulaşmakla mümkün olunabilir. Kriterlerin değerlendirilmesini aşağıdaki üç ana başlıkta inceleyeceğiz (Alper, 2007, s.75).

Kriterlerin Uygunluğu: Performansın değerlendirilmesinde çalışanın yaptığı işin özelliklerine uygun kriterlerin kullanılmasıdır. Yapılan işlerin çeşitliliği kullanılan kriterlerde değişiklikler gösterebilmektedir. Örnek olarak satış temsilcilerinin performansını değerlendirmede kullanılacak kriterler kat hizmetlerinde çalışanların değerlendirilmesinde uygun olmaz (Alper, 2007, s.75).

Kriter Eksikliği: Performansı değerlemede kullanılan kriterler, başarı için gereken öğelerin tamamını içermiyorsa, kriterler eksiktir. Başka bir ifade ile belirtirsek, kriter eksikliği, performans değerlendirme esnasında değerlendirmeye alınmayan başarılı bir performansın meydana gelmesidir. Performans değerlendirme kriter eksikliği işletmeler için ciddi problemlere neden olabilmektedir. Çalışanlar için promosyon ve zam beklentisi belirgin hedeflere dayandırıldıktan sonra, temel faktörler değerlendirme sürecinde bulunmuyor ise, değerlendirme adil olmayacaktır (Tarcan, 2001, s.25). Bir örnekle açıklarsak, bir satış temsilcisi

yüksek satış hacmine ulaşabilir, fakat düşük performans sonucu çıkabilir. Çünkü belirlenen kriterlerde satış temsilcisinin satış hacmi yoktur.

Kriter Karışıklığı: Performans değerlemede konu ile ilgili olmayan faktörler meydana geldiğinde kriterlerin karışık olduğu söylenebilir. Diğer bir şekilde söylemek gerekirse çalışanların kendi performansları ile ilgili olmayan kriterlerle değerlendirilmesidir. Yaygın olarak karşılaşılan üç kriter karışıklığı şunlardır:

- Fırsat faktörü: Çalışanlar başarı için farklı şanslara sahip olduklarında ortaya çıkmaktadır. Yüksek gelir sağlayan bir satış temsilcisi düşük gelir sağlayandan daha başarılı olacaktır. Bu durumda performans için çaba ve yetenek faktörleri etkilidir.
- İnsan ilişkileri, performans değerlemenin doğruluğundaki belirsizlikler ve çalışma gruplarına ait etkenler gibi grup özellikleri çalışanların performanslarında etkilidir. Performans, çalışma grubunun dinamiğinden etkilenir. Çalışanlar olumlu sosyal ilişkilerini muhafaza edebilmek için verimliliklerini düşürebilmektedirler.
- Tahmini bilgi eğilimi ise çalışan hakkında bazı bilgileri değerlendirmedir (Tarcan, 2001, s.25).

2.1.4. Profesyonel Turist Rehberlerinin Performans Kriterleri

Hizmet üreten diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektörü de verilen hizmetin niteliğine göre gelişen bir sektördür. Hizmetin niteliği sadece maddi unsurlarla kalmayıp daha çok doğrudan hizmet üretenlerin niteliğine bağlıdır (Hacıoğlu vd., 2008, s.99).

Turizmin istihdam üzerindeki etkisini belirleyen başlıca faktörler arasında turizm endüstrisi için işgücünün verim ve uygunluk düzeyi, özellikle vasıflı işgücünün yeterlilik düzeyi yer alır (Hacıoğlu vd., 2008, s.106)

Kişinin çalışma davranışlarını belirleyen değişkenleri temel alan modellerden birine göre çalışanların performansını belirleyen değişkenler yetenek, işe duyulan ilgi, işin sağladığı gelişme ve ilerleme olanakları, iyi tanımlanmış hedefler, faaliyetlerine ilişkin geri besleme, başarının ödüllendirilmesi, başarısızlığın cezalandırılması, işin yapılabilmesi için gerekli kaynakçalara ulaşılabilmesidir (Örücü ve Kanbur, 2008, s.88).

Profesyonel turist rehberinin performans kriterleri, turun özelliğine ve niteliğine uygun kıyafetler giymek, grubu uygun bir şekilde karşılamak, gruba güzergah hakkında bilgi vermek

ve grubu kontrol altında tutmak, araçlarda mikrofonu kontrol etmek ve doğru kullanmak, grupla göz teması kurmak, sesi doğru kullanmak, doğru tavır ve kelime kullanarak gruba uygun konuşma yapmak, ortam ve grubun ihtiyacına uygun sunum yapmak, açık ve net bilgi vermek, görülebilir nesnelere için uygun yön bildirimini yapmak, güvenlik konusunda grubu bilgilendirmek, içinde bulunulan duruma uygun tepkiler vermek, soru sorulmasına teşvik etmek ve soruları tekrarladıktan sonra cevaplamak, istenildiğinde özet bilgi vermek, eğer uygunsa bilgiyi önceki ya da sonraki deneyimlerle ilişkilendirmektir (Standards of Performance, 2001).

- **Duruma uygun giyinmek:** Rehberin beraberinde getireceği kıyafetler mevsimine, kalın otelin düzeyine, yapılacak olan turun özelliğine ve uzunluğuna uygun, ütüsü kolay bozulmayan kıyafetler olmalıdır. Müşterilerin karşısına asla kirli kıyafetlerle çıkılmamalıdır. Her zaman valizde yağmurluk veya şemsiye bulundurmalıdır (Çimrin, 1995, s.63).
- **Grubu uygun bir şekilde karşılamak:** Grubu gülümseyerek karşılamak, kendini ve şoförü gruba tanıtmak, otobüsün havalandırması ve kliması hakkında grubu bilgilendirmek, grubun sayısını ve uygunsa isimlerini kontrol edip herhangi bir soru olup olmadığını ve herkesin anladığını kontrol etmek (Standards of Performance, 2001)
- **Gruba güzergah hakkında bilgi vermek ve grubu kontrol altında tutmak:** Rehberler tur başlangıcında grup üyelerine tur programını açıklamalı, yürüyüş, tırmanış gibi aktivitelerin olduğu zamanlarda giyilebilecek uygun kıyafetleri önceden haber vermelidirler (Güzel, 2007, s.23). Rehberler beden dilini iyi bilmeli ve el kol hareketleri yaparken aşırıya kaçmamalıdır. Turda grubun ve otobüsün önünde olarak grubu yönlendirebilmelidirler (Megep, 2006, s.14).
- **Araçlarda mikrofonu kontrol etmek ve doğru kullanmak:** Rehber, temiz ve anlaşılır bir ses verecek şekilde mikrofonu ayarladıktan sonra ağza çok yaklaştırmadan ses tonunun da çok yükselmemesine dikkat ederek kullanılmalıdır (Çolakoğlu vd., 2010, s.148).

- **Grupla göz teması kurmak:** Rehber göz teması sağlayarak grupla bağlantı halinde kalacak ve tepkileri anında görebilecektir. Aynı zamanda rehber yaş, cinsiyet, ırk, renk ayrımı yapmadan grubun her üyesine eşit ilgi ve saygı göstermelidir (Güzel, 2007, s.18,22).
- **Sesi doğru kullanmak:** Rehberler kendilerinin ve karşılarındakilerin ses tonuna dikkat etmelidirler. Çünkü insanlar karşılarındakileri anlamadıkları zamanlarda yüksek ses tonunda konuşabilmektedirler. Rehberler anlaşılınca kadar yüksek ses tonunda konuşabilirler ve dinleyicilere de uygun bir ifade ile aynı şekilde davranmaları gerektiği ricasında bulunabilirler (Güzel, 2007, s.14). Rehberler, grubun ilgisini çekebilecek vurgulu bir ses tonu ile konuşabilmelidirler (Megep, 2006, s.14).
- **Doğru tavır ve kelime kullanarak gruba uygun konuşma yapmak:** Rehberler hitap etme sanatını iyi bilmeli, düzgün diksiyona ve konuşmalarında espritüel anlayışa sahip, gerektiği yerde esprî yapabilen bir kişi olmalıdırlar. İnsanların dikkatlerinin dağılmasını önlemek ve daha etkili bir anlatım için olayları hikayesel bir dille anlatabilmelidirler (Megep, 2006, s.14). Dil akıcılığı, turistlerin seyahatlerinden memnun kalmalarını etkileyen özelliklerden biridir (Koroğlu, 2011, s.239). Sıkça argo ve günlük konuşma dilinin kullanılması, sıklıkla ve gereksiz bir şekilde "eee" ya da "ııı" denilmesi dikkat dağıtıcı hareket ve sözlerdir (Güzel, 2007, s.22).
- **Sunumunu grubun ihtiyaçları ve o anki ortamla ilişkilendirmek:** Rehberin anlattıklarının görüntülere paralel olması şarttır. Çünkü dinleyenler bir arayış içerisine girecekler ve rehberin anlattığı her şeyi görmek isteyeceklerdir (Tetik, 2006, s.56).
- **Açık ve tam bilgi vermek:** Rehberler her turdan önce iyi bir plan ve hazırlık yapmalıdırlar. Plan ve hazırlık yapan rehberin güveni yerine gelir ve bu da başarıyı getirir (Güzel, 2007, s.16).
- **Görülebilir nesnelere için sözle ya da hareketlerle açık yönergeler vermek:** Otobüs ile şehir turu yaparken şehrin önemli simgelerini ve yerlerini göstermeden önce (saat 11 yönünde gibi) kesin yön belirtmeli, sağ ve solu kullanırken kafa karıştırıcı olmamaya dikkat etmeli, bütün grubun göremeyeceği şeyler hakkında (sadece öndekilerin görüş mesafesinde olan şeyler için önde gördüğümüz gibi) vurgu

yapılmamalıdır. Bir şeyi açıklarken renkleri, materyalleri veya geniş objeler kullanılmalıdır. Örneğin, kırmızı çatılı ev. Ayrıca anlamlı el işaretleri kullanılmalıdır (Standards of Performance, 2001)

- **Güvenliği teşvik etmek:** Otobüs hareket halindeyken ayakta durulmamalıdır. Acil durum süreci, ilk yardım kutusu, emniyet kemeri kullanımı ve güvenlik hakkında grup bilgilendirilmelidir. Trafik kısıtlamaları, yol durumuna dikkat etmesi, yeterli yön uyarılarının şoföre bildirilmeli ve şoförün çalışma saatlerine dikkat edilmelidir. Grup riskler hakkında uyarılmalıdır (mesela otobüsten inerken veya yürürken). Güvenli bölgede değilse otobüsün sağ kapılarının kullanılmasından kaçınılmalı (mesela otoparkta). Yürürken kavşaklar kullanılmalı veya güvenli yollar seçilmeli, konuşurken geriye doğru yürümekten kaçınılmalıdır (Standards of Performance, 2001).
- **Duruma uygun tepki vermek:** Misafirlerin rahatsız olduklarını hissettiklerinde, sohbetin veya faaliyetin konusunu değiştirebilirler (Tetik, 2006, s.65). Tur sırasında olabilecek kaza ve yaralanmalar esnasında ne yapacağını bilmeli ve gerektiğinde ilk yardım kurallarını uygulayabilmeli, olağandışı durumlarda soğukkanlılığını koruyabilmelidirler (Megep, 2006, s.15).
- **Soru sorulmasına teşvik etmek, soruları tekrarlamak ve cevaplamak:** Rehberler, grubun tüm üyelerine eşit davranmalı ve tüm üyeler ile yakın ilişkiler kurabilmelidirler (Megep, 2006, s.15). Rehber dinleyicileri konuşmanın sonunda soru sormaya cesaretlendirmelidir (Güzel, 2007, s.14). Grup içerisinde sorular kim tarafından sorulursa sorulsun saygılı bir biçimde cevaplandırılacağı izlenimini oluşturmamalıdır (Tetik, 2006, s.61). Herhangi bir konu hakkında turistin veya konuğun sorduğu sorunun cevabı bilinmiyor veya hatırlanmıyorsa turiste o anda yalanlar uydurmamalı, soruyu bilmediğini veya hatırlamadığını söyleyerek, araştırmak için müsaade istemeli eğer isterse kendisine cevabı bildireceğini belirtmelidir (Güzel, 2007, s.14).
- **Tamamlayıcı bilgiler ve istenildiğinde özet bilgi vermek:** Turistler gezide tanıdıkları tek insan olarak gördükleri rehberlerin bir konu hakkındaki fikir ve yorumlarına değer verirler. Rehberlerin bu anlamda kişisel görüş ve konuya bakış açıları gezinin önemli bir parçası olabilmektedir (Tetik, 2006, s.59). Rehberler dinleyicileri anlamadıkları konuyu, konuşması sürerken veya konuşması sonunda

tekrarlamalıdır, tur sonunda ise rehber turda gördüklerinin bir özetini çıkartmalıdır (Güzel, 2007, s.14,23).

- **Eğer uygunsuzsa verdiğiniz bilgiyi daha önceki veya gelecekteki durumlarla ilişkilendirmek:** Rehber önemli noktaların arasını çizmeli ve konular arasında ilişki kurmalıdır (Tetik, 2006, s.56)

2.2. Çalışma Koşulları

Çalışma Koşulu dar anlamda ele alındığında, işçinin görmekle yükümlü olduğu işin kapsamı ve bunun karşılığı olarak işverenin ödemekle yükümlü olduğu ücret iken geniş anlamda ele alırsak saydığımız koşullara ek olarak işin ifa edileceği yer, zaman, çalışma süreleri, yıllık ücretli izin süreleri gibi işin görülmesi sürecine ilişkin hususlardan oluşur. Bütün bunların yanı sıra işin ifası ile ilgili olmamasına rağmen işçinin o iş yerinde çalışması nedeniyle tabi olduğu koşullar; ısınma, havalandırma sistemleri, güvenlik, sağlık önlemleri, işyerine giriş-çıkış kuralları, sigara içme yasağı gibi hususlarda geniş anlamda çalışma koşulları kapsamındadır (Yalçın, 2007, s.4).

Çalışma koşulları kişisel rahatlık ve işin yapılması bakımından önemlidir (Erdil vd., 2004, s.19). Çalışma ortamı koşullarının işçi sağlığı ve güvenliğinin yanı sıra işletmelerde istenen verimliliğin sağlanabilmesi bakımından büyük bir öneme sahip olmasından dolayı çalışma ortamı koşullarının fiziksel ve psikolojik açıdan çalışanların yaşam fonksiyonlarını tehdit etmeyen, rahatsızlık ve sıkıntıya yol açmayan ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim ve benzeri konularla ilgili sorunlardan arındırılmış olması gerekmektedir (Hayta, 2007, s.21).

Uygun olmayan ve yetersiz çalışma koşulları çalışanlarda fiziksel rahatsızlıklara yol açmaktadır. Çalışanın, yaşamının büyük bir kısmını kaplayan çalışma hayatının uygun olmayan çalışma koşulları çalışanlarda psikolojik sorunlara neden olmaktadır (Köroğlu, 2011, s.63).

Kötü çalışma koşulları ve aşırı uzun çalışma saatleri çalışanlarda motivasyon azalması ve yorgunlukla gelen verimlilik düşüşlerine neden olmakta ve sağlıksız çalışma koşulları işgörenlerin solunum, dolaşım, kas ve sinir sistemlerini, enerji metabolizmalarını ve moral yapılarını etkilemektedir (Hayta, 2007, s.22).

Çalışma koşulları işgörenin sadece iş yaşamını değil iş dışı yaşamını da etkilemektedir. Fazla mesailer ve uzun çalışma saatleri işgörenin aile veya arkadaşlarına fazla zaman ayıramamasına ve kendilerini yenileyememelerine neden olması bu duruma örnek olarak verilebilir (Erdil vd., 2004, s.19).

Günümüz modern dünyasında artan iş kazaları ve işçi sağlığı sorunlarının endişe duyulacak seviyelere ulaşması insan gücü ve verimlilik kayıplarına sebep olmaktadır (Hayta, 2007, s.21).

İş dünyasında yaşanan değişimdeki hız işverenlerin işgörenler için sağlık ve güvenliği koruyucu nitelikte çalışma koşulları hazırlamalarını zorunlu kılmıştır. Bu hem işverenin işgörelere karşı yerine getirmesi gereken sosyal sorumluluğundan hem de işverenin işgören verimliliğini artırma amacından kaynaklanan bir zorunluluktur (Köroğlu, 2011, s.63).

Çalışma koşullarının iyileştirilmesiyle çalışanın verimliliğini arttırmakla kalmayıp çalışanın kendisine değer verildiğini algılaması da sağlanarak çalışanın iş tatmini de sağlanmış olacaktır (Erdil vd., 2004, s.20). Çalışanların kendilerini rahat hissetmeleri gerekir. Çünkü kendilerini rahat hissettikleri iş koşullarında daha verimli olurlar (Hayta, 2007, s.22).

İşyerindeki çalışma koşullarının (fiziki çalışma koşulları, iş güvencesi, sendika ve sosyal güvenlik hakları) olumlu olması iş performansını ve verimini olumlu etkilemektedir. Bütün bunlarla birlikte işletmelerde işgücünden optimum verimin sağlanabilmesine yönelik olarak, üretim kapasitesinde meydana gelen dönemsel değişikliklere uyum gösterebilecek, ücretsiz izin, telafi çalışması, münavebeli çalışma, çalışma sürelerinin azaltılması, esnek vardiya sistemleri, yoğunlaştırılmış (sıkıştırılmış) iş haftası, kaydırılmış hafta tatili, genel tatil çalışması gibi değişen piyasa koşullarını gözetken normların uygulamaya geçirilmesi de önem taşıyan konular arasındadır (İzgi ve Olcay, 2008, s.45).

2.2.1. Turizmde Çalışma Koşulları

Günümüzdeki ekonomilerde istihdamın yapısı çalışan kesimlerin tarım ve sanayi sektörlerinden hizmetler sektörüne akışı şeklinde değişmiş ve değişmeye de devam etmektedir (İzgi ve Olcay, 2008, s.44). Turizm sektörü dünya genelinde gelişen, büyüyen ve giderek daha çok sayıda farklı yetenek ve donanıma sahip genç insana istihdam imkanı oluşturan bir sektör durumuna gelmiştir (İzgi ve Olcay, 2008, s.45).

Turizmin mevsimlik özelliği, turizm talebinin belli bir zaman parçasında, belli yörelerde yoğunlaşması demektir. Turizm mevsiminin başlamasıyla turizm endüstrisinde yer alan işletmelerin faaliyetleri yılın belirli aylarında (Mayıs-Ekim) artmakta, geri kalan diğer aylarında mevsimin bitimiyle azalmaktadır. Bu nedenle turistik işletmeler daha çok geçici, sezonluk personel çalıştırmayı tercih etmektedirler (Boz, 2006, s.62).

Turizm işletmeleri 24 saat çalışmayı ya da normal iş saatleri dışında çalışmayı gerektirmesi farklı vardiyalar ve/veya ekstra yarı zamanlı çalışma saatlerinin uygulanmasını gerekli kılmaktadır (Yenipınar, 2005, s.157).

Turizm endüstrisindeki çalışma koşullarından bahsederken öncelikle aşırı iş yükü, işlerin karmaşıklığı gibi hususlar akla gelmektedir. Gerçektende emek yoğun özelliği taşıyan turizm endüstrisinde, yüksek sezon olarak adlandırdığımız Mayıs-Ekim ayları arasında turizm işletmecilerinin faaliyetlerinin yoğun olması, çalışanlarda bitkinlik ve ümitsizlik duygularını ortaya çıkararak çalışanların stres altına girmelerine neden olmaktadır. Bu durum turizm endüstrisinde çalışanları fizyolojik, psikolojik ve sağlık açısından etkilemekte çalışanların daha az verimli ve etkili olmalarına neden olmaktadır (Boz, 2006, s.107).

2004 yılında toplanan Avrupa Turizm Forumunda, istenmeyen çalışma koşulları (ortalamanın üzerinde uzun ve düzensiz çalışma saatleri, kısmi zamanlı, mevsimsel çalışmanın yüksek oranlarda olması, ortalamanın altında ücretler ve sosyal güvenlik hakları gibi) sektörün temel sorunlarından bir tanesi olarak belirtilmiştir (İzgi ve Olcay, 2008, s.44). Türkiye'de turizm çalışanlarının çalışma koşulları ile ilgili temel sorunlar dört ana başlık altında incelenebilir.

2.2.1.1. Elverişsiz Çalışma Koşulları

Türkiye'de bağımlı çalışanlar grubuna giren turizm çalışanlarının çalışma koşulları ile ilgili özel bir düzenleme yapılmadığından ve özel kanunlarda bununla ilgili hüküm bulunmadığı için genel kanun hükümlerine başvurulmakta ve iş kanunu turizm çalışanlarına da uygulanmaktadır. Çalışma koşullarını ücretler ve çalışma süreleri şeklinde inceleyebiliriz (İzgi ve Olcay, 2008, s.46).

2.2.1.1.1. Ücret

Genel anlamda ücret, bir kimseye bir iş karşılığında işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para ile ödenen tutardır (Cengiz vd., 2011, s.4).

Turist rehberi bir acenteye bağılı olarak ya da herhangi bir acenteye bağılı olmaksızın serbest çalışabilirler. Acenteye bağılı çalışan rehberler genellikle maaş almakta bunun yanı sıra müşterilerinden bahşış ve alışverişten komisyon alabilmektedirler. Rehberler için satıştan elde ettikleri komisyonda bir gelir kaynağıdır ama gelen turistin alışveriş yapmaları zorunlu değildir. Fakat Türkiye'ye gelen turist gruplarının düşük gelir gruplarından oluştuğı dikkate alındığında, rehberin bundan pek faydalandığı düşünülemez. Serbest çalışan rehberler ise çıktıkları tur başına ya da turları yönettikleri saat başına her yıl bakanlıkça belirlenen taban yevmiyeyi almaları gerekmektedir. Fakat acenteler bu taban ücretin altında ödeme yapmakta ya da geciktirmekte hatta hiç ödeme yapmamaktadırlar. Taban ücretin altında çalışmayı kabul eden nitelik ve bilgi açısından zayıf olanlar, başka bir iş bulma şansı olmayanlar sektörde kalmakta diğerleri rehberlik mesleğı dışında bırakılmaktadır (Köroğlu, 2011, s.257).

Yeni çıkarılan rehberlik yasasına göre; rehberlik taban ücret tarifesi, birlikler ile TURSAB'ın görüşleri alınarak Bakanlık tarafından net ücret üzerinden belirlenir ve her yıl en geç aralık ayında, izleyen takvim yılının başından itibaren yürürlüğe girmek üzere Bakanlık tarafından ilan edilir. Taban ücretler büyük şehir olan veya olmayan iller için ayrı ayrı olmak üzere, transfer, günlük, gece turu ve paket tur olarak büyükşehir olmayan illerin taban ücreti üzerinden belirlenir. Yeni taban ücreti tarifesi belirlenene kadar mevcut taban ücret tarifesinin uygulanmasına devam olunur. Turist rehberleri belirlenen ücretin altında turist rehberliğı hizmeti sunamazlar. Turist rehberleri tur için belirlenen ücretin bulunduğu yazılı sözleşmeyi yapmak zorundadırlar. Tur için yazılı sözleşme yapmayan veya taban ücretin altında ücret ile çalışan turist rehberi, ilgili birlik tarafından her bir fiil için ayrı ayrı olmak, birlik bütçesine gelir kaydedilmek ve üç günlük taban ücretinden az olmamak üzere turun toplam süresine karşılık gelen taban ücret kadar idari para cezasıyla cezalandırılır. (Turist Rehberliğı Meslek Kanunu, 2012).

2013 yılı rehberlik ücretleri:

Büyükşehir olan iller için:

Günlük Tur: 270TL

Transfer: 135 TL

Gece Turu: 135TL

Paket Turu: 325 TL

Yurtdışı Günlük: 325 TL

Büyükşehir Olmayan İller İçin:

Günlük Tur: 230TL

Transfer: 135

Gece Turu:135

Paket Tur: 325

Yurtdışı Günlük Tur: 325 TL (Rehberin Rehberi-Taban Ücretler, 2013).

2.2.1.1.2. Çalışma Süreleri

Çalışma süreleri turizm endüstrisinde üzerinde önemle durulması gereken konulardan birisidir (Boz, 2006, s.61). Çalışma zamanının karmaşıklığı ve günlük çalışma sürelerinin fazlalığı Türk turizminde sıkça yaşanan problemlerin başındadır. 7/24 hizmet veren turizm işletmelerinde çalışma sürelerinin düzensizliği, sektörde çalışanların zaman baskısı hissetmesine neden olduğu kadar, kişinin aile yaşamını, özel yaşamını ve sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir (Boz, 2006, s.108).

Rehberlik mesleğinin çalışma süreleri düzensiz ve uzundur. Rehberler günde 15-16 saat çalışmak zorunda kalabilirler.Özellikle talebin yüksek olduğu günlerde fiziksel ve zihinsel olarak yorulan rehberlerin çalışma saatlerindeki bu düzensizlik düzenli bir ev ve sosyal hayat kurmalarında önlerinde bir engeldir (Tetik, 2006, s.9).

2.2.1.1.3. İş Güvencesizliği

Günümüz ekonomilerinde işgücü piyasasının durumuna bakıldığında her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de işletme çalışanlarının sahip olduğu istihdam olanakları ve iş güvencesi önem taşıyan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (İzgi ve Olcay, 2008, s.45). Yapılan araştırmalara göre endüstrideki çalışma koşulları ve iş saatleri çalışanlar tarafından ağır bulunmaktadır (Boz, 2006, s.59). Geniş bir çalışan kesimi ilgilendiren iş güvencesizliğinin en çok yaşandığı kesim kısmi süreli çalışanlar, geçici çalışanlar ve mevsimlik işçiler gibi sürekli iş sözleşmesine sahip olmayanlardır (İzgi ve Olcay, 2008, s.47). Seyahat acenteleri boş yere bedel ödememek için sürekli ve geçici personel çalıştırlar. Geçici personel grubuna giren rehberlerin iş garantileri de yoktur. Ayrıca çalışırken bir kaza geçirirse ve daha sonraki tarihlerde iş bağlantıları varsa dolayısıyla bu işlere gidemeyecek ve hiçbir gelir elde edemeyecektir (Ahipaşaoğlu, 2001(b), s.111).

2.2.1.2. Sendikal Haklar

Küreselleşme gelişmekte olan ülkelerde sendikaların faaliyetlerini küresel örgütler ve uluslararası şirketlere pazarlık güçleri yetemediğinden zayıflamıştır (Yenişınar, 2005, s.159). Sendikal gücün azlığı iş hayatının her alanında kuralların çalışanların aleyhine düzenlenmesine neden olabilmektedir (İzgi ve Olcay, 2008, s.48).

Sektör bazında daha çok, genç işgücünün istihdam ediliyor olması, işgücü devir hızının yüksek olması, eğitimsiz ve deneyimsiz işçilerin yoğun olarak çalışma fırsatı bulması, ücretlerin düşük olması, çalışma sürelerinin uzunluğu ve işverenlerin tutumları sendikal faaliyetlerin turizm endüstrisinde düşük oranlarda yer almasının en önemli nedenlerindedir (Boz, 2006, s.115).

İşgörenlerin çoğu işlerini kaybetmekle yüz yüze gelme ya da ödedikleri üyelik aidatlarına rağmen etkin bir hizmet alamamaları yüzünden sendikalara üye olmamaktadırlar. Turizm sektöründe sendikalaşma oranının düşük olmasıyla birlikte sigortasız işgören çalıştıran, geç sigorta yapan, tam sigortalı göstermemek, kıdem tazminatı vermemek için sık aralarla işgörenlere girdi çıktı yaptıran işletme sayısı çok fazladır (Yenişınar, 2005, s.159).

Öncelikle ulusal toplu görüşme ve antlaşmalara güvenen turizm endüstrisindeki sendikaların çoğunluğu, çalışanların haklarını ve çalışma koşullarını korumak amacıyla çalışma sürelerinin düzeltilmesi, ücretlerin artırılması, işçi sağlığı, iş güvenliği gibi konuların görüşülmesine katılmaktadırlar. Bu katılım, önceden beri süregelen çalışma sürelerinin düzeltilmesi konusunda etkili bir sonuçla neticelenmiştir. Ayrıca bu alanda yapılan araştırmalarda, çalışanların karşılaştığı en önemli sorunların başında çalışma süreleri bulunmaktadır (Boz, 2006, s.79).

2.2.1.3. Sosyal Güvenlik Hakkından Yoksunluk

Dünya Bankası yayınlamış olduğu Sosyal Güvenlik Stratejisi raporunda, gelişmiş ekonomilerin gelişmekte olan ülkelere sosyal güvenlik konusunda verdiği desteğin güçlendirilmesiyle, gelişmekte olan ülkelerin küreselleşmenin olumsuz etkilerine ve yoksullaşmaya karşı mücadelenin güçleneceğine yer vermiştir. Değişen hükümetlerin popülist politikalarının sosyal güvenlik sistemi üzerindeki olumsuz etkileri Türkiye için bu alandaki önemli sorunlardan bir tanesidir. Sistemin zarar görmesine geçmişte emeklilik yaşını erkene alan uygulamalar, prim afları gibi yanlış kararlardır. Bu sebepten dolayı bu alanda özerklik kavramı daha dikkatle alınma gereği meydana çıkarmıştır. Düşük kapsam ve kayıt dışılık

birbiri ile ilgili konular olmanın yanı sıra temelde birçok ülkede olduğu gibi işsizlik sorununun çözülmesi önem taşımaktadır. Bu yapılanmanın gerçekleşmesi sanayi sektöründe olduğu kadar hizmetler sektöründe de büyük önem taşımaktadır (İzgi ve Olcay, 2008, s.49).

Çalışanların verimliliği işyerlerinden sağladıkları sosyal hakların (sağlık sigortası, emeklilik sigortası, yıllık izin, sosyal yardım gibi) miktarına bağlıdır (Dinçer vd., 2005, s.342). Büyük bir bölümü sosyal sigortasız çalışan rehberler etkili ve yararlı bir sosyal sigorta sisteminin üyesi değildir. Bu özellik turizm endüstrisinin işleyiş koşulundan kaynaklanmaktadır (Yarcan, 2007, s.39).

Türkiye'de esnaf olarak kabul edilen rehberler genelde kendi adlarına çalışırlar. Niteliklerine ve anlaşmalarına bağlı olarak yılda 60 ila 225 gün arasında değişiklik gösteren çalışma günlerine sahip olduğunu söyleyebileceğimiz rehberlerin emeklilik için doldurmaları gereken süre 9125 gündür. Bu süre en iyi şartlarda 40 yılda tamamlanacağından çoğu rehber ya bireysel emeklilik programına katılmakta ya da başka işlere yönelmektedir (Tetik, 2006, s.10).

2.2.2. Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Koşulları

Sektördeki özel çalışma koşulları, uzun çalışma saatleri, hafta sonu ve diğer boş zamanlardaki yoğun çalışma şartları sektörde çalışanların büyük baskı altında kalmalarına yol açmaktadır (Hacıoğlu vd., 2008, s.105)

Birçok nitelikte birlikte yoğun bir bilgi birikimi gerektiren turist rehberliği, dışarıdan çok hoş, insanların çalışmaktan ziyade eğlendikleri ve üstüne para kazandıkları bir meslek gibi görünse de bazen son derece stresli, sıradan bazen de çok karışık olabilir. Örneğin; bir deniz gezintisi yapan rehber için rahat bir iş olabilirken, Afrika'da safaride olan rehber birçok sorun, hastalık ve kişisel problemle uğraşmak zorunda olabilir (MEGEP, 2006, s.17).

Profesyonel turist rehberlerinin iletişim halinde olduğu kişiler arasında; tur operatörleri, seyahat acenteleri, tur liderleri, turistlerin alışveriş yaptıkları mağaza personeli, enformasyon memurları, tur gereğince gezilen yerlerdeki sağlık personeli, kolluk kuvvetleri, sigortacılar, ulaştırma ve diğer hizmetleri verenler yer almaktadır (MYK, 2010, s.8).

Profesyonel turist rehberliği otel, motel, müze, restoran, tapınak gibi kapalı ortamlarda, ören yerleri, sit alanları, antik yerleşim merkezleri, dağlık bölgeler gibi açık havada çalışmayı

ve genellikle seyahat etmeyi gerektirir. Çalışma ortamları çok değişken olan turist rehberleri yazın çok sıcak kışın çok soğuk, gürültülü, toz ve nem bulunan ortamlarda çalışabilirler (Türkiye İş Kurumu, 2013).

Rehberlerin işlerini yaptıkları esnada olabilecek kaza ve yaralanma riskine karşı gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemleri alınmalıdır (MYK, 2010, s.8).

Turizm sektöründe istihdamın mevsimlik olma özelliği bulunması ve Türkiye'de ise turizm talebinin yılın belli aylarında yoğunlaşması (Mayıs-Eylül) arası, turistik işletmelerin özelliklerine bağlı olarak devamlı personel yanında mevsimlik personel çalıştırmasına da neden olmaktadır (Hacıoğlu, 2008, s.104). Rehberlik mesleği dönemsellik özellik taşımaktadır ve rehberlerin çoğunluğu serbest ve sosyal sigortasız, bir kısmı ise yarı zamanlı çalışmaktadır (Koroğlu, 2011, s.255).

Turist rehberlerinin günlük çalışma koşullarındaki belirsizlikler her geçen gün sorunların büyümesine neden olmaktadır. Birçok mesleki konuda (taban yevmiye, sigorta, vergi vb.)standardizasyon yoktur. Örnek olarak Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu rehberlik taban yevmiyelerinin seyahat acenteleri tarafından uygulanma oranı oldukça düşüktür (Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği, 2013).

Rehberler akşamları ve hafta sonları dahil düzensiz saatlerde çalışabilir ve yemek saatlerinde çalışmak zorunda kalabilirler (Tour Guide, 2010). Uzun süreli tura çıktıklarında birkaç günden birkaç aya kadar evden uzakta kalabilirler (Tour Guide, 2011)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARI ve PERFORMANSLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Turizm dünya genelinde devamlı artış gösteren bir sektördür. 1950'de 25 milyondan 1980'de 278 milyona 1995'te de 528 milyona ve 2012'de 1.035 milyona ulaşmıştır (UNWTO Tourism Highlights, 2013, s.2). Ülkeler ise bu sektörden pay almak için birbirleriyle rekabet halindedirler. Rekabette üstün olmak ve tercih edilen bir ülke durumuna gelebilmek için rehberlere büyük görevler düşmektedir. Turistlerle vakit geçiren ve birebir temas kuran rehberlerin hem bilgi beceri yönünden hem de kişilik özellikleri yönünden yeterli olmaları gerekmektedir. Ülkemizi en iyi şekilde temsil edip tanıtacak olan rehberlerin bu özelliklerini kullanabilmeleri içinde değiştirilebilir ve değiştirilebilir olmayan çalışma koşullarının uygun olması çok önemlidir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Turizm sektörü için son derece önemli bir yere sahip olan turist rehberlerinin çalışma koşullarının performansları üzerindeki ilişkisini belirlemek bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Ayrıca çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine göre algılamalarında istatistiki anlamda farklılık olup olmadığı incelenecektir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada betimleyici tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırılacak konunun derinlemesine incelendiği alan araştırmaları dışında kalan ve araştırılacak konunun genişlemesine incelendiği diğer uygulamalı araştırmalara betimleyici tarama araştırması denilmektedir (Ural ve Kılıç, 2006, s.19).

Değerlemenin kim ya da kimler tarafından yapılacağı konusunda, kişinin kendi kendisini değerlendirme modeli olan özdeğerleme modeli ve performans değerlendirme yöntemi olarak dereceleme ve puanlama yöntemi seçilmiştir.

Bilimsel araştırmalarda konuya, amaca ve sınırlılıklara bağlı olarak birbirinden farklı özellikler gösteren, her biri farklı çalışma konusu oluşturabilecek kapsamlı bir içeriğe sahip veri toplama teknikleri anket (soru kağıdı), görüşme (mülakat), gözlem, deney ve kaynak taramadır (Ural ve Kılıç, 2006, s.55).

Anket (soru kağıdı); araştırmanın evrenini/örneklemine oluşturan kişi, grup veya örgütlerden elde edilecek verilere (bilgilere) tek tip haline getirilmiş ifadelerle (soru, yargı, önerme vb.) ulaşabilme amacıyla oluşturulan veri toplama aracına denir (Ural ve Kılıç, 2006, s.55).

Bu çalışmada veri toplama tekniği olarak araştırmacı tarafından hazırlan 5'li likert tipi anket kullanılmıştır. Performans kriterlerinin anket soruları kişilik özelliklerine dayalı (çalışanın işini yapmasında gerekli olan doğruluk, dürüstlük, güvenilirlik, iletişim kurma ve ikna etme, hız, liderlik, yaratıcılık, değişikliklere uyum sağlama, dostça davranma gibi) ve iş sırasındaki davranışlara dayalı yani çalışanın genel performansının içermesi gereken özellikleri (yapılan işin kalitesi, işin gerektirdiği bilgi ve beceri düzeyi gibi) olarak oluşturulmuştur. Çalışma Koşulları ise literatürde bulunan çalışma koşullarından sorular çıkarılarak elde edilmiştir.

Anket formu 2 sayfa ve 50 sorudan oluşur. Örneklemin demografik dağılımını belirlemeye yönelik 15 soru, çalışma koşulları ile ilgili altı soru, çalışma koşullarının etkisi ile ilgili 7 soru ve rehberlerin performans kriterleri ile ilgili 22 soru hazırlanmıştır. Formun demografik özelliklerini saptamaya yönelik (15 soru) hariç tüm önermelerde Likert tipi ölçek cetveli kullanılmıştır. Anketin ilk 15 sorusu demografik özellikleri belirlemeye yöneliktir. Katılımcılar son 35 soruyu 1: Kesinlikle katılmıyorum ve 5: Kesinlikle katılıyorum aralığında 5 basamaklı ölçekle değerlendirmişlerdir.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 19 paket programı ile analiz edilmiştir. Verilerin analizinde Faktör Analizi, t-testi, Anova Analizi ve Pearson Moment Korelasyon Analizi kullanılmıştır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Antalya Bölgesinde çalışan kokartlı rehberlerden oluşmaktadır. Antalya rehberler Odası tarafından bastırılan Turist Rehberleri Katoloğu (2010) içerisinde yer alan ve Antalya Bölgesinde görev yapan rehberlerden oluşmaktadır.

30 kişi üzerinde pilot çalışma uygulanmıştır. Antalya rehberler odasına kayıtlı 1315 rehber bulunmaktadır. Rehberler odasına kayıtlı 1315 rehberlere gönderilen anketlerin 324'ü geri dönmüş, bunların 312'si geçerli sayılmıştır. Örneklemin hesaplanmasında kullanılan formül aşağıda verilmiştir (Karasar, 1991)

$$n = X^2 \cdot NP(1 - P) \div d^2 (N - 1) + X^2 P(1 - P)$$

n= gerekli örneklem sayısı

X= Güven aralığı (0.05 serbestlik derecesinde t değeri 1.96)

N: Evren sayısı

P= İncelenen olayın görülüş sıklığı, (en yüksek örneklem büyüklüğüne ulaşmak için .5 olarak alınmıştır.

d= hata payı (.05)

$$n = (1.96)^2 \cdot 1315 \cdot .25 \div (.05)^2 (1314) + (1.96)^2 \cdot .25$$

n=301

1315 kişiden oluşan evren için gerekli örneklem sayısı 301 olarak bulunmuş, çalışmaya 312 katılımcı dahil edilerek gerekli örneklem sayısının üzeri elde edilmiştir

3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Örnek kütlelerin elemanlarının seçimi tesadüfi örnekleme yöntemi ile yapılmıştır. Örneklem tabakasına göre hesaplanan örneklem sayısına göre 1 Haziran 2012 - 1 Kasım 2012 tarihleri arasında Antalya Turist Rehberleri Odasının bastırdığı Turist Rehberleri Katoloğu (2010) içinde bulunan Antalya Rehberler Odasına kayıtlı çeşitli dillerde kokarta sahip 1315 Profesyonel Turist Rehberinin mail adresine yollandı. Geri dönen ve geçerli olan 312 anket bulunmaktadır.

Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşulları ve performans kriterleri incelenmiş ve aralarındaki ilişki belirlenmek istenmiştir. Bu bağlamda aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

Hipotezler:

H1: Çalışma saatleri ile grupta ilk tanışma ve iletişim arasında anlamlı ilişki vardır

H2: Çalışma saatleri ile sunum ve objektiflik arasında anlamlı ilişki vardır

H3: Çalışma saatleri ile tura hazırlık arasında anlamlı ilişki vardır

H4: Çalışma saatleri ile geribildirim verme arasında anlamlı ilişki vardır

H5: Çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile tanışma ve iletişim arasında anlamlı ilişki vardır

H6: Çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile sunum ve objektiflik arasında anlamlı ilişki vardır

- H7: Çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile tura hazırlık arasında anlamlı ilişki vardır
- H8: Çalışmanın getirdiği olumsuzluk ile geribildirim verme arasında anlamlı ilişki vardır
- H9: Çalışma koşullarının etkisi ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında anlamlı ilişki vardır
- H10: Çalışma koşullarının etkisi ile sunum ve objektiflik arasında anlamlı ilişki vardır
- H11: Çalışma koşullarının etkisi ile tura hazırlık arasında anlamlı ilişki vardır
- H12: Çalışma koşullarının etkisi ile geribildirim verme arasında anlamlı ilişki vardır

3.5. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular

3.5.1. Demografik Dağılımlara İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan turistlerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki kokartı nereden aldığı, yabancı dili, kaç yıldır rehberlik mesleğini yaptığı, rehberlik mesleği dışında ek bir işi olup olmadığı, sosyal güvenlik durumu, bakanlığın belirlediği taban ücreti alabilme durumu, herhangi bir dernek veya odaya üyeliği, çalışma şekli, kaç dilde lisansa sahip olduğu, bir yılda ortalama çalışma süresi, ortalama aylık geliri gibi demografik özellikleri yer almaktadır.

Tablo 3.1 Katılımcıların Demografik Durumları

Kişisel Bilgiler		Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bay	211	67,6
	Bayan	101	32,4
	Toplam	312	100,0
Yaş	20 yaş ve altı	8	2,6
	21-30	118	37,8
	31-40	117	37,5
	41-50	49	15,7
	51 ve üzeri	20	6,4
	Toplam	312	100,0
Medeni Durum	Evli	168	53,8
	Bekar	144	46,2
	Toplam	312	100,0
Eğitim	Lise	25	8,0
	Önlisans	130	31,1
	Lisans	97	41,7
	Yüksek Lisans	55	17,6
	Doktora	5	1,6
	Toplam	312	100,0
Kokart	Bakanlık Kursu	131	42,0
	M.Y.O. Turizm Rehberliği	139	44,6
	Lisans Turizm Rehberliği	42	13,5
	Toplam	312	100,0
Yabancı Dil	İngilizce	104	33,3
	Almanca	117	37,5
	Rusça	26	8,3
	Diğer	65	20,8
	Toplam	312	100,0
Çalışma Yılı	1 yıldan az	9	2,9
	1-4 yıl	128	41,0
	5-9 yıl	95	30,4
	10-14 yıl	37	11,9
	15 yıl ve üzeri	43	13,8
	Toplam	312	100,0
Ek İş	Evet	71	22,8
	Hayır	241	77,2
	Toplam	312	100,0
Sosyal Güvenlik	SGK	214	68,6
	Özel Sigorta	89	28,5
	Yok	9	2,9
	Toplam	312	100,0
Taban Ücret	Evet	44	14,1
	Hayır	178	57,1
	Bazen	90	28,8

	Toplam	312	100,0
Üyelik	Evet	101	32,4
	Hayır	211	67,6
	Toplam	312	100,0
Çalışma Şekli	Acente Kadrolu	98	31,4
	Acente Sözleşmeli	96	30,8
	Bağımsız	118	37,8
	Toplam	312	100,0
Dil Sayısı	Bir	199	63,8
	İki	90	28,8
	İkiden Fazla	23	7,4
	Toplam	312	100,0
Yıllık Çalışma Süresi	1-60 gün	8	2,6
	61-120 gün	51	16,3
	121-180 gün	138	44,2
	180 günden fazla	115	36,9
	Toplam	312	100,0
Gelir	701 TL	5	1,6
	702-1500 TL	62	19,9
	1501-3000 TL	153	49,0
	3001 TL ve üzeri	92	29,5
	Toplam	312	100,0

Tablo 3.1.' de görüldüğü gibi araştırmaya katılan 312 rehberin %67,6'sı (211) erkeklerden, %32,4'ü (101) kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların %2,6'sı (8) 20 yaş ve altı, %37,8'i (118) 21 - 30 yaş arası, %37,5'i (117) 31 - 40 yaş arası, %15,7'si (49) 41 - 50 yaş arası, %6,4'ü (20) 51 ve üzeri yaş aralığındadır.

Medeni durumlarına bakıldığında %53,8'i (168) evli, %46,2'si (144) bekar. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında %8'i (25) lise, %31,1'i (97) önlisans, %41,7'si (130) lisans, %17,6'sı (55) yüksek lisans, %1,6'sı (5) doktora düzeyinde eğitime sahiptir.

Ankete katılan rehberlerin %42'si (131) bakanlık kursu, %44,6'sı (139) meslek yüksek okulu ve %13,5'i (42) lisans turizm rehberliği ile kokart almışlardır. Yabancı dil olarak incelendiğinde ise, %33'ü (104) ingilizce, %37,5'i (117) almanca, %8,3'ü (26) rusça, %20,8'i (65) diğer dillerden kokartlara sahiptirler.

Çalışma sürelerine bakıldığında %2,9'u (9) 1 yıldan az, %41'i (128) 1 - 4 yıl arası, %30,4'ü (95) 5 - 9 yıl arası, %11,9'u (37) 10 - 14 yıl arası, %13,8'i (43) 15 yıl ve üzeri süredir rehberlik mesleğini icra etmektedir.

Katılımcıların ek iş yapıp yapmadıkları incelendiğinde %22,8'i (71) evet, %77,2'si (241) hayır demiştir. Katılımcıların %68,6'sı (214) SGK'lı, %28,5'i (89) özel sigortalı ve %2,9'u (9) herhangi bir güvenlik kurumuna bağlı bulunmamaktadır.

Ankete katılan rehberlerin bakanlığın belirlemiş olduğu taban ücreti alabilme durumlarına bakıldığında %14,1'i (44) evet, %57,1'i (178) hayır, ve %28,8'i (90) bazen şeklinde cevap vermiştir. Katılımcıların herhangi bir dernek veya odaya üyelik sorusuna cevapları ise, %32,4'ünün (101) cevabı evet, %67,6'sı (211), ise hayır şeklinde cevap vermiştir.

Ankete katılan rehberlerin %31,4'ü (98) herhangi bir acentanın kadrolu elemanıken %30,8'i (96) acenta anlaşmalı, %37,8'i ise (118) bağımsız olarak çalışmaktadır. Katılımcıların %63,8'i (199) bir dilde, %28,8'i (90) iki dilde, %7,4'ü (23) ikiden fazla dilde kokarta sahiptir.

Yıllık çalışma sürelerini incelediğimizde %2,6'sı (8) yılda 1 - 60 gün arası, %16,3'ü (51) 61 - 120 gün arası, %44,2'si (138) 121 - 180 gün arası, %36,9'u (115) 180 günden fazla çalışmaktadır. Ankete katılanların gelir durumlarına baktığımızda ise %1,6'sı (5) 701 TL, %19,9'u (62) 702 - 1500 TL arası, %49'u (153) 1501 -3000 arası, %29,5'i ise (92) 3001 ve üzeri aylık gelire sahiptir.

3.5.2. Faktör Analizine İlişkin Bulgular

3.5.2.1. Çalışma Koşullarının Faktör Analizi Sonuçları

Anketin yapı geçerliliğinin iki boyuttan oluştuğunu ve hangi maddelerin hangi boyutla üst düzeyde ilişkisi olduğunu belirlemek için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi öncesinde uygulanan Kyser Myer Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Testi değeri ,809 ve Barlett's Testinin sonucu ($p=,000$) anlamlı bulunmuştur. Verilerin faktör analizi için elverişli olduğu tespit edilmiş, analiz sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3.2 Çalışma Koşullarının Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenilirlik Katsayısı
Faktör 1: Çalışma Saatleri		3,681	61,35	3,38	,898
Çalışma saatlerim özel hayatıma vakit ayırmamı engeller	,835			3,20	
Bir iş günüm 8 saatten fazladır	,877			3,62	
Çalışma saatlerim düzensizdir	,893			3,34	
Faktör 2:Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar		1,029	17,15	2,98	,804
İş yüküm nedeniyle meslek kurs ve seminerlere katılamıyorum (Yasal olarak zorunlu olarak katıldıklarınız hariç)	,751			3,07	
Turlar sırasında dinlenmeye vaktim olmuyor	,819			3,07	
On iki ay çalışmaktayım	,851			2,80	
Açıklanan Toplam Varyans			78,5		

Rotasyon Metod: Varimax with Kaiser Normalizasyon, Kyser-Myer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Testi Değer: ,809, Barlett's Testi: p=,000

Ölçek Puanlama: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 3.2.'de çalışma koşulları anketinin faktör analizi sonucu ortaya çıkan faktör dağılımı ve anket maddelerinin ortaya çıkan faktörlerle ilişkisi verilmiştir.

Faktör analizi öncesinde 6 sorudan oluşan ankete uygulanan güvenilirlik testi sonucunda 1. faktörün güvenilirlik katsayısı $\alpha = ,89$ ve ikinci faktörün güvenilirlik sayısı $\alpha = ,80$ olarak bulunmuştur. Güvenilirlik katsayısı $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$ olduğu durumlarda ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Kalaycı, 2010, s.405). Bu durumda bizim ölçeğimizin yüksek güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

3.5.2.2. Çalışma Koşullarının Etkisinin Faktör Analizi Sonuçları

Anketin yapı geçerliliğinin tek boyuttan oluştuğunu belirlemek için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi öncesinde uygulanan Kyser Myer Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Testi değerı ,841 ve Barlett's Testinin sonucu (p=,000) anlamlı bulunmuştur. Verilerin faktör analizi için elverişli olduğu tespit edilmiş, analiz sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3.3 Çalışma Koşullarının Etkisinin Faktör Analizi

	Faktör Yükü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenilirlik Katsayısı
Faktör 1: Çalışma Koşullarının Etkisi		4,439	63,41	3,35	,899
İşimi kaybetme korkusu yaşıyorum	,624			3,00	
İşim sırasında bulunmak zorunda olduğum ortamlar yüzünden hastalanıyorum	,744			3,67	
Olumsuz hava koşulları çalışmamı etkiler	,773			3,33	
Sürekli farklı yerlerde kalmak hijyenle ilgili sorun yaşamama neden oluyor	,783			3,33	
Sürekli gürültülü ortamda olmak sağlığımı olumsuz etkiliyor	,856			3,49	
Çalışma saatlerim nedeniyle sürekli yorgunluk hissedirim	,862			3,37	
Sürekli arabaya binmek sağlığımı olumsuz yönde etkiliyor	,899			3,31	
Açıklanan Toplam Varyans			63,41		

Rotasyon Metod: Varimax with Kaiser Normalizasyon, Kyser Myer Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Testi Değer: ,841, Barlett' Testi: p=,000
Ölçek Puanlama: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 3.3.'te çalışma koşullarının etkisinin faktör analizi sonucu ortaya çıkan faktör dağılımı ve anket maddelerinin ortaya çıkan faktörle ilişkisi verilmiştir. Buna göre altı maddenin de faktör 1'de yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Faktör analizi öncesinde altı sorudan oluşan ankete uygulanan güvenilirlik testi sonucunda güvenilirlik testi sonucunda güvenilirlik katsayısı $\alpha = ,89$ olarak bulunmuştur. Güvenilirlik katsayısı $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$ olduğu durumlarda ölçek yüksek derecede güvenilir (Kalaycı, 2010, s.405). Bu durumda bizim ölçeğimizin yüksek güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

3.5.2.3. Performans Kriterlerinin Faktör Analizi Sonuçları

Anketin yapı geçerliliğinin dört boyuttan oluştuğunu ve hangi maddelerin hangi boyutla üst düzeyde ilişkisi olduğunu belirlemek için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi öncesinde uygulanan Kyser-Myer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Testi değeri ,915 ve Barlett's Testinin sonucu $p = ,000$ anlamlı bulunmuştur. Verilerin faktör analizi için elverişli olduğu tespit edilmiş, analiz sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3.4 Performans Kriterlerinin Faktör Analizi

	Faktör Yükü	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Ortalama	Güvenilirlik Katsayısı
Faktör 1: Grupla ilk tanışma ve İletişim		11,354	51,609	4.16	,925
Mikrofonlu veya mikrofonsuz gruptakilerin beni tam olarak duymasını sağlarım	,669			4,24	
Selamlaşma ve tanışma için zaman ayırırım	,672			4,08	
Beden dilimi ve iletişim becerilerimi doğru kullanırım	,685			4,23	
Ses tonumu ortama ve duruma göre ayarlayabilirim	,694			4,21	
Mesleğimin ve turun özelliklerine uygun olarak giyinirim	,735			4,06	
Araç hakkında bilgi veririm	,749			4,06	
Grubu isim ve sayı olarak her etapta kontrol ederim	,816			4,21	
Gruba bölge hakkında bilgi veririm	,849			4,25	
Faktör 2: Sunum ve Objektiflik		2,176	9,647	4.24	,905
Gruptakilerin kültürel farklılıklarına özen gösteririm	,663			4,15	
Bilgi verirken net ve objektif olurum	,655			4,28	
Basit, güncel ve edepli bir dil kullanırım	,743			4,30	
Sunum yaparken grubun ihtiyaç ve özelliklerini dikkate alırım	,767			4,25	
Kullandığım dili doğru telaffuz ederim	,781			4,25	
Faktör 3: Tura Hazırlık		1,610	7,135	4.17	,899
Zor durumlarda sakinliğimi korurum	,568			4,19	
Sunum yaptığım yerler hakkında bilgileri önceden öğrenir ve hazırlanırım	,677			4,24	
Turdaki tehlikeler konusunda grubu uyarırım	,703			4,20	
Bir yeri anlatırken fiziksel özelliklerini ön plana çıkarırım	,760			4,17	
Acil durum, ilkyardım, yasal durumlar hakkında gruba bilgi veririm	,785			4,05	
Faktör 4: Gruba Geribildirim Verme		1,173	5,113	4.13	,911
Grubun soru sormasını desteklerim ve sorulan sorulara tatmin edici cevaplar veririm	,653			4,20	
Etaplar arasında ilişkileri belirtirim	,805			4,15	
Turdaki etaplar sonunda özet bilgi veririm	,853			4,10	
Sorulan soruları grup için tekrarlarım	,861			4,09	
Açıklanan Toplam Varyans			75,91		

Rotasyon Metod: Varimax with Kaiser Normalizasyon, Kyser-Myer-Olkin (KMO) Örneklem Uygunluk Testi değer: ,915, Barlett's Testi: p=,000

Ölçek Puanlama: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 3.4'te performans kriterleri anketinin faktör analizi sonucu ortaya çıkan dört faktör ve bu faktörlerin içerdiği madde yükleri verilmiştir.

Faktör analizi öncesinde 22 sorudan oluşan ankete uygulanan güvenilirlik testi sonucunda 1. faktörün güvenilirlik katsayısı $\alpha = ,92$; 2.faktörün güvenilirlik katsayısı $\alpha = ,90$; 3. faktörün güvenilirlik katsayısı $\alpha = ,89$ ve dördüncü faktörün güvenilirlik katsayısı $\alpha = ,90$ olarak bulunmuştur. Güvenilirlik katsayısı $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$ olduğu durumlarda ölçek yüksek derecede güvenilirdir (Kalaycı, 2010, s.405). Bu durumda bizim ölçeğimizin yüksek güvenilirlikte olduğu söylenebilir.

3.5.3. Çalışma Koşulları, Çalışma Koşullarının Etkisi ve Performans Kriterleri ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

3.5.3.1. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Cinsiyet Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi incelemek için bağımsız grup t- test analizi yapılmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.5'te sunulmuştur.

Tablo 3.5 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Test Analizi Sonuçları

	Cinsiyet	N	X	SS	t	P
Çalışma Saatleri	Kadın	101	3,21	1,21	1,624	,105
	Erkek	211	3,47	1,50		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	Kadın	101	3,01	1,17	,619	,537
	Erkek	211	2,91	1,28		
Çalışma Koşullarının Etkisi	Kadın	101	3,36	0,96	,055	,956
	Erkek	211	3,35	1,00		

Tablo 3.5'ten anlaşılacağı üzere katılımcıların çalışma saatlerinin ($t=1,624$; $p=,105>,05$) çalışmanın getirdiği olumsuzlukların ($t=,619$; $p=,537>,05$) ve çalışma koşullarının etkisinin ($t=,055$; $p,956>,05$) cinsiyetlerine göre anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmektedir. Diğer bir deyişle katılımcıların kadın veya erkek olmaları çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir.

3.5.3.2. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yaş Arasındaki İlişki

Çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile yaşları arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış, elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.6'da sunulmuştur.

Tablo 3.6 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yaş Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Yaş	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	20 yaş ve altı	8	3,41	1,34	1,628	,167
	21-30 arası	118	3,16	1,40		
	31-40 arası	117	3,46	1,28		
	41-50 arası	49	3,61	1,18		
	51 ve üzeri	20	3,70	1,21		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	20 yaş ve altı	8	2,79	1,06	1,799	,129
	21-30 arası	118	2,81	1,28		
	31-40 arası	117	3,08	1,23		
	41-50 arası	49	3,07	0,99		
	51 ve üzeri	20	2,85	1,11		
Çalışma Koşullarının Etkisi	20 yaş ve altı	8	4,03	0,67	1,568	,183
	21-30 arası	118	3,25	1,1		
	31-40 arası	117	3,36	0,92		
	41-50 arası	49	3,49	0,80		
	51 ve üzeri	20	3,37	0,96		

Tablo 3.6'da çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisinin yaş değişkeniyle ilişkisi gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların yaşlarındaki farklılaşmanın çalışma saatleri ($F=1,628$; $p=,167>,05$), çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F=1,799$; $p=,129>,05$) ve çalışma koşullarının etkisi ($F=1,568$; $p=,183>,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

3.5.3.3. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Medeni Durum Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile medeni durumları arasındaki ilişkiyi incelemek için bağımsız grup t-test analizi yapılmış, elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.7'de sunulmuştur.

Tablo 3.7 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Test Analizi Sonuçları

	Medeni Durum	N	X	SS	t	P
Çalışma Saatleri	Evli	168	3,51	1,25	1,849	,067
	Bekar	144	3,24	1,37		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	Evli	168	3,03	1,17	,925	,353
	Bekar	144	2,91	1,24		
Çalışma Koşullarının Etkisi	Evli	168	3,40	0,91	,879	,384
	Bekar	144	3,30	1,03		

Tablo 3.7'de çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisinin katılımcıların medeni durumuna göre değişip değişmediğini tespit etmek için uygulanan bağımsız grup t-test analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre katılımcıların medeni durumunun çalışma saatleri ($t=1,849$; $p=,067>,05$) çalışma koşullarının getirdiği olumsuzluklar ($t=,925$; $p=,353>,05$) ve çalışma koşullarının etkisi ($t=,879$; $p=,384>,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

3.5.3.4. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile eğitim düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.8'de sunulmuştur.

Tablo 3.8 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Eğitim Düzeyi İlişkisinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Eğitim Düzeyi		N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	Lise	25	3,96	1,15	3,848	,005
	Önlisans	97	3,65	1,23		
	Lisans	130	3,20	1,36		
	Yüksek Lisans	55	3,06	1,23		
	Doktora	5	3,73	1,58		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	Lise	25	2,94	1,26	3,927	,004
	Önlisans	97	3,33	1,16		
	Lisans	130	2,71	1,24		
	Yüksek Lisans	55	2,96	1,02		
	Doktora	5	3,40	1,34		
Çalışma Koşullarının Etkisi	Lise	25	3,26	1,20	3,355	,010
	Önlisans	97	3,60	0,85		
	Lisans	130	3,32	1,03		
	Yüksek Lisans	55	3,02	0,79		
	Doktora	5	3,42	1,30		

Tablo 3.8. incelendiğinde katılımcıların çalışma saatleri ($F=3,848$; $p=,005<,01$), çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F=3,927$; $p=,004<,01$) ve çalışma koşullarının etkisinin ($F=3,355$; $p=,010<,05$) eğitim düzeylerine göre anlamlı olarak farklılaştığı görülmektedir. Diğer bir değişle katılımcıların eğitim düzeyleri çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Hangi eğitim seviyeleri arasında anlamlı bir

farklılık olduğunu belirlemek için yapılan Tukey testi sonucuna göre yüksek lisans mezunları lise mezunlarına göre çalışma saatlerinden, önlisans mezunları lisans mezunlarına göre çalışmanın getirdiği olumsuzluklardan, çalışma koşullarının etkisi bakımından ise önlisans mezunları yüksek lisans mezunlarından daha yüksek puan aldıkları tespit edilmiştir.

3.5.3.5. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Yılı Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile çalışma yılı arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.9'da sunulmuştur.

Tablo 3.9 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Yılı İlişkisinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Çalışma Yılı	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	1 yıldan az	9	3,70	0,99	5,015	,001
	1-4 yıl arası	128	3,09	1,31		
	5-9 yıl arası	95	3,56	1,33		
	10-14 yıl arası	37	3,15	1,20		
	15 yıl ve üzeri	43	4,00	1,17		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	1 yıldan az	9	3,51	0,76	5,626	,000
	1-4 yıl arası	128	2,75	1,21		
	5-9 yıl arası	95	3,34	1,23		
	9-14 yıl arası	37	2,51	1,02		
	15 yıl ve üzeri	43	3,14	1,09		
Çalışma Koşullarının Etkisi	1 yıldan az	9	3,96	0,51	1,914	,108
	1-4 yıl arası	128	3,21	1,04		
	5-9 yıl arası	95	3,42	0,96		
	9-14 yıl arası	37	3,47	0,67		
	15 yıl ve üzeri	43	3,41	1,02		

Tablo 3.9'dan anlaşılacağı üzere katılımcıların meslekte geçirdikleri süre çalışma saatleri ($F=5,105$; $p=,001 < ,01$) ve çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F= 5,626$; $p=,000 < ,01$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip iken çalışma koşullarının etkisi ($F= 1,914$; $p=,108 > ,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi sonucuna göre 15 yıl ve üzeri yıl üzeri çalışma deneyimine sahip olanların 1-4 yıl ve 10-14 yıl arası çalışma deneyimine sahip olanlardan çalışma saatleri boyutunda anlamlı olarak daha yüksek puan aldıkları, 5-9 yıl arası çalışma deneyimine sahip olanlar 1-4 ve 10-14 yıl çalışma deneyimine sahip olanlardan çalışmanın getirdiği olumsuzluk boyutunda anlamlı olarak daha yüksek puan aldıkları tespit edilmiştir.

3.5.3.6. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Bilinen Yabancı Dil Arasındaki İlişkisi

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile bildikleri yabancı dil arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.10'da sunulmuştur.

Tablo 3.10 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Bilinen Yabancı Dil Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Yabancı Dil	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	İngilizce	104	3,24	1,33	5,948	,001
	Almanca	117	3,56	1,23		
	Rusça	26	4,11	1,19		
	Diğer	65	3,00	1,33		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	İngilizce	104	2,78	1,16	4,554	,004
	Almanca	117	3,08	1,18		
	Rusça	26	3,67	1,15		
	Diğer	65	2,82	1,24		
Çalışma Koşullarının Etkisi	İngilizce	104	3,17	1,01	5,154	,002
	Almanca	117	3,51	0,87		
	Rusça	26	3,81	0,81		
	Diğer	65	3,16	1,05		

Tablo 3.10'da katılımcıların bildikleri yabancı dilin çalışma saatleri, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ve çalışma koşullarının etkisi boyutlarından aldıkları puanlar üzerindeki etkisi gösterilmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların çalışma saatleri ($F= 5,948$; $P=,001 < ,01$) çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F= 4,554$; $p=,004 < ,01$) ve çalışma koşullarının etkisi ($F= 5,154$; $p=,002 < ,01$) boyutlarından aldıkları puan bildikleri yabancı dile göre anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey Testi analizine göre Rusça bilenlerin İngilizce bilenlere göre ve Almanca bilenlerin diğer dilleri bilenlere göre çalışma saati boyutundan daha yüksek puan aldığı, Rusça bilenlerin İngilizce ve diğer dilleri bilenlerden çalışmanın getirdiği olumsuzluklar boyutundan daha yüksek aldığı ve son olarak Rusça bilenlerin İngilizce ve diğer dilleri bilenlerin, ve almanca bilenlerin İngilizce bilenlerden çalışma koşullarının etkisi boyutundan daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.7. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Şekli Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile çalışma şekli arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.11'de sunulmuştur.

Tablo 3.11 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Çalışma Şekli Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Çalışma Şekli	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	Acentenin Kadrolu Elemanı	98	3,39	0,12	,065	,937
	Acente Anlaşmalı	96	3,35	0,13		
	Bağımsız	118	3,41	0,12		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	Acentenin Kadrolu Elemanı	98	3,13	1,10	2,797	,063
	Acente Anlaşmalı	96	3,07	1,29		
	Bağımsız	118	2,77	1,20		
Çalışma Koşullarının Etkisi	Acentenin Kadrolu Elemanı	98	3,32	0,95	2,027	,133
	Acente Anlaşmalı	96	3,51	0,93		
	Bağımsız	118	3,25	1,01		

Tablo 3.11'de gösterildiği üzere katılımcıların çalışma şeklinin, çalışma saatleri ($F=,065$; $p=,937>,05$), çalışma koşullarının getirdiği olumsuzluklar ($F=2,797$; $p=,063>,05$) ve çalışma koşullarının etkisi ($F= 2,027$; $p=,133>,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

3.5.3.8. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Ortalama Aylık Gelir Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile ortalama aylık gelir arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.12'te sunulmuştur.

Tablo 3.12 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Aylık Ortalama Gelir Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Gelir	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	701	5	3,40	1,11	3,714	,012
	702-1500	62	3,37	1,29		
	1501-3000	153	3,60	1,27		
	3001 ve üzeri	92	3,03	1,34		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	701	5	2,93	0,36	2,172	,091
	702-1500	62	2,68	1,07		
	1501-3000	153	3,13	1,20		
	3001 ve üzeri	92	2,92	1,29		
Çalışma Koşullarının Etkisi	701	5	3,48	0,50	2,026	,110
	701-1500	62	3,22	0,75		
	1501-3000	153	3,49	0,96		
	3001 ve üzeri	92	3,21	1,11		

Tablo 3.12'den anlaşılacağı üzere katılımcıların aylık ortalama gelirlerinin çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F=2,172$; $p=,091>,05$) ve çalışma koşullarının etkisi ($F=2,026$; $p=,110>,05$) üzerinde etkisi olmadığı, bununla birlikte çalışma saatleri ($F=3,714$; $P=,012<,05$) üzerinde ise anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi analizine göre aylık ortalama geliri 1500-3000 olanlar, aylık ortalama geliri 3001 ve üzeri olanlardan çalışma saatleri boyutunda daha yüksek puan almışlardır.

3.5.3.9. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile meslek kokartının alındığı yer arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.13'te sunulmuştur.

Tablo 3.13 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Kokartın Alındığı Yer	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	Bakanlık Kursu	131	3,44	1,29	13,953	,000
	ÖnlisansTurizm Rehberliği	139	3,61	1,24		
	Lisans Turizm Rehberliği	42	2,45	1,22		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	Bakanlık Kursu	131	2,80	1,14	4,784	,009
	Önlisans Turizm Rehberliği	139	3,21	1,25		
	Lisans Turizm Rehberliği	42	2,75	1,13		
Çalışma Koşullarının Etkisi	Bakanlık Kursu	131	3,20	0,98	10,741	,000
	Önlisans Turizm Rehberliği	139	3,62	0,88		
	Lisans Turizm Rehberliği	42	2,95	1,02		

Tablo 3.13'te katılımcıların çalışma saatleri, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ve çalışma koşullarının etkisi boyutlarından aldıkları puanların meslek kokartlarını aldıkları yere göre dağılım göstermiştir. Buna göre katılımcıların meslek kokartlarını aldığı yerin çalışma saatleri ($F= 13,953$; $p=,000 < ,01$) çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F=4,784$; $p=,009 < ,01$) ve çalışma koşullarının etkisi ($F=10,741$; $p=,000 < ,01$) üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi Analizine göre bakanlık kursu veya m.y.o. turizm rehberliğinden kokart alanların, lisans turizm rehberliğinden alanlara göre çalışma saatleri boyutundan daha yüksek, kokartını m.y.o. turizm rehberliğinden alanların bakanlık kursundan alanlara göre çalışmanın getirdiği olumsuzluklar boyutundan daha yüksek ve son olarak kokartını m.y.o. turizm rehberliğinden alanların bakanlık kursu lisans turizm rehberliğinden alanlara göre çalışma koşullarının etkisi boyutundan daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.10. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Taban Ücret Alma Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile taban ücreti alma arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.14'da sunulmuştur.

Tablo 3.14 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Taban Ücret Alma Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Ücret Alma	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	Evet	44	2,90	1,29	3,460	,033
	Hayır	178	2,46	1,37		
	Bazen	90	2,47	1,15		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	Evet	44	2,75	1,05	2,746	,066
	Hayır	178	2,91	1,27		
	Bazen	90	3,21	1,11		
Çalışma Koşullarının Etkisi	Evet	44	3,25	0,99	,806	,448
	Hayır	178	3,41	1,02		
	Bazen	90	3,29	0,85		

Tablo 3.14'den anlaşıldığı üzere taban ücret alma durumunun çalışma saatleri ($F=3,460$; $p=,033<,05$) üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu, çalışma koşullarının getirdiği olumsuzluklar ($F=2,746$; $p=,066>,05$) ve çalışma koşullarının etkisi ($F=,806$; $p=,448>,05$) üzerinde etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılıklar olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi Analizine göre taban ücreti alamayanların çalışma saatleri boyutundan daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.11 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Sahip Olunan Lisan Sayısı Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi sahip olunan lisan sayısı arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.15'de sunulmuştur.

Tablo 3.15 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Sahip Olunan Lisan Sayısı Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Lisans Sayısı	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	Bir	199	3,40	1,33	3,702	,026
	İki	90	3,53	1,24		
	İkiden Fazla	23	3,71	1,21		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	Bir	199	2,85	1,19	5,653	,004
	İki	90	3,33	1,20		
	İkiden Fazla	23	2,72	1,13		
Çalışma Koşullarının Etkisi	Bir	199	3,31	1,00	,563	,570
	İki	90	3,41	0,91		
	İkiden Fazla	23	3,49	0,92		

Tablo 3.15'den anlaşılacağı üzere sahip olunan lisan sayısının çalışma saatleri ($F= 3,702$; $p=,026<,05$) ve çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F=5,653$; $p=,004<,01$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu, çalışma koşullarının etkisi ($F=,563$; $p=,570>,05$) üzerinde ise anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılıklar olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi Analizine göre bir lisana sahip olanların iki lisana sahip olanlardan, ve iki lisana sahip olanların ikiden fazla lisana sahip olanlardan çalışma saatleri boyutunda, iki lisana sahip olanların bir lisan sahibi olanlardan çalışmanın getirdiği olumsuzluklar boyutunda daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.12. Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yıllık Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi ile yıllık çalışma süresi arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış, elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.16'de sunulmuştur.

Tablo 3.16 Çalışma Koşulları ve Çalışma Koşullarının Etkisi ile Yıllık Çalışma Süresi Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Çalışma Süresi	N	X	SS	F	P
Çalışma Saatleri	1-60	8	3,83	1,36	1,626	,183
	61-120	51	3,04	1,46		
	121-180	138	3,43	1,24		
	180 günden fazla	115	3,45	1,31		
Çalışmanın Getirdiği Olumsuzluklar	1-60	8	2,41	0,97	5,146	,002
	61-120	51	2,52	1,02		
	121-180	138	2,95	1,20		
	180 günden fazla	115	2,25	1,23		
Çalışma Koşullarının Etkisi	1-60	8	3,26	0,60	1,862	,136
	61-120	51	3,07	0,95		
	121-180	138	3,44	0,92		
	180 günden fazla	115	3,39	1,04		

Tablo 3.16'da çalışma saatleri, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ve çalışma koşullarının etkisinin yıllık çalışma süresine göre dağılımı gösterilmiştir. Buna göre, katılımcıların yıllık çalışma süresinin çalışma saatleri ($F=1,626$; $p=,183>,05$) ve çalışma koşullarının etkisi ($F=1,862$; $p=,136>,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı, fakat çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ($F=5,146$; $p=,002<,01$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında farklılık olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey Testi

Analizine göre yılda 180 günden fazla çalışanların 61-120 gün çalışanlara göre çalışmanın getirdiği olumsuzluklar boyutunda daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.13. Performans Kriterleri ve Cinsiyet Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ve cinsiyetleri arasındaki ilişkiyi incelemek için bağımsız grup t-test analizi yapılmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.17'da sunulmuştur.

Tablo 3.17 Performans Kriterleri ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Test Analizi Sonuçları

	Cinsiyet	N	X	SS	t	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	Kadın	101	4,12	0,73	,868	,386
	Erkek	211	4,19	0,69		
Sunum ve Objektiflik	Kadın	101	4,26	0,59	-,406	,685
	Erkek	211	4,23	0,68		
Tura Hazırlık	Kadın	101	4,15	0,60	,395	,693
	Erkek	211	4,18	0,68		
Geribildirim Verme	Kadın	101	4,01	0,82	2,071	,039
	Erkek	211	4,19	0,68		

Tablo 3.17'da Performans kriterleri anketinden aldıkları puanın cinsiyetlerine göre dağılımı gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların cinsiyetlerinin performans kriterleri alt boyutlarından geribildirim verme ($t=2,071$; $p=,039<,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu, grupla ilk tanışma ve iletişim ($t=,868$; $p=,386>,05$), sunum ve objektiflik ($t= -,406$; $p=,685>,05$) ve tura hazırlık ($t=,395$ $p=,693>,05$) boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

3.5.3.14 Performans Kriterleri ve Yaş Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ve yaşları arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.18'da sunulmuştur.

Tablo 3.18 Performans Kriterleri ile Yaş Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Yaş	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	20 yaş ve altı	8	4,18	0,38	,493	,741
	21-30 arası	118	4,11	0,82		
	31-40 arası	117	4,24	0,57		
	41-50 arası	49	4,15	0,63		
	51 ve üzeri	20	4,13	0,91		
Sunum ve Objektiflik	20 yaş ve altı	8	3,92	0,70	2,998	,019
	21-30 arası	118	4,19	0,70		
	31-40 arası	117	4,37	0,52		
	41-50 arası	49	4,25	0,60		
	51 ve üzeri	20	3,93	0,96		
Tura Hazırlık	20 yaş ve altı	8	3,35	0,39	6,341	,000
	21-30 arası	118	4,15	0,67		
	31-40 arası	117	4,33	0,52		
	41-50 arası	49	4,04	0,61		
	51 ve üzeri	20	3,95	1,00		
Geribildirim Verme	20 yaş ve altı	8	3,15	0,82	5,089	,001
	21- 30 arası	118	4,15	0,74		
	31-40 arası	117	4,24	0,61		
	41- 50 arası	49	4,11	0,74		
	51 ve üzeri	20	3,88	0,93		

Tablo 3.18'dan anlaşılacağı üzere katılımcıların yaşlarının grupla ilk tanışma ve iletişim (F,493; p=,741>,05) boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı, bununla birlikte sunum ve objektiflik (F=2,998; p=,019<,05), tura hazırlık (F=6,341 p=,000<,01) ve geribildirim verme (F=5,089; p=,001<,01) boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi Analizine göre 31-40 yaşları arasındaki katılımcıların 51 ve üzerindeki yaşta olanlara göre sunum ve objektiflik, 21-30, 31-40 yaşlarındaki katılımcıların 41- 50 yaşlarındaki katılımcılara göre tura hazırlık ve geribildirim verme boyutlarında daha yüksek puanlara sahip oldukları bulunmuştur.

3.5.3.15. Performans Kriterleri ve Medeni Durum Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ve medeni durumları arasındaki ilişkiyi incelemek için bağımsız grup t-test analizi yapılmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.19'de sunulmuştur.

Tablo 3.19 Performans Kriterleri ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Bağımsız Grup T-Test Analizi Sonuçları

	Medeni Durum	N	X	SS	t	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	Evli	168	4,20	0,64	,815	,416
	Bekar	144	4,13	0,77		
Sunum ve Objektiflik	Evli	168	4,26	0,60	,584	,555
	Bekar	144	4,22	0,71		
Tura Hazırlık	Evli	168	4,20	0,60	,816	,415
	Bekar	144	4,13	0,71		
Geribildirim Verme	Evli	168	4,16	0,67	,689	,491
	Bekar	144	4,10	0,80		

Tablo 3.19'da katılımcıların performans kriterlerinden aldıkları puanların medeni durumlarına göre dağılımı gösterilmektedir. Buna göre katılımcıların medeni durumlarının performans kriterlerinin boyutlarından grupla ilk tanışma ve iletişim ($t=,815$; $p=,416>,05$) sunum ve objektiflik ($t=,584$; $p=,555>,05$), tura hazırlık ($t=,816$; $p=,415>,05$) ve geribildirim verme ($t=,689$; $p=,491>,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

3.5.3.16 Performans Kriterleri ve Eğitim Durumu Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ve eğitim durumları arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri tablo 3.20'de sunulmuştur.

Tablo 3.20 Performans Kriterleri ile Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	Lise	25	4,44	0,44	2,225	,063
	Önlisans	97	4,19	0,72		
	Lisans	130	4,16	0,71		
	Yüksek Lisans	55	4,08	0,64		
	Doktora	5	3,52	1,39		
Sunum ve Objektiflik	Lise	25	4,28	0,44	1,647	,162
	Önlisans	97	4,27	0,59		
	Lisans	130	4,22	0,69		
	Yüksek Lisans	55	4,32	0,62		
	Doktora	5	3,56	1,50		
Tura Hazırlık	Lise	25	4,29	0,39	2,637	,034
	Önlisans	97	4,15	0,63		
	Lisans	130	4,13	0,69		
	Yüksek Lisans	55	4,30	0,56		
	Doktora	5	3,40	1,51		
Geribildirim Verme	Lise	25	3,99	0,74	7,209	,000
	Önlisans	97	4,27	0,55		
	Lisans	130	4,15	0,71		
	Yüksek Lisans	55	4,06	0,88		
	Doktora	5	2,60	0,62		

Tablo 3.20'den anlaşılacağı üzere katılımcıların grupla ilk tanışma ve iletişim ($F=2,225$; $p=,063>,05$) ve sunum ve objektiflik ($F=1,647$; $p=,162>,05$) boyutlarından aldıkları puan eğitim düzeylerine göre anlamlı olarak farklılaşmamaktayken, tura hazırlık ($F=2,637$; $p=,034<,05$) ve geribildirim verme ($F=7,209$; $p=,000<,01$) boyutlarından aldıkları puanlar anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılaşma olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey testi analizine göre lise, önlisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarının doktora mezunlarına göre geribildirim verme boyutunda, lise ve yüksek lisans mezunlarının doktora mezunlarından tura hazırlık boyutunda daha yüksek puanlara sahip olduğu bulunmuştur.

3.5.3.17. Performans Kriteri ve Bilinen Yabancı Dil Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ile bildikleri yabancı dil arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.21'de sunulmuştur.

Tablo 3.21 Performans Kriterleri ile Bilinen Yabancı Dil Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Yabancı Dil	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	İngilizce	104	4,11	0,77	2,970	,032
	Almanca	117	4,17	0,64		
	Rusça	26	4,54	0,41		
	Diğer	65	4,09	0,75		
Sunum ve Objektiflik	İngilizce	104	4,22	0,72	1,591	,191
	Almanca	117	4,21	0,61		
	Rusça	26	4,51	0,50		
	Diğer	65	4,23	0,65		
Tura Hazırlık	İngilizce	104	4,11	0,74	1,633	,182
	Almanca	117	4,17	0,54		
	Rusça	26	4,43	0,43		
	Diğer	65	4,15	0,75		
Geribildirim Verme	İngilizce	104	4,19	0,72	,784	,503
	Almanca	117	4,15	0,70		
	Rusça	26	4,13	0,75		
	Diğer	65	4,01	0,79		

Tablo 3.21'de katılımcıların performans kriterleri alt boyutlarından aldıkları puanların bildikleri yabancı dile göre dağılımı gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların bildikleri yabancı dilin sunum ve objektiflik ($F=1,591$; $p=,191 > ,05$), tura hazırlık ($F=1,633$; $p=,182 > ,05$) ve geribildirim verme ($F=,784$; $p=,503 > ,05$) üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı, grupla ilk tanışma ve iletişim ($F=2,970$; $p=,032 < ,05$) boyutu üzerinde ise anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılaşma olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey Testi Analizine göre İngilizce ve diğer dilleri bilenlerin Rusça bilenlere göre grupla ilk tanışma ve iletişim boyutunda daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.18. Performans Kriterleri ve Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ve meslek kokartlarını aldıkları yer arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.22'te sunulmuştur.

Tablo 3.22 Performans Kriterleri ile Meslek Kokartının Alındığı Yer Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Kokartın Alındığı Yer	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	Bakanlık Kursu	131	4,30	0,53	11,843	,000
	M.Y.O. Turizm Rehberliği	139	4,17	0,76		
	Lisans Turizm Rehberliği	42	3,72	0,78		
Sunum ve Objektiflik	Bakanlık Kursu	131	4,38	0,50	7,373	,001
	M.Y.O Turizm Rehberliği	139	4,20	0,72		
	Lisans Turizm Rehberliği	42	3,96	0,74		
Tura Hazırlık	Bakanlık Kursu	131	4,30	0,49	8,838	,000
	M.Y.O Turizm Rehberliği	139	4,15	0,72		
	Lisans Turizm Rehberliği	42	3,82	0,76		
Geribildirim Verme	Bakanlık Kursu	131	4,23	0,52	12,862	,000
	M.Y.O Turizm Rehberliği	139	4,20	0,78		
	Lisans Turizm Rehberliği	42	3,62	0,92		

Tablo 3.22.'den anlaşılacağı üzere, katılımcıların kokartlarını aldıkları yerin grupla ilk tanışma ve iletişim ($F=11,843$; $P=,000 < ,01$), sunum ve objektiflik ($F=7,373$; $p=,001 < ,01$), tura hazırlık ($F=8,838$; $p=,000 < ,01$) ve geribildirim verme ($F=12,862$; $p=,000 < ,01$) boyutlarının hepsi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi analizine göre, kokartını m.y.o turizm rehberliği ve bakanlık kursundan alan katılımcıların lisans turizm rehberliğinden alanlara göre grupla ilk tanışma ve iletişim, tura hazırlık ve geribildirim verme boyutlarından kokartını bakanlık kursundan alanların lisans turizm rehberliğinden alanlara göre sunum ve objektiflik boyutundan daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.19. Performans Kriterleri ve Çalışma Yılı Arasındaki İlişki

Katılımcıların çalışma koşulları ve çalışma yılları arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.23'te sunulmuştur.

Tablo 3.23 Performans Kriteri ile Çalışma Yılı Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Çalışma Yılı	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	1 yıldan az	9	4,31	0,28	,637	,637
	1-4 yıl	128	4,20	0,64		
	5-9 yıl	95	4,10	0,77		
	10-14 yıl	37	4,10	0,68		
	15 yıl ve üzeri	43	4,26	0,79		
Sunum ve Objektiflik	1 yıldan az	9	4,02	0,65	2,548	,039
	1-4 yıl	128	4,29	0,51		
	5-9 yıl	95	4,20	0,76		
	10-14 yıl	37	4,47	0,55		
	15 yıl ve üzeri	43	4,06	0,80		
Tura Hazırlık	1 yıldan az	9	3,91	0,92	3,352	,010
	1-4 yıl	128	4,21	0,51		
	5-9 yıl	95	4,20	0,72		
	10-14 yıl	37	4,33	0,56		
	15 yıl ve üzeri	43	3,87	0,81		
Geribildirim Verme	1 yıldan az	9	3,88	0,74	,874	,480
	1-4 yıl	128	4,19	0,62		
	5-9 yıl	95	4,08	0,81		
	10-14 yıl	37	4,22	0,77		
	15 yıl ve üzeri	43	4,04	0,81		

Tablo 3.23'te katılımcıların performans kriterleri puanının çalışma yıllarına göre dağılımı verilmiştir. Buna göre katılımcıların çalışma yılının grupla ilk tanışma ve iletişim ($F=,637$; $p=,637 > ,05$) ve geribildirim verme ($F=,874$; $p=,480 > ,05$) boyutlarından aldıkları puan üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı bununla birlikte sunum ve objektiflik ($F=2,548$; $P=,039 < ,05$) ve tura hazırlık ($F = 3,352$; $p=,010 < ,05$) boyutlarından aldıkları puan üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı fark olduğunu belirlemek için yapılan Tukey Testi Analizine göre 10-14 yıl arası çalışma deneyimine sahip olan katılımcıların 15 yıl ve üzeri çalışma deneyimine sahip olanlara göre sunum ve objektiflik boyutundan, 1-4 yıl ve 10-14 yıl arası çalışma deneyimine sahip olanlar 15 yıl ve üzeri çalışma deneyimine sahip olanlara göre tura hazırlık boyutundan daha yüksek puanlar aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.20. Performans Kriterleri ve Bakanlığın Belirlediği Taban Ücreti Alabilme Durumu Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ve bakanlığın belirlediği taban ücretini alma durumları arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.24'te sunulmuştur.

Tablo 3.24 Performans Kriterleri ile Bakanlığın Belirlediği Taban Ücretini Alma Durumu Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Taban Ücret	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	Evet	44	4,01	0,99	1,368	,256
	Hayır	178	4,18	0,70		
	Bazen	90	4,22	0,52		
Sunum ve Objektiflik	Evet	44	4,21	0,85	,517	,597
	Hayır	178	4,22	0,61		
	Bazen	90	4,30	0,63		
Tura Hazırlık	Evet	44	4,17	0,72	2,451	,088
	Hayır	178	4,10	0,65		
	Bazen	90	4,29	0,62		
Geribildirim Verme	Evet	44	4,05	1,04	,513	,599
	Hayır	178	4,13	0,69		
	Bazen	90	4,19	0,63		

Tablo 3.24'te katılımcıların performans kriterleri ile alt boyut puanlarının bakanlığın belirlediği taban ücreti alma durumuna göre dağılımı gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların bakanlığın belirlediği taban ücreti almasının ya da almamasının grupla ilk tanışma ve iletişim ($F= 1,368$; $P=,256 > ,05$), sunum ve objektiflik ($F=,517$; $p=,597 > ,05$), tura hazırlık ($F= 2,451$; $p=,088 > ,05$) ve geribildirim verme ($F=,513$; $p=,599 > ,05$) boyutlarının hiçbiri üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur.

3.5.3.21. Performans Kriterleri ve Sahip Olunan Lisan Sayısı Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ile sahip olunan lisan sayısı arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.25'te sunulmuştur.

Tablo 3.25 Performans Kriterleri ile Sahip Olunan Lisan Sayısı Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Lisan Sayısı	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	Bir	199	4,23	0,64	4,293	,014
	İki	90	4,11	0,75		
	İkiden Fazla	23	3,80	0,88		
Sunum ve Objektiflik	Bir	199	4,30	0,57	6,483	,002
	İki	90	4,22	0,71		
	İkiden Fazla	23	3,80	0,94		
Tura Hazırlık	Bir	199	4,18	0,58	1,031	,358
	İki	90	4,18	0,74		
	İkiden Fazla	23	3,98	0,89		
Geribildirim Verme	Bir	199	4,21	0,58	10,739	,000
	İki	90	4,13	0,83		
	İkiden Fazla	23	3,48	1,11		

Tablo 3.25'ten anlaşılacağı üzere katılımcıların sahip oldukları lisan sayısının grupla ilk tanışma ve iletişim ($F=4,293$; $p=,014 < ,05$), sunum ve objektiflik ($F= 6,483$; $p=,002 < ,01$) ve geribildirim verme ($F= 10,739$; $p=,000 < ,01$) boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu, tura hazırlık ($F= 1,031$; $p=,358 > ,05$) boyutu üzerinde ise anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey Testi analizine göre bir ve iki lisana sahip olanların ikiden fazla lisan sahibi olanlara göre sunum ve objektiflik ve geribildirim verme boyutlarından, bir lisana sahip olanların ikiden fazla lisana sahip olanlara göre grupla ilk tanışma ve iletişim boyutundan daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.22. Performans Kriterleri ve Yıllık Çalışma İmkanı Arasındaki İlişki

Katılımcıların performans kriterleri ve yıllık çalışma olanakları arasındaki ilişkiyi incelemek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış elde edilen ortalama, standart sapma ve analiz değerleri Tablo 3.26'de sunulmuştur.

Tablo 3.26 Performans Kriterleri ve Yıllık Çalışma Olanakları Arasındaki İlişkinin Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Çalışma Süresi	N	X	SS	F	P
Grupla İlk Tanışma ve İletişim	1-60	8	4,60	0,44	1,331	,264
	61-120	51	4,07	0,88		
	121-180	138	4,17	0,67		
	180 günden fazla	115	4,18	0,66		
Sunum ve Objektiflik	1-60	8	4,57	0,42	1,863	,136
	61-120	51	4,08	0,90		
	121-180	138	4,28	0,55		
	180 günden fazla	115	4,24	0,65		
Tura Hazırlık	1-60	8	4,45	0,63	2,845	,038
	61-120	51	4,01	0,84		
	121-180	138	4,26	0,60		
	180 günden fazla	115	4,10	0,62		
Geribildirim Verme	1-60	8	4,34	0,51	3,160	,025
	61-120	51	3,86	0,98		
	121-180	138	4,21	0,64		
	180 günden fazla	115	4,15	0,69		

Talo 3.26'da katılımcıların performans kriterleri alt boyutlarından aldıkları puanların yıllık çalışma sürelerine göre dağılımı gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların yıllık çalışma sürelerinin grupla ilk tanışma ve iletişim ($F=1,331$; $p=,264 > ,05$), sunum ve objektiflik ($F=1,863$; $P=,136 > ,05$) boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı, tura hazırlık ($F=2,845$; $p=,038 < ,05$) ve geribildirim verme ($F=3,160$; $p=,025 < ,05$) boyutları üzerinde ise anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu tespit etmek için yapılan Tukey Testi analizine göre yılda 121-180 gün çalışanların 61-120 gün çalışanlara göre tura hazırlık ve geribildirim boyutlarından daha yüksek puan aldıkları bulunmuştur.

3.5.3.23. Çalışma Koşulları ve Performans Kriterleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde çalışma koşullarının boyutları ile performans kriterlerinin boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek için Pearson-Moment Korelasyon analizi uygulanmış, elde edilen korelasyon değerleri ve anlamlılık düzeyi Tablo 3.27'de sunulmuştur.

Tablo 3.27 Çalışma Koşullarının Boyutları ve Performans Kriterlerinin Boyutları Arasındaki İlişkilerin Pearson Moment Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7
1.Grupla ilk tanışma ve iletişim	1,00 .						
2.Sunum ve objektiflik	,471** ,000	1,000 .					
3.Tura hazırlık	,393** ,000	,518** ,000	1,000 .				
4.Geribildirim verme	,355** ,000	,433** ,000	547** ,000	1,000 .			
5.Çalışma saatleri	,295** ,000	,128** ,003	,099* ,024	,236** ,000	1,000 .		
6.Çalışmanın getirdiği olumsuzluklar	,114** ,006	-,007 ,879	,009 ,826	,122** ,005	,445** ,000	1,000 .	
7.Çalışma koşullarının etkisi	,259** ,000	,096* ,023	,088* ,036	,164** ,000	,400** ,000	,468** ,000	1,000 .

**Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü)

*Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü)

Tablo 3.27'den anlaşılacağı üzere çalışma saatleri ile sunum ve objektiflik arasında ($r = ,128$; $p = ,003 < ,01$), çalışma saatleri ile tura hazırlık arasında ($r = ,099$; $p = ,024 < ,05$), çalışma saatleri ile geribildirim verme arasında ($r = ,236$; $p = ,000 < ,01$), çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında ($r = ,114$; $p = ,006 < ,01$), çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ve geribildirim verme arasında ($r = ,122$; $p = ,005 < ,01$), çalışma koşullarının etkisi ile sunum ve objektiflik arasında ($r = ,096$; $p = ,023 < 0,05$), çalışma koşullarının etkisi ile tura hazırlık arasında ($r = ,088$; $p = ,036 < ,05$), çalışma koşullarının etkisi ile geri bildirim verme arasında ($r = ,164$; $p = ,000 < ,01$) pozitif ama çok zayıf bir ilişki, çalışma saatleri ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında ($r = ,295$; $p = ,000 < ,01$), çalışma koşullarının etkisi ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında ($r = ,259$; $p = ,000 < ,01$) pozitif ama zayıf bir ilişki vardır ve H1, H2, H3, H4, H5, H7, H9, H10, H11, H12 hipotezleri kabul edilmiştir. Çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile sunum ve objektiflik arasında ($r = -,007$; $p = ,879 > ,05$) arasında ve çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile tura hazırlık arasında ($r = ,009$; $p = ,826 > ,05$) ilişki bulunamamıştır ve H6 ile H8 hipotezleri reddedilmiştir.

Ayrıca sunum ve objektiflik ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında ($r = ,471$; $p = ,000 < ,01$) tura hazırlık ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında ($r = ,393$; $p = ,000 < ,01$) geribildirim verme ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında ($r = ,355$; $p = ,000 < ,01$) geribildirim verme ile sunum ve objektiflik arasında ($r = ,433$; $p = ,000 < ,01$) çalışmanın

getirdiği olumsuzluklar ile çalışma saatleri arasında ($r = ,445$; $p = ,000 < ,01$) alışma koşullarının etkisi ile çalışmanın getirdiği olumsuzluklar arasında ($r = ,468$; $p = ,000 < ,01$) alışma koşullarının etkisi ile çalışma saatleri arasında ($r = ,400$; $p = ,000 < ,01$) pozitif ama zayıf bir ilişki vardır. Tura hazırlık ile sunum ve objektiflik arasında ($r = ,518$; $p = ,000 < ,01$) geribildirim verme ile tura hazırlık arasında ($r = ,547$; $p = ,000 < ,01$) pozitif ama orta dereceli bir ilişki vardır.

SONUÇ

Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşulları ile performans kriterleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan araştırma kapsamında çalışma koşulları ile performans kriterleri arasında ilişki bulunup bulunmadığına dair sonuca varılmıştır.

Araştırmanın evrenini, Antalya rehberler odasına bağlı çalışan rehberler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Antalya rehberler odası üyesi 312 rehber oluşturmaktadır. Araştırmanın veri toplama aracı, araştırmacı tarafından hazırlanan ve dört farklı ölçeğin yer aldığı 50 soruluk anket formudur. 312 Profesyonel Turist Rehberi'nin performans kriterleri ile çalışma koşullarını demografik durumları (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, meslek kokartının alındığı yer, yabancı dil, mesleğin yapılış süresi, ek iş, sosyal güvenlik durumu, belirlenen taban ücret, dernek veya odaya üyelik, çalışma şekli, bilenen lisan sayısı, bir yıl içerisinde çalışılabilen gün sayısı, aylık gelir) açısından inceleyen araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmuştur.

Katılımcıların çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Çalışma koşullarının zorluğu, düzensiz çalışma saatleri ve uzunluğu, bayan rehberlerin evlerine ve çocuklarına daha fazla zaman ayırmak istemeleri, bazı turların fiziksel performans gerektirmesi gibi nedenler rehberlik mesleğini erkeklerin tercih etme sebepleri olarak gösterilebilir.

Katılımcıların çoğunluğu 21-30 yaş ve 31-40 yaş arasındadır. Uzun çalışma saatleri ve yorucu çalışma koşulları, evden sürekli uzakta kalma, işin devamlılığının olmaması ilerleyen yaşlarda ağır gelebilmekte ve bu sebeplerden ilerleyen yaşlarda rehberlerin büyük çoğunluğunun işi bırakmasına neden olduğu ve genellikle genç yaştaki rehberlerin rehberlik mesleğini tercih ettiği söylenebilir.

Katılımcıların medeni durumlarına baktığımızda evli ve bekar sayıları yakın çıkmıştır. Katılımcıların çoğunluğu erkek olduğu için evli veya bekar olmaları bu mesleği yapma tercihlerini çokta etkilememektedir. Ama bekar kesiminde fazla olması rehberlerin evliliğe pek sıcak baktıkları söylenemez.

Katılımcıların eğitim durumlarını incelediğimizde önlisans, lisans, yüksek lisans, lise ve doktora şeklinde sıralanmaktadır. Önlisans mezunlarının fazla olmasını meslekte uzun yıllar

kaybetmek istemedikleri şeklinde açıklayabiliriz. Daha kısa yoldan ve çabuk iş hayatına atılmak amaçlanıyor olabilir.

Katılımcıların kokartı aldıkları yerler arasında ilk başta meslek yüksekokulları ardından bakanlık kursu gelmektedir. Aralarında pek bir fark görülmemektedir. herhangi bir meslek yüksekokulu veya lisans mezunlarının bakanlığa başvurarak kokart almalarının sayılarındaki fazlalık diğer sektörlerinde rehberlik mesleğine olan ilgisini göstermektedir. Çok fazla talep olan bu mesleğin çok çeşitli eğitimlerle verilmesinin pek sağlıklı olduğu söylenemez. Kimisinin 8 aylık bir kursla, kimisinin iki yıllık bir meslek yüksekokulu, kimilerinin de dört yıl okuması eşit bir eğitim olmadığını göstergesidir. Ayrıca bu sürelerin arasında çok fazla farklar olması da rehberlerin iyi bir donanıma sahip olmaması anlamına gelebilmektedir.

Katılımcıların yabancı dillerine baktığımızda İngilizce ile aralarında pek bir fark olmayan Almanca'nın ilk sırada olduğunu görmekteyiz ardından Rusça gelmektedir. Almanca'nın ilk sırada olması bölgeye alman turistlerin yoğunlukta gelmesinden kaynaklanmaktadır. İngilizce ise genellikle okullarda verilen eğitimin İngilizce ağırlıklı olması ve aynı zamanda en yaygın dil olarak bilinmesi şeklinde açıklayabiliriz. Diğer dillerde kokart sahibi olanların rusça kokart sahibi olanlardan fazla olması ise çok sayıda dili temsil etmesinden kaynaklanmaktadır. Diğer dillerdeki rehberler ise genellikle o dildeki fakültelerin edebiyat ve filoloji bölümlerinden mezun olanların kendi alanlarında iş bulamaması ve bakanlık kursu yoluyla kokart almaları şeklinde açıklayabiliriz.

Katılımcıların çalışma yıllarına baktığımızda 1-4 yıl arası çalışan rehber sayısı fazla çıkmaktadır. Daha öncede belirttiğimiz gibi çalışma koşullarının zorluğu, evden uzak geçirilen zamanlar, özel hayata zaman ayıramama, sürekli yollarda olmanın zorluğu ve iş sürekliliğinin olmaması ilerleyen yaşlarda rehberlikten ayrılmalara neden olabilmektedir. Buda bize uzun yıllar çalışan rehberlerin sayısında azalma olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların rehberlik dışında herhangi bir ek iş yapmalarına evet diyenlerin sayısı çok azdır. Buradan rehberlerin işlerini gerçek işleri olarak kabullenip yapmakta olduklarını görmekteyiz. Rehberler işlerini asıl işleri olarak sürdürmekte veya yorulup tamamen bırakmaktadırlar.

Katılımcıların büyük çoğunluğu SGK'lıdır. Bir kısmı özel sigortalı ve yok denecek kadar az bir bölümü ise herhangi bir sosyal güvencesi olmayanlardır. Rehberlerin çoğunun sigortalı

çalıştığı görülmektedir. Herhangi bir sosyal güvencesi olmayan az sayıdaki rehber için bağımsız çalışıyor diyebiliriz.

Rehberlerin büyük çoğunluğu bakanlığın belirlediği taban ücreti alamamaktadırlar. Çünkü rehberler acentelerle maaşlı çalışmaktadırlar. Maaşlı çalışanlarda belli bir maaş aldıklarından bakanlığın belirlediği taban ücreti alamamaktadırlar.

Rehberlerin büyük çoğunluğu herhangi bir oda ya da derneğe üye olmadıklarını belirtmişlerdir. Rehberlerin herhangi bir oda veya derneğe üye olmaları onların temsil edilememesi ve haklarının savunulamamasına neden olur. Dernek veya odaya üye olmaları onlar adına hareket edecek, onların haklarını savunacak bir kuruluş olması anlamına gelir. Artık yeni rehberlik yasasına göre rehberler bir odaya bağlı olmak zorundadırlar.

Rehberlerin çalışma şeklini incelediğimizde büyük çoğunluk bağımsız çalışmakta kalanı ise acente sözleşmeli ya da anlaşmalı çalışmaktadırlar. Rehberlerin bağımsız çalışmalarının en önemli nedenleri arasında ücret olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü acente ile sözleşme ya da anlaşma yaptığında belli bir miktar maaş alacak bu da normalde bakanlığın belirlediği günlük yevmiyeye oranladığımızda çok düşük kalacaktır. Bu sebeple bağımsız çalışarak daha iyi gelir elde edebilirler.

Katılımcıların bildikleri dillerin sayısına baktığımızda bir dil bilen rehber sayısı fazladır. Rehberler bildikleri dil sayısı ile yetinmekte diğer dillere ağırlık vermemektedirler.

Katılımcıların yıllık çalışma sürelerini incelediğimizde ise 121-180 gün arası çıkıyor. Bu bize rehberlerin tümünün tam bir yıl çalışma imkanlarının olmadığını göstermektedir. Rehberlik mesleğinin zor yanlarından ve en önemlilerinden biri işlerinin sürekli olmayışıdır. Ev geçindirmek geçimini sağlamak, ailesine bakmak zorunda olan rehberlerin sürekli çalışmamaları bunun sonucunda da sigorta gibi ciddi sorunlarda yaşamaları rehberlerin özel yaşamlarını etkilemektedir. Bu durum rehberlerin ilerleyen yıllarda iş değiştirmelerine neden olmaktadır.

Rehberlerin gelir durumunu incelediğimizde ise 1501-3000 arasında gelirleri olduğunu görmekteyiz. Belki çok düşük bir gelir olmayabilir ama kendilerinden birçok fedakarlık yapan ve zamanlarının çoğunu ailelerinden ve evlerinden uzak geçiren rehberler için yeterli

olmamaktadır. Sürekli çalışma imkanları olmayan rehberlerin çalışmadıkları dönemleri de göz önüne aldığımızda bu gelirin aslında yeterli olmadığı söylenebilir.

Genel olarak baktığımızda eğitim hem çalışma koşullarını hem de performans kriterlerini etkilerken cinsiyet, medeni durum ve çalışma şekli her ikisini de etkilememektedir. Bunun yanı sıra çalışma yılı, bilinen yabancı diller, dernek veya odaya üyelik, aylık gelir sadece çalışma koşullarını etkilerken yaş, meslek kokartının alındığı yer, bilinen dillerin sayısı ise sadece performans kriterleri üzerinde etkili olmaktadır. Bilinen dil sayısı yalnızca çalışma koşullarını etkilerken çalışma yılı, ek iş, taban ücreti alabilme durumu, dernek ya da odaya üyelik ve aylık gelir performans kriterlerinde herhangi bir etkiye sahip değildir.

Profesyonel turist rehberlerinin çalışma koşullarını (çalışma saatleri, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar) cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma şekli etkilemezken, aylık gelir ve taban ücret çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ve çalışma koşullarının etkisini etkilememektedir. Sahip olunan lisan sayısı çalışma koşullarının etkisi üzerinde ve yıllık çalışma süresi ise çalışma saatleri ve çalışma koşullarının etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Bu durum bize bay-bayan, yaşlı-genç, evli-bekar, kadrolu-sözleşmeli-bağımsız çalışması çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi üzerinde olumlu ya da olumsuz bir etkiye sahip olmadığını gösterir.

Eğitim her üç boyutta da etkili olmaktadır. Yüksek lisans mezunları lise mezunlarına göre çalışma saatlerinden, önlisans mezunları lisans mezunlarına göre çalışmanın getirdiği olumsuzluklardan , çalışma koşulları etkisi bakımından ise önlisans mezunları yüksek lisans mezunlarından daha yüksek puan aldıkları görülmektedir. Buradan eğitim seviyesi arttıkça çalışma saatlerindeki olumsuzluklar ve çalışmanın getirdiği olumsuzluklar rehberleri daha fazla etkilemektedir. Çalışma koşullarının etkisi ise eğitim seviyesi daha düşük olan önlisans mezunlarını yüksek lisans mezunlarına göre daha fazla etkilemektedir. Bu durum ise önlisans mezunlarının işe daha fazla zaman ayırmaları onların daha fazla yıpranmış olacağını gösterebilir.

Çalışma yılına baktığımızda 15 yıl ve üzeri çalışma deneyimine sahip olanların 1-4 yıl ve 10-14 yıl arası çalışma deneyimine sahip olanlardan çalışma saati boyutunda anlamlı bir etkiye sahiptirler. Yoğun bir şekilde icra edilen rehberlik mesleğinin yıllar geçtikçe yıpratıcı olması, yılların verdiği yorgunluğun ilerleyen yaşlarda çalışma saatlerini olumsuz etkilediği görülmektedir. İşe heyecan içinde ve tecrübe edinme çabasıyla başlayan, biraz daha zaman

geçtikçe para kazanma ve deneyim bu rehberleri başlangıç yıllarında çok etkilememektedir. 5-9 yıl arası çalışma deneyimine sahip olanların rehberliğe yeni başlayanlardan daha yüksek puan almaları, çalışmanın getirdiği olumsuzluklardan yeni başlayanların etkilenmemeleri, 10-14 yıl arası tecrübe sahibi olanların ise zamanla mesleğin olumsuzluklarına alıştıkları şeklinde yorumlanabilir.

Bilinen yabancı dile göre çalışma saatleri, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ve çalışma koşulları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Rusça bilenler İngilizce bilenlere göre Almanca bilenlerin diğer dilleri bilenlere göre çalışma saati boyutunda yüksek puan almıştır. Almanca ve Rusçanın daha yüksek puan alması bölgeye Alman ve Rus turistin daha fazla gelmesi ve daha yoğun çalışmaları şeklinde açıklanabilir. Rusça bilenlerin İngilizce ve diğer dilleri bilenlerden çalışmanın getirdiği olumsuzluklar boyutunda daha yüksek puan alması Rusça bilen rehber sayısının az olması ve yoğun bir şekilde çalıştıkları meslekte yaşanan olumsuzluklara daha fazla maruz kalmaları şeklinde yorumlanabilir. Yine Rusça ve Almancanın çalışma koşullarının etkisi boyutunda yüksek puan almaları aynı şekilde yorumlanabilir. Bölgeye yoğun olarak Rus ve Alman turistin gelmesi ve Yoğun bir sezonda yoğun çalışma şartları altında çalışma koşullarının etkisi daha çok bu iki dildeki rehberler açısından etkili olabilir. Bu durumu çözebilmek ise çoğunlukla sorun yaşanan dillerde rehberler yetiştirmekle tamamen olmasa da çözülebilir diye düşünülebilir.

Aylık gelirin çalışma saatleri üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Aylık geliri 1501-3000 arası olanlar 3001 ve üzeri olanlardan daha yüksek puan almıştır. Çünkü çalışmalarının karşılığında aldıkları ücret yeterince tatmin edici görülmemektedir, çalışma saatlerine göre düşük kalmaktadır. Bu durumu çalışma saatleri göz önüne alınarak ücret ödeme şeklinde çözülebilir. Yeni yasaya göre taban ücretler belirlenmiş ve işin yoğunluğuna göre ücretlendirilmiştir. Büyükşehir olma durumu, turun niteliği dikkate alınmış ve her tur için sözleşme yapılması ve üzerine ödenecek tutarın yazılması şartı getirilmiştir. Bu durum rehberlerin çalışmalarında büyük oranda olumlu etki yapacağı düşünülmektedir.

Meslek kokartının alındığı yer çalışma koşulları ve çalışma koşullarının etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bakanlık kursu ve meslek yüksekokulundan alanlar lisans sonrasında alanlardan çalışma saati boyutunda daha yüksek puan aldıkları görülmektedir. Bu çalışma hayatına daha çabuk girmek daha yıpratıcı olduğu şeklinde yorumlanabilir. Zamanla mesleğin yıpratıcı hale geldiği de düşünülebilir. Kokartını meslek yüksekokulundan alanların bakanlık kursundan ve lisanstan alanlara göre çalışmanın getirdiği olumsuzluklar boyutunda

daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. Meslek yüksekokullarının aldıkları eğitimi yeterli bulmadıkları ve olumsuzluklar karşısında daha dirençli olamadıklarını lisans mezunlarının kendilerini daha yeterli gördüklerini, bakanlık kursu ile alanların ise daha kısa süreli bir eğitimle diğer bölüm mezunları kadar başarılı görünmek için çaba harcamaları şeklinde açıklanabilir. Bu durum verilen eğitim sürelerinin eşitlenmesi ile çözülebilir.

Taban ücreti alma çalışma saatleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bu durum çalışılan sürenin uzunluğu karşısında alınan ücretin bakanlığın belirlediği ücretin çok altında olması yani hakları olan parayı alamamaları etkili olmaktadır. Ama yeni yasa ile bu durum büyük oranda çözüme kavuşacaktır.

Sahip olunan lisan sayısı çalışma saatleri ve çalışmanın getirdiği olumsuzluklar üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bir lisana sahip olanların iki lisana sahip olanlardan, iki lisana sahip olanların ikiden fazla lisana sahip olanlardan çalışma saati boyutunda daha yüksek puan aldıkları görülmüştür. Bu durum tek lisan sahibi olanların dil üzerinde daha fazla egemen oldukları veya tek lisan bilenlerin genelde yoğun turist gelen bölgelerin dillerini bilmeleri ve daha yoğun çalışmaları, aynı şekilde iki lisan bilenlerinde daha fazla bilenlere göre bu özellikleri taşımaları ve bu urumda da yoğun çalışmak zorunda kalmaları onların daha yüksek puan almalarını açıklayabilir. Bunu turistlerin yoğun olarak geldikleri ülkelerin dillerinde sınavlar açılıp rehber açığı kapatılarak önlenebileceği söylenebilir.

Yıllık çalışma süresi çalışma saatleri ve çalışma koşullarının etkisi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. 180 günden fazla çalışanların 61-120 gün arası çalışanlara göre daha yüksek puan aldıkları görülmektedir. 180 günden fazla çalışanların daha yoğun çalıştıkları görülmektedir. Rehberlik zaten yoğun çalışma saatleri ve zor çalışma koşulları altında yürütülen bir melek olduğu ve çalışma süresi uzadıkça da rehberlerde bir bıkkınlık ve yorgunluk olduğu şeklinde açıklanabilir. Bu durumu çalışma saatleri azaltılarak ya da çalışma koşulları tamamen değiştirilerek düzeltilmesi mümkün değildir. Ama turlar arasında turun niteliğine göre tatil günlerinin sayısı arttırılabilir ve yoğun bir tur yapan rehberin diğer turu daha hafif olabilir.

Profesyonel turist rehberlerinin performans kriterlerini (ilk tanışma ve iletişim, sunum ve objektiflik, tura hazırlık, geribildirim verme) cinsiyet,medeni durum, taban ücreti alabilme durumu ve aylık ortalama gelirin etkilemediği görülmektedir. Yaş ilk tanıma ve iletişimi etkilemezken, sunum ve objektiflik ile tanışma ve iletişim eğitim ve yıllık çalışma

olanaklarını etkilememektedir. Bilinen yabancı dil tura hazırlık, geribildirim verme, sunum ve objektifliği etkilememektedir. sahip oldukları lisan sayısı tura hazırlığı etkilerken, çalışma yılı ise grupla ilk tanışma ve iletişim ile geribildirim vermeyi etkilememektedir.

Yaş sunum ve objektiflik, tura hazırlık ve geribildirim verme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. 31-40 yaş arası rehberler 51 ve üzeri olanlardan sunum ve objektiflik boyutunda daha yüksek puan almışlardır. Yaşın ilerlemesiyle rehberlerin sunum yapma kabiliyetleri azalmakta ya da daha az özen göstermekte oldukları şeklinde açıklanabilir. 21-30 ve 31-40 yaş arası rehberler 41-50 yaş arası rehberler göre tura hazırlık ve geribildirim verme boyutunda daha yüksek puan almışlardır. Genç ve orta yaşın tura hazırlanmada ve geribildirim vermede ileri yaşlara göre daha başarılı olduğunu yani daha iyi performans sergiledikleri söylenebilir. Belki bu durum genç rehberlerin tecrübesiz olup daha dikkatli davranmalarından kaynaklanabilir. Bu sorunu rehberlikte emekliliğin çıkarılmasıyla kısmen çözülebileceğini düşünebiliriz.

Eğitim tura hazırlık ve geribildirim verme üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. lise, önlisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarının doktora mezunlarına göre geribildirim verme boyutunda, lise ve yüksek lisans mezunlarının doktora mezunlarından tura hazırlık boyutunda daha yüksek puan aldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Buradan doktora mezunlarının eğitime daha fazla önem verip daha fazla zaman ayırması sahada iyi bir performans sergilemelerine engel olmakta geribildirim ve tura hazırlık gibi konularda lise, önlisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre daha başarısız olduğu söylenebilir.

Bilinen yabancı dilin grupla ilk tanışma ve iletişim üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. İngilizce ve diğer dilleri bilenler Rusça bilenlerden daha yüksek puana sahiptirler. İngilizcenin çok yaygın bir dil olması ilk tanışma ve iletişimde etkili olurken diğer dilleri bilenlerin sayısının azlığı ve o dili bilenlerin genellikle o ülkede yaşadığı ya da o dilin tarih veya edebiyat fakültelerinden mezun oldukları düşünülebilir. Bu durumda başarılı olmaları normaldir.

Meslek kokartının alındığı yer grupla ilk tanışma ve iletişim, sunum ve objektiflik, tura hazırlık ve geribildirim verme boyutlarının hepsi üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Meslek yüksekokulu ve bakanlıktan alanların lisans mezunlarından grupla ilk tanışma ve iletişim, geribildirim verme, tura hazırlık boyutunda daha yüksek puan almışlardır. Bakanlıktan kokart alanların Lisans mezunlarından sunum ve objektiflik boyutunda daha yüksek puan almışlardır. Lisans mezunlarından daha düşük puan almaları bakanlık ve meslek

yüksekokullarına göre başarılarının daha düşük olduğunu göstermektedir. Bu durum bakanlıktan ve meslek yüksekokulundan alanların lisanslar kadar başarılı olmak için çabaladıkları şeklinde yorumlanabilir.

Çalışma yılı sunum ve objektiflik ile tura hazırlık üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. 10-14 yıl arası çalışma deneyimine sahip olanlar 15 yıl ve üzerinde deneyime sahip olanlardan sunum ve objektiflik konusunda daha yüksek puan almışlardır. 1-4 yıl arası ve 10-14 yıl arası deneyime sahip olanlar 15 yıl ve üzeri deneyime sahip olan rehberlerden tura hazırlık boyutunda daha yüksek puanlar almışlardır. Buradan 15 yıl ve üzerine çıkan rehberlerin performanslarında bir düşme görüldüğü söylenebilir. Daha fazla bilmeleri ve tecrübeli olmaları tura hazırlık yapma gereği görmediklerini sunumda ise ya sıkıldığı ya da kendisi defalarca anlattığından detaylı bir sunum yapma gereği duymadığı şeklinde düşünülebilir.

Sahip olunan lisan sayısı sunum ve objektiflik ile geribildirim verme ve grupta ilk tanışma ve iletişim boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Bir ve iki lisana sahip olanlar ikiden fazla lisana sahip olanlardan sunum ve objektiflik ile geribildirim verme boyutlarından yüksek puan almışlardır. Bir lisana sahip olanlar ikiden fazla lisana sahip olanlardan grupta ilk tanışma ve iletişim boyutunda yüksek puan almışlardır. İkiden fazla lisan sahibi olanların dillere hakimiyeti azalmakta ve farklı milletlerden turistlerle ilgilenince bir veya iki dil bilen rehberler kadar yeterli olmadıkları ve iyi bir performans sergileyemedikleri söylenebilir.

Yıllık çalışma olanakları tura hazırlık ve geribildirim verme boyutları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. 121-180 gün arası çalışanlar 61-120 gün arası çalışanlardan tura hazırlık ve geri bildirim boyutunda daha yüksek puan almışlardır. Sürekli çalışma imkanı bulanların daha az çalışanlara oranla daha iyi tura hazırlandıkları ve geribildirim verme konusunda daha başarılı oldukları görülmüştür. Bu durumda rehberlerin yıl içerisinde çalışma günleri arttırılmalıdır.

Performans kriterlerini ve çalışma koşullarını etkileyen rehberlik eğitimi daha standart hale getirilebilir. Sadece rehberlik mezunlarına rehberlik yapma hakkı verilebilir. Eğitimde de süre eşitlemesine gidilebilir. Bu süre içerisinde yabancı dile de yoğunlaşılabilir. Rehberlik mezunları bir değil iki dil ile mezun olabilirler. Şuanda rehberlik bölümlerinin çoğunda ikinci dil eğitimi verilmektedir. Fakat bunlardan biri haftada birkaç saat olduğu için yeterli gelmemektedir. Türkiye'de devlet okullarında İngilizce eğitimi tamamen teoride kaldığı için ilerleyen yaşlarda ikinci bir dili öğrenmek çoğu rehber adayları için zor olmaktadır. Ayrıca

rehberler yoğun çalışma şartları altında kendilerini geliştirme fırsatı bulamamaktadırlar. Bu durumda rehberlere daha sık zorunlu geliştirici eğitimler verilebilir.

Çalışma koşullarını etkileyen bir diğer etkende çalışma yılıdır. Rehberliğin aşırı yorucu, yıpratıcı ve özel zamandan çalıntı yapan bir özelliği olmasından dolayı ilerleyen yaşlarda meslek bırakılabiliyor. Rehberlerin meslekte kalıcı olabilmeleri için yorucu ve uzun turların ardından birkaç günlük tatil verilebilir ve yorucu turlar arkasından daha rahat (tekne turu gibi) ve daha kısa süreli turlar verilerek dengeleme yapılabilir.

Rehberlerin performanslarında etkili olan taban ücret konusu ise çözüme kavuşturulmuş durumda. Tura çıkacak rehber, belirlenen ücretin yazdığı sözleşmeyi tura çıkmadan önce imzalayıp yanına almak zorunda bırakılmıştır. Belirtilen ücretin altında çalışan rehberler cezalandırılacaktır.

Yapılan Pearson Moment Korelasyon Analizinde, çalışma koşullarının boyutları ile performans kriterlerinin boyutları arasındaki ilişkide; çalışma saatleri ile sunum ve objektiflik, çalışma saatleri ile geribildirim verme arasında, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile geribildirim verme arasında 0,01 düzeyinde pozitif ama çok zayıf bir ilişki vardır. Çalışma saatleri ile tura hazırlık, çalışma koşullarının etkisi ile sunum ve objektiflik arasında, çalışma koşullarının etkisi ile tura hazırlık arasında 0,05 düzeyinde pozitif ama çok zayıf bir ilişki vardır. Çalışma saatleri ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında, çalışma koşullarının etkisi ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında 0,01 düzeyinde pozitif ama zayıf bir ilişki vardır. Çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile sunum ve objektiflik arasında, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile tura hazırlık arasında ilişki yoktur.

Sunum ve objektiflik ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında, tura hazırlık ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında, geribildirim verme ile grupla ilk tanışma ve iletişim arasında, geribildirim verme ile sunum ve objektiflik arasında, çalışmanın getirdiği olumsuzluklar ile çalışma saatleri arasında, çalışma koşullarının etkisi ile çalışmanın getirdiği olumsuzluklar arasında, çalışma koşullarının etkisi ile çalışma saatleri arasında 0,01 düzeyinde pozitif ama zayıf bir ilişki bulunmaktadır. Tura hazırlık ile sunum ve objektiflik, geribildirim verme ile tura hazırlık arasında 0,01 düzeyinde pozitif ama orta bir ilişki bulunmaktadır.

Çalışma koşullarının ve çalışma koşullarının etkisinin aldığı puanların yüksekliği çalışma koşullarının ve çalışma koşullarının etkisinin olumsuz olduğunu gösterirken, performans kriterlerinin almış olduğu yüksek puanlar olumlu olduğunu gösterir.

Araştırma sonucu doğrultusunda profesyonel turist rehberlerinin performans kriterlerinin çalışma koşullarının olumsuzluğuna rağmen yüksek çıktığı görülmektedir. Bu durumu bir çok şekilde açıklayabiliriz. Kaya ve Özhan 2012, turist rehberlerinin müşterilerle kuracakları samimi ve sıcak ilişkiler sonucu ekstra gelir (bahşiş, komisyon vb.) elde ederek gelirlerini arttırmalarında fayda sağlayabileceklerini; Kaya ve Serçeoğlu 2013, ortalamanın altında bir performans sergilemekten dolayı işini kaybetme kaygısının etkili olabileceğini; Kaya ve Özhan 2012, turist rehberlerinin işi esnasında işin zevkli ve eğlenceli yanlarından yararlanabilme imkanlarına sahip olmaları; Fındıkçı 2006, çok zor koşullara rağmen bazı bireylerin ulaşılan sonuçtan ve varılan hedeften memnun olmaları işlerini zevkle yapmalarına neden olabildiği ifadeleri çalışma koşullarının olumsuzluğuna rağmen performans kriterlerinin artması nedenleri arasında gösterilebilir.

Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin performans kriterlerinin kendileri tarafından değerlendirilmeleri istenmiştir. Fakat bu konuyla ilgili çalışma yapmak isteyen araştırmacılara yapacakları çalışmalarda profesyonel turist rehberlerinin performans kriterlerini müşterileri (turistler) tarafından değerlendirme modelini kullanmaları tavsiye edilir. Böylece kişinin kendisini değerlendirirken performansını yüksek ya da düşük gösterme ihtimalinin önüne geçilmiş olunur.

KAYNAKÇA

- Ada B., "Türk Kamu Personelinin Performans Değerlendirmesi", Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi S.B.E., 2008
- Ağca V., Tunçer E., "Çok Boyutlu Performans Değerleme Modelleri ve Bir Balanced Scorecard Uygulaması", Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 8, Sayı 1, 2006, 173-193
- Ahipaşaoğlu H.S., Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001(a)
- Ahipaşaoğlu H.S., Turizmde Rehberlik, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001(b)
- Ahipaşaoğlu, H.S., Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması - Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama, Varol Matbaası, Ankara, 1997
- Akoğlan Kozak M., "Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi", Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE), Bahar 2009, Sayı 22
- Alper Ş.G., "Beyaz Yakalı Çalışanların Performans Kriterlerinin Belirlenmesinde İş Analizlerinin Rolü ve Bir Özel Hastane Uygulaması", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi S.B.E., 2007
- Ap J., and Wong K.K.F., "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems", Tourism Management, Volume 22, Issue 5, October 2001, Page 551-563
- Arslantürk Y., "Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Performans Değerlendirme: Ankara İli Örneği", İşletme Araştırmaları Dergisi, 1/2, 2009, 19-34
- Avcıkurt C., Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara, 2009
- Avcıkurt C., Gürol N., Korkmaz H., "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Sektöre Yönelik Görüşleri ve Kariyer Beklentileri Arasındaki İlişki", Turizm Eğitimi Konferansı-Tebliğler, 17-19 Ekim 2012, Ankara, 120-134
- Babadalı H. M., "Performans Yönetim Sistemi ve Bir Performans Yönetim Sistemi Örneği İncelemesi", Marmara Üniversitesi, S.B.E., 2006
- Bakan İ., Kelleroğlu H., "Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Cilt 8, Sayı 1, 2003, 103-127
- Batman O., Yıldırğan R., Demirtaş N., Turizm Rehberliği, Değişim Yayınları, Adapazarı, 2000
- Batman O., "Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma", Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 7, Sayı 2, 2003, 117-134

- Bayram L., "Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme", *Sayıştay Dergisi*, Sayı 62, 47-65
- Bilge B., "Profesyonel Turist Rehberliği", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, S.B.E. (1989)
- Black R., Weiler B., "Quality Assurance and Regulatory Mechanism in The Tour Guiding Industry: A Systematic Review", *The Journal of Tourism Studies*, Vol. 16, No.1, May 2005
- Bolat T., Seymen O.A., "Örgütlerde İş Etiği ve Kariyer Yönetimi İlişkisi: Normatif Etik Boyutuyla Bir Değerlendirme", *Yönetim: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İktisadi Enstitüsü Dergisi*, Yıl 14, Sayı 45, Haziran 2013, 3-19
- Boylu Y., Sökmen A., "Sınır Birim İşgörenlerinin Performans Değerlendirme Kriterlerine Bakışı: Ankara'daki Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama", *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 2, Yıl 2002, 167-182
- Boz C., "Dünya'da Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, S.B.E., 2006
- Cengiz S., "Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Bağlılığının İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri", Adnan Menderes Üniversitesi, S.B.E., 2008
- Çalışkan A., Akkoç İ., Turunç Ö., "Örgütsel Performansın Artırılmasında Motivasyonel Davranışların Rolü: Yenilikçilik ve Girişimciliğin Aracılık Rolü", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Yıl 2011, Cilt 16, Sayı 3, Sayfa 363-401
- Çimrin H., *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si*, Akdeniz Kitabevi, Antalya, 1995
- Çolakoğlu O.E., Epik F., Efendi E., *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010
- Çöl G., "Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 2008, 35-46
- Değirmencioğlu A.Ö., "Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimi Üzerine Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl 12, Güz 2001, 189-196
- Demir H., Okan T., "Teknoloji, Örgüt Yapısı ve Performans Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10 (1) 2009, 57-72
- Demircan M., "Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği", Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, S.B.E., 2007
- Diñer M.Z., İstanbullu Diñer F., Muğan Ertuğral S., Günay Turan T., Güngör A., Tekeli N., "Turizm Sektöründe Uluslararası Çalışma Örgütü Normlarının Önemi ve Bu Normların Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, UÇÖ Türkiye Temsilciliği ve

- Turizm Bakanlığı Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma", Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 49, 2005, 335-359
- Duman G., ve Mil Z., "Turist Rehberliği ve Eğitimi", Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, Yıl 5 (2008), Sayı 4
- Erdil O., Keskin H., İmamoğlu S. Z. "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", Doğu Üniversitesi Dergisi, 5 (1), 2004, 17-26
- Eren D., "Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Erciyes Üniversitesi, S.B.E., 2007
- Ergün E., "Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Performans Değerlendirme Faaliyetleri (Fethiye ve Marmaris Örneği), Yüksek Lisans Tezi, S.B.E., 2008
- Esmer İ., "İzmir İlinde Bulunan Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Performans Değerleme ve Geribildirim Sistemlerine Dair Bir Alan Araştırması", Yüksek Lisans Tezi, S.B.E., 2011
- Fındıkcı İ., "İnsan Kaynakları Yönetimi", Alfa Yayıncılık, İstanbul, Mart 2006
- Gavcar E., Bulut Z.A., Engin K., "Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Performans Değerleme Sistemleri ve Uygulama Alanları (Muğla İli Örneği), Celala Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Yıl, 2006, Cilt 13, Sayı 2, 31-45
- Güzel T., Aydın Ş., Eriş E.D., "Otel İşletmelerinde Performans Değerleme Sistemleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 9, Sayı 2, 2007
- Güzel F.Ö., "Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)", Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, S.B.E., (2007)
- Hacıoğlu N., Kaşlı M., Şahin S., Tetik N., "Türkiye'de Turizm Eğitimi", Detay Yayıncılık, Ankara, 2008
- Hayta Bayazıt A., "Çalışma Ortamının Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 1, 2007, 21-41
- Helvacı M.A., "Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi", Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, Yıl 2002, Cilt 35, Sayı 1-2, 155-169

- İzgi Balcı B., Olcay A., "Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma", Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10/1, 2008, 43-62
- İplik F.N., "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Performans Değerlendirme Faaliyetleri: Çukurova Bölgesi Örneği, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 15, Sayı 2, 2004 Güz, 195-205
- İstanbulu Dinçer F., ve Kızılırmak, İ., "Turizm Rehberliğinin Gelişimi ve Türkiye'deki Konumu", Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Yüksekokulu, Nevşehir, 1997, 121-173
- Kalaycı, Ş., "SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri", Asil Yayın, Ankara, 2010
- Karaman S., Köroğlu Ö., Köroğlu A., "Turizm Rehberliği Eğitimi Alan Öğrencilerin Rehberlik Eğitimine Yönelik Düşüncelerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma", Turizm Eğitimi Konferansı -Tebliğler, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, 17 - 19 Ekim, 2012, Ankara, 351-362
- Karamustafa K., ve Çeşmeci N., "Paket tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönelimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 17, Sayı 1, Bahar 2006, 70-86
- Karasar N., "Bilimsel Araştırma Yöntemi", Nobel Yayın, Ankara, 1991
- Karcıoğlu F., Öztürk Ü., "İşletmelerde Performans Değerleme İle İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) Arasındaki İlişkisi İstanbul İlinde Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2009, 13(1), 343-366
- Kaya U., Serçeoğlu N., "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma" Çalışma ve Toplum Dergisi, 2013/1, 311-345
- Kaya U., Özhan Ç.K., "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", Çalışma İlişkileri Dergisi, Temmuz 2012, Cilt: ^, Sayı: 2, 109-130
- Kıngır S., Taşkiran E., "Performans Değerlendirme Çalışmalarına İlişkin İşgören Görüşlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt8, Sayı 1, 2006, 195-216
- Kişioğlu E., Çakırlı H., "Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencilerinin Turizme Bakışı: Akçakoca Meslek Yüksekokulu Örneği", Turizm Eğitimi Konferansı-Tebliğler, 17-19 Ekim 2012, Ankara, 168-174

- Korkmaz S., Temizkan S.P., Temizkan R., "Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3/2, 2011, 17-36
- Kozak M., ve Aslan A., "Turizmde Gelişme ve Etik Sorunları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", *Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi*, 2006(1), 49-61
- Köroğlu, Ö., "İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, S.B.E., (2011)
- Köroğlu Ö., Köroğlu A., Alper B., "Doğaya Dayalı Gerçekleştirilen Turizm Faaliyetleri İçerisinde Turist Rehberlerinin Rollerini Üzerine Bir İnceleme", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (22), 2012, 131-139
- Kuçuradi İ., "Etik ve Etikler", *TMH Türkiye Mühendislik Haberleri*, Sayı 423-2003/1, 7-9
- Kuşluvan S., Eren D., "Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 19, Sayı 2, 2008 Güz, 177-193
- Leclerc D., and Judith N.M., "Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions" *International Journal of Intercultural Relations*, Volume 28, Issues 3-4, May-July 2004, Pages 181-200
- MEGEP (Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Sistemi), Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara, 2006
- MYK (Mesleki Yeterlilik Kurumu), Ulusal Meslek Standardı, Profesyonel Turist Rehberi, 2010
- Okumuş F., Avcı U., *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2008
- Örücü E., Kanbur A., "Örgütsel- Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği", *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Yıl 2008, Cilt 15, Sayı 1, 85-97
- Özmutaf N.M., "Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma", *Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, 2007, 41-60
- Özşahin M., Zehir C., "Yüksek Performanslı İşletmelerde Liderlik, Girişim Odaklılık ve Örgütsel Performans İlişkisi", *Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Biga İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 9, Sayı 2, 2011, 43-72

- Özbek, V., Akkılıç M.E., İlban M.O., "Tüketicilerin Seyahat Acentelerine İlişkin Etik Algıları ve Niyetlerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi, Cilt 8, Sayı2, Nisan 2011, 325-338
- Parakash M., ve Chowdhary N., "What Are We Training Tour Guides For? (India)", Turizam, Volume 14, Issue 2, 2010, 53-65
- Pınarbaşı C., "Otel İşletmelerinde Performans Değerlendirme Sonuçlarının Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinde Kullanılması ve Bir Araştırma", Dokuz Eylül Üniversitesi S.B.E., 2007
- Polat T., "Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması", Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, S.B.E., (2001)
- Rabotic B., "Toyrst Guide as Cultural Heritage Interpreters: Belgrade Experience with Municipality-sponsored Guided Walks for Lokal Residents", The proceedings Book of The International Tourism Conference and Event Tourism: Issues and Debates' (Alanya, Turkey), 2008, 213-233
- Sabuncuoğlu Z., "İnsan Kaynakları Yönetimi", Alfa Yayın, Üçüncü Basım, Bursa, 2008
- Sarışık M., Akova O., Çontu M., "Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Amprik Bir Araştırma", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 17, Sayı 1, Bahar 2006, 22-34
- Tarcan E., "İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemesi ve Konaklama Endüstrisine Yönelik Bir Araştırma", Akdeniz Üniversitesi S.B.E., 2001
- Tarlığ Y.T., "Performans Değerleme Süreci ile Performans Değerleme Sonuçlarının Kullanıldığı Alanlara Karşı Çalışan Tutumunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, S.B.E., 2006
- Temizkan R., "Turist Rehberlerinin Türkiye İmajını Algılamaları", Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi S.B.E., 2005
- Tetik N., "Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, S.B.E., 2006
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Resmi Gazete, Sayı 28331, 2012
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Resmi Gazete, Sayı 28568, 2013
- Turan S.N., "Resort Otellerde Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmesinin Kariyer Yönetimine Etkileri ve Antalya İli Uygulaması", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2008

- Ural A., Kılıç İ., "Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi", Detay Yayıncılık, Ankara, 2006
- Uzun S., "Türkiye'de Turist Rehberlerinin Mesleki Başarısını Etkileyen Faktörler Eğitim Faktörü Üzerine Bir Araştırma", Mezuniyet Tezi, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, 2007
- Ünver Y., "İşletmelerde Kariyer Yönetimi ve Performans Değerlendirme Sistemleri", Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi S.B.E., 2005
- Yalçın A., "Türk İş Hukuku'nda Çalışma Koşullarında Değişiklik", Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi S.B.E., 2007
- Yanardağ M.Ö., Avcı M., "Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Amprik Bir İnceleme", Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 2012, 39-62
- Yarcan Ş., "Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 18, Sayı 1, Bahar 2007, 33-44
- Yavuzçelik N.B., "Türk İşletmelerinde Performans Değerlendirmenin Ücretler Üzerindeki Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi S.B.E., 2006
- Yazıcıoğlu İ., Tokmak C., Uzun S., "Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı", Üniversite ve Toplum Dergisi, Cilt 8, Sayı 2, Haziran 2008,
- Yelboğa A., "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 8, Sayı 2, Haziran 2006, ISSN: 1303-2860, 196-211
- Yenen, Ş., "Profesyonel Turist Rehberinin El Kitabı", Turist Rehberleri Birliği, İstanbul, Birinci Basım, 2007
- Yenipınar U., "Otel İşletmelerinde Ücretlendirme:İzmir İli Dört-Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 7, Sayı 3, 2005
- Yıldız R., Kuşlivan S., Şenyurt S.Y., "Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi", Türkiye'de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü, Hafta Sonu Semineri IV, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Yüksekokulu, Nevşehir, 1997, 7-35
- Yılmaz Ö., "İşletmelerde Dış Kaynaklardan Yararlanma ve İşletme Performansı Üzerindeki Etkileri", Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, S.B.E., 2006
- Yüncü H.R., "Bir Performans Değerleme Modeli Olan 360 Derece Geribildirim Beş Yıldızlı Otelde Uygulama Denemesi", Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, S.B.E.,

- 2002Coşkun M., <http://www.hrturkiye.com/index.php/insan-kaynaklari-yonetiminde-performans-degerlendirme-sistemi/> : erişim tarihi: 11.01.2011
- A Professional Guide's Code of Ethics & Business Practice, 2008
<http://www.washingtondctourguides.com/about-the-guild/code-of-ethics> erişim tarihi:09.08.2012
- Değirmencioğlu, Ö., 2013 http://www.aro.org.tr/rehberin_rehberi.asp?id=5 erişim tarihi: 20.09.2013
- Global Code of Ethics for Tourism, <http://ethics.unwto.org/en/content/global-code-ethics-tourism> erişim tarihi: 25.09.2013
- Haere K.R., 2011,<http://www.careers.govt.nz/jobs/tourism/tour-guide/how-to-enter-the-job> erişim tarihi:23,12,2011
- Merkezi Yerleştirme ile Öğrenci Alan Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu 2012,
<http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2012/OSYS/2012OSYSKONTKILAVUZ.pdf> erişim tarihi: 01.09.2013
- Standards of Performance, 2001, <http://www.sitga.co.uk/standards.htm> erişim tarihi:20.01.2012
- Rehberin Rehberi- Taban Ücretler, 2013 http://www.aro.org.tr/rehberin_rehberi.asp?id=14 erişim tarihi: 27.09.2013
- Tour Guide 2010,
http://alis.alberta.ca/occinfo/Content/RequestAction.asp?aspAction=GetHTMLProfile&format=html&OCCPRO_ID=71001987 erişim tarihi:20.01.2012
- Tour Guide 2011,
<http://www.careercentre.dtwd.wa.gov.au/occupations/Pages/tourguide.aspx#workingconditions> erişim tarihi:20.01.2012
- TUREB, 2004, <http://www.turizmdebusabah.com/haberler/tureb-avrupa-rehberler-birligi-uyesi-14563.html> 29.07.2012
- TUREB- Üye Odalar, 2013 http://www.tureb.org.tr/uye_odalar.html erişim tarihi: 25.09.2013
- Türk Dil Kurumu 2013,
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.524321561f0606.76604963 erişim tarihi:19.11.2012
- Türkiye İş Kurumu 2013,
<http://esube.iskur.gov.tr/Meslek/ViewMeslekDetayPopUp.aspx?uiID=5113.02> erişim tarihi: 20.01.2012
- Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği 2013,
http://www.aro.org.tr/rehberin_rehberi.asp?id=7 erişim tarihi:20.09.2013

What is The Tourist Guide, (2003) <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>
erişim tarihi: 07.11.2012

UNWTO Toursim Highlights 2013, <http://mkt.unwto.org/en/barometer> erişim
tairihi:29.09.2013

Yenen Ş., <http://www.turizmtrend.com/roportajlar/turkiye-turist-rehberleri-birligi-baskani-3617.html>: erişim tarihi: 29.07.2012

EK 1 – ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülmekte olan “Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Koşulları ve Performans Kriterleri İle İlişkisi” başlıklı tez araştırmamın temelini oluşturacak verilerin toplanması için hazırlanmıştır. Bilgiler bilimsel amaçlı kullanılacak olup 3. şahıslarla paylaşılmayacaktır. Sorulara vereceğiniz cevaplar, araştırmama katkıda bulunacaktır. Yaklaşık 10 dakikanızı alabilecek bu çalışmaya katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Beyruha Çiçek

beyruhacicek@gmail.com

1. Cinsiyetiniz

¹() Bay ²() Bayan

2. Yaşınız

¹() 20 yaş ve altı ²() 21 – 30 arası ³() 31 – 40 arası ⁴() 41 – 50 arası ⁵() 51 ve üzeri

3. Medeni durumunuz

¹() Evli ²() Bekar

4. Eğitim durumunuz

¹() Lise ²() Ön Lisans ³() Lisans ⁴() Y. Lisans ⁵()
Doktora

5. Meslek kokartınızı nereden aldınız?

¹() Bakanlık Kursu ²() Meslek Y.O. Turizm Rehberliği ³() Lisans Turizm Rehberliği

6. Yabancı diliniz nedir ?

¹() İngilizce ²() Almanca ³() Rusça ⁴() Diğer

7. Kaç yıldan beri rehberlik mesleğini yapıyorsunuz?

¹() 1 yıldan az ²() 1 - 4 yıl ³() 5 - 9 yıl ⁴() 10 - 14 yıl ⁵() 15 yıl ve üzeri

8. Rehberlik dışında ek bir iş yapıyor musunuz?

¹() Evet ²() Hayır

9. Sosyal güvenlik durumunuzu belirtiniz?

¹() SGK ²() Özel Sigorta ³() Herhangi bir güvenlik kurumuna bağlı değil

10. Bakanlığın belirlediği taban ücretini alabilme durumunu belirtiniz

¹() Evet ²() Hayır ³() Bazen

11. Herhangi bir dernek veya odaya üye misiniz?

¹() Evet ²() Hayır

12. Çalışma şekliniz

¹() Acentenin kadrolu elemanı ²() Acente anlaşmalı ³() Bağımsız

13. Kaç dilde lisansa sahibsiniz?

¹() 1 ²() 2 ³() 2'den fazla

14. Normal şartlarda bir yıl içerisinde ortalama kaç gün çalışma olanağı buluyorsunuz?

¹() 1- 60 gün ²() 61 - 120 ³() 121 - 180 ⁴() 180 günden fazla

15. Ortalama aylık geliriniz? (komisyonlar dahil)

¹() 701 (asgari ücret) ²() 702 - 1500 ³() 1501 - 3000 ⁴() 3001 ve üzeri

Çalışma Koşulları ve Performans Kriterleri	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle Katılıyorum
16. Bir iş günüm 8 saatten fazladır					
17. Çalışma saatlerim düzensizdir					
18. Çalışma saatlerim özel hayatıma vakit ayırmamı engeller					
19. 12 ay çalışmaktayım					
20. Turlar sırasında dinlenmeye vaktim olmuyor					
21. İş yüküm nedeniyle meslek kurs ve seminerlere katılmıyorum (Yasal olarak zorunlu katıldıklarınız hariç)					
22. İşimi kaybetme korkusu yaşıyorum					
23. Olumsuz hava koşulları çalışmamı etkiler					
24. Sürekli arabaya binmek sağlığımlı olumsuz etkiliyor					
25. Sürekli gürültülü ortamda olmak sağlığımlı olumsuz etkiliyor					
26. Sürekli farklı yerlerde kalmak hijyenle ilgili sorun yaşamama neden oluyor					
27. İşim sırasında bulunmak zorunda olduğum ortamlar yüzünden hastalanıyorum					
28. Çalışma saatlerim nedeniyle sürekli yorgunluk hissederim					
29. Mesleğim ve turun özelliklerine uygun olarak giyinirim					
30. Selamlaşma ve tanışma için zaman ayırım					
31. Araç hakkında bilgi veririm					
32. Grubu isim ve sayı olarak her etapta kontrol ederim					
33. Gruba bölge hakkında bilgi veririm					
34. Beden dilimi ve iletişim becerilerimi doğru kullanırım					
35. Ses tonumu ortama ve duruma göre ayarlayabilirim					
36. Mikrofonlu yada mikrofonsuz gruptakilerin beni tam olarak duymasını sağlarım					
37. Gruptakilerin kültürel farklılıklarına özen gösteririm					
38. Kullandığım dili doğru telaffuz ederim					
39. Basit güncel ve edepli bir dil kullanırım					
40. Sunum yaparken grubun ihtiyaç ve özelliklerini dikkate alırım					
41. Bilgi verirken net ve objektif olurum					
42. Sunum yaptığım yerler hakkında bilgileri önceden öğrenir ve hazırlanırım					
43. Bir yeri anlatırken fiziksel özelliklerini ön plana çıkarırım					
44. Acil durum, ilk yardım, yasal durumlar hakkında gruba bilgi veririm					
45. Turdaki tehlikeler konusunda gruba uyarırım					
46. Zor durumlarda sakinliğimi korurum					
47. Grubun soru sormasını desteklerim ve sorulan sorulara tatmin edici cevaplar veririm					
48. Sorulan soruları grup için tekrarlarım					
49. Turdaki etaplar sonunda özet bilgi veririm					
50. Etaplar arasında ilişkileri belirtirim					

ÖZGEÇMİŞ

Adı ve SOYADI: Beyruha ÇİÇEK

Doğum Tarihi ve Yeri: 08/04/1979 – ESKİŞEHİR

Medeni Durumu: Bekar

Eğitim Durumu

Önlisans Diploması: Mersin Üniversitesi Aydıncık Meslek Yüksek Okulu, Seyahat İşletmeciliği, 2003

Lisans Diploması: Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, 2009

Lisans Diploması: Anadolu Üniversitesi A.Ö.F. İşletme, 2010

Yüksek Lisans Diploması: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, 2013

Tez Konusu: Profesyonel Turist Rehberlerinin Performans Kriterleri ile Çalışma Koşulları Arasındaki İlişki

Yabancı Dil: İngilizce (iyi), Almanca (İyi)

İş Deneyimi

Kemal Bay Hotel, Servis Departmanı, 2001, Alanya/Antalya

Doğa Turizm ve Seyahat Acentası, 2004, Eskişehir

Plus Travel, Ofis Elemanı, 2009, Kuşadası/Aydın

Ets Tur, Otel Rehberi, Side Bölgesi, 2011, Side-Manavgat/Antalya

Cafe Tur, Incoming Departmanı, 2013, İstanbul

E-Mail: beyruhacicek@hotmail.com