

## **Turist Rehberlerinin Liderlik ve Aracılık Rollerinin Tur Deneyimine Etkisi: Doğa Turları Üzerine Bir Araştırma**

### **The Effects of the Mediation and Leadership Role of Tour Guides on the Tour Experience: A Research on Nature Tours**

**F. Özlem GÜZEL\***  
**Akdeniz Üniversitesi**

**Özlem KÖROĞLU\*\***  
**Balıkesir Üniversitesi**

#### **Özet**

Turist rehberliği, sadece tarihi eserlerin anlatılmasının ötesine uzanan ve bütünsel tatil deneyimi üzerinde de etkisi olan bir meslek olarak farklı rolleri gerektirmektedir. Bu araştırmanın amacı Kültür ve Turizm Bakanlığından çalışma belgesini (ruhsatname) almış olan turist rehberlerinin liderlik ve aracılık rollerinin öncelikle rehber performansı ve sonrasında bütünsel tur deneyiminin değerlendirilmesine yönelik etkilerinin incelenmesidir. Dolayısıyla parametreler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla önemli bir turizm bölgesi olan Sarıgerme'de 2013 yılı Mayıs, Haziran ve Temmuz aylarında rehberli doğa turlarına katılan yabancı turistler üzerinde bir anket uygulanmıştır. Soru formlarıyla elde edilen veriler aracılığıyla kurulan liderlik ve aracılık rolünün, iki ayrı model olarak rehber performansı ve bütünsel tur deneyimi üzerindeki ilişkisi Yapısal Eşitlik Yöntemiyle (YEM) incelenmiştir. Araştırma sonucunda rehberlerin liderlik ve aracılık rollerinin rehber performansının değerlendirmesinde önemli olduğu ve algılanan rehber performansının da bütünsel tur deneyimi üzerinde etkili olduğu anlaşılmıştır.

*Anahtar Kelimeler:* Profesyonel turist rehberi (PTR), liderlik, aracılık, tur deneyimi, doğa turları, yapısal eşitlik modeli.

#### **Abstract**

Other than being a profession that extends beyond only providing information on the historical monuments, tour guiding is a job that has positive effects on the holistic holiday experience. Thus, this profession in its context embodies many different roles that are necessary. With this context, the purpose of this study is primarily to analyze the effects of the leadership and mediation roles on certificated tour guide performance evaluation and then on holistic tour experience. Consequently, in order to determine the relationships between parameters, a field survey at Sarıgerme tourism region was conducted on the guided nature tours during the months of May, June and July in 2013. Through the data obtained by the questionnaires, the relationship between the leadership

\* Yrd. Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, ozlemguzel@hotmail.com

\*\* Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, ozlemkoroglu\_98@yahoo.com

role / mediator role of tour guides on tour guides' performance and holistic tour experience basing on two different models was analyzed with Structural Equation Method (SEM). As an outcome of the survey, it was found that the leadership role/mediator role of tour guides on the evaluation of the tour guides' performance and that the tour guide performance has positive effects on the evaluation holistic tour experience.

*Keywords:* Professional tour guide (PTG), leadership, mediation, tour experience, nature tours, structural relationship model.

### **Giriş**

Turist rehberi, ülkeyi yerli ve yabancı turistlere en iyi biçimde tanıttacak, onlara gezileri süresince yardımcı olacak, doğru bilgileri verebilecek, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın vermiş olduğu yetki belgesine sahip kişidir (TUREB 2006: 246). Dünya Rehberler Federasyon Örgütü'nün (WFTGA) tanımına göre; turist rehberleri; turistlere seçtikleri dilde liderlik yapan, bulunduğu bölgenin kültürel ve doğal miraslarını onlara tercüme eden ve bulunduğu bölgenin uygun bir yönetimi tarafından kabul edilmiş donanımına sahip kişilerdir (<http://www.wftga.org>). Turist rehberinin pek çok tanımı bulunmasına rağmen, uluslararası kabul görmüş bir tanım Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (EFTGA) tarafından 1998 yılında yapılmıştır. Bu tanıma göre turist rehberi; yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel turistlere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları turistlere aktaran kişidir (Ap ve Wong 2001: 551). Turist rehberi, 22 Haziran 2012 tarih ve 28331 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda bu kanunun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi olarak tanımlanmaktadır. Kanunu'na göre turist rehberliği hizmeti; seyahat acentacılığı etkinliği niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini ifade etmektedir. Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre rehberlik mesleğinin icrası için rehberlerin ruhsatname sahibi ve eylemli olmaları gerekmektedir. *Ruhsatname*; mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgeyi, *eylemli turist rehberi*; çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberini, *çalışma kartı* ise eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesini ifade etmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 2012 yılı verilerine göre Türkiye'de toplam 13.241 turist rehberi bulunmaktadır. Ülkesel turist rehberlerinin 9.022'si eylemli turist rehberi, 3.353'ü ise eylemsiz turist rehberidir. Bölgesel turist rehberlerinin 193'ü eylemli, 673'ü ise eylemsiz turist rehberidir (<http://aregem.kulturturizm.gov.tr>).

Turist rehberinin mevzuat dışında farklı çalışmalarda da tanımlandığı görülmektedir. Bu çalışmalarda turist rehberinin tanımı yapılırken daha çok yaptığı çeşitli turlar vurgulanmaya çalışılmıştır. Örneğin turist rehberi, turistlere eşlik ederek; sit alanları, müzeler, anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler ve kalıntılar, folklor, kültür, sanat eserleri, el sanatları, hatıra eşyaları, eğlence yer ve olanakları hakkında doğru bilgiler verip gezdiren, gerektiğinde yaylacılık, dağ ve doğa yürüyüşleri, su sporları, avcılık, kayak, mağaracılık, ornitoloji, paraşütçülük, botanik, bisiklet ve at turlarını kapsayan çeşitli spor türlerinin uygulanmasına yardımcı olan kişidir (Ahipaşaoğlu 2001: 91). Turist rehberleri, turistleri tarihi ve doğal alanları gezdirmek ve tanıtmanın dışında turistin tatil deneyimi yaşamasına yardımcı olmak, ülke hakkında olumlu ve iyi bir imaj oluşmasına katkıda bulunmak, turistin beklentisini seyahat işletmesinin hizmetleri doğrultusunda karşılamak, bilgiyi anlaşılabilir şekilde ve yorum yaparak aktarmak (Yarcan 2007), konforlu / rahat bir tur ortamı oluşturmak, grubun güvenliğini sağlamak, grup üyelerini gerilimlerden ve çatışmalardan uzaklaştırmak, grubu idare etmek ve gezilen yerleri ilgili kaynaklar eşliğinde tanıtmakla yükümlü turizm çalışanlarıdır (Black ve Weiler 2005; Güzel, 2007; Randall ve Rollins 2009, Köroğlu, 2011). Bu nedenle turist rehberlerinin yerine getirmesi gereken önemli rollerinin bulunduğu açıktır. Bu bağlamda öncelikle rol kavramı tanımlanmalıdır. Rol kavramı, 1930'lu ve 1940'lı yıllarda sosyoloji alan yazınında kabul görmeye başlayan bir kavramdır (Erdoğan 2008; Özkan 2008). Sosyolojik açıdan roller, insanların beklentilerini ortaya koymaları açısından önem taşımaktadır. Bireyler rol davranışları sergilemekte, rollerin biraraya gelip, kaynaşmasıyla toplum oluşmaktadır. Böylece roller sayesinde insanlar birarada uyumlu olarak yaşamaktadırlar. Rollerin getirdiği sorumluluk toplumsal kargaşayı engellemektedir (Özkalp 2004: 47). Rol tanımları zamana ve ortama göre değişiklik gösterebilmekte veya sınırları bireyden bireye farklılaşabilmektedir (Aslan 2008: 173). Topuz (2006: 7), Özkan (2008: 4) ve Şahin (2009: 27) tarafından rol, "belirli bir konumda yer alan ya da belirli bir işlevle görevlendirilen kişiden beklenen davranış" olarak tanımlanmaktadır. Şahin'e (2009) göre; bireyin hem özel ve hem de iş yaşamında yerine getirmesi beklenen pek çok davranış kalıpları bulunmaktadır ve davranış kalıplarıyla ilgili normlar önceden belirlenmiş durumdadır. Bireyler, beklenen rolleri yerine getirebildiği sürece mutludur. Tanımlanan rol kavramı çerçevesinde, rehberlerin doğaya dayalı turizm etkinliklerine yönelik en fazla atfı yapılan liderlik ve aracılık rollerinin incelenmesi ve tur deneyimi arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırmanın gerçekleşmesinde iki temel unsur dikkate alınmıştır. Öncelikle bu araştırmaya konu olan rehberler, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgeli (ruhsatname sahibi) turist rehberleridir. 28 Eylül 1972 tarih ve 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nda 28 Aralık 2006 tarihli değişiklik ile Kanununun 10. maddesinin (a) bendi uyarınca seyahat acentaları; turlarda veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ulaşımı içerenler hariç olmak üzere paket turlarda; paket tur veya tur başına kırkbeş kişiye kadar en az bir rehber bulundurmak; tek araç kapasitesi kırkbeş kişiyi aşan araçlarda bir rehber bulundurmak; turistlere, rehberler dışında herhangi bir kimse vasıtasıyla

Türkiye'nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmi ile ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi vermemek hususuna uymak durumundadırlar. Bu nedenle seyahat acentaları tarafından düzenlenen her turda Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgeli (ruhsatname sahibi) turist rehberlerinin çalıştırılması zorunluluğu bulunmaktadır. Bu zorunluluk bu araştırmanın belgeli (ruhsatname sahibi) turist rehberlerini konu almasını gerekli kılmıştır. Araştırmada dikkate alınan diğer unsur araştırmanın özelliği olarak doğa turları üzerinde gerçekleştirilmesine yöneliktir. Çünkü Türkiye gibi bölgesel, tarihsel, kültürel ve dinsel anlamda pek çok çeşitliliğe sahip olan ülkelerde rehberlik hizmetleri yalnızca kültüre dayalı turlar konusunda değildir. Bu nedenle çalışmanın rehberlerin sadece bilgi aktarıcısı rolünü üstlenmenin ötesinde liderlik ve aracılık rol kavramlarının işlevine ve tur deneyimi algısına yönelik etkisine dikkat çekeceği varsayılmaktadır.

### **Literatür Özeti**

Turist rehberlerinin rollerine yönelik yapılan çalışmalarda, turist rehberinin rolü ve işlevleri hakkında farklı tanımlara yer verilmiştir (Zhang ve Chow 2004: 82). Turist rehberleri Holloway (1981) tarafından arabulucu, aktör, elçi, denge unsuru, birleştirici, kültür simsarı, bilgi aktarıcı, yorumcu, çevirmen ve öğretmen olarak tanımlanırken; Yıldız vd. (1997) tarafından turist rehberlerinin işlevleri iletişim, yönetim, tanıtma ve bilgilendirme, eğlendirme, olağanüstü durumlarla baş edebilme ve hakkaniyeti sağlama olarak belirtilmiştir. Turist rehberleri; McDonnell (2001) tarafından yol gösterici, danışman, arabulucu ve yorumcu; Ap ve Wong (2001) tarafından lider ve arabulucu; Dahles (2002) tarafından halkla ilişkiler uzmanı, yol gösterici, araştırmacı, danışman ve arabulucu olarak tanımlanmıştır. Cohen vd. (2002) turist rehberini, akıl hocası, öğretici, önder danışman ve arabulucu; Leclerc ve Martin (2004) ve Reisinger ve Steiner (2006) kültür simsarı, aracı ve yorumcu; Zhang ve Chow (2004) ve Salazar (2005) eğlendirici; Bowie ve Chang (2005) psikolog, diplomat, kabin memuru, animatör, haber sunucusu, anlatıcı ve çevirmen olarak tanımlamaktadır. Bununla birlikte Black ve Weiler (2005) turist rehberini eğitimci ve turistleri güdüleyen olarak tanımlarken, Rabotic (2011a) turist rehberini lider ve düzenleyici, eşlikçi, bakıcı, büyükelçi ve destinasyon koruyucusu olarak ifade etmektedir. Black ve Weiler (2005), belirtilen rollerin nitelikli ya da iyi bir rehber olabilmek için gerekli niteliklerin ve yetkinliklerin tanımlanmasına temel oluşturduğunu ifade etmektedir. Turist rehberlerinin meslekteki rollerinin incelenmesine yönelik yapılan çalışmalarda genelde rehberlerin üç rolüne daha çok vurgu yapıldığı görülmektedir. Bunlar doğaya dayalı turizm etkinlikleri içerisindeki rolleri, kültürel aracılık rolü ve yorumcu rolüdür. Holloway (1981), Cohen (1985), Pond (1993), Gurung vd. (1996), Ap ve Wong (2001), McDonnell (2001), Dahles (2002), Cohen vd. (2002), Weiler ve Ham (2002), Yu vd. (2004), Rabotic (2011a) ve Séraphin (2013) tarafından yapılan çalışmalarda turist rehberlerinin kültürel aracılık rolü incelenirken, Holloway (1981), Almagor (1985), Katz (1985), Ryan ve Dewar (1995), Moscardo (1998), Weiler ve Ham (2000), Wang vd. (2002) ve McGrath (2007) tarafından yapılan çalışmalarda rehberlerin yorumcu rolünün incelendiği görülmektedir. Yapılan çalışmalarda

rehberlerin aracılık ve yorumcu rolü kadar ilgi gören rolleri ise doğaya dayalı dinlenme ve turizm etkinlikleri içerisindeki rolleridir. Fennell ve Eagles (1990), Weiler ve Davis (1993), McArthur (1994), Moscardo (1998), Kline (2001), Howard vd. (2001), Weiler ve Ham (2002), Haig ve McIntyre (2002), Randall ve Rollins (2005), Black ve Weiler (2005), Ormsby ve Mannle (2006), Reisinger ve Steiner (2006) ile Randall ve Rollins (2009) tarafından yapılan çalışmalarda rehberlerin doğaya dayalı turizm etkinlikleri içerisindeki rolleri araştırılmıştır. Köroğlu vd. (2011) ve Köroğlu (2013) tarafından yapılan çalışmalarda ise turist rehberlerinin rolleri kavramsal olarak incelenmiştir. Bu çalışmalarda doğaya yönelik turizm etkinlikleri içerisinde rehberlerin en fazla liderlik ve aracılık rollerinin ön plana çıktığı dikkat çekmektedir. Bu bağlamda bu araştırma rehberlerin en fazla ön plana çıkan liderlik ve aracılık rolleri üzerine odaklanmaktadır.

Bir turist rehberi bağlı bulunduğu işletmeyi ve ülkeyi temsil etmektedir. Rehberin aynı zamanda yürütme ve yönlendirme görevi ile liderlik rolünü ve başarılı olabilmesi için liderliğin gerektirdiği rol ve sorumlulukları taşıması gerekmektedir (Avcıkurt 2009: 83). Howard vd. (2001) tarafından yapılan çalışmada doğaya dayalı turizm etkinlikleri içerisinde rehberlerin liderlik rolü; işlevsel ve sosyal liderlik olmak üzere iki boyutta incelenmektedir. Bir lider olarak turist rehberinin işlevsel liderlik görevi gerekli düzenlemeleri yapmak (yol göstermek, ulaşım ve denetim) ile turistler için emniyet ve güvenlik sağlamaktır. Cohen vd. (2002), rehberlerin, turistlerin daha önce hiç bilmediği, deneyim yaşamadığı bölgelerde ve çevrede yol göstermek ve turistlere öncülük etmek ile görevli olduklarını, aynı zamanda zorlu parkurlarda yol göstermenin yanı sıra yerel halkın misafirperverliğinin ve iyi niyetinin güvenilirliğinden emin olmak ve turistler için güvenli bir ortam yaratmakla sorumlu olduklarını ifade etmektedirler. Ayrıca, işlevsel lider olarak rehber, turistlere tur başlamadan önce tur ve gidilecek bölge ve yöre ile ilgili bilgilendirmede bulunmak, uyum sağlamak, turistlerin yanında bulundurması gereken donanım (aletler, giyilmesi gerekli giysiler, ayakkabılar, alınması gereken ilaçlar vb.) konusunda ayrıntılı bir sunum yapmak zorundadır. Turistlere gerekli uyarıları yapmak ve turistlerin kuralları anladığından emin olmak bu rolün esasları arasındadır. Belirtilen önlemlerin alınması olabilecek kazaların önüne geçilmesini sağlaması açısından önem taşımaktadır. Sosyal lider olarak bir rehberin görevi, takım kurmak, grubu uyumlu hale getirmek, moral ve güdülemeyi sağlamaktır. Howard vd. (2001), rehberlerin anlatımlarda eğlenceli bir yorum kullanmalarının ya da mizaha yer vermelerinin, grup uyumunun sağlanmasında önemli bir araç olduğunu belirtmektedirler. Eğlenceli yorumlar ya da mizah, grup içerisindeki uyumsuzluğun giderilmesine, tur katılımcılarının zorlu doğa koşullarında az da olsa eğlenmesine neden olacağı için grup içinde olumlu bir ortam yaratır. Ayrıca mizah, kişilere, yabancıların da kendileri gibi grubun bir üyesi olduklarını kabul etmelerini sağlayıcı bir araç olarak kullanılmaktadır. Mizah, grubun ilgisini yenilemekte ve eğlenceli bir deneyim yaşatmaktadır. Konunun bu yönüyle rehberlerin sosyal liderlik boyutunda yorumcu rollerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Reisinger ve Steiner (2006) tarafından yapılan çalışmada rehberlerin yorumlayıcı rolünün, ziyaret edilen destinasyon, kültür ve

deneyimlenen çevre ile ilgili olarak turistlere yeni bakış açıları ve anlayışlar kazandırdığı tespit edilmiştir. Cohen vd. (2002) göre turist rehberleri sadece yol gösteren, kamp çadırı kuran ve yol işaretlerini okuyan bir birey değil fakat aynı zamanda öğreten ve önderlik eden, turistlere gördükleri şeyleri anlamlı kılmaya yardımcı olan kişilerdir. Turist rehberleri rehberlik yaptıkları bölgelerin sadece coğrafyası ve tarihi konusunda değil aynı zamanda grup özellikleri, güdüleme, kültürel ve etnik özellikler gibi sosyolojik ve psikolojik alanlarda da profesyonel ve iyi eğitilmiş olmak zorundadırlar. Rehberlerin hem işlevsel liderlik hem de sosyal liderlik görevlerinin birbirini tamamlayan nitelikte olması gerekir. Moscardo'ya (1998) göre turist rehberlerinin liderlik rolü turistlerin deneyimlerine üç şekilde katkı sağlamaktadır. Bunlar; turistlerin, ne yapacakları ya da nereye gidecekleri ile ilgili olarak iyi seçimler yapabilmeleri için var olan seçenekler hakkında ayrıntılı bilgi sunmak; turistlerin, uyarı levhalarında verilen mesajları anlayabilmeleri, karşılaştıkları sorunları en iyi şekilde yönetebilmeleri ve baş edebilmeleri için güvenliği ve uygun ortamı oluşturacak ayrıntılı bilgi sunmak ve turistlere, rehberli yürüyüş, ekoturizm, sanat galerilerini ziyaret, botanik bahçeleri ya da hayvanat bahçelerini ziyaret gibi çeşitli etkinliklere katılabilmeleri için gerçek deneyimler yaratmak ve yaşatmaktır.

Turist rehberlerinin doğaya dayalı turizm etkinlikleri içerisindeki liderlik rollerinin dinence etkinliklerindeki liderlik ile büyük bir benzerlik gösterdiği görülmektedir. Dinence etkinliklerindeki liderlik, dinence deneyimi süresince, liderleri tarafından bireylere ve gruplara amaçları tanımlamak ve başarmak için yardım etmek süreci olarak tanımlanmaktadır. Dinence etkinliklerindeki liderler, katılımcıların sadece etkinliklerini gerçekleştirip dinence etkinliklerini tamamlamalarını istemezler ve çoğu zaman yapılan dinence etkinliğinin katılımcıların hayatında bir değişim yaratmasını beklerler. Dinence deneyimlerinin liderler tarafından yönlendirilmesi ve kolaylaştırılması, katılımcıların hayatlarının diğer alanlarında uygulayabilecekleri anlayış, bilgi, duygu ve becerilerin geliştirilmesine yardımcı olurlar. Liderlerin farklı programları planlayabilen, düzenleyebilen, yürürlüğe koyan, yönlendirebilen ve denetleyebilen kişiler olmaları da beklenmektedir (Kozak vd. 2013: 197-198). Bu bağlamda dinence etkinliklerindeki liderlerinin tüm sorumluluklarının rehberler tarafından da yerine getirilmesi gerekmektedir.

Moscardo (1998), turist rehberlerini, bilgileri, kültürel anlayışları, iletişim becerileri ve liderlik özellikleri ile turist ziyaretlerini turdan deneyime dönüştüren kişiler olarak tanımlamakta ve turist rehberlerinin liderlik rolünün turistlerin deneyimlerini artırma hususunda önemli bir rol oynadığını ifade etmektedir. Benzer şekilde Wang vd. (2002), Reisinger ve Steiner (2006), Randall ve Rollins (2009) tarafından yapılan çalışmalar rehberlerin liderlik rolünün tur deneyimi üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu vurgulamaktadır.

Çalışmalarda doğaya yönelik turizm etkinlikleri içerisinde rehberlerin liderlik rolünden sonra en fazla aracılık rolünden bahsedildiği görülmektedir. Schmidt (1979), rehberlerin aracılık rolünü; turist ile sosyal çevre arasındaki iletişim zorluklarını ortadan kaldırması, görülecek yerleri, ulaşımı ve yöre halkıyla olan iletişimi etkilemesi olarak tanımlamaktadır. Holloway (1981), aracılık rolünü, bilgi vermek, erişimi sağlamak, grup etkileşimi yaratmak, turist ile onları

misafir edenler arasındaki iletişime aracı olmak şeklinde ifade etmektedir. Cohen'e (1985) göre, rehberlerin aracılık rolü, seçim (turistlerin nereleri görüp nereleri görmeyeceği) ve grupların kaynaşmasına aracılık etmek üzerine odaklanmalıdır. Hughes (1991), rehberlerin aracılık görevleri içerisinde, grupların iletişimine yardımcı olmak (kolaylaştırma), yöresel yaşam şekilleri ile ilgili algı oluşturmak, tur grupları ile karşılaştıkları yerel kişiler arasında aracı olmak ve ulaşımı sağlamak görevlerinin olduğunu belirtmektedir.

Howard vd. göre (2001: 34) bir aracı olarak turist rehberi, etkileşimsel aracı ve eğitici-öğretici olarak davranmalıdır. Etkileşimsel aracılıkta rehberlerin başarısı öncelikle kendilerini yerel ortamın ve yerel halkın bir temsilcisi olarak tanımlayıp, yerel halk ve turist arasında huzurlu bir ortam yaratmaya dayanmaktadır. Rabotic de (2011b: 6) benzer şekilde etkileşimsel aracı olarak rehberin temel görevinin iki kültür arasında huzurlu bir ortam yaratmak ve gruplar arasındaki çatışmaları azaltmak olduğunu ifade etmektedir. Bunun için rehberler turistleri yabancı ortama alıştırmak amacıyla onların kendi kültür bakış açılarından bakmalarını sağlamalıdır. Böylece yabancı ortam yerini tanıdık, bildik bir ortama bırakacak ve turistler kendilerini güvende hissedeceklerdir. Gurung vd. (1996), Howard vd. (2001) ve Rabotic (2011b) tarafından etkileşimsel aracılıkta yerel halk ve turistler arasında tehdit içermeyen ortamlar hazırlanması gerektiği vurgulanmaktadır. Holloway (1981), Cohen (1985), Hughes (1991), Pond (1993), Gurung vd. (1996), Ap ve Wong (2001), Yu vd. (2001), Weiler ve Ham (2002), Black ve Weiler (2005), rehberlerin eğitici/öğretici aracılık görevinin turistlere bilgi aktarmak ve bilgiyi yorumlamak üzerine odaklanması gerektiğini ifade etmektedirler. Yu vd. (2001: 79) göre turist rehberleri, doğa ve doğanın sundukları hakkında geniş bilgiye sahip olmak durumundadırlar. Rehberlerin, doğa ve çevre ile ilgili sahip olmaları gereken her türlü bilginin yanında, kültürel değerleri, dili, iletişim şekillerini, geleneklerini ve sanat değerlerini içeren kültür bilgisine sahip olmaları gerekir. Ayrıca rehber, turistlere derin bir destinasyon görüşü kazandırarak onların destinasyon hakkında neyin gerçek ve güvenilir olduğu konusunda değerlendirmeler yapmalarını sağlamalıdır. Bununla birlikte bir rehberin yabancı dil bilgisi de kültürel aracılıkta önemlidir. Rehber tarafından her iki kültürün de dilinin akıcı bir şekilde konuşulması, iki kültür arasındaki iletişim sorununu ve buna bağlı ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları ortadan kaldırma imkânı sağlar. Fennell ve Iagles (1990), doğada gerçekleştirilen etkinliklerde en önemli eksikliklerden bir tanesinin konusunda uzman rehber bulunmaması ve diğerinin ise rehberlerin yeterli yabancı dil bilgisine sahip olmamaları olduğunu belirtmektedirler. Yazarlara göre; rehberler özellikle flora ve fauna alanında ihtiyaç duyulan yeterli bilgiye sahip değildirler ve aynı zamanda pek çok bitki adlarını ya kendi dillerinde ifade etmekte ya da yanlış telaffuz etmektedirler. Bu durum yanlış anlaşılmalara neden olabilmektedir. Fennell ve Iagles (1990), bir doğa rehberinin uzak, vahşi ve daha önce keşfedilmemiş bölgelere kolay ulaşabilmesi, bilimsel bilgiye sahip olması, pek çok dilde doğru anlatım yapabilmesi, yerel halk ile turist arasında sosyal bir bağ kurabilme yeteneğine sahip olması ve doğanın korunmasına katkı sağlayan bir deneyimi olması gerektiğini vurgulamaktadırlar. Ayrıca doğanın tanıtılmasında kullanılacak uygun malzemenin de rehberler

tarafından kullanılması gerektiğini vurgulamaktadırlar. Black ve Weiler (2005), rehberlerin eko-turizm ve doğaya dayalı turizm içerisinde yerel kültürü yorumlamak ve doğal kaynaklara yönelik olumsuz etkileri azaltıcı şekilde turistlerin davranışlarını değiştirmeyi güdülemek vb. uzmanlık düzeyinde rollere sahip olması gerektiğini belirtmektedirler. Rehberlerin aracılık rolüne yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde (Schmidt 1979; Holloway 1981; Cohen 1985; Hughes 1991; Gurung vd. 1996; Howard vd. 2001 ve Rabotic 2011b) rehberlerin aracılık rolüne yönelik yapılan tanımların esaslarının genel olarak ulaşım, bilgi, karşılaşma ve kaynaşmaya aracı olmak üzerine odaklandığı görülmektedir. Rehberlerin aracılık rollerinin özellikle tur deneyimi üzerinde oldukça önemli olduğu bazı çalışmalarda vurgulanmaktadır. Örneğin, Weiler ve Ham (2002) tarafından Alaska'da eko-tur rehberlerinin performanslarını belirlemeye yönelik yapılan çalışmada, turistlerin rehberleri daha çok bir öğretmen, etkileşimsel aracı ve uzun vadeli doğa koruma hedeflerinden ve alana yönelik davranışlardan sorumlu kişi olarak tanımladıkları ortaya çıkmış, rehberlerin bu sorumlulukları yerine getirmesinin müşteri memnuniyetine ve tur deneyimine etki ettiği sonucuna varılmıştır. Benzer şekilde Ooi (2002) ve Rabotic (2010) tarafından yapılan çalışmalarda rehberlerin aracılık rolünün turistlerin unutulmaz deneyimler yaşamasında ve tur deneyiminin kalitesinin artmasında anahtar rol olduğu vurgulanmaktadır. Ormsby ve Mannle (2006) tarafından Madagascara'da yerel rehberlerin Masoala Milli Parkı ve eko-turizmde yönelik rollerini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, turistlerin doğa koruma bilincinin geliştirilmesine yönelik rehberlerin eğitici/öğretici rolünün önemli bir etkisinin olduğu ve tur deneyimine etki ettiği ortaya çıkmıştır. Randall ve Rollins (2009), turist rehberlerinin doğal alanlarda en fazla eğitici/öğretici rolünün ön plana çıktığını ifade etmektedirler. Yazarlar rehberlerin eğitici/öğretici rolünün turistlerin çevreye uyumlu davranış geliştirme yönünde gerçekleştirdiklerini ve böylelikle tur deneyimi üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler.

### **Araştırma Yöntemi**

Rehberlerin liderlik ve aracılık rollerinin rehber performansı ve tur deneyimi üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik yapılan bu çalışmada veri toplama aracı olarak saha araştırması ve anket tekniğinden yararlanılmıştır. Soru formu katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine (yaş, eğitim, cinsiyet, meslek, gelir, Türkiye'ye geliş sayısı ve Türkiye'yi tercih etmelerinde etkili olan güdüler) ilişkin sorular, Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli (ruhsatname sahibi) doğa turu rehberlerinin liderlik ve aracılık rollerine ilişkin sorular ve rehber performansı ile tur deneyimi değerlendirmesine ilişkin sorular olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Amaç doğrultusunda veriler, soru formu üzerinde iki yaklaşım kullanılarak elde edilmiştir. (1) Rehberlerin liderlik ve aracılık rol içeriği önem düzeyi tur öncesinde 5'li Likert ölçeği ile 1'den (çok önemli değil) 5'e (oldukça önemli) doğru sıralanmıştır. (2) Rehberlerin liderlik ve aracılık rol performans niteliği önem sıralaması 1'den (kesinlikle katılmıyorum) 5'e (kesinlikle katılıyorum) doğru sıralanmıştır. Soru formunun üçüncü kısmında, turda rehberlik hizmeti alan turistlerin rehber performansı ve tur deneyimine



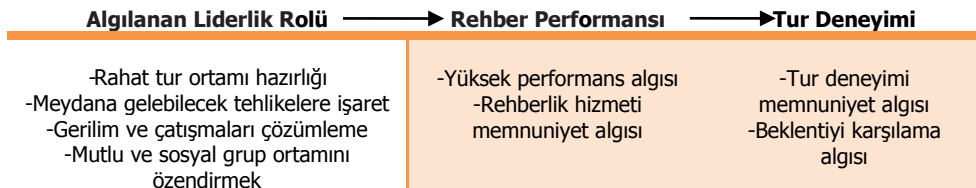
yönelik memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Araştırma için 400 soru formu dağıtılmıştır ve uygulama için seçilen sürenin sonunda toplamda 330 soru formu elde edilmiştir. Soru formunda önem arz eden değişkenlerin boş bırakıldığı ve geçersiz olan soru formları elenerek değerlendirilebilecek toplam 284 adet soru formu sağlanmıştır. Değerlendirilen anketlerin dağıtılan anketlere göre geri dönüş oranı % 71'dir. Araştırmada anket tekniği ile toplanan verilerin, bilgisayar ortamında analizi için SPSS 14.0 (Statistical Package for Social Sciences) programından yararlanılmıştır. Elde edilen veriler incelenmek üzere bilgisayara yüklenerek bir veri tabanı oluşturulmuştur. Verilerin bilgisayara yüklenmesinin ardından, çalışmanın amacına uygun olarak veri inceleme aşamalarına geçilmiştir. SPSS paket programı aracılığıyla verilerin merkezi ölçüm değerleri saptandıktan sonra, tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik bazda demografik ve tatile ilişkin soruların frekans dağılımları belirlenmiştir. SPSS paket programı aracılığıyla iç tutarlılık, güvenilirlik analizi ve açılımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Sonrasında LISREL 8.5 paket programı ile ölçme modellerini test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Gizil değişkenler, eşzamanlı olarak birbiriyle ilişkilendirilerek yapısal model, yol analizi ve regresyon analizi ile test edilmiştir. İnceleme sonucunda elde edilen bulgular eşliğinde modelin geçerliliği yorumlanarak hipotezlerin red ve kabul edilme durumları belirlenmiştir.

### Araştırma Hipotezleri ve Modellerin Kuramsal Çerçevesi

Rehberlerinin liderlik ve aracılık rollerine ilişkin sorular yazın taraması sonucu Cohen (1985), Weiler ve Davis (1993), Randall ve Rollins (2009) tarafından yapılan çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Rehberliğin liderlik boyutu "rahat bir tur ortamı hazırlamak, doğa turlarında meydana gelebilecek tehlikelerden bahsetmek, gerilim ve çatışmaları hızlı ve etkili bir şekilde çözümlenmek, mutlu ve sosyal bir grup ortamını özendirmek", değişkenlerinden oluşmaktadır. Şekil 1'de rehberlerin liderlik rolü ile tur deneyimi arasındaki ilişki dikkate alınarak kurulan Model 1'in hipotezleri yer almaktadır;

H<sub>1</sub>: Rehberlerin turistler tarafından algılanan liderlik rolü rehber performansının değerlendirilmesini etkilemektedir.

H<sub>2</sub>: Rehberlerin algılanan liderlik rolü rehberlik performansı aracılığıyla tur deneyimi değerlendirilmesini etkilemektedir.



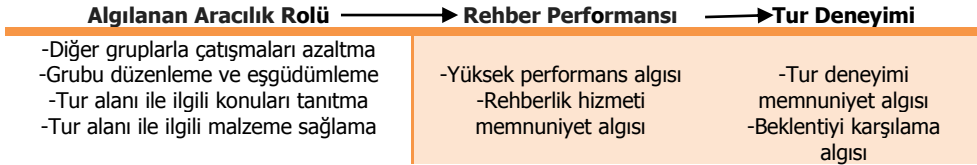
Şekil 1. Araştırma modeli 1'in kuramsal çerçevesi

Rehberlerin aracılık rolü boyutu ise "doğa turu alanındaki diğer gruplarla çatışmaları azaltmak, grubu düzenlemek ve eşgüdümü sağlamak, doğa ile ilgili konuları tanıtmak, doğa ile ilgili malzeme sağlamak" değişkenlerinden

oluşmaktadır. Şekil 2’de rehberlerin aracılık rolünün önemi dikkate alınarak kurulan Model 2’nin hipotezleri yer almaktadır;

H<sub>3</sub>: Rehberlerin turistler tarafından algılanan aracılık rolü rehber performansının değerlendirilmesini etkilemektedir.

H<sub>4</sub>: Rehberlerin algılanan aracılık rolü rehberlik performansı aracılığıyla tur deneyimi değerlendirilmesini etkilemektedir.



Şekil 2. Araştırma modeli 2’nin kuramsal çerçevesi

### Araştırmanın Örnekleme

Araştırma, Sarıgerme de gerçekleştirilmiştir. Sarıgerme, Ege Bölgesinde yer alan Muğla’nın Dalaman ilçesine bağlı olan ve doğal ortamında, yoğun bina kirliliğinin uzağında Anadolu kültürünü ve doğasını deneyimlemek isteyen yerli ve yabancı turistlerin tercih ettiği çekici bir destinasyondur ([www.mydestination.com](http://www.mydestination.com)). Hazırlanan soru formu bölgedeki yabancı turistlerin etkin olarak katıldığı rehberli jeep safari ve doğa yürüyüşü (trekking) turlarında, bölgede bu tür etkinliklerin yoğun olduğu 2013 yılı Mayıs, Haziran ve Temmuz aylarında uygulanmıştır. Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden alınan bilgiye göre, 3.132.475 yabancı turist 2012 yılında farklı yollardan Muğla’ya giriş yapmıştır. Bu sayının 1.521.471’i Dalaman Havaalanı’ndan Marmaris, Fethiye, Dalyan ve Sarıgerme’ye transfer edilmiştir. Bu destinasyonlardan gerek barındırdığı bozulmamış doğal dokusu ve bu doku sayesinde yapılan doğa turları, gerekse araştırma takibinin kolay yürütülmesi bakımından Sarıgerme destinasyonu seçilmiştir. Araştırma verileri rehberli jeep safari ve yürüyüş (trekking) turlarını tercih eden yabancı turistlerden elde edilmiştir. Kısa zamanda ve az maliyetli veri toplanmasına ihtiyaç duyulduğu için kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiş, ulaşılabilen ve anketi yanıtlamayı kabul eden yabancı turistler örnekleme dahil edilmiştir (Altunışık vd., 2012).

### Araştırma Bulguları

Anketin birinci bölümü, katılımcıların demografik bilgilerini elde etmek için tasarlanmıştır. Turlara katılan yabancı turistlerin yaş, eğitim, cinsiyet, meslek, gelir, Türkiye’ye geliş sayısı ve Türkiye’yi tercih etmelerinde etkili olan güdülerine ilişkin incelemeler ve sonuçlar tartışılmıştır. Ankete verilen cevaplar, betimleyici istatistikler kullanılarak incelenmiştir. Sonuçlar Tablo 1 ve Tablo 2’de sunulmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri

	<i>n</i>	%		<i>n</i>	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Milliyet</b>		
Erkek	133	46,8	İngiliz	101	34,5

Kadın	148	52,1	Alman	48	16,9
Eksik veri	3	1,1	Belçikalı	12	4,2
Toplam	284	100	İskandinav	36	12,7
<b>Yaş</b>			Diğer	84	29,6
18 yaş ve altı	51	18,0	Eksik veri	3	1,1
19-30 arası	125	44,0	Toplam	284	100
31-50 arası	77	27,1	<b>Gelir</b>		
51 yaş ve üstü	30	10,6	Çok düşük	23	8,1
Eksik veri	1	0,4	Düşük	16	5,6
Toplam	284	100	Orta	137	48,2
<b>Eğitim Seviyesi</b>			Yüksek	54	19,0
Ortaöğretim	14	4,9	Çok yüksek	6	2,1
Lise	128	45,1	Eksik veri	48	16,9
Üniversite	74	26,1	Toplam	284	100
Lisansüstü	34	12,0	<b>Türkiye'yi Ziyaret Sayısı</b>		
Eksik veri	34	12,0	İlk kez	135	74,5
Toplam	284	100	2 kez	64	22,5
<b>Meslek</b>			3 kez	32	11,3
Beyaz yakalı	64	22,5	4 kez	20	7,0
Mavi yakalı	47	16,5	5 ve üstü	12	4,2
Öğrenci	8	2,8	Eksik veri	21	7,4
Ticaret	20	7,0	Toplam	284	100
Emekli	18	6,3			
İşletme Sahibi	20	7,0			
Evhanımı	36	12,7			
Diğer	35	12,3			
Eksik veri	36	12,7			
Toplam	284	100			

Tablo 1'e göre katılımcıların cinsiyet oranları kadın ve erkek ayrımında birbirine yakındır. Doğa sporlarının Sarıgerme destinasyonunu tercih eden hem erkek hem de kadın katılımcılar tarafından ilgi gördüğü söylenebilir. Yaş dağılımına bakıldığında ise çoğunluğun 19 ve 30 yaş arasında olduğu görülmektedir. Doğa sporlarının genç yaş grubu tarafından tercih edildiği görülmektedir. Nitekim gerek jeep safari gerekse doğa yürüyüşü turları fiziksel olarak yüksek çaba gerektiren turlardandır. Ayrıca en düşük katılımcı dağılımının 51 yaş ve üstü katılımcılardan oluşması bu durumu desteklemektedir. Eğitim düzeylerinin oransal dağılımlarına göre etkinliklere katılımcı yoğunluğu, öncelikle lise ve daha sonra üniversite mezunu grup üyeleri arasındadır. Lise ve üniversite mezunları doğa sporlarına daha yatkındır ve meraklıdır. Meslek dağılımında ise çoğunluğu beyaz ve mavi yakalılar oluşturmaktadır. Stresli çalışma ortamında yer alan bu meslek gruplarının üyeleri rahatlamaya ve doğayı keşfe yönelik turları tercih etmektedirler. Milliyet dağılımında ise İngiliz'lerin çoğunluğu oluşturması Ege Bölgesi'nin İngiliz'ler tarafından daha çok tercih edildiğinin bir kanıtıdır. Katılımcıların çoğunluğunun gelir seviyesinin orta gelir grubuna ait olması bulgusu ise katılımcıların çoğunluğunun mavi ve beyaz yakalıları oluşturması durumuyla örtüşmektedir. Memur grubu olarak sınıflandırabileceğimiz bu çoğunluğun gelir durumu da meslek grubuna göre orta seviye olarak ortaya çıkmıştır. Son olarak katılımcıların çoğunluğunun ilk kez Türkiye'ye geldiği görülmektedir. Tur deneyiminin yüksek memnuniyet algısı ile sonuçlanması, seyahat acentalarının ve tur operatörlerinin diğer tur satışlarını

destekleyebileceğini kanıtlar. Tablo 2’de katılımcıların Türkiye’ye yönelik seyahat güdülerinin dağılımı verilmektedir.

Tablo 2’deki listede yer alan bazı güdülerin daha fazla öneme sahip olduğu görülmektedir. Katılımcılarının büyük bir bölümü Sarıgerme’yi dinlenmek ve rahatlamak için seçtiğini belirtmiştir. Bu ifade, Sarıgerme destinasyonunun doğal ve gürültüden uzak, kültürünü ve doğasını koruyan bir destinasyon olduğu değerlendirilmesini doğrulamaktadır. Yeni/farklı/eğlenceli yerleri görmek, macera/eğlence arayışı ifadeleri Sarıgerme’nin destinasyon olarak seçilmesinde öne çıkan güdülerdir. Aynı zamanda Sarıgerme plajlarının birçok su sporunun yapılmasına ve Sarıgerme’nin bozulmamış yapısının doğa sporlarına elverişli olması ile macera ve eğlence arayışı ifadelerinin ön plana çıkması birbirleriyle bağdaşıkır.

*Tablo 2. Katılımcıların seyahat güdülerinin dağılımı*

<i>Seyahat Güdülere</i>		f	%
Dinlenmek ve rahatlamak	Evet	223	78,5
Yeni, farklı ve eğlenceli yerleri görmek	Evet	130	45,8
Macera ve eğlence arayışı	Evet	109	38,4
Değişik kültürleri/yaşam şekillerini görmek	Evet	108	38,0
Alışveriş yapmak	Evet	38	13,4
Entelektüel gelişim	Evet	9	3,2
Kültürel olaylara katılım	Evet	7	2,5
Moda olan yerlere gitmek	Evet	6	2,1
Diğer	Evet	19	6,7

Araştırmada ikinci olarak güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırmalarda verilerin güvenilirliğini hesaplamak için çeşitli yöntemler kullanılabilmektedir. Ölçeğin güvenilirlik düzeyini saptarken madde çözümlemesinde madde puanlarının sürekli olduğu durumlarda (Likert tipi) Cronbach Alpha katsayısı hesaplanması önerilmektedir (Küçüköçlü vd. 2009: 71). Bu sebeple araştırma kapsamında modelin güvenilirliği için, değişkenler arası iç tutarlık katsayısı olarak Cronbach Alfa katsayısı ( $\alpha$ ) değerleri kullanılmıştır. Çalışmada rehberliğin rol boyutunun liderlik ve aracılık olmak üzere Randall ve Rollins’in (2009) kullandığı iki alt boyutlu yapılardan oluştuğu ileri sürülmüştür. Genel olarak liderlik boyutunun önem düzeyinde güvenilirliği 0,77 ve aracılık boyutunun güvenilirliği 0,80 bulunmuştur. Her bir boyutun performans düzeyindeki güvenilirliği incelendiğinde liderlik boyutunun güvenilirliği 0,77 ve aracılık boyutunun güvenilirliği ise 0,78 olarak bulunmuştur. Rehber rol boyutlarından sonra ölçeğin rehber performans ve tur deneyimi güvenilirlik analizi yapılmıştır. Rehber performans değişkenlerinin Cronbach Alpha katsayısı 0,93 ve tur deneyimi değişkenlerinin Cronbach Alpha katsayısı 0,95 olarak bulunmuştur. Belirtilen değerler, ölçeğin güvenilir olduğu sonucunu vermektedir. İçerik geçerlilik için anket ilk olarak yirmi kişilik yabancı turist grubu üzerinde uygulanarak, ankette yer alan sorulara ilişkin olası yazım hataları, anlama zorluğu, algı ikilemi ve soruların yerleşim düzeni hususlarında geribildirimde bulunmaları istenmiş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Güvenilirlik analizinden sonra merkezi ölçüm değerleri incelenmiştir. Tablo 3’te rehberlik liderlik ve aracılık boyutlarının önem performans merkezi ölçüm değerleri yer almaktadır.

Tablo 3. Önem-performans merkezi ölçüm değerleri

<b>Rol İçeriği</b>	<b>Ort* (284)</b>	<b>Std Sap</b>	<b>A</b>	<b>Ort** (284)</b>	<b>Std Sap</b>	<b>Çarpıklık***</b>	<b>Basıklık***</b>
<b>Liderlik</b>			0,77			0,77	
L1: Rahat bir tur ortamı hazırlamak	4,45	0,74		4,44	0,72	-1,145	0,640
L2: Turlarında meydana gelebilecek tehlikelerden bahsetmek	4,41	0,81		4,45	0,74	-1,183	0,576
L3: Gerilim ve çatışmaları hızlı ve etkili bir şekilde çözümlenmek	4,20	0,86		4,21	0,87	-,555	-1,047
L4: Mutlu ve sosyal bir grup ortamını özendirme	4,62	0,65		4,65	0,59	-1,645	2,127
<b>Aracılık</b>			0,80			0,78	
A1: Tur alanındaki diğer gruplarla çatışmaları azaltmak	4,25	0,84		4,29	0,81	-,650	-,955
A2: Grubu düzenlemek ve eşgüdümlemek	4,51	0,72		4,66	0,59	-1,704	2,334
A3: Tur alanı ile ilgili konuları tanıtmak	4,50	0,80		4,46	0,75	-1,544	2,784
A4: Tur alanı ile ilgili malzeme sağlamak	4,06	0,96		4,14	0,95	-,929	,381

\* Rol içeriği önem sıralaması 1'den (çok önemli değil) 5'e (oldukça önemli) doğru sıralanmıştır.

\*\* Rol içeriği performans niteliği önem sıralaması 1'den (kesinlikle katılmıyorum) 5'e (kesinlikle katılıyorum) doğru sıralanmıştır.

\*\*\*Performans düzeyi, DFA analizine tabi tutulacağı için basıklık ve çarpıklık değerleri, performans düzeyinde ölçülmüştür.

Tablo 3'de görüldüğü üzere öncelikli olarak rol içeriklerinin önem/performans düzeylerine bakıldığında tüm değişkenlerin aritmetik ortalamalarının 4,00'ün (katılıyorum) üzerinde olduğu gözlenmektedir. Ankete cevap veren katılımcılar, rehberlik rol boyutları içinde yer olan değişkenlerin önemli olduklarını belirtmişlerdir. Liderlik rol boyutu içinde hem önem hem de performans düzeyinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olan değişken "mutlu ve sosyal bir grup ortamını özendirme (L4)" ifadesidir. Mutlu ve sosyal bir grup ortamını özendirme değişkeninin diğer üç liderlik rol içeriğinin çıktısı olduğu varsayılabilir. Çünkü rehberlerin turlarda meydana gelebilecek tehlikelerden bahsetmesi (L2), gerilim/çatışmaları hızlı/etkili bir şekilde çözümlenmesi (L3) rahat bir tur ortamının hazırlanmasına vesile olurken (L1), rehberler bütünsel tur deneyiminde mutlu ve sosyal bir grup ortamını özendirdiği söylenebilir. Dolayısıyla (L1) değişkeni rehberlerin performansının değerlendirilmesinde önemli bir liderlik rolü içeriği olarak ortaya çıkmaktadır.

Aracılık boyutu aritmetik ortalamalarına bakıldığında ise gerek önem gerekse performans düzeyinde en yüksek ortalama (A2) grubu düzenlemek ve eşgüdümlemek ifadesidir. Birbirini tanımayan kişilerden oluşan tur gruplarını bir arada tutacak olan ve tur disiplini sağlayacak olan kişiler bu bağlamda turist rehberleridir. Özellikle doğa turu gibi turist gruplarının dağınık hareket edebileceği tur çeşitlerinde bu rol içeriği tur yönetimi kapsamında önemlidir. A1

değişkeni (tur alanındaki diğer gruplarla çatışmaları azaltmak) ise A2 değişkeniyle başlık olarak modelde önem arz eden aracılık boyutu içeriğidir. Aritmetik ortalaması yüksek olan tur alanı ile ilgili konuları tanıtmak ifadesi (A3) ise rehberlerin tur alanı ile yabancı turistler arasında üstlendiği aracılık rolünün önemini göstermektedir. Tur alanı ile ilgili malzeme sağlamak (A4) ifadesi, yine A3 ifadesinin değerlendirilmesine etki eden bir diğer aracılık değişkenidir. Ek olarak rol içeriklerinin önem-performans fark düzey aralıklarının birbirine yakın olduğu gözlenmiştir. Yalnızca aracılık boyutunda A2 (grubu düzenlemek ve eşgüdümlemek) ve A3 (doğa ile ilgili konuları tanıtmak) ifadelerinin önem-performans düzeylerinin diğerlerine göre kıyaslandığında daha olumlu yönde algılandığı ortaya çıkmıştır.

Değişkenler arasındaki ilişkilerin geçerliliğini, yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Küçükçüçlü vd. (2009), kuramsal bir modelin varlığı ve madde sayısının bilinmesi durumunda verilere doğrulayıcı faktör analizi uygulanması gerektiğini belirtirken, Çokluk vd. (2010), ölçme araçlarının yeniden gözden geçirilmesi açısından en kullanışlı analiz çeşidinin faktör analizi olduğunu vurgulamaktadırlar. Şencan (2005) da, yapısal eşitlik analizlerinin nedensel ilişkileri belirlemenin yanında kuramda öngörülen ölçüm modelinin geçerliliğini ve doğruluğunu sınamak için de kullanıldığını belirtmektedir. Bu analiz, daha önceden tanımlanmış ve sınırlandırılmış bir yapının, bir model olarak doğrulanıp doğrulanmadığının ya da beklenen modelle gözlenen modelin uyumunun test edildiği ve deneysel kanıtların ortaya konulmasında çok daha güçlü bir analizdir (Güzel, 2012). Bu çalışmada, ölçme modeli LISREL programının ürettiği kovaryans sonuçları üzerinden, 'en yüksek olabilirlik kestirim' yöntemi kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. En yüksek olabilirlik kestirim yönteminin, kullanılması için verilerin normal dağılımı sağlaması gerekmektedir. Tablo 3'te verilerin merkezi ölçümlerinde basıklık ve çarpıklık değerlerinin normallik dağılımını gösterdiği görülmüştür. Test/ölçek maddelerin de çok değişkenli normallik özelliğinin sağlanması için Şencan'ın (2005) belirttiği gibi değişkenlerin çarpıklık değer 2'den küçük, basıklık değeri ise 7'den küçük olması gerekmektedir. Tablo 3'te görüldüğü gibi çarpıklık ve basıklık değerleri bu kuralı sağlamaktadır.

Model uygunluğunun değerlendirilmesinde kullanılan birbirinden farklı uyum iyiliği indeksleri ve bu indekslerin sahip olduğu istatistiksel işlevler bulunmaktadır. Hipotez testlerine geçmeden önce uyum iyiliği istatistiklerinin istenilen düzeyde olması gerekmektedir. Model 1'e yönelik iyilik uyum değerleri (RMSEA: 0,13, NFI: 0,97, GFI: 0,98, AGFI: 0,90, SRMR: 0,43, CFI: 0,97) skorları model için uyumlu değerler göstermektedir. Yine model 2'ye yönelik iyilik uyum değerleri (RMSEA: 0,19, NFI: 0,93, GFI: 0,96, AGFI: 0,90, SRMR: 0,02, CFI: 0,95) skorları model için uyumlu değerler göstermektedir. Modelin iyi uyum istatistik değerlerine bakıldıktan sonra t değerleri ve standartlaşmış çözüm değerlerine bakılmıştır. Bu değerler Tablo 4'te gösterilmektedir.

*Tablo 4. Model 1 ve model 2 değişkenlerine yönelik DFA değerleri*

Model 1*	t- değ.	Std. Yük	Hata Varyansları	R <sup>2</sup>
L1 Rahat bir tur ortamı hazırlamak	13,72	0,79	0,37	0,63

<b>L2</b>	Turlarda meydana gelebilecek tehlikelerden bahsetmek	14,36	0,82	0,32	0,68
<b>L3</b>	Gerilim ve çatışmaları hızlı ve etkili bir şekilde çözümlenmek	8,10	0,50	0,75	0,25
<b>L4</b>	Mutlu ve sosyal bir grup ortamını özendirmek	9,14	0,57	0,68	0,32
<b>Model 2*</b>		<b>t- değ.</b>	<b>Std. Yük</b>	<b>Hata Varyansları</b>	<b>R<sup>2</sup></b>
<b>A1</b>	Tur alanındaki diğer gruplarla çatışmaları azaltmak	10,66	0,64	0,59	0,41
<b>A2</b>	Grubu düzenlemek ve eşgüdümlemek	10,87	0,65	0,57	0,43
<b>A3</b>	Tur alanı ile ilgili konuları tanıtmak	12,76	0,75	0,44	0,56
<b>A4</b>	Tur alanı ile ilgili malzeme sağlamak	11,52	0,69	0,53	0,47

\* t değerleri, standart yükler ve R<sup>2</sup> değerleri performans skorları ile bağlantılıdır.

Yol kat sayıları için ölçüm modeline ilişkin, t değerlerinin 1,96'dan daha büyük olması parametrelerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve değişkenlerin istatistiksel olarak belirlenen yapılar ile ilişkili olduğunu göstermektedir. Tüm değişkenlerin t istatistik değerleri 1,96'nın üzerindedir. Bu bağlamda gözlenen ve örtük değişkenler arasındaki yapısal ilişkiler doğrulanmaktadır. Standardize edilmiş çözümlenme değerleri, gözlenen değişkenlerin kendi örtük değişkenini temsil gücünü aktarmaktadır. Çakır ve Çakır (2008) da, her bir yapıya ait olan yapı güvenilirliği ve açıklanan ortalama varyans değerlerinin 0,50'den büyük olmasının ölçek maddelerinin güvenilirliğini gösterdiğini belirtmektedir. Tablo 4'te görüldüğü üzere Model 1'e ve Model 2'ye yönelik standardize parametre değerleri 0,50'nin üzerindedir. Bu bağlamda tüm yapılar, yapısal birleşme geçerliliğini sağlamaktadır. Ayrıca standartlaştırılmış çözüm değerlerinin Lisrel çıktısında var olan standart hatalar, parametrelerin değerlerinin tahminlerinin doğruluğunu göstermektedir. Tahminlerin daha isabetli hale gelmesi için hata varyanslarının giderek küçülmesi beklenmektedir. Bu bağlamda (L3) ve (L4) değişkenlerinin açıklama oranlarının düşük çıkmış olması hata varyanslarına ile uyumlu bir beklentidir. Nitekim liderlik boyutu içinde yer alan (L1) ve (L2) değişkenleri Model 1 içinde, aracılık boyutu içinde de (A3) değişkeni Model 2 içinde daha önemli hale gelen değişkenlerdir. Bu değişkenlerin açıklanma oranı diğerlerine göre daha yüksektir.

Doğrulamalı faktör analizi sonrasında Model 1 ve Model 2'ye yönelik YEM analizine geçilmiştir. YEM analizi birbiriyle eşdeğerde bağlantılı parametrelerin doğruluğunun ortaya koyulması amacıyla yapılan güçlü bir analizdir. Çoklu regresyon analizinin aksine bağımsız değişkenlerin birden fazla bağımlı değişkenler ile bağlantısını paralel olarak aynı zamanda ölçebilmektedir (Güzel 2012). Model 1 içinde rehberlerin liderlik rolü, rehber performansına etkisi ve rehber performansının da tur deneyimine etkisi, Model 2 kapsamında da rehberlerin aracılık rolü, rehber performansına etkisi ve rehber performansının da tur deneyimine etkisi yol analizi ile ölçülmüştür. Yapılan yol analizi üzerinde model ölçüm değerlerine bakılmadan önce modelin iyilik uyum değerleri ele alınmıştır. Model 1'e yönelik iyilik uyum değerlerinin (RMSEA: 0,11, NFI: 0,97, GFI: 0,93, AGFI: 0,87, SRMR: 0,57, CFI: 0,97) istenilen aralıklarda olduğu gözlemlenmiştir. Yine Model 2'ye yönelik iyilik uyum değerlerinin de (RMSEA: 0,80, NFI: 0,97, GFI: 0,95, AGFI: 0,89, SRMR: 0,41, CFI: 0,98) uygun olduğu

keşfedildikten sonra YEM analizi sonuçları değerlendirilmiş ve yapısal eşitlik denklemi ile birlikte Tablo 5'te sunulmuştur.

*Tablo 5. Model 1 ve model 2'ye yönelik ölçüm değerleri ve hipotezlerin durumu*

<b>Model 1</b>				
Hpt	Parametre	t-değ	SY	Hpt
H <sub>1</sub>	Liderlik Rolü – Rehber Performansı	12,47	0,74	Kabul
H <sub>2</sub>	Liderlik Rolü – Rehber Performansı - Tur Deneyimi	21,28	0,90	Kabul
<b>Yapısal Eşitlik Denklemi</b>				R <sup>2</sup>
<b>Rehber performansı = 0,74*liderlik rolü, x*0,45</b>				
<b>0,55</b>				
<b>Tur deneyimi = 0,90*rehber performansı, x*0,19</b>				
<b>0,81</b>				
<b>Model 2</b>				
Hpt	Parametre	t-değ	SY	Hpt
H <sub>3</sub>	Aracılık Rolü – Rehber Performansı	11,58	0,71	Kabul
H <sub>4</sub>	Aracılık Rolü – Rehber Performansı – Tur Deneyimi	20,90	0,90	Kabul
<b>Yapısal Eşitlik Denklemi</b>				R <sup>2</sup>
<b>Rehber Performansı = 0,71*aracılık rolü, x* 0,50</b>				<b>0,50</b>
<b>Tur deneyimi = 0,90*rehber performansı, x* 0,20</b>				<b>0,80</b>

Model 1'de rehberlerin liderlik rolünden rehber performansı değerlendirmesine yönelik giden yol analizinde t değerinin 12,47 ile anlamlı, rehber performansından da tur deneyimi değerlendirmesine giden yol analizinde t değerinin 21,28 ile anlamlı olduğu gözlenmiştir. Yapısal eşitlik denklemi içinde rehberlerin liderlik rolü algısı rehberlerin performansının değerlendirilmesinin % 74'ünü açıklarken, tur deneyimi boyutunun açıklanma oranı % 81'dir. Sonuçta rehber performansının tur deneyimi üzerinde oldukça büyük bir etkisi vardır. Model 1 kapsamında H<sub>1</sub> ve H<sub>2</sub> kabul edilmiştir. Model 2'de rehberlerin aracılık rolünden rehber performansı değerlendirmesine yönelik yol analizinde t değerinin 11,58 ile anlamlı, rehber performansından da tur deneyimi değerlendirmesi yol analizinde t değerinin 20,90 ile anlamlı olduğu gözlenmiştir. Yapısal eşitlik denklemi içinde rehberlerin aracılık rolü algısı rehberlerin performansının değerlendirilmesinin % 71'ini açıklarken, tur deneyimi boyutunun açıklanma oranı ise % 80'dir. Sonuçta Model 2'de de rehber performansının tur deneyimi üzerinde oldukça büyük bir etkisi olduğu görülmektedir. Model 2 kapsamında da H<sub>3</sub> ve H<sub>4</sub> kabul edilmiştir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Profesyonel turist rehberliğinin iki önemli rolü olan liderlik ve aracılık rolleri üzerine yapılan bu çalışmada kurulan her iki model göstermektedir ki, dört boyutlu olan rehberlerin liderlik ve aracılık rolleri hem rehber performansının değerlendirilmesinde hem de tur deneyimi üzerinde etkilidir. Liderlik rol boyutları ayrı ayrı ele alındığında liderlik rolünün en önemli niteliğinden birisi olan rahat tur ortamının sağlanması kapsamında rehberlerin rol içerikleri diğer üç rol içeriğine (meydana gelebilecek tehlikelere işaret, gerilim ve çatışmaları çözümüleme, mutlu ve sosyal grup ortamını özendirme) zemin hazırlamaktadır. Örneğin otobüs içinde Anadolu turlarında ön koltuğun boş bırakılarak, turistlere eşit koltuk kullanım hakkı sağlanması ya da engelli turistler



için tur düzenlemesinin yapılması bu rol içeriği kapsamında değerlendirilebilecek içeriklerdir. Mutlu ve sosyal bir grup ortamının özendirilmesi rol kavramı içerisinde içerik olarak grubun moral ve güdülerinin yüksek tutulması, grubun kaynaşmasının sağlanması ve turistlerin grup psikolojisine uyum sağlamalarını kolaylaştırmak yer almaktadır. Lider olarak rehberler, turlarda meydana gelebilecek tehlikelerden bahsederek konuklarını önemsediklerini gösterirken, performanslarının değerlendirilmesine olumlu yönde katkı sağlayabilmektedirler. Yeraltı şehri, vadi, yat vb. alanlardaki turlarda meydana gelebilecek tehlikeleri aktararak, önlemler almak bu rol kavramı içinde ortaya çıkan en önemli içeriktir. Turların dinamik ve değişken mekânlarda gerçekleştirilmesi nedeniyle, gerilim ve çatışmaların hızlı ve etkili bir şekilde çözümlenmesi liderlik boyutu içinde yer alan bir diğer rol içeriği olarak önem arz etmektedir. Bu çerçevede rehberler, tur esnasında katılımcı turistler arasında meydana gelebilecek çatışmalara çözüm odaklı yaklaşmalıdır. Aynı zamanda tur aracı içinde kaptanla yaşanabilecek çatışmaların ve acentadan kaynaklanan ve tura etki eden sorunların gruba yansıtılmadan çözümlenmesi, yeteneklerinin geliştirilmesi liderlik kapsamında rehberlerin önemli rol içeriklerinden bir tanesidir. Doğa odaklı olarak ele alınan bu araştırmada tur ortamının tehlikelerden arındırılmasına aracılık eden liderlik rolü önemli bir rehber rolü olurken, araştırma Modeli 2'nin odağında yer alan aracılık rolünün de rehber performansının değerlendirilmesine önemli düzeyde etki eden bir rol çeşidi olduğu ortaya çıkmıştır. Liderlik rolünde olduğu gibi aracılık rolü de modelde dört içerikli (diğer gruplarla çatışmaları azaltma, grubu düzenlemek ve eşgüdümlemek, tur alanı ile ilgili konuları tanıtmak, tur alanı ile ilgili malzeme sağlama) olarak anlamlı bulunmuştur. Tur alanındaki diğer gruplarla çatışmaları azaltma rol içeriği bağlamında rehberler, tur alanları sınırları içinde diğer gruplarla karşılaşma olasılığını göz önünde bulundurmalı, tur alanları içindeki köprü, tünel vb. geçiş sıralamasını doğru hesaplamalı, tur alanlarında grubun yemek, mola vb. gibi süre bölümlerinde diğer gruplarla karşılaşma durumunu iyi incelemelidir. Grubu düzenlemek ve eşgüdümlemek bir diğer aracılık rol içeriği olarak model içinde anlamlı bulunmuştur. Bu içerik içinde rehberler, tur alanının genişliği ve imkânları dâhilinde turu planlamalı, grubun yaş seviyesine göre mola, yemek vb. saatlerini planlamalı ve grubunun ilgi alanına göre fotoğraf molaları vermelidir. Tur alanı ile turistler arasında aracılık görevi gören rehberler aynı zamanda tur alanı ile ilgili konuları tanıtmakla yükümlüdürler. Kısaca rehberler, tur alanının sunduğu olanakları tur kapsamında değerlendirmeli, tur alanları içinde turistlerin ilgisini çekebilecek her yeri ele almalı, mola ve fotoğraf alanlarını tur alanına göre belirlemeli, tur alanı içinde görülebilecek flora, fauna ve coğrafya hakkında bilgi sahibi olmalı ve bu bilgileri turistlere aktarmalıdır. Model 2 kapsamında anlamlı olarak modele katkıda bulunan son aracılık rol içeriği, turlarda tur alanları ile ilgili malzemelerin sağlanmasıdır. Rehberler, tur alanı içinde karşılaşılabilecek flora ve fauna hakkında bilgi sahibi olmalı, tur alanı ile ilgili haritaları kullanarak görsel bir anlatım sağlamalı, doğa alanının barındırdığı zenginlikleri fotoğraf vb. malzemelerle desteklemelidir (Örn. Kelebekler Vadisi'nin meşhur kelebeği ile ilgili fotoğraflar sunmak).

Araştırma sonuçları göstermektedir ki, rehberlerin özellikle aracılık rolleri, uzmanlaşmayı gerektirmektedir. Bu ihtiyacı üniversitelerde, seçmeli dersler ile çözmek mümkün olabilecektir. Öğrenciler, temel rehberlik eğitimi sonrasında ilgi alanları doğrultusunda seçmeli dersler ile uzmanlaşmaya yönlendirilebilir. Aynı zamanda meslek odaları, dernekler ve hatta Kültür ve Turizm Bakanlığı uzmanlaşma konusunda rehberlere destek sağlamalıdır. Uzmanlık sertifikası vermek ve belli turlarda müşteri memnuniyetinin sağlanması için sertifikaları geçerli kılmak rehber performansını artıracaktır. Doğa turu rehberliği de uzmanlaşmanın önemli olduğu alanlardan birisidir. Çünkü doğa turları özellikle Türkiye gibi farklı flora ve fauna çeşitlerinin görülebileceği ülkelerde alternatif tur programlarının üretilabileceği turlardır. Bu araştırma doğa turları üzerine odaklansa da rehberlerin liderlik ve aracılık rol içerikleri her türlü tur türü kapsamında ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla, kültür turu gibi farklı tur çeşitleri kapsamında da rehberlerin rol kavramları değerlendirilmelidir. Aynı zamanda gelecekteki çalışmalarda rol kavramları çoğaltılarak rehberlere yönelik yapılan araştırmalar yapılmalı ve tek bir model üzerinde rol içeriklerinin etkileri karşılıklı olarak gözlemlenmeli ve değerlendirilmelidir.

### **Kaynakça**

- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Almagor, U. (1985). A tourist's vision quest in an African game reserve. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 31-47.
- Altunışık, R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, SPSS uygulamalı*, 7. Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (2), 163-179.
- Avcı Kurt, C. (2009). *Turizm sosyolojisi, genel ve yapısal yaklaşım*, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Black, R. ve Weiler, B. (2005). Quality assurance and regulatory mechanisms in the tour guiding industry: A systematic review. *The Journal of Tourism Studies*, 16 (1), 24-37.
- Bowie, D. ve Chang, J. C. (2005). Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11 (4), 303-322.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 5-29.
- Cohen, E. H., Ifergan, M. ve Cohen, E. (2002). A new paradigm in guiding-the Madrich as a role model. *Annals of Tourism Research*, 29 (4), 919-932.
- Çakır, V. ve Çakır, V. (2008). Televizyon reklamlarının algılanan değeri ve reklam tutumu ilişkisi: bir yapısal eşitlik modeli. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 30, 37-59.

- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları*, Ankara: Pegem Akademi.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29 (3), 783-800.
- Erdoğan, T. (2008). Toplumsal sistemin düzen sağlayıcı unsuru olarak cinsiyet rolü. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12 (3), 123-145.
- Fennell, D. A. ve Eagles, P. F. J. (1990). Ecotourism in Costa Rica: A conceptual framework. *Journal of Park and Recreation Administration*, 8 (1), 23-34.
- Gurung, G., Simmons, D. ve Devlin, P. (1996). The evolving role of tourist guides: The Nepali experience, in R. Bulter and T. Hinch (Eds.), *Tourism and Indigenous peoples*, (pp. 107-129). UK: International Thomson Business.
- Güzel, Ö. F. (2007). Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin rolü: Alman turistler üzerine bir araştırma (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı.
- Güzel, Ö. F. (2012). Deneyim tabanlı pazarlama faaliyetlerinin işletme performansı üzerindeki etkisi: Muğla bölgesinde konaklama işletmeleri üzerine bir uygulama (*Basılmamış Doktora Tezi*), Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı.
- Haig, I., ve McIntyre, N. (2002). Viewing nature: the role of the guide and the advantages of participating in commercial ecotourism. *Journal of Tourism Studies*, 13 (1), 39-47.
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour: a sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8 (3), 377-401.
- Howard, J., Thwaites, R. ve Smith, B. (2001). Investigating the roles of the indigenous tour guide. *The Journal of Tourism Studies*, 12 (2), 32-39.
- Hughes, K. (1991). Tourist satisfaction: a guided "cultural" tour in North Queensland. *Australian Psychologist*, 26 (3), 166-171.
- Katz, S. (1985). The Israeli teacher-guide: The emergence and perpetuation of a role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 49-72.
- Kline, J. D. (2001). Tourism and natural resource management: a general overview of research and issues, United States department of agriculture general technical report, [http://sequoia.fsl.orst.edu/lulcd/Publicationsalpha\\_files/Kline\\_2001\\_GTR506.pdf](http://sequoia.fsl.orst.edu/lulcd/Publicationsalpha_files/Kline_2001_GTR506.pdf), (02.04.2013)
- Kozak, M. A., Maviş, F., Nergis, H. G. ve Çiçek, D. (2013). *Otel işletmelerinde yönetim fonksiyonel yaklaşım*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. (2011). İş doyumu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma (*Basılmamış Doktora Tezi*), Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı.
- Köroğlu, Ö., Köroğlu, A. ve Alper, B. (2011). Doğaya dayalı gerçekleştirilen turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin rolleri üzerine bir

- inceleme. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14 (22), 131-139.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist rehberlerinin iş yaşamındaki rolleri üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Küçükgüçlü, Ö., Esen, A. ve Yener, G. (2009). Bakımverenlerin yükü envanterinin Türk toplumu için geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Journal of Neurological Sciences*, 26 (1), 60-73.
- Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28 (3-4), 181-200.
- McArthur, S. (1994). Guided nature-based tourism—separating “fact from fiction”. *Australian Parks and Recreation*, 30 (4), 31–36.
- McDonnell, I. (2001). The role of the tour guide in transferring cultural understanding  
<http://195.130.87.21:8080/dspace/bitstream/123456789/466/1/The%20role%20of%20the%20tour%20guide%20in%20transferring%20cultural%20understanding.pdf>, (02.04.2013)
- McGrath, G. (2007). Towards developing tour guides as interpreters of cultural heritage: the case of Cusco, Peru, R. Black and A. Crabtree (Eds.), *Quality Assurance and Certification in Ecotourism* (pp. 364-395). UK: CAB International.
- Moscardo, G. (1998). Interpretation and sustainable tourism: functions, examples and principles. *Journal of Tourism Studies*, 9 (1), 2-13.
- Ooi, C. S. (2002). Cultural tourism & tourism cultures: the business of mediating experiences in Copenhagen and Singapore; Copenhagen Business School,  
[http://books.google.com.tr/books/about/Cultural\\_Tourism\\_and\\_Tourism\\_Cultures.html?id=TFit9KEc-OcC&redir\\_esc=y](http://books.google.com.tr/books/about/Cultural_Tourism_and_Tourism_Cultures.html?id=TFit9KEc-OcC&redir_esc=y), (10.11.2013)
- Ormsby, A. ve Mannle, K. (2006). Ecotourism benefits and the role of local guides at Masoala National Park, Madagascar. *Journal of Sustainable Tourism*, 14 (3), 271-287.
- Özkalp, E. (2004). Toplum ve toplumsal yapı, E. Özkalp (Ed.), *Davranış Bilimlerine Giriş* (pp. 41-55). 3. Baskı, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Özkan, Ş. (2008). Rol çatışması ve rol belirsizliğinin hekim ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerine olan etkileri (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Pond, K. L. (1993). *The professional guide: dynamics of tour guiding*, New York: Van Nostrand Reinhold.
- Rabotić, B. (2010). Tourist guides in contemporary tourism, International Conference on Tourism and Environment, Philip Noel-Baker University, Sarajevo, Bosnia & Herzegovina, (4-5 March) pp. 353-364,  
[http://www.academia.edu/3132761/Tourist\\_Guides\\_in\\_Contemporary\\_Tourism](http://www.academia.edu/3132761/Tourist_Guides_in_Contemporary_Tourism), (01.12.2013)

- Rabotić, B. (2011a). American tourists' perceptions of tourist guides in Belgrade. *Journal of Economics*, 2 (2), 151–161.
- Rabotić, B. (2011b). Tour guiding as profession: Perceptions and self-perceptions of guides in Serbia, 2nd IRFGT (International Research Forum on Guided Tours), University of Plymouth, UK, (April 7-9), [http://www.academia.edu/3625712/Tour\\_Guiding\\_as\\_Profession\\_Perceptions\\_and\\_Self-perceptions\\_of\\_Guides\\_in\\_Serbia](http://www.academia.edu/3625712/Tour_Guiding_as_Profession_Perceptions_and_Self-perceptions_of_Guides_in_Serbia), (10.11.2013).
- Randall, C. ve Rollins, R. (2005). Role of the tour guide in national parks, Eleventh Canadian Congress on Leisure Research, May 17-20, Nanaiami, Canada, <http://lin.ca/Uploads/cclr11/CCLR11-115.pdf>, (10.11.2013)
- Randall, C. ve Rollins, R. (2009). Visitor perceptions of the role of tour guides in natural areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17 (3), 357-374.
- Reisinger, Y. ve Steiner, C. (2006). Reconceptualising interpretation: the role of tour guides in authentic tourism. *Current Issues in Tourism*, 9 (6), 481-498.
- Resmi Gazete, (2012). 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu (22 Haziran 2012 Tarih ve 28331 Sayılı Resmi Gazete).
- Ryan, C. ve Dewar, K. (1995). Evaluating the communication process between interpreter and visitor, *Tourism Management*, 16 (4), 437-445.
- Salazar, N. B. (2005). Tourism and glocalization "local" tour guiding. *Annals of Tourism Research*, 32 (3), 628-646.
- Schmidt, C. (1979). The guided tour. *Urban Life*, 7 (4), 441-467.
- Seraphin, H. (2013). The contribution of tour guides to destination understanding and image. The case of Haiti viaan analysis of: 'bonjour blanc', a journey through Haiti. *International Research Forum on Guided Tours*, Breda 4-6 April 2013.
- Şahin, D. (2009). Ankara Keçiören eğitim ve araştırma hastanesi hemşirelerinin rol çatışması-rol belirsizliği ve tükenmişlik durumları (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Topuz, A. (2006). Hemşirelerde rol çatışması ve rol belirsizliği, iş stresi ve aralarındaki ilişkinin belirlenmesi (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*), Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- TUREB (Turist Rehberleri Birliği). (2006). Turist Rehberleri Kataloğu, 2. Baskı, İstanbul: TUREB Yayını.
- Wang, K. C., Hieh, A. T. ve Chen, W. Y. (2002). Is the tour leader an effective endorser for group package tour brochures?. *Tourism Management*, 23 (5), 489–498.
- Weiler, B. ve Ham, S. H. (2002). A comparative analysis of ecotour guiding on cruise based tours, <http://www.buseco.monash.edu.au/mgt/research/working-papers/2002/wp40-02.pdf>, (04.04.2013)
- Weiler, B. ve Ham, S. H. (2000). Tour guides and interpretation. D. B. Weaver (Ed.), *Encyclopedia of Ecotourism* (pp. 549-565). Wallingford: CABI.

- Weiler, B. ve Davis, D. (1993). An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leader. *Tourism Management*, 14 (2), 91–98.
- WFTGA. (2008). <http://www.wftga.org/page.asp?id=15>, (06.08.2008)
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yıldız, R., Kuşlivan, S. ve Şenyurt, Y. (1997). *Turist rehberliği öğretiminde yeni bir model: Nevşehir turist rehberliği bölümü programı ve değerlendirilmesi*. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Semineri IV, 9-14.
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8 (1), 75-87.
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2004). Cultural mediation in guided tour experiences: A case study of Australian guides of Chinese tour groups, Department of Management Working Paper Series, 44/04, <http://www.buseco.monash.edu.au/mgt/research/working-papers/2004/wp44-04.pdf>, (04.04.2013)
- Zhang, H. ve Chow, Q. I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25 (1), 81-91.
- <http://www.mydestination.com>, (17.07.2013)
- <http://aregem.kulturturizm.gov.tr/TR,12923/2012-yili-illere-gore-rehber-sayilari.html>, (10.03.2014)
- 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14243/seyahat-acentalari-ve-seyahat-acentalari-birligi-kanunu.html>, (10.03.2014).