

# Turizm Rehberliđi

Örnek Çalışma



Dr. Güntekin Şimşek  
KTMU@2020



# **REHBERLERE YÖNELİK ÖRNEK ÇALIŞMA**



# **TURİSTLERİN MİLLİYET BAZINDA DAVRANIŞ KALİPLERİNİN VE KARAKTERİSTİK ÖZELLİKLERİNİN BELİRLENMESİ: TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

**F. Özlem GÜZEL**

*Öğr. Gör. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi*

**Özlem KÖROĞLU**

*Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi*

# ÖZET

- Araştırmanın amacı Türkiye'ye gelen turistlerle birebir ve etkin iletişim kuran, turist rehberlerinin gözüyle turistlerin karakteristik özellikleri ve davranış kalıplarının belirlenmesidir.
- Keşfedici bir özellik taşıyan bu araştırmada belirlenen amaçtan yola çıkılarak, 136 turist rehberi ile görüşülmüştür.

- 
- Karakteristik özellikleri ve davranış kalıpları bağlamında olumlu temaların çoğunluğu Batı Avrupa ülkelerinde yer alırken, olumsuz temaların çoğunluğu ise Doğu Avrupa ülkelerinde yer almaktadır.
  - Davranış kalıpları bağlamında bakıldığında ise olumlu temaların çoğunluğunun Kuzey Doğu Asya ülkelerine yönelik yapıldığı görülürken, olumsuz temalarda ise çoğunluğun Güney Avrupa ülkelerine yönelik yapıldığı gözlemlenmiştir.



- 
- Karakteristik özellikler olarak turistler çoğunlukla sıcakkanlı, eğlenceli ve kibar olarak değerlendirilirken, olumsuz temalar bağlamında turistler cimri, kaba ve kibirli olarak değerlendirilmiştir.
  - Davranış kalıplarına bakıldığında ise turistlerin turlarda alışveriş yapmaları, grup psikolojisine uymaları ve ülkeye özgü her şeyi öğrenme istekleri olumlu temalar olarak değerlendirilirken, yeme-içme, görgü, hijyen kurallarına uymamaları ise olumsuz tema olarak değerlendirilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

|                        |                     | n   | %    |                                      |                     | n   | %    |
|------------------------|---------------------|-----|------|--------------------------------------|---------------------|-----|------|
| <i>Cinsiyet</i>        | <i>Kadın</i>        | 42  | 30,9 | <i>Eğitim</i>                        | <i>Lise</i>         | 6   | 4,4  |
|                        | <i>Erkek</i>        | 93  | 68,4 |                                      | <i>Ön lisans</i>    | 35  | 25,7 |
|                        | <i>Toplam</i>       | 135 | 100  |                                      | <i>Lisans</i>       | 85  | 62,5 |
| <i>Medeni Durum</i>    | <i>Bekar</i>        | 75  | 55,1 |                                      | <i>Lisansüstü</i>   | 8   | 5,9  |
|                        | <i>Evli</i>         | 51  | 37,5 |                                      | <i>Toplam</i>       | 134 | 100  |
|                        | <i>Toplam</i>       | 126 | 100  | <i>Ek iş</i>                         | <i>Evet</i>         | 41  | 30,1 |
| <i>Yaş</i>             | <i>18-25</i>        | 1   | 0,7  |                                      | <i>Hayır</i>        | 79  | 58,1 |
|                        | <i>16-30</i>        | 38  | 27,9 |                                      | <i>Toplam</i>       | 120 | 100  |
|                        | <i>31-35</i>        | 65  | 47,8 | <i>Çalışma Bölgesi</i>               | <i>Marmara</i>      | 21  | 15,4 |
|                        | <i>36-40</i>        | 19  | 14,0 |                                      | <i>Akdeniz</i>      | 12  | 8,8  |
|                        | <i>41-üstü</i>      | 8   | 5,9  |                                      | <i>Ege</i>          | 34  | 25,0 |
|                        | <i>Toplam</i>       | 131 | 100  |                                      | <i>İç Anadolu</i>   | 11  | 8,1  |
| <i>Mesleki Tecrübe</i> | <i>1-3 yıl</i>      | 23  | 16,9 |                                      | <i>Doğu Anadolu</i> | 1   | 0,7  |
|                        | <i>4-5 yıl</i>      | 32  | 23,5 |                                      | <i>Karadeniz</i>    | -   | -    |
|                        | <i>6-10 yıl</i>     | 33  | 24,3 |                                      | <i>Tüm Bölgeler</i> | 50  | 36,9 |
|                        | <i>11-15 yıl</i>    | 25  | 18,4 |                                      | <i>Toplam</i>       | 129 | 100  |
|                        | <i>16-üstü</i>      | 17  | 12,5 | <i>Rehberlik Eğitimi</i>             | <i>Bakanlık K.</i>  | 36  | 26,5 |
|                        | <i>Toplam</i>       | 130 | 100  |                                      | <i>Ön lisans</i>    | 31  | 22,8 |
| <i>Uzmanlık Alanı</i>  | <i>İnanç</i>        | 10  | 7,4  |                                      | <i>Lisans</i>       | 65  | 47,8 |
|                        | <i>Flora</i>        | 2   | 1,4  | <i>Dil (çoklu işaretleme imkanı)</i> | <i>Toplam</i>       | 132 | 100  |
|                        | <i>Sanat Tarihi</i> | 4   | 2,9  |                                      | <i>İngilizce</i>    | 78  | 57,4 |
|                        | <i>İkonografi</i>   | 6   | 4,4  |                                      | <i>Almanca</i>      | 40  | 29,4 |
|                        | <i>Gastronomi</i>   | 2   | 1,5  |                                      | <i>Rusça</i>        | 21  | 15,4 |
|                        | <i>GAP</i>          | 5   | 3,7  |                                      | <i>İspanyol</i>     | 11  | 8,1  |
|                        | <i>Fauna</i>        | 1   | 0,7  |                                      | <i>Diğer</i>        | 60  | 44,1 |
|                        | <i>Likya</i>        | 5   | 3,7  |                                      |                     |     |      |
|                        | <i>Diğer</i>        | 13  | 9,6  |                                      |                     |     |      |
|                        | <i>Toplam</i>       | 48  | 100  |                                      |                     |     |      |

**Tablo 2: Çalışma Açısından Avantajlı Görülen Dillerin Gruplandırılması**

|    | <i>Dil</i> | <i>n</i> | <i>%</i> |    | <i>Dil</i>         | <i>n</i> | <i>%</i> |
|----|------------|----------|----------|----|--------------------|----------|----------|
| 1  | Çince      | 58       | 17,58    | 12 | Lehçe              | 8        | 2,42     |
| 2  | Arapça     | 39       | 11,82    | 13 | Yunanca            | 6        | 1,81     |
| 3  | İspanyolca | 39       | 11,82    | 14 | İbranice           | 4        | 1,21     |
| 4  | Rusça      | 38       | 11,52    | 15 | Farsça             | 4        | 1,21     |
| 5  | Japonca    | 27       | 8,19     | 16 | İskandinav dilleri | 4        | 1,21     |
| 6  | Felemenkçe | 21       | 6,37     | 17 | İngilizce          | 4        | 1,21     |
| 7  | İtalyanca  | 19       | 5,76     | 18 | Hintçe             | 3        | 0,90     |
| 8  | Portekizce | 17       | 5,16     | 19 | İsveççe            | 2        | 0,60     |
| 9  | Korece     | 16       | 4,85     | 20 | İzlandaca          | 1        | 0,30     |
| 10 | Fransızca  | 9        | 2,73     | 21 | Malayca            | 1        | 0,30     |
| 11 | Almanca    | 9        | 2,73     | 22 | Endonezca          | 1        | 0,30     |



Katılımcıların çoğunluğu Çince, Arapça, İspanyolca ve Rusçayı maddi ve entelektüel açıdan kazanç sağlayacak diller olarak göstermişlerdir.

Yine katılımcıların bazıları dillerin çalışılan bölgeye göre de değişiklik gösterdiğini vurgulayan yorumlamalarda bulunmuşlardır.

Örneğin, Kapadokya bölgesi için İspanyolca ve Japonca, İstanbul için Çince, Ege ve Akdeniz bölgeleri içinde Lehçe ve Rusça'nın avantajlı dillerden olduğu vurgulanmıştır.

Aynı zamanda bir katılımcı İngilizce ve Almancanın da her zaman için avantaj yaratabilecek bir dil olduğunu, ancak bu dillerin yanında bir nadir dilin de öğrenilmesini gerektiğini vurgulamıştır.

**Tablo 3:** Karakteristik Özellikler Bağlamında Ortaya Çıkan Temalar

| <i>Olumlu Temalar</i> | <i>n</i>   | <i>%</i>   | <i>Olumsuz Temalar</i> | <i>n</i>   | <i>%</i>   |
|-----------------------|------------|------------|------------------------|------------|------------|
| Sıcakkanlı            | 96         | 21,90      | Cimri                  | 36         | 17,60      |
| Eğlenceli             | 92         | 20,95      | Kaba                   | 35         | 17,08      |
| Kibar                 | 75         | 17,10      | Kibirli                | 30         | 14,63      |
| Öğrenmeye meraklı     | 40         | 9,11       | Soğuk karakterli       | 26         | 12,68      |
| Disiplinli/kuralcı    | 30         | 6,85       | Gösteriş meraklısı     | 18         | 8,78       |
| Güzel/yakışıklı       | 19         | 4,32       | Ben merkezli           | 13         | 6,34       |
| Zengin                | 17         | 3,87       | Milliyetçi             | 12         | 5,85       |
| Zevkine düşkün        | 16         | 3,64       | Gürültülü              | 11         | 5,36       |
| Anlayışlı/uyumlu      | 15         | 3,41       | Sorumsuz               | 10         | 4,87       |
| Güler yüzlü           | 14         | 3,18       | Bilmiş                 | 5          | 2,43       |
| Bonkör                | 7          | 1,59       | Mesafeli               | 4          | 1,95       |
| Esprili               | 6          | 1,36       | Çapkın                 | 3          | 1,46       |
| Sessiz/çekingen       | 6          | 1,36       | Güvensiz               | 2          | 0,97       |
| Maceracı              | 3          | 0,68       |                        |            |            |
| Konuşkan              | 3          | 0,68       |                        |            |            |
| <b>Toplam</b>         | <b>439</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>          | <b>205</b> | <b>100</b> |

**Tablo 4:** Davranış Kalıpları Bağlamında Ortaya Çıkan Temalar

| <i>Olumlu Temalar</i>                | <i>n</i>   | <i>%</i>   | <i>Olumsuz Temalar</i>                                        | <i>n</i>  | <i>%</i>   |
|--------------------------------------|------------|------------|---------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Turda alışveriş yapmak               | 47         | 21,90      | Yeme-içmede görgüsüzlük, hijyen kurallarına uymamak           | 20        | 23         |
| Grup psikolojisine uymak             | 33         | 15,35      | Kolay memnun olmamak                                          | 14        | 16,50      |
| Ülkeye özgü her şeyi öğrenmek        | 25         | 11,62      | Aşırı bilgiden sıkılmak                                       | 12        | 14,10      |
| Turda yemeyi-içmeyi sevmek           | 18         | 8,37       | Kültür turlarına ilgisiz olmak                                | 8         | 9,41       |
| Kültür turlarına katılmak            | 18         | 8,37       | Hatayı kabullenmemek                                          | 8         | 9,41       |
| Turda fotoğraf çekmek                | 14         | 6,51       | Grup psikolojisine duyarsız olmak, zamanlamaya dikkat etmemek | 7         | 8,23       |
| Rehberi dinlemek                     | 13         | 6,04       |                                                               |           |            |
| Türk yemeğine-halıya meraklı olmak   | 12         | 5,58       |                                                               |           |            |
| Bahşış vermek                        | 11         | 5,11       |                                                               |           |            |
| Güneşten korunmak                    | 5          | 2,32       | Taklit ürün almak                                             | 5         | 5,50       |
| Pazarlık yapmak                      | 4          | 1,86       | Şikayeti daha sonraya saklamak                                | 3         | 3,50       |
| Denizde zaman geçirmek               | 4          | 1,86       | Rüktüş giyinmek                                               | 3         | 3,50       |
| Kaliteye düşkün olmak                | 4          | 1,86       | Bahşış vermekten kaçmak                                       | 3         | 3,50       |
| Dini mekânlara meraklı-saygılı olmak | 4          | 1,86       | Alışveriş turlarından kaçmak                                  | 2         | 3,35       |
| Turda eğlence istemek                | 3          | 1,39       |                                                               |           |            |
| <b>Toplam</b>                        | <b>215</b> | <b>100</b> | <b>Toplam</b>                                                 | <b>85</b> | <b>100</b> |

**Tablo 5: Bölgeler Bazında Tema Sıralanması Oranları**

| <i>Bölgeler</i>                                                                     | <i>Karakteristik Özellikler</i> |            |                        |            | <i>Davranış Kalıpları</i> |            |                        |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|------------------------|------------|---------------------------|------------|------------------------|------------|
|                                                                                     | <i>Olumlu Temalar</i>           |            | <i>Olumsuz Temalar</i> |            | <i>Olumlu Temalar</i>     |            | <i>Olumsuz Temalar</i> |            |
|                                                                                     | <i>n</i>                        | <i>%</i>   | <i>n</i>               | <i>%</i>   | <i>n</i>                  | <i>%</i>   | <i>n</i>               | <i>%</i>   |
| <b>AVRUPA</b>                                                                       |                                 |            |                        |            |                           |            |                        |            |
| <i>Kuzey Avrupa (İngiltere, İskandinav ülkeleri, İskoçya)</i>                       | 116                             | 26,46      | 22                     | 10,76      | 27                        | 12,59      | 9                      | 9,80       |
| <i>Batı Avrupa (Avusturya, Belçika, Fransa, Almanya, Hollanda)</i>                  | 134                             | 30,52      | 48                     | 23,41      | 36                        | 16,74      | 9                      | 9,80       |
| <i>Doğu Avrupa (Azerbaycan, Çek Cum., Polonya, Rusya, Kazakistan)</i>               | 30                              | 6,83       | 57                     | 27,80      | 17                        | 7,90       | 11                     | 11,95      |
| <i>Güney Avrupa (KKTC, İtalya, Türkiye, İspanya, İsrail, Yunanistan, Sırbistan)</i> | 28                              | 6,37       | 31                     | 15,12      | 11                        | 5,11       | 23                     | 25         |
| <b>ASYA PASİFİK</b>                                                                 |                                 |            |                        |            |                           |            |                        |            |
| <i>Kuzey Doğu Asya (Kore, Japonya, Çin)</i>                                         | 46                              | 10,47      | -                      | -          | 63                        | 29,30      | 7                      | 7,60       |
| <i>Güney Doğu Asya (Malezya, Vietnam, Endonezya)</i>                                | -                               | -          | -                      | -          | 7                         | 3,25       | -                      | -          |
| <i>Güney Asya (Hindistan)</i>                                                       | 3                               | 0,68       | 15                     | 7,31       | -                         | -          | 9                      | 9,78       |
| <b>AMERİKA</b>                                                                      |                                 |            |                        |            |                           |            |                        |            |
| <i>Kuzey Amerika (Kanada, Amerika Birleşik Devletleri)</i>                          | 45                              | 10,25      | 5                      | 2,43       | 34                        | 15,81      | -                      | -          |
| <b>ORTA DOĞU</b>                                                                    |                                 |            |                        |            |                           |            |                        |            |
| <i>(S. Arabistan, Ürdün, Lübnan)</i>                                                | 30                              | 6,83       | 27                     | 13,17      | 20                        | 9,30       | 17                     | 18,47      |
| <b>GÜNEY AFRİKA</b>                                                                 | 7                               | 1,59       | -                      | -          | -                         | -          | -                      | -          |
| <b>GENEL TOPLAM</b>                                                                 | <b>439</b>                      | <b>100</b> | <b>205</b>             | <b>100</b> | <b>215</b>                | <b>100</b> | <b>85</b>              | <b>100</b> |



**Tablo 6: Milliyetlerin Karakteristik Özelliklerinin Gruplandırılması**

| <i>Bölgeler</i>                                                                        | <i>Olumlu İfadeler</i>   | <i>n</i> | <i>%</i> | <i>Olumsuz İfadeler</i>   | <i>n</i> | <i>%</i> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|----------|---------------------------|----------|----------|
| <b>AVRUPA</b>                                                                          |                          |          |          |                           |          |          |
| <b>Kuzey Avrupa</b><br>(İngiltere, İskandinav ülkeleri, İskoçya)                       | <i>Eğlenceli</i>         | 39       | 33,62    | <i>Kibirli</i>            | 13       | 59,10    |
|                                                                                        | <i>Sıcakkanlı</i>        | 30       | 25,90    | <i>Ben merkezli</i>       | 5        | 22,72    |
|                                                                                        | <i>Kibar</i>             | 26       | 22,41    | <i>Mesafeli</i>           | 4        | 18,18    |
|                                                                                        | <i>Öğrenmeye meraklı</i> | 9        | 7,75     |                           |          |          |
|                                                                                        | <i>Yakışıklı</i>         | 4        | 3,44     |                           |          |          |
|                                                                                        | <i>Maceracı</i>          | 3        | 2,58     |                           |          |          |
|                                                                                        | <i>Zengin</i>            | 3        | 2,58     |                           |          |          |
|                                                                                        | <i>Keyfine düşkün</i>    | 2        | 1,72     |                           |          |          |
|                                                                                        | <b>Toplam</b>            | 116      | 100      | <b>Toplam</b>             | 22       | 100      |
| <b>Batı Avrupa</b><br>(Avusturya, Belçika, Fransa, Almanya, Hollanda)                  | <i>Eğlenceli</i>         | 44       | 32,83    | <i>Cimri</i>              | 18       | 37,50    |
|                                                                                        | <i>Sıcakkanlı</i>        | 23       | 17,16    | <i>Milliyetçi</i>         | 12       | 25,01    |
|                                                                                        | <i>Saygılı</i>           | 22       | 16,41    | <i>Kibirli</i>            | 9        | 18,75    |
|                                                                                        | <i>Disiplinli</i>        | 21       | 15,70    | <i>Bilmiş</i>             | 5        | 10,41    |
|                                                                                        | <i>Anlayışlı/uyumlu</i>  | 15       | 11,19    | <i>Kaba</i>               | 4        | 8,33     |
|                                                                                        | <i>Öğrenmeye meraklı</i> | 9        | 6,71     |                           |          |          |
|                                                                                        | <b>Toplam</b>            | 134      | 100      | <b>Toplam</b>             | 48       | 100      |
| <b>Doğu Avrupa</b><br>(Azerbaycan, Çek Cum., Polonya, Rusya, Kazakistan)               | <i>Güler yüzlü</i>       | 10       | 33,34    | <i>Soğuk karakterli</i>   | 26       | 45,62    |
|                                                                                        | <i>Güzel</i>             | 9        | 30       | <i>Bazen cimri</i>        | 14       | 24,56    |
|                                                                                        | <i>Bazen bonkör</i>      | 7        | 23,33    | <i>Sorumsuz</i>           | 10       | 17,54    |
|                                                                                        | <i>Kibar</i>             | 4        | 13,33    | <i>Gösteriş meraklısı</i> | 7        | 12,28    |
|                                                                                        | <b>Toplam</b>            | 30       | 100      | <b>Toplam</b>             | 57       | 100      |
| <b>Güney Avrupa</b><br>(KKTC, İtalya, Türkiye, İspanya, İsrail, Yunanistan, Sırbistan) | <i>Sıcakkanlı</i>        | 9        | 32,17    | <i>Gürültülü</i>          | 11       | 35,51    |
|                                                                                        | <i>Yakışıklı</i>         | 6        | 21,42    | <i>Ben merkezli</i>       | 8        | 25,80    |
|                                                                                        | <i>Eğlenceli</i>         | 4        | 14,28    | <i>Gösteriş meraklısı</i> | 5        | 16,12    |
|                                                                                        | <i>Kibar</i>             | 3        | 10,71    | <i>Kibirli</i>            | 3        | 9,67     |
|                                                                                        | <i>Öğrenmeye meraklı</i> | 3        | 10,71    | <i>Cimri</i>              | 2        | 6,45     |
|                                                                                        | <i>Konuşkan</i>          | 3        | 10,71    | <i>Güvensiz</i>           | 2        | 6,45     |
|                                                                                        | <b>Toplam</b>            | 28       | 100      | <b>Toplam</b>             | 31       | 100      |

**Tablo 6 (devam)**

| <i>Bölgeler</i>                                                    | <i>Olumlu İfadeler</i>    | <i>n</i> | <i>%</i> | <i>Olumsuz İfadeler</i>   | <i>n</i> | <i>%</i> |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|----------|---------------------------|----------|----------|
| <b>ASYA PASİFİK</b>                                                |                           |          |          |                           |          |          |
| <i>Kuzey Doğu Asya<br/>(Kore, Japonya, Çin)</i>                    | <i>Saygılı</i>            | 12       | 26,10    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Sıcakkanlı</i>         | 11       | 23,91    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Disiplinli/kuralcı</i> | 9        | 19,56    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Öğrenmeye meraklı</i>  | 8        | 17,39    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Sessiz/çekingen</i>    | 6        | 13,04    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Toplam</i>             | 46       | 100      | <i>Toplam</i>             |          |          |
| <i>Güney Asya<br/>(Hindistan)</i>                                  | <i>Eğlenceli</i>          | 3        | 100      | <i>Kaba</i>               | 10       | 66,67    |
|                                                                    |                           |          |          | <i>Çapkan</i>             | 3        | 20       |
|                                                                    |                           |          |          | <i>Cimri</i>              | 2        | 13,33    |
|                                                                    | <i>Toplam</i>             | 3        | 100      | <i>Toplam</i>             | 15       | 100      |
| <b>AMERİKA</b>                                                     |                           |          |          |                           |          |          |
| <i>Kuzey Amerika<br/>(Kanada, Amerika<br/>Birleşik Devletleri)</i> | <i>Sıcakkanlı</i>         | 20       | 44,46    | <i>Kibirli</i>            | 5        | 100      |
|                                                                    | <i>Öğrenmeye meraklı</i>  | 11       | 24,44    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Saygılı</i>            | 8        | 17,77    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Esprili</i>            | 6        | 13,33    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Toplam</i>             | 45       | 100      | <i>Toplam</i>             | 5        | 100      |
| <b>ORTA DOĞU</b>                                                   |                           |          |          |                           |          |          |
| <i>(S. Arabistan, Ürdün,<br/>Lübnan)</i>                           | <i>Keyfine düşkün</i>     | 14       | 46,66    | <i>Kaba</i>               | 21       | 77,78    |
|                                                                    | <i>Zengin</i>             | 12       | 40,01    | <i>Gösteriş meraklısı</i> | 6        | 22,22    |
|                                                                    | <i>Güler yüzlü</i>        | 4        | 13,33    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Toplam</i>             | 30       | 100      | <i>Toplam</i>             | 27       | 100      |
| <b>GÜNEY AFRİKA</b>                                                |                           |          |          |                           |          |          |
| <i>Güney Afrika</i>                                                | <i>Sıcakkanlı</i>         | 3        | 42,86    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Zengin</i>             | 2        | 28,57    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Eğlenceli</i>          | 2        | 28,57    |                           |          |          |
|                                                                    | <i>Toplam</i>             | 7        | 100      | <i>Toplam</i>             |          |          |

**Tablo 7: Milliyetlerin Davranış Kalıplarının Gruplandırılması**

| <i>Bölgeler</i>                                                  | <i>Olumlu Temalar</i>                                                      | <i>n</i> | <i>%</i> | <i>Olumsuz Temalar</i>                  | <i>n</i> | <i>%</i> |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------------------------------------|----------|----------|
| <b>AVRUPA</b>                                                    |                                                                            |          |          |                                         |          |          |
| <b>Kuzey Avrupa</b><br>(İngiltere, İskandinav ülkeleri, İzlanda) | <i>Turda yeme-içmeyi severler</i>                                          | 11       | 40,76    | <i>Taklit ürün alırlar (İngilizler)</i> | 5        | 60       |
|                                                                  | <i>Tura katılmayı severler</i>                                             | 4        | 14,81    | <i>Turlarda hatayı kabullenmezler</i>   | 4        | 40       |
|                                                                  | <i>Turlarda alışveriş için harcama yaparlar</i>                            | 5        | 18,52    |                                         |          |          |
|                                                                  | <i>Rehberi dikkatli dinlerler</i>                                          | 3        | 11,11    |                                         |          |          |
|                                                                  | <i>Haliya meraklıdırlar, ama zor alırlar</i>                               | 2        | 7,40     |                                         |          |          |
|                                                                  | <i>Ülkeye özgü her şeyi öğrenmek isterler</i>                              | 2        | 7,40     |                                         |          |          |
|                                                                  | <i>Toplam</i>                                                              | 27       | 100      | <i>Toplam</i>                           | 9        | 100      |
| <b>Batı Avrupa</b><br>(Fransa, Almanya, Hollanda, İsviçre)       | <i>Grup psikolojisine hemen uyarlar, zaman konusunda dakik davranırlar</i> | 22       | 61,11    | <i>Turlarda hatayı kabullenmezler</i>   | 4        | 44,45    |
|                                                                  | <i>Ülkeye özgü her şeyi öğrenmek isterler</i>                              | 5        | 13,89    | <i>Rükiş giyinirler</i>                 | 3        | 33,33    |
|                                                                  | <i>Kaliteye düşkünlerdir (öz. turlarda yemek konusunda)</i>                | 4        | 11,11    | <i>Alışveriş turlarında sıkılırlar</i>  | 2        | 22,22    |
|                                                                  | <i>Alışveriş yapmayı severler</i>                                          | 3        | 8,33     |                                         |          |          |
|                                                                  | <i>Dini mekanlara saygı gösterirler</i>                                    | 2        | 5,56     |                                         |          |          |
|                                                                  | <i>Toplam</i>                                                              | 36       | 100      | <i>Toplam</i>                           | 9        | 100      |

Tablo 7 (devam)

| Bölgeler                                                                   | Olumlu Temalar                                                      | n  | %     | Olumsuz Temalar                                           | n  | %     |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|-------|-----------------------------------------------------------|----|-------|
| <b>Doğu Avrupa</b><br>(Polonya, Bulgaristan, Rusya, Kazakistan)            | Turda yemeyi-içmeyi severler                                        | 7  | 41,17 | Kültür gezilerine ilgisizlerdir                           | 4  | 36,37 |
|                                                                            | Alışveriş yapmayı severler                                          | 6  | 35,30 | Bahış vermezler                                           | 3  | 27,27 |
|                                                                            | Zamanlarını denizde geçirmeyi severler                              | 4  | 23,53 | Kolay memnun olmazlar                                     | 2  | 18,18 |
|                                                                            |                                                                     |    |       | Grup psikolojisine-zamanlamaya duyarlılar                 | 2  | 18,18 |
|                                                                            | Toplam                                                              | 17 | 100   | Toplam                                                    | 11 | 100   |
| <b>Güney Avrupa</b><br>(KKTC, İtalya, Türkiye, İspanya, İsrail, Sırbistan) | Alışveriş yapmayı sever                                             | 4  | 36,37 | Turlarda çok bilgiden sıkılırlar                          | 8  | 34,78 |
|                                                                            | Turda bilgi yerine eğlence isterler                                 | 3  | 27,27 | Kolay memnun olmazlar                                     | 8  | 34,78 |
|                                                                            | Animasyon turlarını severler                                        | 2  | 18,18 | Grup psikolojisine-zamanlamaya duyarlılar                 | 5  | 21,74 |
|                                                                            | Dini mekanları gezmeyi severler                                     | 2  | 18,18 | Kültür turlarına ilgisizlerdir                            | 2  | 8,70  |
|                                                                            | Toplam                                                              | 11 | 100   | Toplam                                                    | 23 | 100   |
| <b>ASYA PASİFİK</b>                                                        |                                                                     |    |       |                                                           |    |       |
| <b>Kuzey Doğu Asya</b><br>(Kore, Japonya, Çin)                             | Fotoğraf çekmeyi sever                                              | 14 | 22,23 | Temizliğe önem vermezler                                  | 4  | 57,14 |
|                                                                            | Kültürel turlara katılmayı sever                                    | 11 | 17,46 | Japonlar turda şikâyet etmez, eve dönünce şikâyet ederler | 3  | 42,86 |
|                                                                            | Rehberi çok dikkatli dinler, takip ederler, güvenilirler            | 10 | 15,87 |                                                           |    |       |
|                                                                            | Grup psikolojisine hemen uyarlar, zaman konusunda dakik davranırlar | 9  | 14,29 |                                                           |    |       |
|                                                                            | Alışveriş yapmayı severler (hali, kıyım)                            | 6  | 9,52  |                                                           |    |       |
|                                                                            | Turlarda yemek ayırımı yapmazlar                                    | 6  | 9,52  |                                                           |    |       |
|                                                                            | Güneşten sürekli korunurlar, sahilde çok vakit harcamazlar          | 5  | 7,94  |                                                           |    |       |
|                                                                            | Ülkeye özgü her şeyi öğrenmek isterler                              | 2  | 3,17  |                                                           |    |       |
|                                                                            | Toplam                                                              | 63 | 100   | Toplam                                                    | 7  | 100   |



Tablo 7 (devam)

|                                                       |                                                                            |    |       |                                                              |    |       |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----|-------|--------------------------------------------------------------|----|-------|
| <b>Güney Doğu Asya</b> (Malezya, Vietnam, Endonezya)  | <i>Alışveriş yapmayı severler (öz. halı)</i>                               | 5  | 71,43 |                                                              |    |       |
|                                                       | <i>Ülkeye özgü her şeyi öğrenmek isterler</i>                              | 2  | 28,57 |                                                              |    |       |
|                                                       | <i>Toplam</i>                                                              | 7  | 100   | <i>Toplam</i>                                                | 7  | 100   |
| <b>Güney Asya</b><br>(Hindistan)                      |                                                                            |    |       | <i>Yeme-içme görgü kurallarına ve hijyene önem vermezler</i> | 5  | 55,56 |
|                                                       |                                                                            |    |       | <i>Kolay memnun olmazlar</i>                                 | 4  | 44,44 |
|                                                       |                                                                            |    |       | <i>Toplam</i>                                                | 9  | 100   |
| <b>AMERİKA</b>                                        |                                                                            |    |       |                                                              |    |       |
| <b>Kuzey Amerika</b><br>(Amerika Birleşik Devletleri) | <i>Sürekli tarihi-politik-ekonomik-kültürel sorular sorarlar</i>           | 14 | 41,18 |                                                              |    |       |
|                                                       | <i>Alışveriş yapmayı sever</i>                                             | 9  | 26,47 |                                                              |    |       |
|                                                       | <i>Bahşış konusunda bonkördür</i>                                          | 5  | 14,71 |                                                              |    |       |
|                                                       | <i>Türk yemeklerine meraklılardır</i>                                      | 4  | 11,76 |                                                              |    |       |
|                                                       | <i>Grup psikolojisine hemen uyarlar, zaman konusunda dakik davranırlar</i> | 2  | 5,88  |                                                              |    |       |
|                                                       | <i>Toplam</i>                                                              | 34 | 100   |                                                              |    |       |
| <b>ORTA DOĞU</b>                                      |                                                                            |    |       |                                                              |    |       |
| <b>(S. Arabistan, Ürdün, Lübnan, Katar)</b>           | <i>Alışveriş yapmayı severler (kuyum, tekstil, deri)</i>                   | 10 | 50    | <i>Yeme-içme görgü kurallarına ve hijyene önem vermezler</i> | 11 | 64,71 |
|                                                       | <i>Bol bahşış verirler</i>                                                 | 6  | 30    | <i>Turlarda çok bilgiden sıkılırlar</i>                      | 4  | 23,53 |
|                                                       | <i>Pazarlık yapmaktan keyif alırlar</i>                                    | 4  | 20    | <i>Kültür turlarına ilgisizler</i>                           | 2  | 11,76 |
|                                                       | <i>Toplam</i>                                                              | 20 | 100   | <i>Toplam</i>                                                | 17 | 100   |

# Sonuç

Çalışma açısından mesleki doyumu sağlayacağı düşünülen dillerde çoğunluğu Çince, Arapça, Rusça, Japonca ve İspanyolca oluşturmaktadır.

Bu durumun rehberlik eğitimleri veren kurumların seçmeli dillere yönelik dersleri açma konusunda fikir sağlayabileceği düşünülmektedir.



Turistlerin karakteristik özellikleri  
doğrultusunda en çok kullanılan olumlu  
yorumların **sıcakkanlı, eğlenceli ve kibar**  
olduğu görülürken, olumsuz yorumlar ise  
**cimri, kaba ve kibirli** olarak ortaya çıkmıştır.

**Olumlu** temaların çoğunluğu **Batı Avrupa**  
(Avusturya, Belçika, Fransa, Almanya,  
Hollanda) ülkelerinde

**olumsuz** temaların çoğunluğu ise **Doğu Avrupa**  
(Azerbaycan, Çek Cum., Polonya, Rusya,  
Kazakistan) ülkelerinde yer almaktadır.



**Kuzey Avrupalılar** eğlenceli, arkadaş canlısı ve kibar ve aynı zamanda kibirli olarak nitelendirilmişlerdir.

**Batı Avrupalılar'ın** eğlenceli, sıcakkanlı, saygılı, disiplinli ve cimri olduğu saptanmıştır.

**Doğu Avrupalılar** güler yüzlü ve güzel olarak değerlendirilirken, aynı zamanda soğuk karakterli, bazen cimri, sorumsuz ve görgüsüz olarak değerlendirilmiştir.

**Güney Avrupalılar** sempatik ve yakışıklı olarak değerlendirilirken, aynı zamanda gürültülü, ben merkezli ve görgüsüz olarak değerlendirilmiştir.





**Kuzey Doğu Asya** ülkeleri için saygılı, sempatik ve disiplinli/kuralcı temaları ön plana çıkarken, haklarında hiç olumsuz yorum yapılmamıştır.

**Güney Asyalılar** ise olumlu özelliklerinden ziyade olumsuz özellikleriyle, kaba olmalarıyla ön plana çıkmaktadır.



**Kuzey Amerikalılar** ise ağırlıklı olarak pozitif yönlü değerlendirmelerle ifade edilirken, sıcakkanlı, öğrenmeye meraklı ve saygılı olarak atfedilmiştir.

**Orta Doğulular** ise zengin ve zevkine düşkün, aynı zamanda kaba olarak değerlendirilmiştir.

**Güney Afrikalılar** haklarında en az yorum yapılan millet olurken, sıcakkanlı, zengin ve eğlenceli oldukları tespit edilmiştir.

**Turistlerin davranış özelliklerinde** ise olumlu temalarda çoğunluğu turda alışveriş yapmak, grup psikolojisine uymak ve ülkeye özgü her şeyi öğrenmek oluştururken, olumsuz temalarda ise yeme-içmede görgüsüzlük ve hijyen kurallarına uymamak temasının çoğunluğu oluşturduğu saptanmıştır.

Davranış kalıpları bağlamında bakıldığında ise **olumlu** temaların çoğunluğunun **Kuzey Doğu Asya** (Kore, Japonya, Çin) ülkelerine yönelik yapıldığı görülürken, **olumsuz** temalarda ise çoğunluğun **Güney Avrupa** (KKTC, İtalya, Türkiye, İspanya, İsrail, Yunanistan, Sırbistan) ülkelerinde yer aldığı gözlemlenmiştir.



Kuzey Avrupalılar, turlara katılan, turlarda yemeyi-içmeyi seven, turlarda alışveriş yapmayı seven, rehberi dikkatle dinleyen ve zorlamayan, ülkeye özgü her şeyi öğrenmek isteyen, ancak turlarda hatayı kabullenmeyen olarak değerlendirilmiştir.

Batı Avrupalılar ise grup psikolojisine uyan, zamanlama konusunda rehber ve tur grubuna uyumlu, yemek gibi konularda kaliteyi arayan, alışveriş yapmayı seven, dini mekânlara saygı gösteren, aynı zamanda turlarda hatayı kabullenmeyen ve alışveriş turlarında sıkılan milletler olarak değerlendirilmiştir.





Doğu Avrupalılar, turda içen, alışveriş yapmayı seven, zamanlarını denizde geçirmeyi tercih eden, kültür gezilerine ilgisiz olan, bahşış kültürü çok yerleşmemiş olan, kolay memnun olmayan ve grup psikolojisine duyarsız, rehberi zorlayan milletler olarak değeriendirilmiştir.

Güney Avrupalılar alışveriş yapmayı seven, turlarda bilgiden sıkılan yerine eğlence arayan, animasyon turlarını seven, kültür turlarına ilgisiz, dini mekânları gezmeyi seven, kolay memnun olmayan, zamanlama konusunda sorumsuz olan milletler olarak değeriendirilmiştir.



Kuzey Doğu Asya, olumlu temalar ile öne çıkarken, fotoğraf çekmeyi seven, kültürel gezilere katılmayı seven, rehberi dikkatli dinleyen ve takip eden, grup psikolojisine uyan, zamanlamaya dikkat eden, alışveriş yapmayı seven, ülkeye özgü her şeyi öğrenmek isteyen milletler olarak değerlendirilmiştir. Çinliler ise bu grupta hijyene önem vermeyen millet olarak öne çıkarken, Japonlar ise turda şikâyet etmeyen ancak şikâyetini eve dönünce ileten millet olarak değerlendirilmiştir.

Güney Doğu Asyalılar alışveriş yapmayı seven ve ülkeye özgü her şeyi öğrenmek isteyen milletler olarak değerlendirilmiştir.

Güney Asyalılar ise, yeme-içme görgü kurallarına ve hijyene dikkat etmeyen ve kolay memnun olmayan insanlar olarak nitelendirilmiştir.



Kuzey Amerikalılar hakkında hiç olumsuz davranış teması ortaya çıkmazken, Amerikalılar bahşış konusunda bonkör, ülkeyle ilgili sürekli sorular soran, alış veriş yapmayı seven, zamanlama konusunda dakik davranan ve Türk yemeklerine meraklı millet olarak değerlendirilmiştir.

Orta Doğu kıtasında Araplar, alışveriş yapmayı seven, bol bahşış veren ve pazarlığı kültür haline getiren ve bundan keyif alan, aynı zamanda yeme-içme görgü kurallarına ve hijyene dikkat etmeyen, turlarda rehberden bilgi yerine eğlence isteyen, kültür turlarına ilgisiz bir millet olarak değerlendirilmiştir.



İçerik analizi sonuçlarına rehberlik mesleği açısından bakıldığında rehberler, çok farklı turist karakterleri ile karşı karşıya gelirken rehberlerin iş ilişkilerini dengede tutabilmesi oldukça zordur.

Dolayısıyla rehberler, entelektüel ve fiziksel emeklerinin yanı sıra ciddi anlamda duygusal emek de sarf etmektedirler.

Turistin davranış biçimi, yaşantısı boyunca başından geçmiş olaylara bağlıdır.

Karakteristik özellikler ve davranış kalıpları değiştirilemeyeceği için rehberler, gezi boyunca turisti anlayabilmek için elinden gelen çabayı harcamalı, ancak turiste yeni bir davranış biçimi kazandırmaya çalışmamalıdır.





Rehberler, turlarda karşılaşacakları milliyet gruplarının karakteristik özellikleri ve davranış kalıplarını deneyimleri doğrultusunda öğrendikçe ve işinin bir parçası haline getirdikçe sarf ettikleri duygusal emekleri negatif davranıştan pozitif davranışa doğru dönüşüm içine girecektir.

Rehberlerin duygu kontrolünü sağlamaları deneyimleri paralelinde gelişmektedir.

Ancak, sektöre yeni başlayacak olan rehberlerin sarf ettikleri duygusal emek dolayısıyla sektörden kopmamaları ve sektöre duygu kontrolünü sağlayarak girebilmeleri için, eğitim dönemleri içinde duygu kontrolü gibi eğitimlere tabi tutulmalıdırlar.