TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİNDE MEMNUNİYET, MESLEKİ YETERLİLİK VE MESLEĞİ İCRA NİYETİ İLİŞKİLERİ

Beybala TİMUR

(Doktora Tezi)

Eskişehir, 2019

TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİNDE MEMNUNİYET, MESLEKİ YETERLİLİK VE MESLEĞİ İCRA NİYETİ İLİŞKİLERİ

Beybala TİMUR

T.C.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

DOKTORA TEZİ

Eskişehir, 2019

T.C.

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTİSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Beybala TİMUR tarafından hazırlanan "Turist Rehberliği Eğitiminde Memnuniyet, Mesleki Yeterlilik ve Mesleği İcra Niyeti İlişkileri" başlıklı bu çalışma 26.02.2019 tarihinde Eskişehir Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan …….

Prof. Dr. Cemil YÜCEL

Üye …….

Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN

(Danışman)

Üye …….

Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK

Üye …….

Doç. Dr. Rıdvan KOZAK

Üye …….

Doç. Dr. Cüneyt TOKMAK

ONAY

…/…/2019

(İmza)

Prof. Dr. Mesut ERŞAN

Enstitü Müdürü

…/… /2019

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin/projenin Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi hükümlerine göre hazırlandığını; bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla taranmasını kabul ettiğimi ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Beybala TİMUR

ÖZET

TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİNDE MEMNUNİYET, MESLEKİ YETERLİLİK VE MESLEĞİ İCRA NİYETİ İLİŞKİLERİ

TİMUR, Beybala

Doktora-2019

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN

Çalışmanın amacı, turist rehberliği eğitiminde en verimli modelin eğitimden memnuniyet, mesleki yeterlilik ve mesleği icra niyeti değişkenleri arasındaki ilişkiler aracılığıyla ortaya konulmasıdır. Bu amaçla Türkiye genelinde ön lisans, lisans ve tezsiz yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi gören 500 öğrenciden, oranlı tabakalı örneklem yoluyla veri toplanmış ve 445 tanesinin analize uygun olduğu tespit edilerek analizler gerçekleştirilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre memnuniyet ile mesleki yeterlilik arasında istatistiksel olarak anlamı ve pozitif yönlü (r= 0,247), mesleki yeterlilik ile mesleği icra niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü (r= 0,170) ve memnuniyet ile mesleği icra niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü (r= 0,327) ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca mesleki yeterliliğin memnuniyet ile mesleği icra niyeti ilişkisinde kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Mesleki yeterlilik kavramı turizm alanında henüz yeni bir kavram olduğu için literatürde memnuniyet, mesleki yeterlilik ve mesleği icra niyeti ilişkilerine yönelik bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Çalışmada turist rehberliği eğitiminde en verimli model bilimsel yöntemler aracılığıyla belirlenmeye çalışılmış ve karar vericilere araştırma kapsamına alınan konularda tavsiyeler verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki yeterlilik, memnuniyet, mesleği icra niyeti.

ABSTRACT

SATISFACTION, PROFESSIONAL COMPETENCE AND INTENTION TO PERFORM VOCATION RELATIONSHIPS IN TOUR GUIDE EDUCATION

TİMUR, Beybala

PhD -2019

Department of Tourism Management

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Rahman TEMİZKAN

The aim of the study is to determine the most efficient tour guide education model through relationships between satisfaction, vocational competence and intention to perform vocation. For this purpose, 500 surveys forms were collected from various tour guide students in Turkey and 445 forms were included to analysis since they were filled properly.

Results indicate that there is a statistically significant relationship between satisfaction and professional competence (r= 0,247), professional competence and intention to perform vocation (r= 0,170) and satisfaction and intention to perform vocation (r= 0,327). Results also indicate that professional competence has a mediating effect on satisfaction and intention to perform vocation relationship.

Professional competence is a relatively new concept in tourism literature. Thus, there is not a study which involves these variables at once. The most efficient tour guide education model is recommended through using scientific methods and suggestions are given for decision makers.

Key Words: Professional competence, satisfaction, intention to perform vocation.

İÇİNDEKİLER

ÖZET v

ABSTRACT vi

TABLOLAR LİSTESİ x

ŞEKİLLER LİSTESİ xii

EKLER LİSTESİ xiii

KISALTMALAR LİSTESİ xiv

ÖNSÖZ xv

GİRİŞ 1

1. BÖLÜM

ARAŞTIRMA TANIMI

1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ 3

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI 11

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ 14

1.4. ARAŞTIRMA KAPSAMI VE SINIRLILIKLAR 14

2. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. MEMNUNİYET KAVRAMI 16

2.2. TURİZM EĞİTİMİNDE MEMNUNİYET 17

2.2. MESLEKİ YETERLİLİK KAVRAMI 19

2.2.1. Turizm Eğitimi ve Mesleki Yeterlilik 20

2.2.2. Turist Rehberliği ve Mesleki Yeterlilik 21

2.3. DAVRANIŞSAL NİYET KAVRAMI 24

2.3.1 Davranışsal Niyet ve Memnuniyet İlişkisi 25

2.3.2 Davranışsal Niyet ve Mesleği İcra Niyeti 25

2.3.3. Turizm Öğrencilerinin Mesleği İcra Etme Niyetleri 26

3. BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. ÖNERİLEN ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER 27

3.2. ARAŞTIRMA EVRENİ 29

3.3. ARAŞTIRMA ÖRNEKLEMİ 29

3.4. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ VE ARAÇLARI 31

3.4.1. Mesleki Yeterlilik Ölçeği 32

3.4.2. Memnuniyet Ölçeği 32

3.4.3. Mesleği İcra Niyeti Ölçeği 32

4. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. NORMAL DAĞILIM TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR 33

4.2. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULAR 36

4.3. İFADELERE YÖNELİK BETİMLEYİCİ BULGULAR 36

4.3.1. Mesleki Yeterlilik Ölçeği İfadelerine Yönelik Betimleyici Bulgular 36

4.3.2. Memnuniyet Ölçeği İfadelerine Yönelik Betimleyici Bulgular 38

4.4 FAKTÖR ANALİZİNE İLİŞKİN BULGULAR 40

4.4.1. Mesleki Yeterlilik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları 40

4.4.2. Mesleki Yeterlilik Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları 42

4.4.3. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları 45

4.4.4. Memnuniyet Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları 47

4.5. FARKLILIK TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR 48

4.5.1. Mesleki Yeterliliğin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu 48

4.5.2. Mesleki Yeterliliğin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu 50

4.5.3. Eğitimden Memnuniyetin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu 52

4.5.4. Eğitimden Memnuniyetin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu 53

4.5.5. Mesleği İcra Niyetinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu ... 54

4.5.6. Mesleği İcra Niyetinin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu 55

4.6. İLİŞKİ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR 56

4.6.1. Mesleki Yeterlilik ile Eğitimden Memnuniyet İlişkisi 56

4.6.2. Mesleki Yeterlilik ile Mesleği İcra Niyeti İlişkisi 57

4.6.3. Eğitimden Memnuniyet ile Mesleği İcra Niyeti Arasındaki İlişkiye Dair Bulgular 58

4.7. ETKİ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR 59

4.7.1. Memnuniyet – Mesleği icra Niyeti Regresyon Analizi (1. Aşama) 60

4.7.2. Memnuniyet – Mesleki Yeterlilik Regresyon Analizi (2. Aşama) 60

4.7.3. Mesleki Yeterlilik – Mesleği İcra Niyeti Regresyon Analizi (3. Aşama) 61

4.7.4. Memnuniyet – Mesleği İcra Niyeti İlişkisinde Mesleki Yeterliliğin Aracılık Rolüne İlişkin Regresyon Analizi (4. Aşama) 61

4.8. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNE İLİŞKİN BULGULAR 63

SONUÇ VE ÖNERİLER 66

KAYNAKÇA 71

EKLER 84

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Turist Rehberliği Eğitimi Veren Ön Lisans Programları 9

Tablo 2. Turist Rehberliği Eğitimi Veren Lisans Programları ve Kontenjanları 10

Tablo 3. - 2017/18 Öğretim Yılı Ön Lisans Ve Lisans Düzeyindeki Turist Rehberliği Öğrenci Sayıları 29

Tablo 4. - Örneklem Yeterlilik Sayıları..... 30

Tablo 5. - Turist Rehberliği Öğrencilerinin Toplam Öğrenci Sayısındaki Temsil Yüzdeleri Ve Toplanması Gereken Veri Sayısı. 31

Tablo 6. - Ölçeklere Ait Normal Dağılım Değerleri 34

Tablo 7. - Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular..... 36

Tablo 8. - Mesleki Yeterlilik Ölçeği İfadelerine Ait Betimleyici Bulgular. 37

Tablo 9. Memnuniyet Ölçeğine Ait Betimleyici Bulgular 39

Tablo 10. KMO ve Bartlett Testi Bulguları 40

Tablo 11. Mesleki Yeterlilik Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları. 41

Tablo 12. Mesleki Yeterlilik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine Ait Standart Uyum Ölçütleri..... 43

Tablo 13. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin KMO Ve Bartlett Testi Değerleri..... 45

Tablo 14. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları. 46

Tablo 15. Memnuniyet Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine Ait Uyum Ölçütleri. . 48

Tablo 16. Mesleki Yeterliliğin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu 49

Tablo 17. Mesleki Yeterliliğin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu. 50

Tablo 18. Mesleki Yeterliliğin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu..... 50

Tablo 19. Mesleki Yeterliliğin Öğretim Düzeyinin Alt Boyutlarına Göre Farklılaşma Durumu. 52

Tablo 20. Eğitimden Memnuniyetin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu. 52

Tablo 21. Eğitimden Memnuniyetin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu. 53

Tablo 22. Eğitimden Memnuniyetin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu. 54

Tablo 23. Mesleği İcra Niyetinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu. 55

Tablo 24. Mesleği İcra Niyetinin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu..... 55

Tablo 25. Korelasyon Katsayılarının Şiddeti 56

Tablo 26. Mesleki Yeterlilik - Eğitim Memnuniyeti İlişkisi 56

Tablo 27. Mesleki Yeterlilik - Eğitimden Memnuniyet İlişkisi 57

Tablo 28. Mesleki Yeterlilik - Mesleği İcra Niyeti İlişkisi. 57

Tablo 29. Mesleki Yeterliliğin Alt Boyutları – Mesleği İcra Niyeti İlişkisi 58

Tablo 30. Memnuniyet - Mesleği İcra Niyeti İlişkisi. 58

Tablo 31. Memnuniyetin Alt Boyutları - Mesleği İcra Niyeti İlişkisi. 59

Tablo 32. 1. Aşama Regresyon Analizi 60

Tablo 33. 2. Aşama Regresyon Analizi 61

Tablo 34. 3. Aşama Regresyon Analizi 61

Tablo 35. 4. Aşama Regresyon Analizi 62

Tablo 36. Regresyon Analizi Özeti 63

Tablo 37. Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme Durumu 63

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1- Önerilen Araştırma Modeli. 27

Şekil 2. Mesleki Yeterlilik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları 44

Şekil 3. Memnuniyet Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları. 47

EKLER LİSTESİ

Ek 1 – Anket Formu 84

KISALTMALAR LİSTESİ

TÜİK **:** Türkiye İstatistik Kurumu

TUREB **:** Turist Rehberleri Birliği

UNWTO **:** Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü

YÖK **:** Yüksek Öğretim Kurumu

ÖNSÖZ

Akademik hayata adımımı attığımdan bu yana yanımda duran, benden desteğini hiçbir koşulda esirgemeyen danışman hocam sayın Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN'a;

Bana yol gösteren, her koşulda arkamda duran hocam sayın Doç. Dr. S. Pınar TEMİZKAN'a;

Tez izleme komitesinde yer alarak değerli katkılarıyla araştırmayı yönlendiren hocalarım Prof. Dr. Ali ERBAŞ'a ve Prof. Dr. Cemil YÜCEL'e;

Değerli vakitlerini ayırarak çalışmaya katkıda bulunan ve savunmaya teşrif eden hocalarım Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK'e, Doç. Dr. Rıdvan KOZAK'a ve Doç. Dr. Cüneyt TOKMAK'a;

Akademik hayatta beraber yürüdüğümüz değerli mesai arkadaşlarıma;

Beni yetiştiren ve bugünlere gelmeme yardımcı olan çok değerli aileme;

Sonsuz teşekkür ve minnetlerimi sunarım.

GİRİŞ

Turizm sektörü küresel ölçekte sürekli ve hızla büyüyen sektörler arasında ilk sıralarda gelmektedir. Turizm sektörü 2005-2017 yılları arasında yıllık ortalama %4,2 oranında büyüme göstermiştir. Dünya genelinde turizme katılan kişi sayısı 2005 yılında 809 milyon iken, bu sayı 2015 yılında bir önceki yıla oranla %3,8 düzeyinde artışla 1 milyar 195 milyona, 2016 yılında 1 milyar 240 milyona ulaşmıştır. 2017 yılında dünya genelinde turizme katılan kişi sayısı ise 1 milyar 326 milyon olarak hesaplanmıştır. Dünya genelindeki turizm gelirleri 2015 yılında 1 trilyon 221 milyar dolar, 2016 yılında 1 trilyon 245 milyar dolar, 2017 yılında ise 1 trilyon 340 milyar dolar olarak hesaplanmıştır (UNWTO - United Nations World Tourism Organization, 2018). Bu rakamlar ışığında turizm sektörünün özellikle gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri açısından önemli bir rol oynadığını söylemek mümkündür.

Gelişmiş bir ağır sanayisi olmayan ve sınırlı teknolojik ürün üreten Türkiye açısından bakıldığında da turizm sektörünün cari açığın kapatılmasında lokomotif konumda olduğu görülmektedir (Temizkan ve Cankül, 2015). Türkiye'ye ait turizm rakamları incelendiğinde 2016 yılında 31 milyon turistin ülkeyi ziyaret ettiği ve bu turistlerden 22 milyar dolar gelir elde edildiği kaydedilmiştir. Bu yılda turizmden elde edilen gelir, ülkenin toplam ihracat gelirlerine 22 milyar dolar ile %15 düzeyinde katkıda bulunmuştur. 2017 yılında ziyaretçi sayısı 38 milyona yükselmiş, gelir ise 26,2 milyar dolar olarak kaydedilmiştir (TÜİK, 2018). 2015 ve 2017 yıllarında en çok turist ağırlayan ülkeler sıralamasında ilk 10'a giren Türkiye, en çok gelir elde eden ülkeler arasında ilk 10'a girememiştir (UNWTO, 2017; UNWTO, 2018). Bu veriler turizm sektörünün Türkiye açısından ne kadar önemli bir sektör olduğunu ortaya koymaktadır.

Turizm sektörü insan iletişiminin en üst seviyede olması ve emek yoğun yapısı nedeniyle (Amoah ve Baum, 1997; Sarıışık, 2007) insan faktöründen ayrı tutulamamaktadır. Turizm sektöründe verilen hizmetlerin soyut ürünlere anlam kazandıran nitelikli personeller tarafından (Temizkan, Erbaş ve Cankül, 2014) sunulması ve yönetilmesi işletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi ve rekabet avantajını ellerinde tutmaları açısından kritik rol oynamaktadır (Amoah ve Baum,

1997). Bu nedenle istihdam edilen çalışanların niteliğinin çok önemli olduğunu söylemek mümkündür (İlkiz ve Hitay, 1992: 159; Ilgaz ve Çakar, 2002: 385; Yazıcı, 2002: 407; Akçay, 2002: 461). Elbette rekabetin uluslararası düzeyde ve yüksek olduğu bu ortamda, işletmelerin ihtiyaç duyduğu sayıda nitelikli iş gücünün bulunması ayrı bir gerekliliktir (Temizkan, Erbaş ve Cankül, 2015). Çünkü iş başı eğitimlerin getirdiği mali külfetleri kaldıramayan küçük çapta işletmelerin fazlalığı ve nitelikli personellerini ellerinde tutamayan çok sayıda büyük işletmenin varlığı (Peacock ve Ladkin, 2002) öğretim kurumlarının nitelikli iş gücü yetiştirilmesi konusunda daha fazla çalışması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır (Zagonari, 2009).

Sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli personeli yetiştirecek turizm yükseköğretimi veren kurumların hizmet kaliteleri de nitelikli personelin yetişmesinde önemli rol oynayacaktır. Nitekim ülkede uzun yıllardır turizm yükseköğretimi verildiği halde bazı kurumların hala yeterli insan kaynağı ve altyapı donanımına sahip olmadığı (Akoğlan Kozak, 2009), ek olarak, turizm bölümlerine öğrenci kabul edilirken, adayların mesleğe uygun özelliklere sahip olup olmadığıyla ilgili herhangi bir değerlendirmenin yapılmıyor olmasının öğrencilerin isteklilik ve mesleki yeterlilik düzeyleri ile bilgi eksikliği ve yetiştirilen iş gücünün sektörde kalmaması gibi sorunlara yol açtığı da bilinmektedir (Arsoy, 1992; Boyacı, 1992; Külahçı, 1992; İlkiz ve Hitay; 1992; Kozak, 1992; Özmerzi ve Ayata, 1992; Timur, 1992).

Görüldüğü üzere nitelikli iş gücü yetiştirmek hem öğretim kurumlarının hizmet kalitesine bağlı olarak gelişen öğrenci memnuniyeti hem de turizm sektörüne adım atmayı planlayan bu bireylerin mesleki yeterlilik düzeyleriyle doğrudan ilgilidir. Buradan hareketle, bu çalışmada farklı yükseköğretim düzeylerindeki turist rehberliği öğrencilerinin memnuniyetleri, mesleki yeterlilikleri ve mesleği icra niyetleri üzerine odaklanılmıştır.

1. BÖLÜM

ARAŞTIRMA TANIMI

1.1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Rehberlik genel anlamıyla "yol göstericilik" olarak tanımlanırken Ahipaşaoğlu (2006) profesyonel turizm rehberlerini "tur operatörlerine bağlı olarak çalışan, bir yönelime ulaşmış turistlere yol gösteren, bilgi aktarımı yapan ve yönelimi tanıtan kişiler" olarak tanımlamıştır. World Federation of Tourist Guide Associations - Dünya Turist Rehberleri Birliği - (2018) profesyonel turist rehberini "bir bölgede ziyaretçilere tercih ettikleri dilde yol gösteren, o bölgenin kültürel ve doğal mirasını tercüme eden, yetkili kurumlarca yeterliliği kabul edilmiş kişi" olarak tanımlamıştır.

Toplumdaki yaygın kanının aksine turistik faaliyetler insanlık tarihiyle neredeyse yaşıttır. İlk insanların göçebe yaşamı terk edip tarımla uğraşmaları, farklı ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına, yaşadıkları yerlere daha uzak yerlerde bulunan insanlarla iletişime geçme zorunluluğunu doğurmuştur. Böylece tam olarak günümüzdeki anlamıyla olmasa bile ilk turizm hareketleri başlamıştır. Bu hareketlerin temelinde ticaret, din ve spor olduğu düşünülmektedir. Seyahatler arttıkça rotalar ve bu rotalar üzerinde yolcuların ihtiyaçlarını karşılayacak işletmeler de kurulmaya başlanmıştır. Bunların yanında, bilimsel araştırma amacıyla yapılan gezilerde yolculara rehberlerin eşlik ettiği aktarılmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006). Buradan hareketle rehberlik kavramının turizm ile birlikte antik çağlardan bu yana var olduğunu söylemek mümkündür.

Çağdaş anlamda rehberlik faaliyetleri yine turizm hareketlerindeki değişim ve artışla birlikte paralel olarak ilerlemiştir. Sanayi devrimi ile birlikte yoğun iş temposundan kaçmayı amaçlayan bireyler turistik etkinliklere daha fazla katılım göstermeye başlamışlardır. Türkiye'de de rehberlik mesleği Osmanlı İmparatorluğu zamanlarına kadar dayanmaktadır. Tanzimat Fermanı ile birlikte Avrupa ile ilişkiler gelişmiş, ulaşım olanakları da artınca yabancı ülkelerden gelen kitleler İstanbul'u ziyarete gelmeye başlamıştır. Bu durum "tercüman rehber" denilen bir meslek

grubunun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu rehberler daha çok azınlık gruplarından oluşmaktaydı. O dönemdeki ulusçuluk akımının etkisiyle bazı rehberlerin Osmanlı aleyhinde propaganda yaptıkları da bilinmektedir. Bu nedenle hükümet tarafından rehberlikle ilgili bir düzenleme yapılmakla beraber uygulamasına pek önem verilmemiştir. Nitekim o dönemlerde rehberlik mesleğinin yol göstericilik, bilgi aktarımı ve tanıtım gibi özellikleri ile ilgili yeterli farkındalık bulunmadığı bilinmektedir. Cumhuriyet döneminde ise daha önceki propaganda faaliyetlerinin önüne geçilmesi için 8 Kasım 1925 tarihinde 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname" yayınlanarak ilk yasal düzenlemeler yapılmaya başlanmıştır. 1929 yılında İstanbul İli İktisat Müdürlüğü tarafından düzenlenen bir kursla rehberlik ilk kez eğitimle elde edilen bir meslek haline gelmiştir. 1983 yılına kadar farklı kuruluşlar, farklı kurslarla amatör kokartlar vermişlerdir. 1983 yılında ilk defa "Profesyonel Tercüman Rehber Yönetmeliği" yayımlanmış ve amatör-profesyonel ayrımı tanımlanmıştır. 1986 yılında yayınlanan "Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" ile meslek tamamen profesyonelleştirilmiştir (Ahipaşaoğlu, 2006).

Bugün, profesyonel turist rehberi olmak 7/6/2012 tarihli ve 6326 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" kapsamında düzenlenen "Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği"ndeki gereklilikleri yerine getirmeye bağlıdır. Buna göre mesleğe kabul şartları şu şekilde düzenlenmiştir:

"a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.

b) Başvuru tarihi itibarıyla on sekiz yaşını doldurmuş olmak.

c) Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamak.

ç) Birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayı ile belirlenen yabancı dillerden birinde, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında yapacağı veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptıracağı yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikle belirlenen yabancı dil yeterlik belgelerinden birine sahip olmak.

d) Birlikler tarafından Bakanlığın gözetim ve denetimi altında düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak ve gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olmak.

e) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile Devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, Devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından; bu Kanuna veya 21/7/1983 tarihli ve 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanununa muhalefetten mahkûm olmamak.

f) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.” .

Türkiye’de turist rehberliği eğitimi sertifika programı, ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde verilmektedir. Bu programlarda okutulan dersler 26 Aralık 2014 tarihinde Resmi Gazete’nin 29217 numaralı sayısında yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nin 9. maddesine göre şöyle sıralanmıştır:

“a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,

b) Meslek etiği ve meslek dersi,

c) Türkiye’nin tarihi ve turizm coğrafyası,

ç) Genel Türk tarihi ve kültürü,

d) Türk dili ve edebiyatı,

e) Arkeoloji,

f) Mitoloji,

g) Sanat tarihi, ikonografi,

ğ) Dinler tarihi,

h) Genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi, turist sağlığı,

ı) İletişim becerileri,

i) Anadolu medeniyetleri tarihi,

j) Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,

k) Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi,

l) Turizm sosyolojisi,

m) Müzecilik.”

Bu derslerin ve konuların bilinmesine ek olarak 30. maddede turist rehberlerinin mesleğin icrasında uyması gereken meslek etik ilkeleri de şu şekilde belirlenmiştir:

"a) Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmak,

b) Yasal kurallara ve hizmet standartlarına uygun davranmak,

c) Dürüst, tarafsız, insan ve toplum değerlerine saygılı ve nezaketli olmak,

ç) Güvenilir ve sorumluluk sahibi olmak,

d) Görev ve yetkilerini haksız çıkar sağlamak amacıyla kullanmamak,

e) Tarihi, kültürel, doğal varlıkları ve çevreyi korumak,

f) Görev ve yetkisi dışında beyanda bulunmamak, gerçek dışı beyanda bulunmamak, her türlü ayrımcılıktan kaçınmak,

g) Mesleğin güven ve saygınlığını, mesleki dayanışmayı zedeleyici tutum ve davranışlardan özenle sakınmak,

ğ) Meslektaşları arasında haksız rekabete yol açacak her türlü tutum ve davranışlardan kaçınmak,

h) Kişisel politik, ekonomik ve sosyal görüşlerini genel görüş olarak açıklamamak,

ı) Hediye alma ve menfaat sağlama yasağına uymak,

i) Meslekten geçici men veya meslekten çıkarma cezası almış olması durumunda çalışma kartını tebliğ belgesinde belirtilen süre içinde teslim etmek, zorundadır."

Turist rehberlerinin eğitimlerini tamamlamaları mesleği icra etmede tek başına yeterli olmamaktadır. Turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken belli başlı bilgi, beceri, tutum ve davranışlara sahip olmaları beklenmektedir. 16/07/2010-27643 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Profesyonel Turist Rehberi meslek standardında profesyonel turist rehberinin sahip olması gereken bilgi, beceri, tutum ve davranışlar şöyle sıralanmıştır:

"Bilgi ve beceriler:

1. Anadolu uygarlıkları bilgisi
2. Anadolu'nun antik kentleri bilgisi
3. Anadolu'nun demografyası ve etnoloji bilgisi
4. Anlatım becerisi
5. Arkeoloji bilgisi
6. Atatürk ilkeleri ve inkılâp tarihi bilgisi
7. Bilgisayar bilgisi
8. Çevre düzenlemeleri bilgisi
9. Dinler tarihi bilgisi
10. Dünya uygarlık tarihi bilgisi
11. Edebiyat bilgisi
12. Eğlence ve boş zaman yönetimi bilgisi

13. Ekip çalışması yeteneği
14. Genel kültür bilgisi
15. Genel turizm bilgisi
16. Gezdirdiği grubun ülkesine ilişkin genel bilgi
17. Haberleşme araçları bilgisi
18. Hijyen bilgisi
19. İkonografi bilgisi
20. İletişim becerisi
21. İlkyardım bilgisi
22. İnsan psikolojisi bilgisi
23. İş sağlığı ve güvenliği önlemleri bilgisi
24. Kentlerdeki alışveriş merkezleriyle ilgili bilgi
25. Öğrenme ve kendini geliştirme yeteneği
26. Protokol bilgisi
27. Raporlama bilgisi
28. Sanat tarihi bilgisi
29. Servis, bar ve mutfak temel bilgisi
30. Sosyoloji bilgisi
31. Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi
32. Tur planlaması ve yönetimi bilgisi
33. Turizm mevzuatı bilgisi
34. Turizm ekonomisi bilgisi
35. Turizm pazarlaması bilgisi
36. Türk kültürü ve sanatı bilgisi
37. Türk tarihi bilgisi
38. Türk ve Anadolu mitolojisi bilgisi
39. Türkiye coğrafyası bilgisi
40. Türkiye'nin flora ve faunası hakkında bilgi
41. Türkiye'deki müzeler hakkında bilgi
42. Yabancı dil bilgisi (İyi düzeyde)
43. Yönetim ve organizasyon becerisi
44. Yunan ve Roma mitolojisi bilgisi
45. Zaman yönetimi bilgisi

Tutum ve Davranışlar:

1. Çalışmalarında disiplinli olmak
2. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
3. Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak
4. Gezdirdiği yerler ve gruplar hakkında araştırmacı olmak
5. Grubun yapısına uygun söylem ve davranışlarda bulunmak
6. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
7. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
8. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
9. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
10. İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına özen göstermek
11. Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
12. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
13. Meslek ahlakına sahip olmak
14. Mesleki bilgilerini geliştirmeye ve güncel olayları takip etmeye önem vermek
15. Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
16. Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek

Türkiye'de 2017/18 eğitim öğretim yılında, ön lisans düzeyinde rehberlik eğitimi veren 12'si devlet, 5'i vakıf üniversitesinde olmak üzere toplam 20 ön lisans programı bulunmaktaydı. Bu programlara 2017 yılında 1314 öğrenci yerleşmiştir. Lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren 24 fakülte/yüksekokul bulunmakta ve bu programlara 1384 öğrenci yerleşmiştir (Albuz, Ercan, Köşker ve Özbek, 2018). ÖSYM (2018) yerleştirme sonuçlarına göre 2018-19 öğretim yılında turist rehberliği eğitimi veren ön lisans programı sayısı 27 iken lisans programlarının sayısı 32'dir. Çalışmanın gerçekleştirildiği dönemde YÖK istatistiklerinde 2018-19 öğretim yılı bölüm bazında öğrenci sayıları ile ilgili herhangi bir veri henüz mevcut değildi. Turist rehberliği tezsiz yüksek lisans programı veren 2 üniversitede 2017-18 eğitim öğretim yılında ön lisans programlarında kayıtlı toplam 3497, lisans programlarında 5535, tezsiz yüksek lisans programlarında ise 110 civarında öğrenci bulunmaktadır. Türkiye geneline bakıldığında turist rehberliği programlarında okuyan toplam 9142 öğrenci bulunmaktadır. 2013 yılından bu yana her yıl 600-800 arasında turist rehberliği öğrencisinin bu programlardan mezun olduğu bilinmektedir. 2013-2018 yılları arasında bu programlardan yaklaşık olarak 2200 öğrenci mezun olmuştur (YÖK, 2018).

Turist rehberi sayıları incelendiğinde 2007 yılında 10779, 2008'de 11600, 2009'da 12911, 2010'da 12529, 2011'de 13021 adet turist rehberi bulunduğu bilgisine ulaşılmaktadır (Turizm Gazetesi, 2018). 2018 yılı itibariyle bu sayı 10558'e gerilemiştir. Bunlardan da sadece 7411 adet rehber eylemli olarak sektörde faaliyet göstermektedir. Türkiye genelindeki eylemli turist rehberlerinin yarısına yakını (3181) İstanbul bölgesine kayıtlıdır (TUREB, 2018).

Tablo 1. Turist Rehberliği Eğitimi Veren Ön Lisans Programları

Program Adı	Puan Türü	Kontenjan
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ *Demre Dr. Hasan Ünal MYO*	TYT	20
ANKARA ÜNİVERSİTESİ *Beypazarı MYO*	TYT	65
BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ *Bingöl Sosyal Bilimler MYO*	TYT	40
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ *Yeşilova İsmail Akın MYO*	TYT	50
BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ *İznik MYO*	TYT	45
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ *Ayvacık MYO*	TYT	100
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ *Turizm ve Otelcilik MYO*	TYT	40
IĞDIR ÜNİVERSİTESİ *Iğdır MYO*	TYT	40
ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ *Yalvaç MYO*	TYT	45
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ *Arel MYO*	TYT	48
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ *Anadolu Bil MYO*	TYT	50
İSTANBUL AYVANSARAY ÜNİVERSİTESİ *Plato MYO*	TYT	40
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ *İstanbul Gelişim MYO*	TYT	40
KAFKAS ÜNİVERSİTESİ (KARS) *Sarıkamış MYO*	TYT	40
KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ (NEVŞEHİR) *Kapadokya MYO*	TYT	190
KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ *Kartepe Turizm MYO*	TYT	60
KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ *Kütahya Sosyal Bilimler MYO*	TYT	100
LEFKE AVRUPA ÜNİVERSİTESİ (KKTC-LEFKE) *Meslek Yüksekokulu*	TYT	7
MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ *Kale Turizm ve Otel İşletmeciliği MYO*	TYT	20
MARMARA ÜNİVERSİTESİ (İSTANBUL) *Sosyal Bilimler MYO*	TYT	55
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ *Marmaris Turizm Meslek MYO*	TYT	115
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ *Ortaca MYO*	TYT	60
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ *Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz MYO*	TYT	180
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (KONYA) *Akşehir Meslek Yüksekokulu*	TYT	20
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (KONYA) *Beyşehir Ali Akkanat MYO*	TYT	45
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (KONYA) *Silifke Taşucu MYO*	TYT	155
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ *Van MYO*	TYT	45

Tablo 2. Turist Rehberliği Eğitimi Veren Lisans Programları ve Kontenjanları

Program Adı	Puan Türü	Kontenjan
ADIYAMAN ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	40
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	120
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ *Manavgat Turizm Fakültesi*	DİL	90
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	50
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	40
ANADOLU ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	41
ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	EA	86
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	110
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	130
BATMAN ÜNİVERSİTESİ *Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu*	DİL	30
ÇANAKKALE ONSEKİZ Mart ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	EA	75
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ *Ilgaz Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu*	DİL	60
EGE ÜNİVERSİTESİ *Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu*	DİL	60
ERCİYES ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	60
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	60
HARRAN ÜNİVERSİTESİ (ŞANLIURFA) *Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu*	DİL	60
İSKENDERUN TEKNİK ÜNİVERSİTESİ *Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu*	EA	60
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ *İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi*	DİL	40
İZMİR KATİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	60
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	60
KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	EA	40
MERSİN ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	60
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ (KONYA) *Turizm Fakültesi*	DİL	50
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	50
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ (İSTANBUL) *Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu*	DİL	30
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ (SAMSUN) *Turizm Fakültesi*	DİL	60
PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	60

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	DİL	100
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ *Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi*	DİL	80
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ *Turizm Fakültesi*	EA	60
SİNOP ÜNİVERSİTESİ *Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu*	DİL	75
YAŞAR ÜNİVERSİTESİ *Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu*	DİL	30

Mevcut bilgiler turist rehberliği ile ilgili süregelen bazı sorunların olduğunu göstermektedir. 10558 rehberden 6623 tanesi İngilizce dilinde rehberlik yapmaktadır. Nadir dillerde rehberlik yapanların sayısının yeterliliği de tartışmaya açıktır. Ayrıca turist rehberliği eğitim modelleri incelendiğinde, bu modeller arasında ciddi farklılıklar olduğunu, turist rehberliği eğitimi ile ilgili uygun bir planlama olmadığını, ön lisans, lisans ve yüksek lisans gibi farklı modellerle, ihtiyacın üzerinde rehber adayı yetiştirildiğini söylemek mümkündür (Kürkçü, 2017). Bu durum, yakın zamanda piyasada çok fazla sayıda rehber bulunması, mesleğin kalitesinin tehlikeye girmesi gibi durumlara yol açacaktır. Bu nedenle, turist rehberliği eğitiminde en uygun öğretim modelinin belirlenmesi bilimsel yöntemlere dayalı olarak tespit edilmelidir. Araştırmanın temel problemini bu gereklilik oluşturmaktadır.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın birincil amacı, araştırma problemi kapsamında, turist rehberliği eğitimi için en verimli öğretim modelinin karşılaştırma yoluyla tespit edilmesidir. Bu kapsamda, araştırmada, ön lisans, lisans ve tezsiz yüksek lisans düzeyinde öğretim gören turist rehberliği öğrencilerinin, mesleki yeterlilik düzeyleri ile eğitimden memnuniyetleri arasındaki ilişkinin mesleği icra etme niyetlerine etkisi belirlenmeye çalışılmıştır.

Mesleki yeterlilik ve eğitimden memnuniyet kavramlarının araştırmaya konu edilme sebebi turist rehberlerinin niteliksel anlamda sektörün ihtiyacını karşılayabilme yeterliliklerinin turizm açısından büyük önem taşımasıdır. Çünkü turist rehberlerinin turizm sektöründeki konumu "turistle bire bir temasta bulunan, ürünü

birlikte üreten, turistin mutluluklarını ve şikayetlerini birlikte yaşayan; deyim yerinde ise turizmin cephede savaşan neferleridir turist rehberleri. Dolayısıyla profesyonel turist rehberleri turizmin geleceğini şekillendiren elemanlardır" şeklinde ifade edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). Bu durumda turist rehberlerinin, turizm sektörünün tam kalbinde yer almakta, tüm paydaşların birbiriyle iletişimini sağlamakta ve turizm etkinliklerinin başarı ve başarısızlığında en önemli rolü oynamakta olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu noktada eğitim ve standardize edilmiş yeterlilikler tek başına yeterli olmayacaktır. Çünkü her bireyin hangi işe uygun olduğunu belirleyecek kendine özgü bir yaratılışı, yetenekleri ve deneyimleri mevcuttur (Kristof-Brown, 2000). Bu nedenle, turist rehberliği mesleğinin sadece okulda alınan eğitimle gerçekleştirilemeyeceğini, turist rehberi adaylarının mesleğin gerektirdiği bazı özelliklere doğuştan sahip olması, bazı özellikleri de kendilerini geliştirerek edinmeleri gerektiği söylenebilir. Turist rehberliği mesleğinin, fizik gücüne dayalı olması, sürekli iş güvencesinin olmaması, dışsal faktörlere bağımlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu, farklı disiplinlerle sürekli iletişim halinde olma zorunluluğu gibi başa çıkılması gereken özellikleri mevcuttur (Ahipaşaoğlu, 2006). Özetle, bir turist rehberi adayının mesleki yeterliliğinin mesleği icra etmesinde önemli bir rol oynadığını söylemek mümkündür. Hali hazırda turizm yükseköğretimine öğrenci kabulünde, adaylara mesleki uygunlukla ilgili bir mülakat uygulanmadığı bilinmektedir. Oysa bireylerin kişilik özellikleriyle uyumlu olan mesleklerin bireyleri ilgili alanda kariyer yapmaya motive ettiği (Kristof-Brown, 2000), bireylerin kişilik yapılarına uygun mesleklerde daha verimli ve istikrarlı çalıştığı (Arıkan Saltık, Avcı ve Kaya, 2016) ve kariyer niyetinde eğitimden memnuniyetin etkili olduğu (Jadidian ve Duffy, 2012) bilinmektedir.

Çalışmanın temel amacına ulaşmaya yardımcı olacak alt amaçları ise şu şekilde belirlenmiştir:

- Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile eğitimden memnuniyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile sektörde kalma niyetleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri ile sektörde kalma niyetleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi.

- Turist rehberliği öğrencilerinin, eğitimden memnuniyetlerinin mesleki yeterlilikleri ile sektörde kalma niyetleri arasındaki ilişkilerindeki rolünün belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin öğretim düzeyleri ile mesleki yeterlilikleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin cinsiyetleri ile mesleki yeterlilikleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin öğretim düzeyleri ile eğitimden memnuniyetleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin cinsiyetleri ile eğitimden memnuniyetleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin öğretim düzeyleri ile sektörde kalma niyetleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin cinsiyetleri ile sektörde kalma niyetleri arasındaki farklılıkların belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile eğitim memnuniyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile mesleği icra niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerinin mesleği icra niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin mesleği icra niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi.
- Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri ilişkisinde aracılık rolünün belirlenmesi.

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Araştırma, turist rehberliği eğitim modelleri ile ilgili süregelen en verimli ve en doğru model tartışmalarına bilimsel yöntemlerle açıklama getirmesi nedeniyle yüksek önem taşımaktadır.

Ayrıca literatürde turizm alanına yönelik eğitim kalitesi ve öğrencilerin turizm sektöründe çalışma ile ilgili tutumlarının belirlenmesine yönelik birçok çalışma mevcuttur (Avgoustis ve Brother, 1993; Barrows, Partlow ve Montgomery, 1993; Airey ve Frontistis, 1997; Kozak ve Kızılırmak, 2001; Kuşluvan ve Kuşluvan, 2003; Kuşluvan, Kuşluvan ve Eren, 2003; Unur, Duman ve Tepeci, 2004; Akoğlan Kozak, 2009; Baltacı, Üngüren, Avsallı, Demirel, 2012; Türkeri, 2016). Ayrıca, temel olarak turist rehberliği eğitiminden memnuniyete (Arslantürk, 2010), bu öğrencilerin kariyer tutumlarına (Yılmaz, 2011; Şahin ve Acun, 2016; Yetgin, Yılmaz ve Çiftçi, 2018) yönelik çalışmaların az sayıda bulunduğu bilinmektedir. Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerine yönelik çalışmalar sınırlı sayıda kalmıştır

Bu çalışmanın, doğrudan turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerine yönelik olması ve turist rehberliği eğitiminde mesleki yeterlilikleri ile ilgili ilk çalışma olması nedeniyle literatüre katkısı bakımından da yüksek öneme sahip olduğu düşünülmektedir.

1.4. ARAŞTIRMA KAPSAMI VE SINIRLILIKLAR

Bir araştırma problemini tek bir çalışmayla geniş kapsamlı ve eksiksiz şekilde araştırmak mümkün olmamaktadır. Disiplinlerarası çalışmalarda bile araştırma probleminin yalnızca belli başlı boyutları ele alınmaktadır. Her çalışma araştırma probleminin bir kısmını çözmeye ve açıklamaya yaramaktadır. Bu nedenle, çalışmalarda, araştırma problemini çözmeye yönelik belirli boyutlar ele alınarak araştırmanın kapsamının belirlenmesi gerekmektedir. Konu ile ilgili diğer boyutların araştırılması başka araştırmacılara bırakılmaktadır (Öngel, 1983).

Bu bakış açısıyla, araştırmada, turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra etme niyetlerine etki eden birçok etken arasından mesleki yeterlilik ve eğitimden memnuniyet etkenleri araştırma kapsamına dâhil edilmiştir. Araştırma, turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilik ve eğitimden memnuniyetlerinin mesleği icra etme niyetlerine etkilerinin araştırılması ile sınırlandırılmıştır.

2. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde çalışma ile ilgili memnuniyet, mesleki yeterlilik ve mesleği icra niyeti kavramları ile ilgili bilgi verilecek, turist rehberliği ile ilişkilendirilecek ve literatür taramasına yer verilecektir.

2.1. MEMNUNİYET KAVRAMI

Memnuniyet kelimesi Türk Dil Kurumu (2018) tarafından "Memnun olma, sevinç duyma, sevinme" şeklinde tanımlanmaktadır. Ticari anlamda bakıldığında memnuniyet, bir ürünün, müşterinin, satın aldığı ürünün kalitesini, satın almadan önceki beklentileri doğrultusunda değerlendirmesi olarak tanımlanabilir (Kotler vd., 1991). Bir diğer deyişle, müşteri memnuniyeti, satın alınan ürünün müşterinin beklentileri ile alakalıdır. Eğer ürünün performansı müşteri beklentilerinin altında kalırsa memnuniyetsizlik ortaya çıkacaktır. Müşteri beklentileri karşılanırsa veya beklentileri aşarsa müşteri memnuniyeti söz konusu olacaktır (Kotler vd, 2010). Bu nedenle memnuniyet kavramı pazarlama alanının merkezi konumunda bulunan bir kavramdır. Nitekim pazarlama faaliyeti, satın almanın ve tüketimin gerçekleşmesi, satın alma sonrası tutumlar pazarlama süreçlerinin en önemli çıktılarından biri olarak görülmektedir. Pazarlama faaliyetlerinin başarısı ve dolayısıyla kâr elde edilmesi, müşteri istek ve ihtiyaçlarının müşterilerin istediği düzeyde karşılanmasıyla doğrudan alakalıdır. Memnuniyet kavramının pazarlama açısından merkezi konumu ve önemi buradan gelmektedir (Gilbert vd., 1982).

Memnuniyet kavramı, akademik literatürde uzun yıllardan beri çalışılan bir konudur. Memnuniyeti ortaya çıkaran ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla çeşitli teoriler ve memnuniyeti belirlemek için gerekli yeterlilikte ölçekler geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmaların çoğu, memnuniyetin, bireylerin içsel beklentilerinin karşılanamamasıyla ortaya çıkan uyuşmazlık paradigmasına dayanmaktadır. Bir başka ifadeyle, bireylerin beklentileri, bir ürün beklenen performansı verdiğinde karşılanmaktadır. Eğer ürünün performansı beklenenin altında kalıyorsa memnuniyetsizlik ortaya çıkacaktır. Ürünün performansı beklentileri aştığında ise olumlu yönde bir uyuşmazlık söz konusudur. Uyuşmazlık

paradigmasını oluşturan dört temel yapı mevcuttur. Bu yapılar beklentiler, performans, uyuşmazlık ve memnuniyettir. (Gilbert vd., 1982).

Beklentiler: Beklentiler ürünün öngörülen performansını ifade etmektedir. Memnuniyet literatüründe farklı türde beklentilerden bahsedilmektedir. Miller (1977) bir ürünün öngörülen performanslarını ideal performans, beklenen performans, en az kabul edilebilir ve istenilen performans olarak dört türe ayırmaktadır. Day (1977) beklenti türlerini ürünün doğasına, maliyetler ve faydaya ulaşmak için verilen çaba beklentileri ve sosyal faydalar ya da maliyetler olarak belirlemiştir

Performans: Performans, uyuşmazlığın belirlenmesinde bir karşılaştırma standardı olarak kabul edilmiştir. Ürün performansının yüksek olmasının memnuniyeti de yükseltmesi beklenmektedir (Gilbert vd., 1982).

Uyuşmazlık: Uyuşmazlık bileşeni memnuniyet literatüründe kritik önem taşıyan bir değişken olarak kabul edilmektedir. Uyuşmazlığın, önceki beklentiler ile gerçekleşen performans arasındaki uyumsuzluktan kaynaklandığı öne sürülmektedir. Bu uyuşmazlığın memnuniyet veya memnuniyetsizliğe doğrudan etki ettiği düşünülmektedir. Nitekim uyuşmazlığın beklentiden bağımsız olarak ölçülmesinin memnuniyet üzerinde doğrudan etkisi olduğu bilinmektedir (Oliver, 1977).

Memnuniyet: Memnuniyet bileşeni daha önce de bahsedildiği üzere, tüketicinin, öngörülen sonuçlar ile ürünü aldıktan ve kullandıktan sonra yaptığı karşılaştırma ile ortaya çıkmaktadır. Bir başka bakış açısıyla memnuniyet, ürün veya hizmetlerin çeşitli özelliklerinin beklentileri karşılama düzeylerinin toplamı olarak ortaya çıkmaktadır (Gilbert vd., 1982).

2.2. TURİZM EĞİTİMİNDE MEMNUNİYET

En önemli özelliklerinden birisi yeni iş alanları yaratmak olan turizm sektörü (Goeldner ve Ritchie, 2003), dünyanın, doğrudan ve dolaylı olarak iş fırsatları sağlayan (Tribe ve Lewis, 2003) öncü sektörlerinden biridir. Bu durum, turizm eğitimi veren kurumları, ders programlarını ve hizmetlerini her geçen gün daha da güçlendirmeye ve geliştirmeye itmektedir. Bu kurumları kendilerini geliştirmeye iten

bir diğer motivasyon kaynağı da sektörün ihtiyaç duyduğu iyi eğitimli personelin yetiştirilmesidir (Aloudat, 2017).

Türkiye'de de bu amaçla birçok yükseköğretim kurumunda turizm eğitiminin verildiği programlar mevcuttur. Turist rehberliği eğitimi de bu programlardan biridir. Türkiye'de turist rehberliği eğitimi ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeylerinde verilmektedir. Ön lisans düzeyinde 20, lisans düzeyinde 22 ve tezsiz yüksek lisans düzeyinde 2 program bulunmaktadır. 2017-18 öğretim yılı itibariyle bu programlarda öğrenim görmekte olan 9142 öğrenci bulunmaktadır (YÖK, 2018).

Turizm eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının eğitimlerinin başarısı, mezunlarının sektörün ihtiyaç duyduğu niteliklere uygun şekilde yetiştirilmesine bağlıdır. Öğrencilerin aldıkları eğitimden memnuniyetlerinin eğitim kalitesinde önemli bir yeri olduğu da bilinmektedir (Swam, 2001; Tütüncü ve Doğan, 2003). Bu nedenle öğrencilerin eğitimlerinden duydukları memnuniyetin, eğitimin başarısı açısından hayati rol oynadığını söylemek yanlış olmayacaktır (Scotland, 2006; Tütüncü ve Doğan, 2003; Atay ve Yıldırım, 2010).

Memnuniyet kavramı, bir ürün ya da bir hizmet alınırken veya alındıktan sonra duyulan hislerle açıklanmaktadır (Tütüncü ve Doğan, 2003; Kozak ve Rimmington, 2000). Memnuniyet veya memnuniyetsizlik durumu adalet, özellik, performans ölçümü gibi kavramların bir değerlendirmesiyle ortaya çıkabileceği gibi müşterinin ürün ya da hizmetle ilgili beklentilerinin karşılanma düzeyine bağlı olarak da ortaya çıkabilmektedir (Atay ve Yıldırım, 2010).

Kalite ve memnuniyet kavramları birbirlerine yakın olarak algılansalar da aralarında bir fark vardır. Kalite, bir ürün ya da hizmetin özelliği, derecesi, çeşidi, uygunluğu ile alakalıdır. Veya bazı durumlarda iki şeyi birbirinden ayıran bilişsel bir değerlendirmedir. Ancak memnuniyet, daha çok duygusal bir değerlendirmedir (Atay ve Yıldırım, 2010). Diğer bir deyişle memnuniyet, müşterinin bir üründen beklentisinin karşılanma düzeyidir (Kotler vd., 1999). Bir diğer deyişle, beklenti düzeyi ile bir ürünün kalitesi aracılığıyla müşteri beklentisini karşılama düzeyi arasındaki fark memnuniyeti tanımlamaktadır. Yani, müşteri memnuniyetinin oluşmasında sunulan ürün veya hizmet kalitesinin, beklentiyi karşılayabilme düzeyi belirleyici olmaktadır.

Turizm eğitimi literatüründe memnuniyet konusu sıklıkla işlenmiş ve öğrencilerin beklentileri ile memnuniyetleri algıları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Okumuş ve Duygun, 2008). Öğrencilerin memnuniyetlerinin okudukları üniversitelerde, ders veren öğretim üyelerinin öğretme becerileri ve tutumlarından, hizmette yeterlilik, heveslilik, fiziki imkanlar, ders içerikleri gibi gerek akademik gerekse akademik olmayan özelliklerden etkilendikleri bilinmektedir (Tütüncü ve Doğan, 2003; Filiz ve Yılmaz, 2007; Arslantürk, 2010; Ali vd., 2016). Ancak turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyetlerinin düşük olduğu ve ciddi düzeyde gelecek kaygısı yaşadıkları, iş hayatına atıldıktan sonra geçinememe korkuları olduğuğu, turizmle ilgili aldıkları derslerin yetersizliğinden yakındıkları, sektörde kalmaya niyetli olmadıkları bilinmektedir (Baltacı vd., 2012).

Bu noktada, yetiştirilen nitelikli çalışanların aldıkları eğitimden memnuniyetlerinin sürekli takip edilmesi ve yükseltilmesi gerekmektedir (Eurico vd., 2015). Bunun başarılabilmesi için de yüksek öğretim kurumlarının sektörle iş birliği içinde olmsı, öğrencilerini başarılı birer profesyonel olarak hazırlayabilmesi, öğrencilerine eleştirel düşünme becerisi kazandırabilecek imkanlar sunması, güçlü bir mezunlar grubu oluşturabilmesi, öğrenci odaklı eğitim uygulamalarına geçilmesi gibi konulara odaklanılması gerekmektedir (Assante vd., 2008). Çünkü öğrencilerin aldıkları eğitimden duydukları memnuniyeti en çok etkileyen faktörlerden birisi mezun olduktan sonra planlanan iş ve mezuniyet sonrası iş imkanlarıdır (Atay ve Yıldırım, 2009).

2.2. MESLEKİ YETERLİLİK KAVRAMI

Yeterlilik kelimesi TDK tarafından (2018) **"***Bir işi yapma gücünü sağlayan özel bilgi, ehliyet, yeterlik.*" şeklinde tanımlanmıştır. Yeterlilik kavramı, farklı disiplinlerde farklı yaklaşımlarla ele alınmıştır. Örneğin, 1990'lı yıllarda, yönetim stratejileri literatüründe yaygın olarak konu edinilmiştir. Buna göre yeterlilik, işletmenin rekabet avantajı kazanması için temel etkenlerden biri olarak değerlendirilmiştir. Aynı kavram insan kaynakları literatüründe farklı şekilde ele alınmıştır. İnsan kaynakları literatürüne göre yeterlilik, belli meslekler ve iş rollerinde aranan ve

kolaylıkla aktarılabilen genel yeterlilikleri ifade etmektedir (Delamare Le Deist ve Winterton, 2005).

Mesleki açıdan bakıldığında, yeterliliğin, eğitim ve iş gereklilikleri arasında bir köprü görevi gördüğünü söylemek mümkündür (Boon ve van der Klink, 2002). Hartle (1995) mesleki yeterliliği, bireyin daha iyi iş performansı göstermesini sağlayan bir özellik olarak tanımlamaktadır. Cockerill (1989) mesleki yeterliliğin sunum becerileri gibi sonradan edinilebilen ve kendine güven gibi içten gelen boyutlardan oluştuğunu öne sürmektedir. Dooley vd. (2004) mesleki yeterlilik temelli davranışların, bilgi, beceri ve yetenekleri ortaya koymaya yarayan performans kapasitesine bağlı olarak ortaya çıktığını belirtmiştir. Bazı yazarlar yeterli olmak ile yeterliliğin arasında bir farklılık olduğunu iddia etmektedirler. Buna göre yeterli olmak işin gerektirdiği özelliklere sahip olmayı ifade ederken, yeterlilik, bir işi yaparken gerekli tutum ve davranışları sergileyebilmek olarak değerlendirilmektedir (Burgoyne, 1988; Boak, 1991). Bu bilgiler ışığında, mesleki yeterlilik kavramını, belli bir işi yapabilmek için belirlenmiş bilgi, beceri ve tutumlara sahip olmak ve bunları işi gerçekleştirirken kullanabilmek şeklinde tanımlamak yerinde olacaktır.

Mesleki yeterlilikler kıyaslama kriterlerinin kullanıldığı standartlara dayanabileceği gibi kişisel modellere, çıktı modellerine, eğitim-öğretim modellerine dayanabilmektedir (Mangham, 1986). Bununla birlikte, mesleki yeterlilikleri oluşturan farklı boyutlar bulunmaktadır. Bunlar, çalışanların iş esnasında ihtiyaç duyacakları nitelikleri belirten mesleki standartlar, yapılması gereken işler ve kişisel özelliklerdir (Mansfield, 2004).

2.2.1. Turizm Eğitimi ve Mesleki Yeterlilik

Turizm sektörü, özellikle gelişmekte olan ülkeler için en yüksek gelir getiren sektörlerden birisidir. Ancak dünya genelinde, nitelikli çalışanların sektörde yeterince istihdam edilememesi sorunuyla karşı karşıya kalmaktadır (Roney ve Öztin, 2007). Bu durumun, mevsimlik işçi çalıştırma, düşük ücretler, çalışma saatlerinin uzunluğu ve düzensizliği, sektörün potansiyel iş gücünün gözündeki

olumsuz imajı, yüksek iş gücü devir oranı gibi etkenlerden kaynaklandığı bilinmektedir (International Labour Office, 1989; Deery ve Shaw, 1999; Freeland, 2000; Riley vd., 2002; Brien, 2004; Baum, 2006). Ancak turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için nitelikli, hevesli ve bağlılığı yüksek iş gücüne sahip olmanın işletmenin başarısını doğrudan etkilediği de bir gerçektir (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000). Bu durum, özellikle, misafirle bire bir iletişimin en yoğun olduğu ve bu iletişimin müşteri memnuniyetini ve bağlılığını doğrudan etkilediği turizm sektörünün (Heskett vd, 1994) her alanında mesleki yeterlilikleri ve nitelikleri yüksek bireylerin istihdam edilmesini gerektirmektedir.

Bu doğrultuda turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu nitelikli çalışanların yetiştirilmesi amacıyla Türkiye'de ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde eğitim veren birçok kurum faaliyet göstermektedir (Gürkan vd., 2010). Ek olarak turizm mesleklerinde çalışanların sahip olması gereken nitelikler, ulusal ve uluslararası meslek standartları temel alınarak 21.09.2006 tarihli, 5554 numaralı Mesleki Yeterlilik Kurumu Kanunu ile belirlenmiştir.

Turizm alanında mesleki yeterlilik ile ilgili akademik çalışmalar ise daha çok mesleki yeterlilik boyutlarının neler olduğu üzerine odaklanmıştır. Sektör temsilcileri turizm çalışanlarının öncelikli olarak ekip çalışmasına yatkın ve iletişim yeteneği yüksek kişiler olması gerektiğini belirtmişlerdir (Tesone ve Ricci, 2005). İşverenler ise turizm mezunlarından çatışmaları önleme ve yaratıcı sorun çözme yeteneği ile gelişmiş sosyal becerilere sahip olmalarını beklemektedir (Zehrer ve Mössenlehner, 2009). Özetle, turizm mezunları için en önemli mesleki yeterlilik unsurlarının ekip çalışması yeteneği, öğrenme becerileri, bilgi aktarma, hizmet sunma becerileri ve çalışanları destekleyebilme yeteneği olduğunu söylemek yerinde olacaktır (Shariff vd., 2014).

2.2.2. Turist Rehberliği ve Mesleki Yeterlilik

Müşterilerle doğrudan ve sürekli iletişim halinde olan turist rehberleri ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki eğitim öğretim faaliyetleriyle yetiştirilmektedir. Bununla birlikte turizm meslekleri içerisinde mesleki yeterlilikleri önce Mesleki Yeterlilik Kanunu çerçevesinde tanımlanmış, daha sonra 07.06.2012

tarihli, 6326 numaralı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında detaylı bir şekilde tanımlanmıştır. Yine bu yasaya dayanarak Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği oluşturulmuştur. Bu yönetmeliğe göre turist rehberliği yapabilmek için gerekli şartlar şöyle sıralanmıştır:

- Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açtığı sertifika programını başarıyla tamamlamak veya üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak.
- Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak.
- Turist Rehberleri Birliği tarafından düzenlenen uygulama gezilerine katılmak.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan ruhsatname almak.
- Rehberler odasına kayıt yaptırmak.
- Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.

Yine kanunda turist rehberliğinden mezun olabilmek için alınması gereken zorunlu dersler tanımlanmıştır. Bunlar:

a) Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,
b) Meslek etiği ve meslek dersi,
c) Türkiye'nin tarihi ve turizm coğrafyası,
ç) Genel Türk tarihi ve kültürü,
d) Türk dili ve edebiyatı,
e) Arkeoloji,
f) Mitoloji,
g) Sanat tarihi, ikonografi,
ğ) Dinler tarihi,
h) Genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi, turist sağlığı,
ı) İletişim becerileri,
i) Anadolu medeniyetleri tarihi,
j) Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,
k) Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi,
l) Turizm sosyolojisi,
m) Müzecilik,

Kanunda turist rehberlerinin mesleği icra ederken uymaları gereken meslek etik ilkelerine de şu şekilde yer verilmiştir:

a) Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmak,

b) Yasal kurallara ve hizmet standartlarına uygun davranmak,

c) Dürüst, tarafsız, insan ve toplum değerlerine saygılı ve nezaketli olmak,

ç) Güvenilir ve sorumluluk sahibi olmak,

d) Görev ve yetkilerini haksız çıkar sağlamak amacıyla kullanmamak,

e) Tarihi, kültürel, doğal varlıkları ve çevreyi korumak,

f) Görev ve yetkisi dışında beyanda bulunmamak, gerçek dışı beyanda bulunmamak, her türlü ayrımcılıktan kaçınmak,

g) Mesleğin güven ve saygınlığını, mesleki dayanışmayı zedeleyici tutum ve davranışlardan özenle sakınmak,

ğ) Meslektaşları arasında haksız rekabete yol açacak her türlü tutum ve davranışlardan kaçınmak,

h) Kişisel politik, ekonomik ve sosyal görüşlerini genel görüş olarak açıklamamak,

ı) Hediye alma ve menfaat sağlama yasağına uymak,

i) Meslekten geçici men veya meslekten çıkarma cezası almış olması durumunda çalışma kartını tebliğ belgesinde belirtilen süre içinde teslim etmek.

Görüldüğü üzere turist rehberliği mesleğini icra edecek bireylerin hem eğitimle elde edilen bilgilere hem de belli başlı tutum ve davranışlara sahip olmaları beklenmektedir. Bu bilgi, beceri ve tutumlar mesleğin hakkıyla icra edilmesinde son derece yüksek önem taşımaktadır. Bununla birlikte turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin belirlenmesi ve bilinmesi rehberlik eğitiminin ve rehber sayısının planlanmasında da kritik bir rol oynayacaktır.

2.3. DAVRANIŞSAL NİYET KAVRAMI

Günlük yaşamda gerçekleştirilen davranışların birçoğu insanların istemli olarak gerçekleştirdiği davranışlardan oluşmaktadır. Bireyler, davranışlarını, dolaylı ya da doğrudan sonuçları olabileceğini göz önünde bulundurarak gerçekleştirirler. Buna göre bir bireyin niyeti, bir davranışı gerçekleştirmesindeki en önemli belirleyici etken olarak görülmektedir. Ön görülemeyen olaylar dışında insanların niyetlerine göre davranmaları beklenmektedir. Bireylerin niyetler, çeşitli faktörlerin etkisiyle değişebilmektedir. Örneğin bir davranışla ilgili niyet, davranışa geçilmedeki zaman aralığının uzaması ile birlikte değişimlere uğrayabilmektedir. Başka bir deyişle zaman aralığı uzadıkça gerçekleştirileceği tahmin edilen davranış niyeti ve gerçekleşen davranış arasında farklılıklar ortaya çıkabilecektir (Ajzen, 1985). Niyet kelimesi, kendi kendini ifade etmek için yeterli görünse de detaylı incelendiğinde daha çok bir beklentiyi ifade etmektedir (Warshaw ve Davis, 1985). Yani davranışsal niyet kavramı, bir bireyin, bir davranışla ilgili öznel ihtimallerini ifade etmektedir (Fishbein ve Ajzen, 1975). Yani davranışsal niyet bireylerin, belirli bir konuda, kendi davranışlarıyla ilgili beklentileri anlamına gelmektedir (Anderson, 1983). Daha açık bir ifadeyle davranışsal niyet, bir bireyin, belirli bir konuyla ilgili davranışı, gelecekte, gerçekleştirip gerçekleştirmeme ile ilgili planları olması durumudur (Warshaw ve Davis, 1985).

Bireylerin niyetleri iki temel belirleyici etkenle ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birincisi bireyin kişisel doğasıdır. Bireyin kişisel doğası, bireyin davranışı gerçekleştirmeden önce olumlu veya olumsuz değerlendirmelerini kapsar. Bu değerlendirme davranışa yönelik tutum olarak adlandırılır. İkinci etken ise sosyal etkidir. Sosyal etki bireyin söz konusu davranışı gerçekleştidiğinde karşılaşacağını düşündüğü sosyal baskı ile ilgilidir. Bu, öznel norm olarak adlandırılır. Bireyler, genel olarak, bir davranışı gerçekleştirmeyi olumlu bulduklarında ve bu davranışın içinde bulundukları toplumun diğer bireyleri tarafından destekleneceğini düşündüklerinde gerçekleştirmeye meyillidirler. Ancak niyetler zaman, inançlardaki değişim, yeni bilgiler edinme, kendine güven ve bağlılık, bireysel farklılıklar, uzun vadeli tahminler gibi etkenler nedeniyle değişim gösterebilmektedirler. Bununla birlikte bireyler, kendilerine hedef koyup, planlar yapsalar bile duygular, düşünceler,

irade, bilgi, beceri, yetenekler gibi içsel ve zaman, fırsat, başkalarına bağımlılık gibi dışsal nedenlerle niyetlerini değiştirebilmektedirler (Ajzen, 1985).

2.3.1 Davranışsal Niyet ve Memnuniyet İlişkisi

Memnuniyet kavramı tekrar satın alma ve müşteri bağlılığına etkileri nedeniyle pazarlamacılar açısından büyük önem taşımaktadır. Çünkü memnuniyet, yapısı itibariyle, tüketicilerin kullandıkları ürün ya da aldıkları hizmetten duydukları his doğrultusunda gelişen tutumlarının bir öncülü olarak kabul edilmektedir (Bearden ve Teel, 1983). Bu türdeki deneyim temelli ve küresel ölçekte kabul görmüş bir yapı, davranışsal niyetleri doğrudan etkilemektedir (Woodside vd., 1989).

Yapılan araştırmalar, bireylerin satın aldıkları ürün ve hizmetlerden duydukları memnuniyetin davranışsal niyetlerini doğrudan etkilediğini ortaya koymaktadır (Kozak ve Rimmington 2000; Bigne vd. 2001; Kozak 2001; Yüksel 2001; Yoon ve Uysal 2005; Duman ve Öz-turk 2005; Zabkar, Brenčič, ve Dmitrović 2010; Heung ve Gu 2012).

2.3.2 Davranışsal Niyet ve Mesleği İcra Niyeti

Mesleği icra niyeti, bir meslek sahibinin mesleğini yapmaya devam etme isteğini ifade etmektedir. Bu kavram literatürde işten ayrılma niyeti, işi bırakma niyeti, sektörde kalma niyeti gibi farklı isimlerle adlandırılabilmektedir (Zigarmi vd., 2012). Bireylerin mesleği icra niyetlerine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Nitekim daha önce de belirtildiği gibi her bireyin kendine özgü kişilik özellikleri ve deneyimleri mevcuttur ve bu etkenler bireylerin kişiliklerine uygun mesleklerin belirlenmesinde kritik rol oynamaktadır (Kristof-Brown, 2000). Kendilerine uygun mesleklerde çalışanların daha istikrarlı şekilde çalıştıkları ve mesleklerini uzun süre icra ettikleri bilinmektedir (Arıkan Saltık ve Kaya, 2016). Bu bilgiler ışığında, bireylerin mesleği icra niyetlerinde mesleki eğitimi seçerken edindikleri davranışsal niyetlerin doğrudan etkili olduğunu söylemek yerinde olacaktır.

2.3.3. Turizm Öğrencilerinin Mesleği İcra Etme Niyetleri

Turizm sektörü, çalışanların belli başlı kişilik özelliklerine sahip olması gereken bir sektör olduğu kadar, işletmelerde nitelikli çalışanlara olan ihtiyacın ve bu nitelikli çalışanları elde tutma çabasının sürekli olduğu bir sektördür (Duncan, 2005). Turizm öğrencilerinin birçoğunun tercih yaparken bölümle ve sektör ile ilgili yeterli düzeyde bilgi sahibi olmadıkları bilinmektedir (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2003). Bölümle ilgili bilgi sahibi olarak tercih yapan öğrenciler ise dışa dönük, gelişime ve yeniliğe açık kişilik yapısına sahip olmakla birlikte okudukları okullardan iyi bir eğitim almayı, bu eğitimin, kendilerine, iş hayatında ihtiyaç duyacakları bilgi ve becerileri sağlamasını beklemektedir (Lu ve Adler, 2009). Nitekim aldıkları eğitimden memnun olan bireylerin mesleklerini icra etmeye daha istekli oldukları bilinmektedir (Jadidian ve Duffy, 2012). Ancak turizm öğrencilerinin aldıkları eğitimden memnun olmadıkları (Arslantürk, 2010), bölümle ilgili bilgi sahibi olarak tercih yapsın veya yapmasın, öğrencilerin turizm sektörü ile ilgili olumsuz tutumlara sahip olduğunu, meslekte kalmaya sıcak bakmadıkları görülmektedir (Aksu ve Köksal, 2005; Arslan vd., 2007; Richardson, 2009). Bu durumun temelinde, öğrencilerin aldıkları eğitimden memnuniyet duymamaları, sektördeki yöneticilerin yetersizlikleri, düşük maaşlar, düşük iş tatmini, yasal mevzuatların eksikliği, kariyer için önemli olan boyutları sunmaması, ağır çalışma koşulları gibi olumsuzluklar olduğu yapılan çalışmalarla ortaya koyulmuştur (Aksu ve Köksal, 2005; Richardson, 2009; Lu ve Adler, 2009; Richardson ve Butler, 2012; Orhan, 2015). Bu bilgiler ışığında turizm öğrencilerinin mesleği icra niyetlerinin çok yüksek olmadığını söylemek mümkündür.

3. BÖLÜM

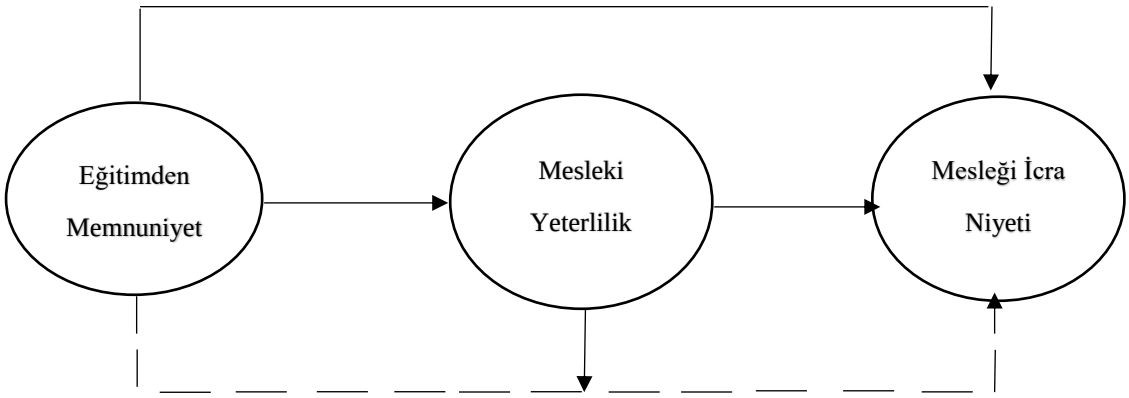
YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın yöntemi ile ilgilere yer verilmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır.

3.1. ÖNERİLEN ARAŞTIRMA MODELİ VE HİPOTEZLER

Araştırmada ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri, aldıkları eğitimden memnuniyetleri ve kariyer tercihleri arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi hedeflenmiştir. Buna göre araştırmanın modeli aşağıdaki gibi düzenlenmiştir.

Şekil 1. *Önerilen Araştırma Modeli.*



Kurulan model doğrultusunda belirlenen araştırma hipotezleri aşağıdaki şekildedir:

H_1: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_2: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H_3: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_4: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H_5: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_6: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H_7: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile eğitim memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_8: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_9: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{10}: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri üzerinde etkisi vardır.

H_{11}: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{12}: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerinin mesleği icra niyetleri üzerinde etkisi vardır.

H_{13}: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri ilişkisinde aracılık rolü vardır.

3.2. ARAŞTIRMA EVRENİ

Araştırmanın evrenini, Türkiye'de ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi alan öğrenciler oluşturmaktadır. 2017-18 öğretim yılı itibariyle, Türkiye'de ön lisans, lisans ve tezsiz yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi alan toplam 9142 öğrenci bulunmaktadır. Ön lisans programlarında 3497, lisans programlarında 5535 öğrenci bulunmaktadır (YÖK, 2018). Tezsiz yüksek lisans programlarında ise 110 öğrenci bulunmaktadır.

Tablo 3. - 2017/18 Öğretim Yılı Ön Lisans Ve Lisans Düzeyindeki Turist Rehberliği Öğrenci Sayıları

2017-18 Öğr. Sayısı	**1. Öğretim**	**2. Öğretim**	**Toplam**
Ön Lisans	2502	995	3497
Lisans	4605	930	5535
		Genel Toplam	9032

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

3.3. ARAŞTIRMA ÖRNEKLEMİ

Araştırma kapsamına ön lisans, lisans ve tezsiz yüksek lisans düzeyinde öğrenim gören tüm öğrencilerin dâhil edilmesi planlanmıştır. Zaman ve maliyet kısıtı ve araştırma evrenine ulaşmanın mümkün olmaması nedenleriyle örneklem yöntemine başvurulmuştur. Örneklem, araştırma evreninden, evreni temsil edebilecek özellikleri taşıyan ve belli ölçütlere göre seçilen bir kesimi tarif etmektedir. Örneklem, mevcut evrenin büyüklüğüne ve sonuçların güvenilirliğine göre hesaplanmaktadır. Örneklem hesaplamalarında evrendeki kişilerin demografik değişkenlerindeki çeşitlilik seçilenlerin aynı özellikleri göstermesini zorlaştırdığı için evrenin yapısı heterojen kabul edilmektedir (Kozak, 2015).

Buna göre, evrenin heterojen kabul edildiği durumda ve %5 güven aralığında 370 kişilik (Kozak, 2015) örneklemin yeterli olacağı tespit edilmiştir. Katılımcıların seçiminde oranlı tabaka örneklem yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 4. - Örneklem Yeterlilik Sayıları

Evren Büyüklüğü	Hesaplanan Örneklem Büyüklüğü		
	%90 güvenilirlik düzeyi ve evrenin heterojen varsayımı	%95 güvenilirlik düzeyi ve evrenin heterojen varsayımı	%99 güvenilirlik düzeyi ve evrenin heterojen varsayımı
100	74	80	88
1.000	214	278	400
10.000	264	370	623
50.000	270	381	655
100.000	270	383	660
500.000	271	384	663
1.000.000	271	384	664
10.000.000	271	384	664
100.000.000	271	384	664

Kaynak: (Kozak, 2015: 113)

Çalışmada tabakalı örneklem tekniklerinden orantılı tabakalı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Orantılı tabakalı örnekleme tekniği, evrene ait alt grupların belirlenip, evrendeki sayıları oranında temsil edilmelerini ve bu grupların eşit sayıda seçilebilmelerini sağlayan, güvenilir bir tekniktir. Bu teknik, her alt grubun oranına göre örneklem seçilmesi nedeniyle örneklemin temsil yeteneğini artırmaktadır. Buna göre önce evren tanımlanır. Daha sonra örneklem büyüklüğü hesaplanır. Temsil edilecek alt grupların sayıları belirlenir ve örnekleme yansıyacak yüzdeleri belirlenir. Belirlenen yüzdelere göre, toplam örneklemde temsil edilecek her gruba ait yeterli örneklem sayısı belirlenir (Özen ve Gül, 2007).

Hesaplanan örneklem yeter sayısı 370 olarak alındığında, seçilen örneklem yöntemine göre, belirlenen alt tabakalardan toplanması gereken veri sayısı verilen tablodaki gibidir:

Tablo 5. - Turist Rehberliği Öğrencilerinin Toplam Öğrenci Sayısındaki Temsil Yüzdeleri Ve Toplanması Gereken Veri Sayısı.

Öğretim Düzeyi	Toplam Öğrenci Sayısı	Yüzdesi	Örneklem Yeter Sayısı
Ön lisans	3497	38	140
Lisans	5535	60	222
Yüksek Lisans	140	2	8
		Toplam Veri	370

3.4. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ VE ARAÇLARI

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket formu kullanılmıştır. Katılımcılara sunulan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgilerine yönelik ifadeler bulunmaktadır. İkinci bölümde katılımcıların mesleki yeterliliklerini ölçmeye yönelik ifadeler bulunmaktadır. Üçüncü bölümde eğitim memnuniyetini ölçmeye yönelik ifadeler kullanılmıştır. Son bölümde ise katılımcıların mesleği icra etme niyetlerinin belirlenmesine yönelik üç ifadeye yer verilmiştir.

Veriler, Türkiye'de turist rehberliği eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının ön lisans, lisans ve tezsiz yüksek lisans düzeyindeki öğrencilerine anket formu doldurtularak toplanmıştır. Araştırmanın pilot testleri 2018 yılının Ekim ve Kasım aylarında gerçekleştirilmiştir. Asıl uygulama ise aralık ayı içerisinde gerçekleştirilmiştir. Veriler, online anket formu ve 500 adet basılı anketin Ankara, Konya, Eskişehir, Malatya, Isparta, Antalya, Aydın, İzmir, Nevşehir illerindeki turist rehberliği eğitimi veren yükseköğretim kurumlarına gönderilmesiyle toplanmıştır. Veri toplama sürecinde 445 adet anketin analizlere uygun olduğu görülmüştür. Verilerin analizinde SPSS ve LISREL istatistik programlarından faydalanılmıştır.

3.4.1. Mesleki Yeterlilik Ölçeği

Mesleki yeterliliği ölçmeye yönelik ölçekteki ifadeler, 1618 sayılı Turist Rehberliği Kanunu'nda ve 5554 sayılı Mesleki Yeterlilik Kanunu tarafından turist rehberlerine yönelik meslek standartlarında belirlenen bilgi, beceri, kişilik özellikleri, tutum ve davranışlardan derlenmiştir.

Katılımcıların mesleki yeterliliklerini, eğitimden memnuniyetlerini ve mesleği icra niyetlerini ölçmek için sunulan ifadelerde 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Mesleki yeterlilik ifadelerindeki derecelendirmeler "1- Hiç sahip değilim, 2- Az sahibim, 3- Orta düzeyde sahibim, 4- Çok sahibim, 5- Tamamen sahibim" olarak sunulmuştur. Güvenilirlik analizi sonuçları ölçek güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir (Cronbach Alpha = 0,929).

3.4.2. Memnuniyet Ölçeği

SERVQUAL ölçeğinin turizm yükseköğretiminde memnuniyetin ölçümü konusunda yeterli bir ölçek olduğu bilinmektedir (Markovic, 2006). Bu nedenle turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden duydukları memnuniyetin ölçülmesinde Yılmaz vd.'nin (2007) SERVQUAL ölçeğinden uyarladığı ölçekten faydalanılmıştır.

Ölçeğe ait erecelendirmeler "1- Hiç sahip katılmıyorum, 2- Az katılıyorum, 3- Orta düzeyde katılıyorum, 4- Çok katılıyorum, 5- Tamamen katılıyorum" olarak sunulmuştur. Güvenilirlik analizi sonuçları ölçek güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğunu göstermiştir (Cronbach Alpha = 0,927).

3.4.3. Mesleği İcra Niyeti Ölçeği

Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra etme niyetlerine yönelik üç adet ifade kullanılmış ve bu ifadeleri "1- Hiç yok, 2- Düşük, 3- Orta düzey, 4- Yüksek, 5- Çok yüksek" şeklinde değerlendirmeleri istenmiştir (Cronbach Alpha = 0,98).

4. BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmada kullanılan anket formundan elde edilen verilerin bulgularına ve bulgulara ilişkin yorumlara yer verilmiştir.

4.1. NORMAL DAĞILIM TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bilimsel çalışmalarda gerçekleştirilen analizlerin en doğru sonuçları vermesi konusunda elde edilen verilerin normal dağılım göstermesi kritik rol oynamaktadır (Genceli, 2006). Bu nedenle çalışma kapsamında elde edilen verilere normallik testi uygulanmıştır. Normallik testlerinde skewness ve kurtosis değerleri dikkate alınmaktadır. Skewness değeri verilerin bir değişkene göre dağılımlarındaki asimetri düzeyini ifade etmektedir. Kurtosis değeri ise dağılımın yükseklik düzeyini ifade etmektedir (Kim, 2013). Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla skewness ve kurtosis değerleri incelenir. Verilerin normal dağıldığını söyleyebilmek için skewness ve kurtosis değerlerinin -2 ile +2 arasında olması beklenmektedir (George ve Mallery, 2016). Toplanan verilere yapılan normallik testi sonucunda verilerin normal dağıldığı tespit edilmiştir.

Tablo 6. - Ölçeklere Ait Normal Dağılım Değerleri

İfade	Ortalama	Skewness	Kurtosis
Mesleki Yeterlilik Ölçeği			
1. Genel turizm bilgisi	3,4607	,090	-0,254
2. Meslek etiği ve meslek bilgisi	3,5461	-,093	-0,434
3. Türkiye turizm coğrafyası bilgisi	3,2719	,015	-0,33
4. Genel Türk tarihi ve kültürü bilgisi	3,4472	-,100	-0,510
5. Türk dili ve edebiyatı bilgisi	3,6112	-,235	-0,594
6. Arkeoloji bilgisi	3,2135	,091	-0,366
7. Mitoloji bilgisi	3,3933	-,169	-0,756
8. Sanat tarihi ve ikonografi bilgisi	3,2584	-0,102	-0,532
9. Dinler tarihi bilgisi	3,4382	-0,221	-0,315
10. İlk yardım bilgisi	3,3438	-,207	-0,592
11. İletişim becerileri	4,0067	-,741	0,044
12. Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi bilgisi	2,9393	-,015	-0,59
13. Müzecilik bilgisi	2,7146	,212	-0,488
14. Anlatım becerisi	3,6944	-,424	-0,239
15. Turizm pazarlaması bilgisi	3,227	-0,164	-0,8
16. Teknolojik araç gereç kullanım bilgisi	3,5888	0,547	-0,561
17. Ekip çalışması yeteneği	3,9865	-,894	0,463
18. Genel kültür bilgisi	3,9303	-0,199	-0,564
19. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi	3,5573	-0,309	-0,501
20. Öğrenme ve kendini geliştirme yeteneği	4,182	-0,608	-0,402
21. Yabancı dil bilgisi	3,6449	-0,329	-0,447
22. Tur planlama ve yönetimi bilgisi	3,2449	-,078	-0,774
23. Protokol bilgisi	2,8674	,073	-0,845
24. Raporlama bilgisi	2,9034	,002	-0,898
25. Sosyoloji bilgisi	3,2629	-0,159	-0,671
26. Tanıtım ve satış geliştirme becerisi	3,164	-,224	-0,587
27. İnsan psikolojisi bilgisi	3,5663	-,489	-0,145
28. Hijyen bilgisi	4,1011	-,960	0,471
29. Temel servis, bar ve mutfak bilgisi	3,2989	-0,146	-1,067
30. Liderlik vasıfları.	3,7258	-,671	-0,149
31. Çalışmalarında disiplinli olmak	4,2202	-1,168	1,654
32. Çevreyi korumaya duyarlı olmak	4,4876	-1,433	1,882
33. Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak	4,2787	-1,219	1,207
34. Gezdireceği yerler hakkında araştırmacı olmak	4,364	-1,168	0,994
35. Sorunlara pratik çözümler üretebilmek	4,2854	-0,717	-0,364
36. Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmek	3,8966	-,611	-0,182
37. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak	3,6494	-,466	-0,692
38. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak	4,1551	-0,634	0,052
39. İletişim kurduğu kişilere karşı nazik davranmak	4,5371	-1,790	3,821
40. İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına özen göstermek	4,3124	-1,172	1,571

41. Sorunlar karşısında soğukkanlı olmak	3,9933	-,792	-0,04
42. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek	4,6	-1,57	1,988
43. Meslek ahlakına uygun davranmak	4,5146	-1,695	1,372
44. Sorumluluklarını bilmek	4,5416	-1,673	3,03
45. Sorumluluklarını yerine getirmek	4,4247	-1,371	1,888
46. Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek	4,3056	-1,186	1,257
Memnuniyet Ölçeği			
47. Modern görünüşlü donanımlara sahiptir.	3,0764	-0,011	-0,466
48. Binalar ve iç ortamlar göze hoş görünür.	3,0112	-0,03	-0,726
49. Öğretim üyeleri (ve diğer tüm çalışanlar) yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	3,8112	-0,489	-0,403
50. Hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler (broşür vs.) göze hoş görünür.	3,3326	-0,253	-0,355
51. Öğretim üyeleri yönetimin verdiği sözü zamanında yerine getirirler.	3,6652	-0,412	-0,458
52. Çalışanları öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunu çözmek için yakın, samimi davranır.	3,5528	-0,444	-0,575
53. Hizmetleri ikinci kez söylemeye gerek kalmadan doğru olarak verir.	3,3978	-0,325	-0,396
54. Hizmetler daha önceden söylediği zaman içerisinde verilir.	3,4876	-0,372	-0,307
55. Kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	3,6427	-0,542	-0,176
56. Öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba gösterir.	3,5483	-0,43	-0,541
57. Öğretim üyeleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda liderlik yapmaya isteklidir.	3,5933	-0,478	-0,381
58. Öğretim üyeleri öğrenciye yardım etmeye her zaman gönüllüdür.	3,6517	-0,545	-0,361
59. Öğretim üyeleri hiçbir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	3,373	-0,334	-0,485
60. Öğretim üyelerinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	3,5775	-0,392	-0,472
61. Öğrenciler, öğretim üyesi ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	3,6607	-0,495	-0,443
62. Öğrenciler şikâyetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindir.	3,2989	-0,277	-0,689
63. Öğretim üyeleri öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.	3,7843	-0,657	-0,172
64. Öğretim üyeleri her öğrenciyle tek tek ilgilenir.	3,2045	-0,242	-0,769
65. Çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.	3,1798	-0,215	-0,783
66. Her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	2,9483	0,047	-0,626
67. Öğretim üyeleri ve diğer çalışanlar öğrencilerin özel isteklerini anlarlar.	3,1258	-0,064	-0,64
68. Öğrencilerinin başarısını her şeyin üstünde tutar.	3,4674	-0,334	-0,71
Mesleği İcra Niyeti			
69. Mezun olduktan sonra çalışma kartı alıp rehberlik yapma niyetim	3,5011	-0,47	-1,232
70. Mezun olduktan sonra turizm sektöründe kalma niyetim	3,3236	-0,37	-1,216
71. Turist rehberliği eğitimini çevreme tavsiye etme niyetim	3,2472	-0,277	-1,186

4.2. DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde katılımcıların demografik değişkenlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Buna göre 445 katılımcının 214'ü kadınlardan (%48,1) ve 231'i erkeklerden (51,9) oluşmaktadır. Öğretim düzeyleri açısından bakıldığında katılan öğrencilerin 141'i ön lisans (%31,7), 237'si lisans (%53,3) ve 67'si tezsiz yüksek lisans (%15,1) öğrencilerinden oluşmaktadır. Katılımcıların öğretim düzeyleri incelendiğinde tüm öğretim düzeylerinde örneklemde belirlenen katılımcı yüzdesine ulaşıldığı görülmüştür.

Tablo 7. - Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Değişkenler		**n**	**%**
Cinsiyet	Kadın	214	48,1
	Erkek	231	51,9
Öğretim Düzeyi	Ön lisans	141	31,7
	Lisans	237	53,3
	Yüksek Lisans	67	15,1

4.3. İFADELERE YÖNELİK BETİMLEYİCİ BULGULAR

Bu bölümde likert ölçekli ifadelere verilen değerlendirme puanlarının betimsel analizlerine yer verilmektedir. Tüm ifadelere ait değerlendirme oranı ve yüzdeleri ilgili tablolarda verilmiştir.

4.3.1. Mesleki Yeterlilik Ölçeği İfadelerine Yönelik Betimleyici Bulgular

Katılımcıların kendi mesleki yeterlilik algılarını değerlendirdikleri mesleki yeterlilik ölçeğine verdikleri yanıtlarda, genel olarak katılımcıların en yüksek sahiplik algılarının tutum ve davranışlara yönelik olduğu görülmektedir. Mesleki ders bilgisi ve mesleki bilgilere sahip olma ile ilgili ifadelere katılımın ise daha düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 8. - Mesleki Yeterlilik Ölçeği İfadelerine Ait Betimleyici Bulgular.

İfadeler		Hiç Sahip Değilim		Az Sahibim		Orta Düzeyde Sahibim		Çok Sahibim		Tamamen Sahibim	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Genel turizm bilgisi	4	0,9	41	9,2	204	45,8	138	31	58	13
2.	Meslek etiği ve meslek bilgisi	5	1,1	44	9,9	173	38,9	149	33,5	74	16,6
3.	Türkiye turizm coğrafyası bilgisi	10	2,2	75	16,9	189	42,5	126	28,3	45	10,1
4.	Genel Türk tarihi ve kültürü bilgisi	6	1,3	77	17,3	185	41,6	140	31,5	37	8,3
5.	Türk dili ve edebiyatı bilgisi	5	1,1	67	15,1	156	35,1	150	33,7	67	15,1
6.	Arkeoloji bilgisi	25	5,6	100	22,5	182	40,9	102	22,9	36	8,1
7.	Mitoloji bilgisi	20	4,5	77	17,3	143	32,1	118	26,5	87	19,6
8.	Sanat tarihi ve ikonografi bilgisi	34	7,6	98	22	167	37,5	100	22,5	46	10,3
9.	Dinler tarihi bilgisi	21	4,7	65	14,6	180	40,4	117	26,3	62	13,9
10.	İlk yardım bilgisi	28	6,3	65	14,6	158	35,5	114	25,6	80	18
11.	İletişim becerileri	5	1,1	19	4,3	97	21,8	164	36,9	160	36
12.	Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi bilgisi	48	10,8	100	22,5	163	36,6	99	22,2	35	7,9
13.	Müzecilik bilgisi	60	13,5	130	29,2	158	35,5	71	16	26	5,8
14.	Anlatım becerisi	9	2	37	8,3	135	30,3	164	36,9	100	22,5
15.	Turizm pazarlaması bilgisi	51	11,5	92	20,7	134	30,1	100	22,5	68	15,3
16.	Teknolojik araç gereç kullanım bilgisi	10	2,2	27	6,1	103	23,1	150	33,7	155	34,8
17.	Ekip çalışması yeteneği	11	2,5	22	4,9	89	20	163	36,6	160	36
18.	Genel kültür bilgisi	2	0,4	17	3,8	133	29,9	185	41,6	108	24,3
19.	İş sağlığı ve güvenliği bilgisi	18	4	62	13,9	147	33	136	30,6	82	18,4
20.	Öğrenme ve kendini geliştirme yeteneği	4	0,9	12	2,7	82	18,4	177	39,8	170	38,2
21.	Yabancı dil bilgisi	14	3,1	52	11,7	144	32,4	137	30,8	98	22
22.	Tur planlama ve yönetimi bilgisi	25	5,6	94	21,1	141	31,7	117	26,3	68	15,3
23.	Protokol bilgisi	72	16,2	96	21,6	144	32,4	85	19,1	48	10,8
24.	Raporlama bilgisi	69	15,5	96	21,6	134	30,1	101	22,7	45	10,1
25.	Sosyoloji bilgisi	40	9	98	22	150	33,7	122	27,4	35	7,9
26.	Tanıtım ve satış geliştirme becerisi	44	9,9	69	15,5	157	35,3	120	27	55	12,4
27.	İnsan psikolojisi bilgisi	16	3,6	46	10,3	132	29,7	172	38,7	79	17,8
28.	Hijyen bilgisi	8	1,8	19	4,3	84	18,9	143	32,1	191	42,9
29.	Temel servis, bar ve mutfak bilgisi	55	12,4	96	21,6	136	30,6	76	17,1	82	18,4
30.	Liderlik vasıfları.	22	4,9	35	7,9	113	25,4	148	33,3	127	28,5
31.	Çalışmalarında disiplinli olmak	10	2,2	11	2,5	60	13,5	176	39,6	188	42,2
32.	Çevreyi korumaya duyarlı olmak	1	0,2	7	1,6	37	8,3	129	29	271	60,9

33. Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak	10	2,2	3	0,7	22	4,9	76	17,1	334	75,1
34. Gezdireceği yerler hakkında araştırmacı olmak	2	0,4	8	1,8	57	12,8	137	30,8	241	54,2
35. Sorunlara pratik çözümler üretebilmek	1	0,2	14	3,1	73	16,4	152	34,2	205	46,1
36. Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmek	7	1,6	29	6,5	110	24,7	156	35,1	143	32,1
37. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak	22	4,9	53	11,9	122	27,4	110	24,7	138	31
38. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak	3	0,7	17	3,8	66	14,8	154	34,6	205	46,1
39. İletişim kurduğu kişilere karşı nazik davranmak	3	0,7	4	0,9	32	7,2	118	26,5	288	64,7
40. İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına özen göstermek	4	0,9	5	1,1	57	12,8	161	36,2	218	49
41. Sorunlar karşısında soğukkanlı olmak	8	1,8	28	6,3	91	20,4	141	31,7	177	39,8
42. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek	0	0	4	0,8	34	7,6	105	23,6	302	67,9
43. Meslek ahlakına uygun davranmak	3	0,7	4	0,9	35	7,9	122	27,4	281	63,1
44. Sorumluluklarını bilmek	2	0,4	7	1,6	36	8,1	112	25,2	288	64,7
45. Sorumluluklarını yerine getirmek	2	0,4	8	1,8	41	9,2	142	31,9	252	56,6
46. Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek	3	0,7	12	2,7	53	11,9	155	34,8	222	49,9

4.3.2. Memnuniyet Ölçeği İfadelerine Yönelik Betimleyici Bulgular

Katılımcıların kendi eğitimden memnuniyet algılarını ölçmeye yönelik memnuniyet ölçeğinde verdikleri yanıtlarda, katılımcıların en fazla tamamen katılıyorum dedikleri ifade "Öğretim üyeleri öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler" ifadesi olduğu görülmüştür. Bu ifadeyi "Öğretim üyeleri (ve diğer tüm çalışanlar) yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür" ifadesi takip etmektedir.

Tablo 9. Memnuniyet Ölçeğine Ait Betimleyici Bulgular

İfadeler	Hiç Katılmıyorum		Az Katılıyorum		Orta Düzeyde Katılıyorum		Çok Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Modern görünüşlü donanımlara sahiptir.	36	8,1	87	19,6	179	40,2	95	21,3	48	10,8
2. Binalar ve iç ortamlar göze hoş görünür.	53	11,9	89	20	155	34,8	96	21,6	52	11,7
3. Öğretim üyeleri (ve diğer tüm çalışanlar) yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	7	1,6	36	8,1	121	27,2	151	33,9	130	29,2
4. Hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler (broşür vs.) göze hoş görünür.	23	5,2	62	13,9	164	36,9	136	30,6	60	13,5
5. Öğretim üyeleri yönetimin verdiği sözü zamanında yerine getirirler.	13	2,9	44	9,9	136	30,6	138	31	114	25,6
6. Çalışanları öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunu çözmek için yakın, samimi davranır.	27	6,1	51	11,5	129	29	125	28,1	113	25,4
7. Hizmetleri ikinci kez söylemeye gerek kalmadan doğru olarak verir.	27	6,1	53	11,9	157	35,3	132	29,7	76	17,1
8. Hizmetler daha önceden söylediği zaman içerisinde verilir.	20	4,5	49	11	150	33,7	146	32,8	80	18
9. Kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	19	4,3	38	8,5	130	29,2	154	34,6	104	23,4
10. Öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba gösterir.	21	4,7	58	13	122	27,4	144	32,4	100	22,5
11. Öğretim üyeleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda liderlik yapmaya isteklidir.	18	4	51	11,5	123	27,6	155	34,8	98	22
12. Öğretim üyeleri öğrenciye yardım etmeye her zaman gönüllüdür.	23	5,2	40	9	127	28,5	134	30,1	121	27,2
13. Öğretim üyeleri hiçbir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	32	7,2	55	12,4	151	33,9	129	29	78	17,5
14. Öğretim üyelerinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	17	3,8	51	11,5	136	30,6	140	31,5	101	22,7
15. Öğrenciler, öğretim üyesi ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	19	4,3	44	9,9	128	28,8	132	29,7	122	27,4
16. Öğrenciler şikâyetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindir.	38	8,5	68	15,3	138	31	125	28,1	76	17,1
17. Öğretim üyeleri öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.	15	3,4	38	8,5	107	24	153	34,4	132	29,7
18. Öğretim üyeleri her öğrenciyle tek tek ilgilenir.	48	10,8	71	16	136	30,6	122	27,4	68	15,3
19. Çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.	56	12,6	61	13,7	149	33,5	105	23,6	74	16,6
20. Her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	53	11,9	95	21,3	166	37,3	84	18,9	47	10,6
21. Öğretim üyeleri ve diğer çalışanlar öğrencilerin özel isteklerini anlarlar.	40	9	83	18,7	163	36,6	99	22,2	60	13,5
22. Öğrencilerinin başarısını her şeyin üstünde tutar.	28	6,3	62	13,9	133	29,9	118	26,5	104	23,4

4.4 FAKTÖR ANALİZİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırma sonuçlarının değeri ve doğruluğu, araştırmada kullanılan araçların güvenilirliği ve geçerliliğine bağlı olarak ortaya çıkmaktadır (Newman ve Benz, 1998). Nitekim veri toplama sürecinde yapılabilecek hatalar geçerlilik ve güvenilirliği doğrudan etkileyecektir (Ural ve Kılıç, 2006). Çalışmadaki değişkenlere ait faktörlerin özelliklerinin belirlenmesi ve veri toplama araçlarının yapı geçerliliklerini tespit etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilir. Açıklayıcı faktör analizi ile belirlenen faktörlerin toplam varyansın açıklanmasındaki rolünü de tespit etmek mümkündür (Büyüköztürk, 2011).

Verilerin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlenmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett küresellik değerleri incelenmiştir. Örneklem yeterliliği için KMO değerinin 0,5'in üzerinde olması beklenmektedir. Bartlett küresellik testinde ise değişkenler arası yüksek korelasyon katsayılarının bulunması beklenir (Kalaycı, 2010). Bu nedenle ölçekler üzerinde faktör analizleri gerçekleştirilmiştir.

4.4.1. Mesleki Yeterlilik Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

Mesleki yeterlilik ölçeğine ait KMO değerinin 0,920 olduğu tespit edilmiştir. Bartlett değerinin de anlamlı çıktığı gözlenmiştir (x=7903,700, p<0,001). Bu sonuçlar mesleki yeterlilik ölçeğinin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 10. KMO ve Bartlett Testi Bulguları

Kaiser-Meyer-Olkin yeterliği değeri	**örneklem**	0,920
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare değeri	7903,700
	Sd	630
	P	<0,001

Faktör analizinde birden çok faktöre yüklenen değerler arası farkın en az 0,10 olması beklenmektedir (Büyüköztürk, 2011). Bu nedenle faktör yapısını olumsuz etkileyen maddeler analizden çıkarılmıştır. Kalan 36 madde 5 faktörlü bir yapı oluşturmuş ve bu maddelerin Cronbach Alpha değerleri 0,92 olarak belirlenmiştir.

Tablo 11. Mesleki Yeterlilik Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları.

İfadeler	**Faktör Yükü**	**Açıklanan Ortak Varyans**	**Faktör Güvenilirliği**	**Özdeğer**
1- Mesleki Tutum		**29,079**	**0,887**	**10,468**
Sorumluluklarını bilmek.	0,846			
Meslek ahlakına uygun davranmak	0,819			
Sorumluluklarını yerine getirmek	0,803			
Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek	0,716			
Çevreyi korumaya duyarlı olmak	0,688			
İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına özen göstermek.	0,671			
Çalışmalarında disiplinli olmak	0,644			
Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb konularda ayrımcılık yapmamak.	0,585			
Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek	0,558			
2-Mesleki Bilgi		**11,478**	**0,88**	**4,132**
Raporlama bilgisi	,804			
Protokol bilgisi	,768			
Tur planlama ve yönetimi bilgisi	,725			
Tanıtım ve satış geliştirme bilgisi	,684			
Turizm pazarlaması bilgisi	,619			
Sosyoloji bilgisi	,572			
İş sağlığı ve güvenliği bilgisi	,556			
Müzecilik bilgisi	,536			
Temel servis, bar ve mutfak bilgisi	,502			
3- Mesleki Dersler		**6,611**	**0,848**	**2,38**
Arkeoloji	0,8			
Sanat tarihi ve ikonografi	0,762			
Mitoloji	0,75			
Dinler tarihi	0,654			
Genel Türk tarihi ve kültürü	0,639			
Türkiye turizm coğrafyası	0,587			
Türk dili ve edebiyatı	0,556			
4- Mesleki Beceriler		**4,644**	**0,792**	**1,672**
Teknolojik araç gereç kullanımı	0,721			
Ekip çalışması	0,677			
Genel kültür	0,613			
Öğrenme ve kendini geliştirme	0,58			
İletişim becerileri	0,523			

Yabancı dil	0,5			
5- Kişilik Özellikleri		**3,378**	**0,78**	**1,216**
İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak	0,633			
Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak	0,599			
Sorunlar karşısında soğukkanlı olmak	0,548			
Sorunlara pratik çözümler üretebilmek	0,543			
Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmek	0,539			

Mesleki yeterlilik ölçeğine yönelik faktör analizi sonucunda özdeğeri birden büyük 5 boyut belirlenmiştir. Bu beş boyut toplam varyansın %55,19'unu açıklamaktadır. Toplam varyansın %29,079'unu "Mesleki Tutum" faktörü açıklarken, %11,478'ini "Mesleki Bilgi", %6,611'ini "Mesleki Dersler", %4,644'ünü "Mesleki Beceriler", %3,378'ini ise "Kişilik Özellikleri" faktörü açıklamaktadır. Açıklanan toplam varyans değerinin yüksekliği ilgili yapının ölçümünün ne kadar iyi ölçüldüğü hakkında bilgi vermektedir (Büyüköztürk, 2011). Sosyal bilimlerde toplam varyans değerinin %40-%60 arasında olması yeterli kabul edilmektedir (Tavşancıl, 2006). Buna göre, çalışmada ulaşılan %55,19 düzeyindeki açıklama düzeyinin yeterli olduğunu söylemek mümkündür. Faktörlere ait güvenilirlik katsayıları incelendiğinde bunların, birinci faktörde 0,887, ikinci faktörde 0,880, üçüncü faktörde 0,884, dördüncü faktörde 0,792, beşinci faktörde 0,78 olduğu görülmüştür. Mesleki yeterlilik ölçeği bu çalışmada geliştirildiği için açıklayıcı faktör analizinden (AFA) sonra Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. DFA, AFA ile elde edilen faktörlerin uygunluğu denetlenmektedir (Thompson, 2002).

4.4.2. Mesleki Yeterlilik Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

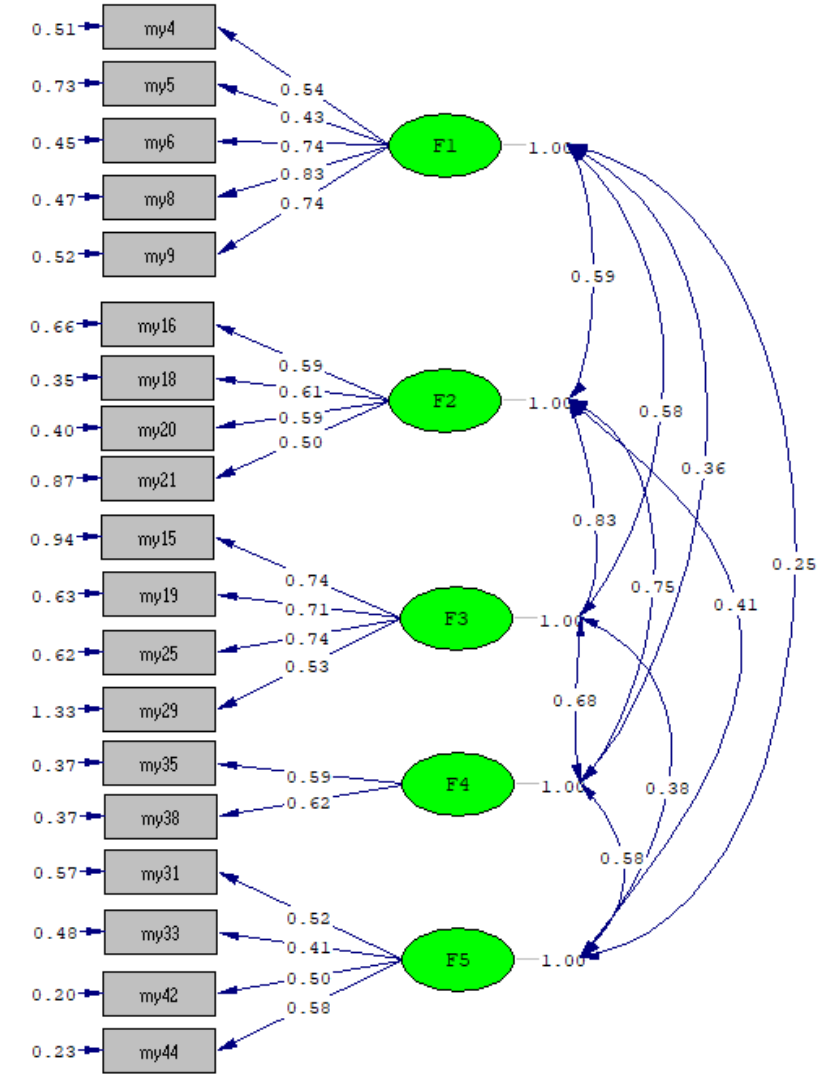
Açıklayıcı faktör analizi sonrasında açıklayıcı faktör analizinin uygunluğunun test edildiği doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizinde standartlaştırılmış çözümleme değerleri ve t değerleri istenilen seviyede olmayan ifadeler çıkarılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen ölçüm modeli Şekil-2'de verilmiştir.

Modele ilişkin değerler ve standart uyum ölçüleri incelendiğinde, χ^2 değerinin serbestlik değerine oranının 2,38 olması kabul edilebilir bir uyum olduğunu göstermektedir. RMSEA değeri 0,56 olarak ortaya çıkmış ve yine kabul edilebilir bir değerde olduğu görülmektedir. Standart uyum değerleri incelendiğinde, IFI değerinin iyi uyum gösterdiği, NFI, NNFI, RFI, CFI, SRMR, GFI ve AGFI değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 12. Mesleki Yeterlilik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine Ait Standart Uyum Ölçütleri

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul edilebilir Uyum	Model Değeri	Uyum
x^2 / sd	$0 \leq x^2 / sd < 2$	$2 \leq x^2 / sd \leq 3$	2,38	Kabul Edilebilir
RMSEA	$0 \leq RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,056	Kabul Edilebilir
SRMR	$0 \leq SRMR < 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	0,054	Kabul Edilebilir
NFI	$0,95 < NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95a$	0,94	Kabul Edilebilir
NNFI	$0,97 < NNFI \leq 1,00$	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97b$	0,96	Kabul Edilebilir
IFI	$0,95 < IFI \leq 1,00$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$	0,96	İyi Uyum
RFI	$0,95 < RFI \leq 1,00$	$0,90 \leq RFI \leq 0,95$	0,93	Kabul Edilebilir
CFI	$0,97 < CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,96	Kabul Edilebilir
GFI	$0,95 < GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,93	Kabul Edilebilir
AGFI	$0,90 < AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,90	Kabul Edilebilir

Şekil 2. Mesleki Yeterlilik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları



Chi-Square=338.57, df=142, P-value=0.00000, RMSEA=0.056

(Faktörler - F1: Dersler, F2: Mesleki Beceri, F3: Mesleki Bilgi, F4: Kişisel Özellikler, F5: Mesleki Tutum)

4.4.3. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Memnuniyet ölçeğine ait KMO değerinin 0,960 olduğu tespit edilmiştir. Bartlett değerinin de anlamlı çıktığı gözlenmiştir (x=6745,441, p<0,001). Bu sonuçlar memnuniyet ölçeğinin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 13. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin KMO Ve Bartlett Testi Değerleri.

Kaiser-Meyer-Olkin yeterliği değeri	**örneklem**	0,960
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare değeri	6745,445
	Sd	231
	P	<0,001

Memnuniyet ölçeğine uygulanan faktör analizinde 22 ifadeli, 4 faktörlü bir yapı oluşturulmuştur. Faktör analizi sonucunda özdeğeri birden büyük 4 boyut belirlenmiştir. Bu dört boyut toplam varyansın %68,511'ini açıklamaktadır. Toplam varyansın %52,549'unu "İlgi" faktörü açıklarken, %6,409'unu "Yeterlilik", %5,77'sini "Güvenilirlik", %3,784'ünü "Somut Ögeler" faktörü açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre, çalışmada ulaşılan %68,511 düzeyindeki açıklama düzeyinin yeterli olduğunu söylemek mümkündür. Faktörlere ait güvenilirlik katsayıları incelendiğinde bunların, birinci faktörde 0,923, ikinci faktörde 0,892, üçüncü faktörde 0,885, dördüncü faktörde ise 0,817 olduğu görülmüştür.

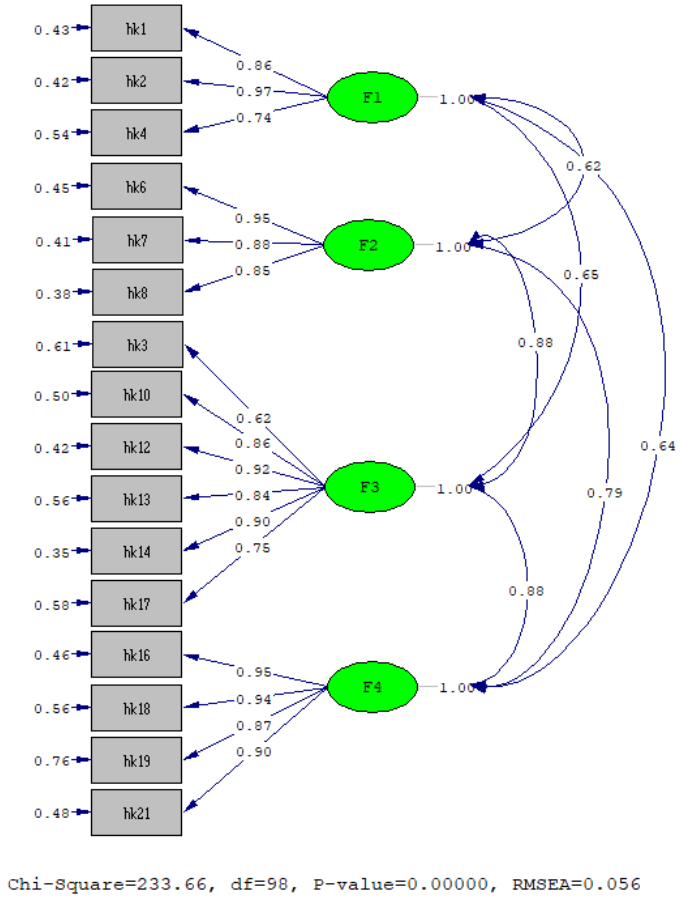
Tablo 14. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.

İfadeler	Faktör Yükü	Açıklanan Ortak Varyans	Faktör Güvenilirliği	Özdeğer
1- İlgi		52,549	0,923	11,561
Öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba gösterir.	0,755			
Öğretim üyeleri öğrenciye yardım etmeye her zaman gönüllüdür.	0,724			
Öğretim üyeleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda liderlik yapmaya isteklidir	0,697			
Öğretim üyelerinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	0,674			
Öğrenciler, öğretim üyesi ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	0,651			
Öğretim üyeleri öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptir	0,572			
Okuduğum üniversite öğrencilerinin başarısını her şeyin üstünde tutar.	0,536			
Öğretim üyeleri (ve diğer tüm çalışanlar) yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	0,510			
Öğretim üyeleri hiçbir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	0,507			
2- Yeterlilik		**6,409**	**0,892**	**1,410**
Her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	0,855			
Öğretim üyeleri her öğrenciyle tek tek ilgilenir.	0,728			
Çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.	0,727			
Öğretim üyeleri ve diğer çalışanlar öğrencilerin özel isteklerini anlarlar.	0,679			
Öğernciler şikayetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindir.	0,574			
3- Güvenilirlik		**5,770**	**0,885**	**1,269**
Hizmetler daha önceden söylendiği zaman içinde verilir.	0,786			
Kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	0,733			
Hizmetler ikinci kez söylemeye gerek kalmadan doğru olarak verilir.	0,694			
Çalışanlar öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunu çözmek için yakın, samimi davranır.	0,585			
Öğretim üyeleri yönetimin verdiği sözü zamanında yerine getirir.	0,584			
4- Somut Ögeler		**3,784**	**0,817**	**0,832**
Modern görünüşlü donanımlara sahiptir.	0,822			
Binalar ve iç ortamlar göze hoş görünür.	0,817			
Hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler (broşür vs.) göze hoş görünür.	0,701			

4.4.4. Memnuniyet Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Açıklayıcı faktör analizi sonrasında memnuniyet ölçeği için, açıklayıcı faktör analizinin uygunluğunun test edildiği doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizinde standartlaştırılmış çözümleme değerleri ve t değerleri istenilen seviyede olmayan ifadeler çıkarılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen ölçüm modeli Şekil-3'te verilmiştir.

Şekil 3. Memnuniyet Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.



Chi-Square=233.66, df=98, P-value=0.00000, RMSEA=0.056

Faktörler- F1: Somut Ögeler, F2: Güvenilirlik, F3: İlgi, F4: Yeterlilik

Modele ilişkin değerler ve standart uyum ölçüleri incelendiğinde, χ^2 değerinin serbestlik değerine oranının 2,38 olması kabul edilebilir bir uyum olduğunu göstermektedir. RMSEA değeri 0,56 olarak ortaya çıkmış ve yine kabul edilebilir bir değerde olduğu görülmektedir. Standart uyum değerleri incelendiğinde, IFI, NFI, NNFI, RFI, CFI, SRMR, GFI ve AGFI değerlerinin tümünün iyi uyum gösterdiği görülmektedir.

Tablo 15. Memnuniyet Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine Ait Uyum Ölçütleri.

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul edilebilir Uyum	Model Değeri	Uyum
x^2 / sd	$0 \leq x^2 / sd < 2$	$2 \leq x^2 / sd \leq 3$	2,38	Kabul Edilebilir
RMSEA	$0 \leq RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$	0,056	Kabul Edilebilir
SRMR	$0 \leq SRMR < 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	0,041	İyi Uyum
NFI	$0,95 < NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95a$	0,98	İyi Uyum
NNFI	$0,97 < NNFI \leq 1,00$	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97b$	0,99	İyi Uyum
IFI	$0,95 < IFI \leq 1,00$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$	0,99	İyi Uyum
RFI	$0,95 < RFI \leq 1,00$	$0,90 \leq RFI \leq 0,95$	0,98	İyi Uyum
CFI	$0,97 < CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,99	İyi Uyum
GFI	$0,95 < GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,94	İyi Uyum
AGFI	$0,90 < AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,91	İyi Uyum

4.5. FARKLILIK TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde değişkenler arasındaki farklılıkları araştıran analizlerin bulgularına yer verilmiştir. Tek değişkenli gruplar için t-testinden yararlanılırken, çoklu karşılaştırmalarda tek yönlü varyans analizinden (One-Way ANOVA) yararlanılmıştır. Bu analizler aracılığıyla, anket dolduran öğrencilere ait özellikler arasında farklılıkların bulunup bulunmadığı, farklılık varsa bunların hangi değişkenlerden kaynaklandığını anlamak amacıyla Post Hoc testlerine başvurulmuştur.

4.5.1. Mesleki Yeterliliğin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

Mesleki yeterliliğin cinsiyete göre farklılaşma durumunu incelemek için bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Analiz sonuçları araştırmaya katılan erkekler ile kadınların mesleki yeterliliklerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık

gösterdiği ve erkek öğrencilerin daha yüksek mesleki yeterliliğe sahip olduğu görülmüştür (t= -3,324, p<0,001). Buna göre "**H_1:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.*" hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 16. Mesleki Yeterliliğin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

Değişken	Cinsiyet	n	x	s.s.	t	p
Mesleki Yeterlilik	Kadın	141	3,69	0,50	-3,324	<0,001
	Erkek	237	3,84	0,47		

Aradaki farkın nereden kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla mesleki yeterliliği oluşturan alt boyutlar incelenmiştir. Buna göre, mesleki tutum faktörü (t= -1,395, p>0,05) ve kişilik özellikleri faktörü (t= -1,780, p>0,05) dışındaki tüm faktörlerde istatistiki açıdan anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Mesleki bilgi faktörü incelendiğinde, erkeklerin mesleki bilgi ortalamalarının (x= 3,44, s.s.= 0,82), kadınların mesleki bilgi ortalamalarından (x= 3,21, s.s.= 0,81) daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (t= -2,974, p<0,05).

Mesleki beceri faktörü incelendiğinde, erkeklerin mesleki beceri ortalamalarının (x= 3,91, s.s.= 0,52) kadınların beceri ortalamalarına (x= 3,75, s.s.= 0,55) göre daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (t= -2,985, p<0,05).

Mesleki ders faktörü incelendiğinde, erkeklerin ders ortalamalarının (x= 3,47, s.s.= 0,71) kadınların ders ortalamalarından daha yüksek olduğu (x= 3,30, s.s.= 0,75) ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (t= -2,454, p<0,05).

Tablo 17. Mesleki Yeterliliğin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu.

Faktörler	Cinsiyet	n	x	s.s.	t	p
Mesleki Bilgi	Kadın	214	3,21	0,81	-2,974	<0,05
	Erkek	231	3,44	0,82		
Mesleki Dersler	Kadın	214	3,30	0,75	-2,454	<0,05
	Erkek	231	3,47	0,71		
Mesleki Beceri	Kadın	214	3,75	0,55	-2,985	<0,05
	Erkek	231	3,91	0,52		
Mesleki Tutum	Kadın	214	4,37	0,59	-1,395	0,164
	Erkek	231	4,44	0,53		
Kişilik Özellikleri	Kadın	214	4,16	0,68	-1,780	0,07
	Erkek	231	4,27	0,60		

4.5.2. Mesleki Yeterliliğin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu

Mesleki yeterliliğin öğretim düzeyine göre farklılaşma durumunun tespit edilmesi için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin öğretim düzeylerine göre farklılaştığına işaret etmektedir (F= 47,77, p<0,001). Buna göre "**H_2:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.*" desteklenmiştir.

Tablo 18. Mesleki Yeterliliğin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu

Değişken	Öğretim Düzeyi	n	x	s.s.	f	p
Mesleki Yeterlilik	Ön lisans	141	3,60	0,48	47,77	<0,001
	Lisans	237	3,74	0,45		
	Tezsiz YL	67	4,24	0,29		

Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin, öğretim düzeylerine göre farklılıklarının kaynaklandığı boyutların belirlenmesi amacıyla mesleki yeterliliğin alt boyutlarına da tek yönlü varyans analizi (ANOVA) gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre mesleki yeterliliğin tüm alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Mesleki bilgi boyutu incelendiğinde öğrencilerin mesleki bilgi ortalamalarının Ort(TYL)= 4,11, s.s.= 0,64, Ort(LİS)= 3,20, s.s.= 0,77 ve Ort(ÖNL)= 3,19, s.s.= 0,79 olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Analiz sonuçlarına göre lisans ve

ön lisans öğrencilerinin ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilemezken, tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin ortalamalarının diğer iki gruptan daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F= 40,65$, $p<0,001$).

Mesleki ders boyutu incelendiğinde öğrenci ortalamalarının "Ort(TYL)= 4,00, s.s.=0,50), Ort(LİS)= 3,34, s.s.= 0,71 ve Ort(ÖNL)= 3,17, s.s.= 0,72" şeklinde ortaya çıktığı görülmüştür. Analiz sonuçlarına göre lisans ve ön lisans öğrencileri arasında anlamlı bir fark tespit edilemezken, tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin ortalamalarının diğer iki gruptan daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ($F= 33,93$, $p<0,001$).

Mesleki beceri boyutu incelendiğinde öğrenci ortalamaları Ort(TYL)= 4,17, s.s.= 0,49), Ort(LİS)= 3,82, s.s.= 0,54) ve Ort(ÖNL)= 3,68, s.s.= 0,49 olarak ortaya çıkmıştır. Analiz sonuçlarına göre bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlıdır. Tezsiz yüksek lisans öğrencileri en yüksek ortalamaya sahipken, bu grubu lisans öğrencileri takip etmekte ve en düşük ortalamaya ön lisans öğrencilerinin sahip olduğu görülmüştür ($F= 20,19$, $p<0,001$).

Mesleki tutum boyutu incelendiğinde öğrenci ortalamaları Ort(TYL)= 4,60, s.s.= 0,46, Ort(LİS)= 4,47, s.s.= 0,52, Ort(ÖNL)= 4,21, s.s.=0,60 olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Buna göre tezsiz yüksek lisans ve lisans öğrencileri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmezken, ön lisans öğrencilerinin ortalamalarının diğer iki gruptan daha düşük olduğu görülmüştür ($F= 14,66$, $p<0,001$).

Tablo 19. Mesleki Yeterliliğin Öğretim Düzeyinin Alt Boyutlarına Göre Farklılaşma Durumu.

Faktörler	Öğretim Düzeyi	n	x	s.s.	f	p
Mesleki Bilgi	Ön lisans	141	3,19	0,79	40,65	<0,001
	Lisans	237	3,20	0,77		
	Tezsiz YL	67	3,33	0,64		
Mesleki Dersler	Ön lisans	141	3,17	0,72	33,93	<0,001
	Lisans	237	3,34	0,71		
	Tezsiz YL	67	4,00	0,50		
Mesleki Beceri	Ön lisans	141	3,68	0,49	20,19	<0,001
	Lisans	237	3,82	0,54		
	Tezsiz YL	67	4,17	0,49		
Mesleki Tutum	Ön lisans	141	4,21	0,60	14,66	<0,001
	Lisans	237	4,47	0,52		
	Tezsiz YL	67	4,60	0,46		
Kişilik Özellikleri	Ön lisans	141	4,11	0,69	8,77	<0,001
	Lisans	237	4,20	0,62		
	Tezsiz YL	67	4,50	0,53		

4.5.3. Eğitimden Memnuniyetin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetlerinin cinsiyetlerine göre farklılaşma durumlarını tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları turist rehberliği öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılaşmadığını göstermiştir. Buna göre, "**H_3:** *Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir*." hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 20. Eğitimden Memnuniyetin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu.

Değişken	Cinsiyet	n	x	s.s.	t	p
Memnuniyet	Kadın	141	3,36	0,76	-0,908	0,365
	Erkek	237	3,43	0,84		

4.5.4. Eğitimden Memnuniyetin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu

Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetlerinin cinsiyetlerine göre farklılaşma durumlarını tespit etmek amacıyla bağımsız tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetlerinin öğretim düzeylerine göre farklılıklar gösterdiği ve bu farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür (F= 26,82, p<0,001). Buna göre "**H_4:** *Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir*." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 21. Eğitimden Memnuniyetin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu.

Değişken	Öğretim Düzeyi	n	x	s.s.	f	p
	Ön lisans	141	3,22	0,71		
Memnuniyet	Lisans	237	3,33	0,83	26,82	<0,001
	Tezsiz YL	67	4,02	0,59		

Aradaki farklılığın hangi alt boyutlardan kaynaklandığının tespit edilebilmesi amacıyla memnuniyetin alt boyutlarına da tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre tüm alt boyutlarda anlamlı farklılıklar görülmüştür.

Somut ögeler boyutu incelendiğinde öğrenci ortalamalarının Ort(TYL)= 3,89, s.s.= 0,80, Ort(LİS)= 3,11, s.s.= 0,91, Ort(ÖNL)= 2,82, s.s.=0,83 olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Buna göre en yüksek ortalamaya sahip grup tezsiz yüksek lisans öğrencileri olurken, bu grubu lisans öğrencileri takip etmekte ve en düşük ortalamaya sahip olan grubun ön lisans öğrencileri olduğu görülmüştür (F= 34,92, p<0,001).

Yeterlilik boyutu incelendiğinde öğrenci ortalamalarının Ort(TYL)= 3,84, s.s.= 0,99, Ort(LİS)= 3,07, s.s.= 1,03, Ort(ÖNL)= 3,11, s.s.=0,85 olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Buna göre lisans ve ön lisans öğrencileri arasında anlamlı bir fark bulunmazken, tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin diğer iki gruptan daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür (F= 17,86, p<0,001).

İlgi boyutu incelendiğinde öğrenci ortalamalarının Ort(TYL)= 4,14, s.s.= 0,60, Ort(LİS)= 3,57, s.s.= 0,89, Ort(ÖNL)= 3,46, s.s.=0,82 olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Buna göre lisans ve ön lisans öğrencileri arasında anlamlı bir fark bulunmazken, tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin diğer iki gruptan daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür (F= 16,12, p<0,001).

Güvenilirlik boyutu incelendiğinde öğrenci ortalamlalarının Ort(TYL)= 4,12, s.s.= 0,67, Ort(LİS)= 3,41, s.s.= 1,01, Ort(ÖNL)= 3,28, s.s.=0,88 olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Buna göre lisans ve ön lisans öğrencileri arasında anlamlı bir fark bulunmazken, tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin diğer iki gruptan daha yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür (F= 20,09, p<0,001).

Tablo 22. Eğitimden Memnuniyetin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu

Faktörler	Öğretim Düzeyi	n	x	s.s.	f	p
Somut Ögeler	Ön lisans	141	2,82	0,83	34,39	<0,001
	Lisans	237	3,11	0,91		
	Tezsiz YL	67	3,89	0,80		
Yeterlilik	Ön lisans	141	3,11	0,85	17,86	<0,001
	Lisans	237	3,07	1,03		
	Tezsiz YL	67	3,84	0,83		
İlgi	Ön lisans	141	3,46	0,82	16,12	<0,001
	Lisans	237	3,57	0,89		
	Tezsiz YL	67	4,14	0,60		
Güvenilirlik	Ön lisans	141	3,28	0,88	20,09	<0,001
	Lisans	237	3,41	1,01		
	Tezsiz YL	67	4,12	0,67		

4.5.5. Mesleği İcra Niyetinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu

Mesleği icra niyetinin cinsiyete göre farklılaşma durumunun belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Analiz sonucunda erkeklerin mesleği icra niyeti ortalamaları Ort(E)= 3,39 olarak ortaya çıkarken, kadınların ortalamaları Ort(K)= 3,31 olarak ortaya çıkmıştır. Aradaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (t= -0,594, p=0,55). Bu durumda turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri cinsiyetlerine göre farklılık

göstermemektedir. Buna göre "**H_5:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir*." hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 23. Mesleği İcra Niyetinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumu.

Faktörler		Cinsiyet	n	x	s.s.	t	p
Mesleği İcra Niyeti		Kadın	214	3,31	1,38	-0,594	0,55
		Erkek	231	3,39	1,42		

4.5.6. Mesleği İcra Niyetinin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu

Mesleği icra niyetinin öğretim düzeyine göre farklılaşma durumunu tespit etmek amacıyla tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçlarına göre turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra etme niyetlerinin, öğretim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir (F= 90,536, p<0,001). Buna göre "**H_6:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir*." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 24. Mesleği İcra Niyetinin Öğretim Düzeyine Göre Farklılaşma Durumu.

Faktörler		Öğretim Düzeyi	n	x	s.s.	f	p
Mesleği İcra Niyeti		Ön lisans	141	2,35	1,23	90,536	<0,001
		Lisans	237	3,61	1,28		
		Tezsiz YL	67	4,55	0,52		

Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra etme niyeti ortalamalarının Ort(TYL)= 4,55, s.s.= 0,52, Ort(LİS)= 3,61, s.s.= 1,28, Ort(ÖNL)= 2,35, s.s.=1,23 olarak ortaya çıktığı ve aradaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Buna göre mesleği icra niyeti en yüksek grup tezsiz yüksek lisans öğrencileri olmuştur. Bu grubu lisans öğrencileri takip ederken, icra niyeti en düşük grubun ön lisans öğrencileri olduğu görülmüştür (F= 90,536, p<0,001).

4.6. İLİŞKİ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

İki veya daha fazla değişken arasında ilişki olup olmadığı, ilişki varsa bu ilişkinin yönü ve gücü korelasyon analizi ile incelenirken, değişkenlerde gerçekleşen değişimin bir diğerine nasıl etki ettiği ise regresyon analizi ile incelenmektedir (Hamarat, 2017: 293). Bu nedenle, çalışmaya konu olan değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla elde edilen verilere korelasyon analizleri uygulanmıştır. Korelasyon katsayıları "r" ile gösterilmekte ve katsayı aralıklarına göre kuvvetli, orta ve zayıf ilişki düzeyleriyle ifade edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Tablo 25. Korelasyon Katsayılarının Şiddeti

$-1 \leq r < -0,7$ $0,7 < r \leq +1$	Kuvvetli
$-07 \leq r < -0,3$ $0,3 < r \leq 0,7$	Orta
$-0,3 \leq r < 0$ $0 < r \leq 0,3$	Düşük

Kaynak: (Gürbüz ve Şahin, 2016)

4.6.1. Mesleki Yeterlilik ile Eğitimden Memnuniyet İlişkisi

Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile eğitimden memnuniyetleri arasında bir ilişki olup olmadığının belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları mesleki yeterlilik ile eğitimden memnuniyet arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir ($r=0,247$, $p<0,001$). Buna göre "**H_7:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile eğitim memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır*." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 26. Mesleki Yeterlilik - Eğitim Memnuniyeti İlişkisi

Değişken	**Ortalama**	**SS**	**Mesleki Yeterlilik**	**Memnuniyet**
Mesleki Yeterlilik	3,77	0,49	1	0,247**
Memnuniyet	3,40	0,80	0,247**	1

Mesleki yeterlilik ile eğitim memnuniyetinin alt boyutları ilişkilerinin belirlenmesi için de korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Buna göre, mesleki yeterliliğin tutum dışındaki boyutları ile eğitimden memnuniyetin alt boyutları arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Tablo 27. Mesleki Yeterlilik - Eğitimden Memnuniyet İlişkisi

Boyut	x	ss	BLG	DRS	BEC	TUT	K.OZ	SOM	YET	İLGİ	GÜV
Bilgi	3,33	0,82	1								
Dersler	3,39	0,74	,484**	1							
Beceri	3,83	0,54	,489**	,435**	1						
Tutum	4,41	0,56	,331**	,267**	,355**	1					
K. Özellik	4,22	0,64	,432**	,275**	,502**	,443**	1				
Somut Ögeler	3,14	0,93	,119*	,225**	,171**	,123**	,12*	1			
Yeterlilik	3,2	0,99	,199**	,205**	,162**	,074	,151**	,541**	1		
İlgi	3,62	0,86	,145**	,245**	,139**	,052	,134**	,578**	,756**	1	
Güvenilirlik	3,47	0,96	,153**	,203**	,135**	,054	,11*	,539**	,675**	,778**	1

**: 0,05 düzeyinde ilişki. **: 0,01 düzeyinde ilişki.*

4.6.2. Mesleki Yeterlilik ile Mesleği İcra Niyeti İlişkisi

Mesleki yeterlilik ile mesleği icra niyet ilişkisinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz bulguları mesleki yeterlilik ile mesleği icra niyeti arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (r=0,170, p<0,001). Buna göre "**H_8:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır*." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 28. Mesleki Yeterlilik - Mesleği İcra Niyeti İlişkisi.

Değişken	Ortalama	SS	Mesleki Yeterlilik	Mesleği İcra Niyeti
Mesleki Yeterlilik	3,77	0,49	1	,170**
Mesleği İcra Niyeti	3,35	1,40	,170**	1

***: 0,01 düzeyinde ilişki.*

Mesleki yeterliliğin alt boyutları ile mesleği icra niyeti ilişkisi incelendiğinde mesleki yeterliliğin bilgi, ders ve tutum boyutları ile mesleği icra niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir (r= 0,170, p<0,001).

Tablo 29. Mesleki Yeterliliğin Alt Boyutları – Mesleği İcra Niyeti İlişkisi

Faktör	x	ss	Niyet
Niyet	3,50	1,47	1
Bilgi	3,33	0,82	,135**
Dersler	3,39	0,74	,148**
Beceri	3,83	0,54	,091
Tutum	4,41	0,56	,130**
K. Özellik	4,22	0,64	,046

4.6.3. Eğitimden Memnuniyet ile Mesleği İcra Niyeti Arasındaki İlişkiye Dair Bulgular

Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri ile mesleği icra niyeti ilişkisinin belirlenmesi amacıyla elde edilen verilere korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları öğrencilerin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir (r= 0,327, p<001). Buna göre "**H_9:** *Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır*." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 30. Memnuniyet - Mesleği İcra Niyeti İlişkisi.

Değişken	Ortalama	SS	Memnuniyet	Mesleği İcra Niyeti
Memnuniyet	3,40	0,80	1	0,327**
Mesleği İcra Niyeti	3,35	1,40	0,327**	1

***: 0,01 düzeyinde ilişki.*

Memnuniyetin alt boyutları ile mesleği icra niyeti ilişkisi incelendiğinde, memnuniyetin tüm alt boyutları ile mesleği icra niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 31. Memnuniyetin Alt Boyutları - Mesleği İcra Niyeti İlişkisi.

Faktör	x	ss	Niyet
Niyet	3,35	1,47	1
Somut Ögeler	3,14	,93	,340**
Yeterlilik	3,20	,99	,273**
İlgi	3,62	,86	,271**
Güvenilirlik	3,47	,96	,267**

***: 0,01 düzeyinde ilişki.*

4.7. ETKİ TESTLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu bölümde çalışmaya konu olan değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerinin ve aracılık rollerinin belirlenmesine yönelik analizlerin sonuçlarına yer verilmiştir. Bu amaçla elde edilen verilere regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizlerinde hataların bağımsızlık değerlerinin 1-3 arasında olması beklenmektedir. Hataların bağımsızlığını test etmek için Durbin-Watson testi uygulanmış ve sırasıyla birinci aşamada 1,359, ikinci aşamada 1,792, üçüncü aşamada 1,297, dördüncü aşamada 1,358 bulunmuştur.

Aracılık modellerinde nedensel adım yaklaşımı olarak adlandırılan Baron ve Kenny yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntemin uygulanması için bazı ön koşulları sağlamak gerekmektedir. Buna göre (Gürbüz ve Şahin, 2016):

- *Bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmalıdır (1. aşama).*
- *Bağımsız değişken ile aracı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmalıdır (2. aşama).*
- *Bağımsız değişken ile birlikte model içerisinde kullanıldığında, aracı değişken ile bağımlı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmalıdır (3. aşama).*
- *Bağımsız değişken ile aracı değişken birlikte regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında anlamlı olmayan ilişki çıkarsa tam aracılık etkisi; bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkide azalma meydana gelirse kısmi aracılık etkisinden bahsedilebilir (4. aşama).*

4.7.1. Memnuniyet – Mesleği icra Niyeti Regresyon Analizi (1. Aşama)

Turist rehberliği öğrencilerinin memnuniyetlerinin mesleği icra niyetlerine etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Model değerlendirildiğinde bir bütün olarak anlamlı olduğu ($p<0,01$), memnuniyetin mesleği icra etme niyeti üzerinde etkili olduğu ($\beta= 0,327$) ve mesleği icra niyetinin %10'unun memnuniyet ile açıklanabileceği tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre 1. aşama regresyon analizi gerekliliği sağlanmıştır. Ayrıca "**H_{10}:** *Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerinin mesleği icra niyetleri üzerinde etkisi vardır."* hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 32. 1. Aşama Regresyon Analizi

Değişken	**B**	**Standart Hata**	**β**	**t**	**p**
Sabit	1,421	0,273		5,197	<0,001
Memnuniyet	0,569	0,078	0,327	7,279	<0,001
$R=0,327$, $R^2= 0,107$, $AR^2= 0,105$, Durbin-Watson= 1,359, $F= 52,989$, $p<0,001$					

Bağımlı Değişken: Mesleği İcra Niyeti

4.7.2. Memnuniyet – Mesleki Yeterlilik Regresyon Analizi (2. Aşama)

Regresyon analizinin ikinci aşamasında bağımsız değişkenin (memnuniyet), aracı değişken (mesleki yeterlilik) üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Model değerlendirildiğinde anlamlı olduğu ($p<0,001$), mesleki yeterliliğin eğitimden memnuniyet üzerinde etkili olduğu ($\beta= 0,247$) ve memnuniyetin %6'sının mesleki yeterlilikle açıklanabileceği tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre regresyon analizinin 2. aşamasındaki gereklilik sağlanmıştır. Ayrıca, **H_{11}: "***Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 33. 2. Aşama Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	1,868	0,288		6,481	<0,001
Mesleki Yeterlilik	0,406	0,076	0,247	5,366	<0,001
R=0,247, R^2= 0,061, AR^2= 0,59, Durbin-Watson= 1,792, F= 28,790, p<0,001					

Bağımlı Değişken: Memnuniyet

4.7.3. Mesleki Yeterlilik – Mesleği İcra Niyeti Regresyon Analizi (3. Aşama)

Regresyon analizinin üçüncü aşamasında aracı değişkenin (mesleki yeterlilik), bağımlı değişken (mesleği icra niyeti) üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Model değerlendirildiğinde anlamlı olduğu (p<0,001), mesleki yeterliliğin mesleği icra niyeti üzerinde etkili olduğu (β= 0,170) ve mesleği icra niyetinin %2'sinin mesleki yeterlilikle açıklanabileceği tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre regresyon analizinin 3. aşamasındaki gereklilik sağlanmıştır. Ayrıca, "**H_{12}:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin mesleği icra niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*." hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 34. 3. Aşama Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	1,518	0,511		2,973	<0,001
Mesleki Yeterlilik	0,487	0,134	0,170	3,633	<0,001
R=0,170, R^2= 0,029, AR^2= 0,027, Durbin-Watson= 1,297, F= 13,202, p<0,001					

Bağımlı Değişken: Mesleği İcra Niyeti

4.7.4. Memnuniyet – Mesleği İcra Niyeti İlişkisinde Mesleki Yeterliliğin Aracılık Rolüne İlişkin Regresyon Analizi (4. Aşama)

Bu aşamada memnuniyet (bağımsız değişken) ile mesleği icra niyeti (bağımlı değişken) arasındaki ilişkide mesleki yeterliliğin (aracı değişken) aracılık etkisini tespit etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analizde yordayan değişkenler arasında bağıntı ve uç değerler sorununun olmaması beklenmektedir. Bağıntı sorununun varlığı Tolerance ve VIF değerlerinden

anlaşılmaktadır. Tolerance değerlerinin 0,10'dan küçük, VIF değerlerinin ise 10'dan küçük olması beklenmektedir. Uç değerler sorunu ise Cook, Centered Leverage ve Mahalanobis değerleri ile kontrol edilmektedir. Cook değerlerinin 1'den yüksek olmaması, Centered Leverage değerlerinin ise 0,02'nin altında olması beklenirken Mahalanobis değerlerinin yordayan tüm değişkenler için 13,82'den yüksek olmaması beklenmektedir. Adı geçen değerlerinin tümünün beklenen değerlerde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 35. 4. Aşama Regresyon Analizi

Değişken	**B**	**Standart Hata**	**β**	**t**	**p**	**Tolerance**	**VIF**
Sabit	0,531	0,510		1,040	<0,001		
Memnuniyet	0,528	0,080	0,303	6,570	<0,001	0,939	1,065
Mesleki Yeterlilik	0,273	0,132	0,095	2,062	<0,001	0,939	1,065
$R=0,340$, $R^2= 0,115$, $AR^2= 0,111$, Durbin-Watson= 1,358, F= 28,814, p<0,001							

Bağımlı Değişken: Mesleği İcra Niyeti

Mesleği icra niyetinin yordanmasına ilişkin kurulan modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu görülmektedir (p< 0,001). Memnuniyet (β= 0,303) ve mesleki yeterliliğin (β= 0,095) mesleği icra niyeti üzerinde etkili olduğu ve mesleği icra niyetinin %11'inin eğitimden memnuniyet ve mesleki yeterlilik ile açıklanabileceği tespit edilmiştir.

Analizden elde edilen bulgular, memnuniyetin mesleği icra niyeti üzerindeki etkisi β= 0,327, p<0,001 iken, mesleki yeterlilik değişkeni modele eklendiğinde, memnuniyetin anlamlı etkisinin devam ettiği ve etki katsayısının β= 0,303, p< 0,001 haline geldiği, yani etkide azalma olduğu görülmüştür. Tam aracılık durumunun söz konusu olması için bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini tamamen yitirmesi beklenmektedir. Ancak mevcut modelde memnuniyetin (bağımsız değişken) mesleği icra niyeti (bağımlı değişken) üzerinde etkisini tam olarak yitirmediği görülmüştür. Bu durumda mesleki yeterliliğin memnuniyet ile mesleği icra niyeti ilişkisinde kısmi aracılık etkisi olduğu tespit edilmiştir. Kısmi aracılık etkisinin anlamlı olup olmadığının belirlenmesi amacıyla Sobel testi gerçekleştirilmiştir. Sobel testi sonucuna göre mesleki yeterliliğin kısmi aracılık etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (z= 3,00, s.e.= 0,065, p=0,002). Buna

göre "**H_{13}:** *Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri ilişkisinde aracılık rolü vardır.*" hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 36. Regresyon Analizi Özeti

Aşamalar	**Regresyon Katsayıları**			**Model İstatistikleri**
	B	**S.H.**	**β**	
1. Aşama: B.sız değişken: Memnuniyet B.lı Değişken: Mesleği İcra Niyeti	0,569	0,078	0,327	R^2= 0,107 F= 52,989 p< 0,001
2. Aşama: B.sız değişken: Mesleki Yeterlilik B.lı Değişken: Memnuniyet	0,406	0,076	0,247	R^2= 0,061 F= 28,790 p< 0,001
3. Aşama: B.sız Değişken: Mesleki Yeterlilik, B.lı Değişken: Mesleği İcra Niyeti	0,487	0,134	0,17	R^2= 0,029 F= 13,202 p< 0,001
4. Aşama: B.sız Değişken: Memnuniyet, B.sız Değişken: Mesleki Yeterlilik, B.lı Değişken: Mesleği İcra Niyeti	0,528 0,273	0,08 0,132	0,303 0,095	R^2= 0,115 F= 28,814 p< 0,001

4.8. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Verilerin analiz edilmesi ile birlikte ortaya çıkan bulgulara dayanarak hipotezlerin desteklenme durumlarına ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

Tablo 37. Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme Durumu

Hipotez	**H_0 Desteklenme Durumu**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir. **$H_{1\text{-}1}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir. **$H_{1\text{-}2}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.	**Desteklenmedi**

H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir. **$H_{1\text{-}3}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	**Desteklendi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir. **$H_{1\text{-}4}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin eğitimden memnuniyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir. **$H_{1\text{-}5}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	**Desteklendi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermemektedir. **$H_{1\text{-}6}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleği icra niyetleri öğretim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile eğitim memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur. **$H_{1\text{-}7}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile eğitim memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur. **$H_{1\text{-}8}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur. **$H_{1\text{-}9}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerinin mesleği icra niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. **$H_{1\text{-}10}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerinin mesleği icra niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	**Desteklenmedi**

H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. **$H_{1\text{-}11}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin mesleği icra niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. **$H_{1\text{-}12}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin mesleği icra niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	**Desteklenmedi**
H_0: Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri ilişkisinde aracılık rolü yoktur. **$H_{1\text{-}13}$:** Turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterliliklerinin eğitim memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri ilişkisinde aracılık rolü vardır.	**Desteklenmedi**

Tablodan anlaşılacağı üzere **H_0** hipotezi 3. ve 5. hipotezler dışında desteklenmemiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Eğitimden memnuniyet ve mesleği icra niyeti literatürde sıklıkla ele alınmış konulardır. Ancak mesleki yeterlilik kavramı Türkiye'de 2006 yılındaki Mesleki Yeterlilik Kanunu ile resmi olarak kabul edilmiştir. Turizm sektöründeki işler ile ilgili mesleki yeterlilikler bu kanun çerçevesinde tanımlanmıştır. 2012 yılında 1618 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile birlikte turist rehberliği turizm sektöründe meslek yasası bulunan, mesleğe giriş şartları kanunla belirlenen tek turizm mesleği haline gelmiştir. Mesleki Yeterlilik Kanunu ve Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun henüz yeni sayılabilecek düzenlemeler olması nedeniyle turist rehberliğinde mesleki yeterlilik ile ilgili çalışmaların sınırlı sayıda kaldığı görülmüştür. Bununla birlikte, meslek kanununda, turist rehberi olabilmek için gerekli şartlardan eğitimle ilgili olanı "*Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açtığı sertifika programını başarıyla tamamlamak veya üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak*" şeklinde tanımlanmıştır. Mevcut durumda, 8 aylık sertifika programı, 2 yıllık ön lisans programı, 4 yıllık lisans programı ve 4 yıllık lisans programının üstüne 1 yıl tezsiz yüksek lisans programı bitirmiş bireyler turist rehberliği yapabilmektedir. Söz konusu programlara kabul koşulları, program çıktıları ve mezunların elde ettiği yeterlilikler düşünüldüğünde mezunlar arasında mesleki yeterlilik açısından ciddi farklılıklar olacağını söylemek mümkündür.

Ek olarak, turist rehberliği eğitimi ile yakından ilgili nadir diller sorunu, bölümle alakalı bilgi sahibi olmadan tercih yapılması, yabancı dil sorunu, uzmanlaşma sorunu gibi sorunların varlığı da turist rehberliği eğitiminin karşı karşıya olduğu sorunlardır (Kürkçü, 2017). Bu nedenle bu çalışma turist rehberliği eğitiminin en verimli öğretim modelinin, mevcut öğretim modellerinin karşılaştırılarak tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmada turist rehberliği öğrencilerinin mesleki yeterlilikleri, eğitimden memnuniyetleri ile mesleği icra niyetleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Türkiye'de ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerden veri elde edilmiş ve bu veriler istatistiksel testlerle incelenmiştir.

Mesleki yeterlilik açısından bakıldığında öğrencilerin genel olarak orta düzeyde yeterliliğe sahip olduklarını söylemek mümkündür (x= 3,77, s.s.= 0,49). Cinsiyet açısından bakıldığında, erkeklerin mesleki yeterlilik ortalamalarının daha

yüksek olduğu görülmüştür. Aradaki fark her ne kadar az olsa da erkeklerin kadınlara göre kendilerini mesleki bilgi, beceri ve ders konularında kendilerini daha yeterli gördükleri belirlenmiştir (F=47, 77, p<0,001).

Mesleki yeterlilik öğretim düzeyleri açısından ele alındığında, tezsiz yüksek lisans düzeyinde öğretim gören öğrencilerin mesleki bilgi, mesleki beceri, mesleki tutum, mesleki ders ve kişisel özellik boyutlarının hepsinde lisans ve ön lisans düzeyindeki öğrencilere oranla en yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmüştür (F= 40,65, p<0,001). Bu durumun tezsiz yüksek lisans yapan öğrencilerin lisans düzeyindeki eğitimlerine ek olarak belirli bir yaşam tecrübesine ulaşmış olmalarından, meslekle ilgili farkındalıklarının yüksek, eğitim alma kararlarının hedefe odaklı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Tezsiz yüksek lisans öğrencilerini lisans öğrencileri takip etmektedir. Ön lisans öğrencilerinin ise en düşük mesleki yeterlilik düzeyine sahip oldukları görülmüştür. Bu durumun ön lisans programına kayıt koşullarının diğerlerine oranla daha alt düzeyde olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Eğitim memnuniyeti açısından bakıldığında öğrencilerin aldıkları eğitimden orta düzeyde memnun olduğu görülmüştür (x= 3,40, s.s.=0,80). Cinsiyet açısından incelendiğinde kadınlarla erkekler arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Eğitim memnuniyetleri öğretim düzeyine göre incelendiğinde ise anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir (F= 26,82, p<0,001). Buna göre yine tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin daha yüksek memnuniyete sahip olduğu görülmektedir. Lisans ve ön lisans öğrencilerinin eğitim memnuniyetleri arasında da anlamlı bir fark tespit edilmiş, lisans öğrencilerinin daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmüştür. Bu durumun ön lisans programlarındaki akademik kadro ve mali kaynak eksikliklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir (Arslantürk, 2010).

Mesleği icra niyeti değişkeni incelendiğinde öğrencilerin genel olarak mesleği icra niyetlerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir (x= 3,35, s.s.= 1,40). Cinsiyet değişkeni açısından bakıldığında mesleği icra niyetinin cinsiyete göre değişmediği görülmüştür (t= -0,594, p=0,55).

Mesleği icra niyetine öğretim düzeyi açısından bakıldığında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir (F= 90,53, p<0,001). Buna göre mesleği icra niyeti en yüksek olan öğrencilerin tezsiz yüksek lisans öğrencileri olduğu, bu grubu lisans

öğrencilerinin takip ettiği görülmüştür. Mesleği icra niyetinin en düşük olduğu grubun ise ön lisans öğrencileri olduğu görülmüştür. Bu durumun tezsiz yüksek lisans öğrencilerinin çoğunluğunun iş hayatına atılmış, kariyeri konusunda daha somut verilerle karar vermiş, yabancı dil sorunlarını çözmüş olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ayrıca ön lisans öğrencilerinin mesleği icra etme niyetlerinin düşüklüğünün çalışma kartı alma şartlarını sağlama konusunda, özellikle yabancı dil konusunda, kendilerine güvenmemeleriyle açıklanabileceği düşünülmektedir. Nitekim ön lisans öğrencilerinin turizm sektöründeki kariyer olanaklarına daha olumsuz baktıkları bilinmektedir (Duman, Tepeci, Unur, 2006).

Çalışmada mesleki yeterlilik – memnuniyet (r= 0,247), mesleki yeterlilik - mesleği icra niyeti (r= 0,170) ve memnuniyet - mesleği icra niyeti (r= 0,327) arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Buna göre öğrencilerin mesleki yeterlilikleri arttıkça, memnuniyetlerinin ve mesleği icra niyetlerinin arttığını söylemek mümkündür (Simosi, Rousseau ve Daskalaki, 2015). Ayrıca eğitim memnuniyetleri arttıkça da icra niyetlerinin de arttığı söylenebilir (Baltacı vd., 2012).

Çalışmada gerçekleştirilen etki testleri sonucunda mesleki yeterliliğin memnuniyet ile mesleği icra niyeti arasında kısmi aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir. Bir diğer ifadeyle mesleki yeterlilik, memnuniyet düzeyinin mesleği icra niyeti üzerindeki etkisini azaltmaktadır. Bu durumda, düşük mesleki yeterliliğe sahip öğrencilerin, memnuniyet düzeyleri yüksek olsa bile mesleği icra niyetlerinin düşebileceğini söylemek mümkündür.

Çalışma sonuçları değerlendirildiğinde, mesleki yeterliliği, memnuniyeti ve mesleği icra niyeti en yüksek olan öğrenci grubunun tezsiz yüksek lisans öğrencileri olduğunu, bu grubu lisans öğrencilerinin izlediğini ve en düşük mesleki yeterliliğe, memnuniyete ve icra niyetine sahip grubun ön lisans öğrencileri olduğu görülmektedir. Değişkenler arasındaki ilişki ve etki testlerinin sonuçları da göz önünde bulundurulduğunda turist rehberliği eğitiminde en verimli modelin tezsiz yüksek lisans olduğu düşünülebilir. Ancak, mevcut tezsiz yüksek lisans öğrencileri, bir lisans programı bitirmiş, kariyerlerinde belli bir noktaya gelmiş, yeni bir soluk arayan veya rehberlik mesleğini ikinci bir iş olarak gören kişilerden oluşmaktadır. Turist rehberliği mesleği ikinci bir iş olarak değerlendirilemeyecek kadar önemli, değerli, özveri ve sürekli kendini geliştirmeyi gerektiren bir meslektir. Bu nedenle, turist rehberliği eğitiminin daha uzun sürede ve öğrencilerin bu süreçte kendilerini

daha rahat geliştirme imkânı bulabilecekleri 4 yıllık lisans programlarında verilmesinin doğru olduğu düşünülmektedir (Kürkçü, 2017).

Uygulayıcılar İçin Öneriler

Her yıl gerek devlet gerekse aileler tarafından milyonlarca liralık yatırımlar yapılmaktadır. Bu yatırımların ve yetişmiş, nitelikli çalışanların boşa gitmemesi için turist rehberliği eğitiminde bir takım düzenlemeler yapılması gerektiği ortadadır. Bunlardan bir tanesi derslerin kimler tarafından ve hangi içeriklere dayalı olarak verildiği bilinmeyen sertifika programlarının artık açılmamasıdır. Turist rehberliği eğitimi akademik düzeyde, konusunda uzman kişiler tarafından, bilimsel yöntemlere dayalı şekilde verilmelidir.

Ek olarak, nadir diller ve kaçak rehberlik sorunlarının çözümünde etkin rol oynayacağı düşünülen tezsiz yüksek lisans programlarının varlığının devam etmesi turist rehberliği eğitimi açısından önem taşımaktadır. Sektörde ihtiyaç duyulan nadir dillerde rehberler bu programlarda yetiştirilen rehberler sayesinde çözülebilecektir. Ayrıca bu programlar sayesinde çalışma kartı olmadan kaçak çalışan ancak alanında çok iyi olan kişilerin yasal şekilde çalışabilmeleri teşvik edilebilecek ve sağlanabilecektir.

Bir diğer önemli husus tüm turizm mesleklerini kapsayacak bir yasanın olması gerekliliğidir. Turizm meslekleri bir bütünün parçası olarak birbirleriyle sürekli iletişim halindedir ve birbirlerini desteklemektedir. Birisinde yaşanan aksaklık tüm turizm yatırımlarının zarar görmesine yol açacaktır. Turist rehberliği meslek kanununun olması, sektörde çalışan kişilerin kayıt ve kontrol altında olması, meslek kanununa dayandırılarak eğitimli, nitelikli çalışanlar yetiştirilmesi ülkenin yararınadır. Ancak, diğer turizm meslekleri ile ilgili bir kanunun bulunmaması turizm sektörü açısından büyük bir eksikliktir. Turizm meslekleri için bir çatı kanunun varlığı, sektörde faaliyet gösteren tüm paydaşların kayıt altında tutulması, haklarının savunulması, usulsüz iş yapanlardan, ülkeye zarar verenlerden hesap sorulabilmesi yapılan yatırımların amacına ulaşması açısından elzemdir.

Araştırmacılar İçin Öneriler

Gelecekteki çalışmaların öğrencilerin mesleği icra niyetlerine etki eden kariyer tercihi, sektörle ilgili algıları ve sektöre karşı tutumları gibi konulara odaklanması önerilmektedir.

Sınırlılıklar

Bu çalışmada zaman - maliyet kısıtları nedeniyle çalışmanın uygulanabilirliğinin tehlikeye girmemesi için çalışma kapsamı mesleki yeterlilik ve memnuniyet algıları ile sınırlanmıştır.

KAYNAKÇA

Adamson, S. J; N. Doherty, and C. Viney. (1998). "The Meanings of Career Revisited: Implications For Theory and Practice", *British Journal of Management*, Vol: 9 No: 4, pp. 251–59.

Ahipaşaoğlu, S., "*Turizmde Rehberlik*", (Gözden Geçirilmiş II. Baskı), Gazi Kitabevi, Ankara, 2006.

Airey, D. ve Frontistis, A. (1997). "Attidudes to Carrers in Tourism: An Anglo Greek Comparison", *Tourism Management*, 18 (3): 149-158.

Ajzen, I. (1985). "From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behaviour", Derleyen: Julius Kuhl ve Jürgen Beckmann (Ed.), "*Action Control – From Cognition to Behaviour*", Springer-Verlag: Berlin, Heidelberg, New York, Tokyo.

Akbulut, Y. (2010). "*Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları Sık Kullanılan İstatistiksel Analizler ve Açıklamalı SPSS Çözümleri*", İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.

Akçay, Ş. (2002). Aktif Eğitim Metotları ile Eğitimcinin Eğitimi, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop,* 11-13 Aralık, Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Akoğlan Kozak, M. (2009). "Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi", *Muğla niversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (İLKE), 22, 1-20.

Aksu, A. ve Köksal, C.D. (2005) "Perceptions and attitudes of tourism students in Turkey", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 17 Issue: 5, pp.436-447.

Aloudat, A.S. (2017). "Undergraduate students' perceptions of a tour-guiding career, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17:4, 333-344.

Arıkan Saltık, I., Avcı, U. ve Kaya, U. (2016). "Mesleki Bağlılık Ve Mesleği Bırakma Niyeti Üzerinde Etken Faktörler Olarak Birey-Meslek Uyumu Ve Mesleğin Sosyal Statüsü: Turizm Sektöründe Görgül Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8/3, s. 42-63.

Armstrong, M. (2009). "*Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*", (11th ed.), London and Philedelphia: Kogan Page.

Anderson, C.A. (1983). "Imagination and Expectation: The Effect of Imagining Behvioral Scripts On Personal Intentions", *Journal of Personality and Social Psychology*, v: 45, 293-305.

Arslan, E., Güripek, E. ve İnce, C. (2017). "Kişilik ve Meslek Seçimi İlişkisi: Turizm Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", *Kesit Akademi Dergisi*, Yıl: 3, Sayı: 11, s. 200-217.

Arslantürk, Y. (2010). "Yükseköğretim Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Öğretim Kurumlarında Uygulanan Eğitime Yönelik Öğrenci Algılamaları", Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmış Doktora Tezi.

Arsoy, G. (1992). "Örgün/Yaygın Eğitimde Durum Tespiti ve Turizm Eğitim istemimizin Geliştirilmesi İçin Öneriler". *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop,* 9-11 Aralık, (ss. 181-190). Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Assante, L.M., Huffman, L. ve Harp, S.S. (2007). "Conceptualization of Quality Indicators for U.S. Based Four-Year Undergraduate Hospitality Management Programs", *Journal of Teaching in Travel & Tourism,* 7:2, 51-71.

Atay, L. ve Yıldırım, H.M. (2010). "Determining The Factors That Affect The Satisfaction Of Students Having Undergraduate Tourism Education With The Department By Means of the Method of Classification Tree" *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism,* Volume 5, Number 1, Spring 2010, pp. 73-87.

Avgoustis, S.H. ve Brother L.R. (1993). "Education and Career Concerns of Hospitality Management Students in an Associate Degree Program", *Hospitality and Tourism Educator,* 5 (3): 11-20.

Baltacı, F., Üngüren, E., Avsallı, H. ve Demirel, O.N. (2012). "Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin ve Geleceğe Yönelik Bakış Açılarının Belirlemesine Yönelik Bir Araştırma", *Uluslararsı Alanya İşletme Fakültesi Dergisi,* c:4, s:1, ss:17-25.

Barrows, C.W., Partlow C.G. ve Montgomery, R.J. (1993). "Students' Perceptions of Career Opportunuties in Club Management", *Hospitality and Tourism Educator*, 5 (4):17-20.

Baum, T., 2006. "*Human Resource Management for Tourism, Hospitality and Leisure: An International Perspective*", Thomson Learning, London.

Bigne, J. E., Sanchez, M. I. ve Sanchez, J. (2001). "Tourism Ima-ge, Evaluation Variables and After Purchase Behaviour: Inter Relationship", *Tourism Management*, 22 (6): 607-616

Boak, G. (1991) "*Developing Managerial Competences: The Management Learning Contract Approach*", (London: Pitman).

Boon, J. and van der Klink, M. (2002) "Competencies: the triumph of a fuzzy concept", *Academy of Human Resource Development Annual Conference*, Honolulu, HA, 27 February – 3 March, in: Proceedings, Vol.1, pp. 327 – 334.

Boyacı, C. (1992). "Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Öğretim Elemanı Yetiştirme Sorunları ve Çözüm Önerileri". *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, (ss. 121-123). Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Brien, A., (2004). "Do I want a job in hospitality? Only till I get a real job!". In: Smith, K.A., Schott, C. (Eds.), *Proceedings of the New Zealand Tourism and Hospitality Research Conference*, Wellington, NZ.

Burgoyne, J. (1988) "*Competency Based Approaches to Management Development*" (Lancaster: Centre for the Study of Management Learning).

Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları Ve Yorum*, Pegem Akademi Yayınevi, Ankara.

Chuang, N.K. ve Dellman-Jenkins, M. (2010). "Career Decision Making and Intention: A Study of Hospitality Undergraduat Students", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. 34, No. 4, p.: 512-530.

Cockerill, T. (1989) "The kind of competence for rapid change", *Personnel Management*, September, pp. 52 – 56.

Darling-Hammond, L., Wilhoit, G. ve Pittenger, L. (2014). "Accountability for College and Career Readiness: Developing a New Paradigm", *Education Policy Analysis Archives*, Vol. 22 No. 86.

Day, Ralph (1977), "Toward a Process Model of Consumer Satisfaction," in *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H. Keith Hunt, ed. Cambridge, MA: Marketing Science Institute (May), 153-86.

Deery, M., Shaw, R., (1999). "An investigation of the relationship between employee turnover and organisational culture". *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 23 (4), 387–400.

Demir, M., ve Demir, Ş. Ş. (2016). "Akademik Beklenti, Akademik Memnuniyet Ve Kariyer Planlaması İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Örneği". *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 46-59.

Delamare Le Deist, F. ve Winterton, J. (2005) "What Is Competence?", *Human Resource Development International*, 8:1, 27-46.

Dooley, K. E., Lindner, J. R., Dooley, L. M. and Alagaraja, M. (2004) "Behaviorally anchored competencies: evaluation tool for training via distance", *Human Resource Development International*, 7(3), pp. 315 – 332.

Duman, T. ve Öztürk, A. B. (2005). "Yerli Turistlerin Mersin Kızkalesi Destinasyonu ve Tekrar Ziyaret Niyetleri ile İlgili Algılamaları Üzerine Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (1): 9-23.

Duman, T., Tepeci, M. ve Unur, K. (2006). "Mersin'de Yükseköğretim ve Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 17, Sayı 1, Bahar: 51-69.

Duncan, T. (2005). Current issues in the global hospitality industry. Tourism and Hospitality Research, 5(4), 359–366.

Eurico, S.T., da Silva, J.A.M. ve do Valle, P.O. (2015). "A model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of

employability.", *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 16(2015), pp: 30–42.

Faizan, A., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.K. ve Ragavan, N.A. (2016). "Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?: A study ofinternational students in Malaysian public universities", *Quality Assurance in Education*, Vol. 24 Issue: 1, pp.70-94.

Freeland, B., (2000). "*Demands of training: Australian tourism and Hospitality*". National Centre for Vocational Education Research, Adelaide.

Garavan T. N. and Coolahan M. (1996). "Career Mobility in Organizations: Implications for Career Development – Part I", *Journal of European Industrial Training*, Vol:20 No:4, pp.30–40.

Fishbein, M. ve Ajzen, I. (1975). "*Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*", Reading, M.A.: Addison-Wesley.

Genceli, M. (2006). "Tek değişkenli dağılımlarda normallik testleri: Sigma" *Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi*, C:24, S:4, ss.69-91.

George, D. ve Mallery, P. (2016). "*IBM SPSS Statistic 23 Step by Step*", 14th Edition, Routledge, London.

Gilbert, A., Churchill, JR. ve Surprenant, C. (1982). "An Investigation Into the Determinants of Customer Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, vol: XIX (November 1982), 491-504.

Goeldner, C. ve Ritchie, B. (2003). "*Tourism, principles, practices, philosophies*", (9th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.

Gürbüz, S. ve ġahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Gözden Geçirilmiş ve Güncellenmiş 3. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Günay, İ. ve Akıncı, Z. (2017). "Turizmde Sürdürülebilirlik Açısından Öğrencilerin Sektöre Karşı Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Planlaması ve Seçimine Etkisi" *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 9 (20), 1-19.

Gürkan, Ç., Dönmez, D., Küçükaltan D. (2010). "Turizm Alanında Eğitim Gören Öğrencilerin Kariyer Hedefleri: Ön Lisans Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", *11. Ulusal Turizm Kongresi*, 351-364.

Hamarat, B. (2017). "*Spss ve Minitab: Uygulamalı İstatistik*", Ankara: Paradigma Akademi.

Han, H., ve Yoon, H. (2015). "Driving Forces in the Decision to Enroll in Hospitality and Tourism Graduate Program." *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education,* 17, 14-27.

Hartle, F. (1995) "*How to Re-engineer your Performance Management Process*" (London: Kogan Page).

Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Sasser Jr., W.E., Schlesinger, L.A., (1994). "Putting the service-profit chain to work". *Harvard Business Review*, 72 (March–April), 164–174.

Heung, V. C. ve Gu, T. (2012). "Influence of Restaurant At-mospherics on Patron Satisfaction and Behavioral Intentions," *International Journal of Hospitality Management,* 31 (4): 1167-1177.

Ilgaz, S. ve Çakar, M. (2002). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Problemleri: Başkent Üniversitesi İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.

International Labour Office (1989). "*Producitivity and Training in the Hotel, Catering and Tourism Sector*". International Labour Office, Geneva.

İlkiz, O. ve Hitay, O. (1992). "Türkiye'de Turizm Eğitimindeki Sorunlar", *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, (ss. 159-166). Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Jadidian, A. ve Duffy, R.D. (2012). "Work Volition, Career Decision Self-Efficacy, and Academic Satisfaction: An Examination of Mediators and Moderators.", *Journal of Career Assesment*, 20(2), pp. 154-165.

Kalaycı, Ş. (2010). "*SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri",* Asil Yayın Dağıtım, Ankara.

Kim, H.-Y. (2013). “Statistical notes for clinical researchers: assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis”, *Restorative Dentistry & Endodontics*, 38(1), 52–54.

Kotler, P., Bowen, J.T. ve Makens, J.C. (2010) “*Marketing for Hospitality and Tourism*”, Pearson: New Jersey.

Kozak, M. (2001). “Repeaters’ Behavior at Two Distinct Destinations”, *Annals of Tourism Research*, 28 (3): 784-807.

Kozak, M. ve Rimmington, M. (2000). “Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Desti-nation”, *Journal of Travel Research*, 38 (3): 260-269.

Kozak, N. (1992). “Türkiye’de Üniversite Düzeyi Mesleki Turizm Eğitimi’ne Yönelik Programların Sorunları ve Bazı Öneriler”. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, (ss. 209-211). Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Kozak, M.A. ve Kızılırmak, İ., (2001). “Türkiye'de Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Programı Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik Tutumlarının Demografik Değişkenlere Göre Değişimi: Anadolu, Akdeniz ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama”, *Anotolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12 (Bahar), ss: 9-16.

Kozak, M. (2015). “*Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*”, (2. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.

Kuşluvan, S. ve Kuşluvan, Z. (2003). “Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Twards Working in the Tourism and Hospitality Industry in a Developing Economy”. S. Kuşluvan (Ed.) *Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry*. 77-98, New York: Nova Science Publishers Inc.

Kuşluvan, S., Kuşluvan, Z. ve Eren, D. (2003). “Undergraduate Tourism Students' Satisfaction With Student Work Experience And Its Impact On Their Future Career Intentionss: A Case Study”, Derleyen: S. Kuşluvan (Ed.) *Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry*. 77-98, New York: Noya Science Publishers Inc.

Külahçı, M. (1992). “Turizm Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi”. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, (ss. 105-113). Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Kürkçü, M. (2017). “Turist Rehberliği Eğitimi Sorunları, Sektöre Etkileri ve Çözüm Önerileri”, *3. Turizm Şurası 1-3 Kasım 2017 Tebliğler Kitabı*, c: 2, s: 264-274.

Larsson, R.; M.Driver; M.Holmqvist and P.Sweet. (2001). “Career Dis-Integration and Re-Integration in Mergers and Acquisitions: Managing Competence and Motivational Intangibles”, *European Management Journal*, Vol:19 No:6, pp.609–618.

Mangham, I. (1986). “In search of competence”, *Journal of General Management*, 12(2), pp. 5 – 12.

Mansfield, B. (2004). “Competence in transition”, *Journal of European Industrial Training*, 28(2/3/4), pp. 296 – 309.

Markovic, S. (2006). “Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education.”, *Pregledni Znansteveni Clanki Review Papers*, 1(2), 86-95.

Millar, M., Mao, Z., Moreo, P. (2008). “Hospıtalıty Management Educators Vs. The Industry: A Competency Assessment”, *Hospitality Management.* Paper 6.

Miller, John A. (1977), "Exploring Satisfaction, Modifying Models, Eliciting Expectations, Posing Problems, and Making Meaningful Measurements," in *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H. Keith Hunt, ed. Cambridge, MA: Marketing Science Institute (May), 72-91.

Newman, I., Benz, C.R. (1998). “*Qualitative-quantitative Research Methodology : Exploring the Interactive Continuum*”, Illinois: Southern Illinois University Press.

Okumuş, F., ve Yağcı, O. (2006). "Tourism higher education in Turkey", *Journal Of Teaching in Travel & Tourism*, vol: 5(1-2), 89-116.

Oliver, Richard (1977), "A Theoretical Reinterpretation of Expectation and Disconfinnation Effects on Posterior Product Evaluation: Experiences in the

Field," in *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Ralph Day*, ed. Bloomington: Indiana University (April), 2-9.

Orhan, A. (2015). "Türkiye'de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörü İle İlgili Algılarının Çalışma Niyetleri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi", Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Öngel, E. (1983). "*A Review of Research Concepts: For Practicioners of the Social Sciences"*, Ankara: Gazi Üniversitesi.

ÖSYM, 2018-YKS Yerleştirme Sonuçlarına İlişkin Sayısal Bilgiler, Ankara, 2018, Çevrimiçi https://www.osym.gov.tr/TR,15288/2018-yks-yerlestirme-sonuclarina-iliskin-sayisal-bilgiler.html.

Özmerzi, A. ve Ayata, M.A.. (1992). "Akdeniz Üniversitesi Alanya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı Öğrencilerinin Ağırlama Sektöründe Yaptığı Uygulama ve Stajlar". *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop,* 9-11 Aralık, (ss. 369-372). Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1988). "SERVQUAL: Amultiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing,* Vol. 64 No. 19, 12-40.

Peacock, N., Ladkin, A., (2002) "Exploring relationships between higher education and industry: a case study of a university and the local tourism industry." *Industry and Higher Education,* 16, 393–401.

Reisinger, Y. ve Turner, L. (1999). "Structural Equation Modeling With Lisrel: Application in Tourism". *Tourism Management,* 20(1), s: 71-99.

Richardson, S. A. (2009). "Undergraduates' perceptions of tourism and hospitality as career choice.", *International Journal of Hospitality Management,* 28(3), 382–388.

Richardson, S. ve Butler, G. (2012) "Attitudes of Malaysian Tourism and Hospitality Students' towards a Career in the Industry", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 17:3, 262-276.

Riley, M., Ladkin, A., Szivas, E., (2002). *Tourism Employment: Analysis and Planning*". Channel View Publications, Sydney.

Schultze, G. and Miller, C. (2004). "The Search for Meaning and Career Development*", Career Development International*, Vol:9 No:2, pp.142-52.

Scotland, M. (2006). "Higher Education Program Curricula Models in Tourism and Hospitality Education: A Review of the Literature". Paper presented at the Academy of Human Resource Development International Conference, Vol. 38, No.3, pp.801–808.

Shariff, M.N., Kayat, K., Abidin, A.Z. (2014). "Tourism and Hospitality Graduates Competencies: Industry Perceptions and Expectations in the Malaysian Perspectives", *World Applied Sciences Journal* 31 (11), s: 1992-2000.

Simosi, M., Rousseau, D. M. ve Daskalaki, M. (2015). "When Career Paths Cease to Exist: A Qualitative Study Of Career Behavior in a Crisis Economy". *Journal of Vocational Behavior*, 91, 134-146.

Selvi, M.S. ve Demir, C. (2007). "Relatıonshıp Among Brandıng, Career Development And Tourism Education: An Implication From Turkey", *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 7 (2) 2007: 389-408.

Swam K. (2001). "Virtual interaction: Design factors affecting student satisfaction and perceived learning in asynchronous online courses.", *Distance Education*, Vol. 22, pp.306-311.

Şahin, S. ve Acun, A. (2016). "Turizm Rehberliği Öğrencilerinin Mesleğe Yönelik Tutumları", *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 2016 15(2): 563-580.

Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların Ölçülmesi Ve SPSS İle Veri Analizi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Timur, A. (1992). "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları" *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop,* 9-11 Aralık, (ss. 47-53). Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.

Temizkan, R. Erbaş, A., ve Cankül, D. (2014). "Turizm Personeli Meslek Yasası Mümkün mü?", *Journal of Recreation and Tourism Research*, Cilt: 1, No: 4, ss. 22-30

Temizkan, R. ve Cankül, D. (2015). *2023 Stratejik Hedefleri İçin Stratejik Sektör Turizmde Ortak Akıl* (Ed. Temizkan, R ve Cankül, D). Esogü Basımevi, Eskişehir.

Tesone, D.V., Ricci, P. (2005). "Job Competency Expectations for Hospitality and Tourism Employees", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 4:2,

53-64.

Thompson, B. (2002). "*Exploratory and Confirmatory Factor Analysis*", American Psychological Association, USA.

Tribe, J., & Lewis, A. (2003). "Attitudes of the young to careers in hospitality and tourism: Review and recommendations." In S. Kulsuvan (Ed.), *Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry*", (pp. 67–76). New York, NY: Nova Science.

Turist Rehberleri Birliği, "*Rehber İstatistikleri*", İstanbul, 2018, (Çevrimiçi) http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/ (22.11.18)

Turizm Gazetesi, "*Turist Rehberi Sayısı 6 Yılda % 26 Arttı*", İstanbul, 2013, (Çevrimiçi) https://www.turizmgazetesi.com/news.aspx?id=70447 (22.11.2018).

Türkeri, İ. (2016). "Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitiminin Özel Nitelikli Sorunları ve Çözüm Önerileri". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3 (4), 1-14.

Türkay, O. (2015). "Turizm İşletmelerinde Kariyer Yönetimi", Derleyen: Elbeyi Pelit, "*Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi*", Ankara, Grafiker Yayınları, s: 391-421.

Türk Dil Kurumu, Büyük Türkçe Sözlük, Ankara, 2018, (Çevrimiçi) http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5c1ce633947bc6.82441163. (21.12.2018).

Türkiye İstatistik Kurumu, Turizm İstatistikleri, Ankara, 2018, (Çevrimiçi) http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1072 . (14.09.2018).

Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö.İ. (2003). "Müşteri tatmini kapsaminda öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol. 5, No.4, pp.130-151.

Unur, K., Duman, T. ve Tepeci, M. (2004). "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Sektörde Kariyer Yapmaya Nasıl Bakıyor?" *Balıkesir Üniversitesi 1. Ulusal Turizm Kongresi*, 390-414,15-16 Nisan, Balıkesir.

Ural, A., Kılıç, İ. (2005). "*Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi"*. (1.bs.). Ankara, Detay Yayıncılık.

Warshaw, P. ve Davis, F.D. (1984). "Disentangling Behavioral Intention and Behavioral Expectation", *Journal of Experimental Social Psychology*, v: 21, 213-228.

Woodside, A. G., Frey, L.L., Daly, R. T. (1989). "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavioral Intention", *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), p:5-17.

World Tourism Organization, *UNWTO Tourism Highlights, 2017*

Edition, UNWTO, Madrid, 2017, (Çevrimiçi) https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029, (21.11.18)

World Tourism Organization, *UNWTO Tourism Highlights, 2018*

Edition, UNWTO, Madrid, 2018, (Çevrimiçi) https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876 (21.11.18).

Yazıcı, S. (2002). Turizm Eğitiminin Bilinci ve Uygulama Dersi: Staj, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.

Yetgin, D., Yılmaz, A. ve Çiftçi, G. (2018). "Krizlerin Turist Rehberliği Öğrencilerinin Kariyer Planlamasındaki Etkisi", *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 195-214.

Yoon, Y. ve Uysal, M. (2005). "An Examination of the Effects of Motivation and Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Model", *Tourism Management*, 26 (1): 45-56.

Yılmaz, V., Filiz, Z., Yaprak, B. (2007). "SERVQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), sayfa: 299-316.

Yılmaz, V., Çelik, H.E. ve Yağızer, C. (2009). "Çevresel Duyarlılık ve Çevresel Davranışın Ekolojik Ürün Satın Alma Davranışına Etkilerinin Yapısal Eşitlik Modeliyle Araştırılması", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, c: 9, s: 2, ss: 1-14.

Yılmaz, G. Ö. (2011). "Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Alan Öğrencilerin Mesleğe Bakış Açılarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (26), 281-298.

Yüksek Öğretim Kurumu, *2017-2018 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistikleri*, (2018), Çevrimiçi, https://istatistik.yok.gov.tr/. (Erişim Tarihi: 22.12.18).

Yüksel, A. (2001). "Managing Customer Satisfaction and Retention: A Case of Tourist Destinations, Turkey", *Journal of Vacation Marketing*, 7 (2): 153-168.

Zabkar, V., Brenčič, M. M. ve Dmitrovic, T. (2010). "Modelling Perceived Quality, Visitor Satisfaction and Behavioural Intentions at the Destination Level", *Tourism Management*, 31 (4): 537-546.

Zagonari, F. (2009). Balancing tourism education and training. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 2-9.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L.(1990). "*Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*", New York: The Free Press.

Zehrer, A., Mössenlechner, C. (2009). "Key Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View", *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9:3-4, 266-287.

EKLER

Ek 1 – Anket Formu

Bu anket sizin katkılarınızla birlikte turist rehberliği yüksek öğretiminin daha kaliteli hale getirilmesi için gerçekleştirilmektedir. Cevaplarınız 3. kişilerle paylaşılmayacaktır. Katılmınız için teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN & Arş. Gör. Beybala TİMUR

( ) Bu anketi hiçbir baskı altında kalmadan kendi rızamla dolduruyorum.

a. Demografik Bilgiler

Cinsiyet: ( ) Kadın ( ) Erkek

Rehberlik eğitimi aldığınız Üniversite:

Rehberlik eğitimi aldığınız öğretim düzeyi: ( ) Ön lisans / ( ) Lisans / ( ) Tezsiz YL

Uygulama gezisine katıldınız mı?: ( ) Evet ( ) Hayır

b. Aşağıda verilmiş olan mesleki bilgi ve becerilere sahip olma derecenizi 1 ile 5 arasında değerlendiriniz.

(1-Hiç sahip değilim, 2- Az Sahibim, 3-Orta Düzeyde Sahibim, 4-Çok Sahibim, 5-Tamamen Sahibim)

1. Genel turizm bilgisi	1	2	3	4	5	**16.** Teknolojik araç gereç kullanım bilgisi	1	2	3	4	5
2. Meslek etiği ve meslek bilgisi	1	2	3	4	5	**17.** Ekip çalışması yeteneği	1	2	3	4	5
3. Türkiye turizm coğrafyası bilgisi	1	2	3	4	5	**18.** Genel kültür bilgisi	1	2	3	4	5
4. Genel Türk tarihi ve kültürü bilgisi	1	2	3	4	5	**19.** İş sağlığı ve güvenliği bilgisi	1	2	3	4	5
5. Türk dili ve edebiyatı bilgisi	1	2	3	4	5	**20.** Öğrenme ve kendini geliştirme yeteneği	1	2	3	4	5
6. Arkeoloji bilgisi	1	2	3	4	5	**21.** Yabancı dil bilgisi	1	2	3	4	5
7. Mitoloji bilgisi	1	2	3	4	5	**22.** Tur planlama ve yönetimi bilgisi	1	2	3	4	5
8. Sanat tarihi ve ikonografi bilgisi	1	2	3	4	5	**23.** Protokol bilgisi	1	2	3	4	5
9. Dinler tarihi bilgisi	1	2	3	4	5	**24.** Raporlama bilgisi	1	2	3	4	5
10. İlk yardım bilgisi	1	2	3	4	5	**25.** Sosyoloji bilgisi	1	2	3	4	5
11. İletişim becerileri	1	2	3	4	5	**26.** Tanıtım ve satış geliştirme becerisi	1	2	3	4	5
12. Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi bilgisi	1	2	3	4	5	**27.** İnsan psikolojisi bilgisi	1	2	3	4	5
13. Müzecilik bilgisi	1	2	3	4	5	**28.** Hijyen bilgisi	1	2	3	4	5
14. Anlatım becerisi	1	2	3	4	5	**29.** Temel servis, bar ve mutfak bilgisi	1	2	3	4	5
15. Turizm pazarlaması bilgisi	1	2	3	4	5	**30.** Liderlik vasıfları.	1	2	3	4	5

c. Aşağıda verilmiş olan mesleki tutumlara sahip olma derecenizi 1 ile 5 arasında değerlendiriniz.

(1-Hiç Sahip Değilim, 2- Az Sahibim, 3-Orta Düzeyde Sahibim, 4-Çok Sahibim, 5-Tamamen Sahibim)

31. Çalışmalarında disiplinli olmak	1	2	3	4	5	**39.** İletişim kurduğu kişilere karşı nazik davranmak	1	2	3	4	5
32. Çevreyi korumaya duyarlı olmak	1	2	3	4	5	**40.** İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına özen göstermek	1	2	3	4	5
33. Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak	1	2	3	4	5	**41.** Sorunlar karşısında soğukkanlı olmak	1	2	3	4	5
34. Gezdireceği yerler hakkında araştırmacı olmak	1	2	3	4	5	**42.** Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek	1	2	3	4	5
35. Sorunlara pratik çözümler üretebilmek	1	2	3	4	5	**43.** Meslek ahlakına uygun davranmak	1	2	3	4	5
36. Mesleği ile ilgili yenilikleri takip etmek	1	2	3	4	5	**44.** Sorumluluklarını bilmek	1	2	3	4	5
37. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak	1	2	3	4	5	**45.** Sorumluluklarını yerine getirmek	1	2	3	4	5
38. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak	1	2	3	4	5	**46.** Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek	1	2	3	4	5

d. Aşağıdaki ifadeleri *okuduğunuz üniversiteyi* düşünerek değerlendiriniz.

1- Hiç katılmıyorum, 2- Az katılıyorum, 3- Orta düzeyde katılıyorum, 4 – Çok katılıyorum, 5 – Tam Katılıyorum

47. Modern görünüşlü donanımlara sahiptir.	1	2	3	4	5
48. Binalar ve iç ortamlar göze hoş görünür.	1	2	3	4	5
49. Öğretim üyeleri (ve diğer tüm çalışanlar) yetenekli, yeterli, temiz ve düzgün görünüşlüdür.	1	2	3	4	5
50. Hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler (broşür vs.) göze hoş görünür.	1	2	3	4	5
51. Öğretim üyeleri yönetimin verdiği sözü zamanında yerine getirirler.	1	2	3	4	5
52. Çalışanları öğrencinin bir sorunu olduğunda sorunu çözmek için yakın, samimi davranır.	1	2	3	4	5
53. Hizmetleri ikinci kez söylemeye gerek kalmadan doğru olarak verir.	1	2	3	4	5
54. Hizmetler daha önceden söylediği zaman içerisinde verilir.	1	2	3	4	5
55. Kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulmasında çok titizdir.	1	2	3	4	5
56. Öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba gösterir.	1	2	3	4	5
57. Öğretim üyeleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda liderlik yapmaya isteklidir.	1	2	3	4	5
58. Öğretim üyeleri öğrenciye yardım etmeye her zaman gönüllüdür.	1	2	3	4	5
59. Öğretim üyeleri hiçbir zaman öğrenci isteklerine cevap veremeyecek kadar meşgul değildir.	1	2	3	4	5
60. Öğretim üyelerinin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	1	2	3	4	5
61. Öğrenciler, öğretim üyesi ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hisseder.	1	2	3	4	5
62. Öğrenciler şikâyetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindir.					

	1	2	3	4	5
63. Öğretim üyeleri öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.	1	2	3	4	5
64. Öğretim üyeleri her öğrenciyle tek tek ilgilenir.	1	2	3	4	5
65. Çalışma saatleri bütün öğrencilere uygun olacak şekildedir.	1	2	3	4	5
66. Her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	1	2	3	4	5
67. Öğretim üyeleri ve diğer çalışanlar öğrencilerin özel isteklerini anlarlar.	1	2	3	4	5
68. Öğrencilerinin başarısını her şeyin üstünde tutar.	1	2	3	4	5

e. Mezun olduktan sonra mesleği icra etme niyetinizi 1-5 arasında değerlendiriniz.

(1-Hiç yok, 2- Düşük, 3-Orta düzey, 4-Yüksek, 5-Çok yüksek)

69. Mezun olduktan sonra çalışma kartı alıp turist rehberliği yapmak isterim	1	2	3	4	5
70. Tanıdıklarıma turist rehberliği yapmalarını tavsiye ederim	1	2	3	4	5
71. Mesleki geleceğimi turist rehberliğinde görüyorum.	1	2	3	4	5